



HAL
open science

Les services : une économie de la performance et de l'innovation

Faïz Gallouj

► **To cite this version:**

Faïz Gallouj. Les services : une économie de la performance et de l'innovation. MONNOYER M.C. et TERNAUX P. (éd), Mondialisation des services, innovation et dynamiques territoriales, Editions L'Harmattan, Collection La Librairie des Humanités, p. 15-22., L'Harmattan, pp.15-22, 2007. halshs-01116589

HAL Id: halshs-01116589

<https://shs.hal.science/halshs-01116589>

Submitted on 13 Feb 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Publié dans MONNOYER M.C. et TERNAUX P. (éd), Mondialisation des services, innovation et dynamiques territoriales, Editions L'Harmattan, Collection La Librairie des Humanités, p. 15-22.

Les services : une économie de la performance et de l'innovation

Faïz Gallouj
Clersé, Ifrésî (Université de Lille 1)

Nous proposons d'introduire la seconde partie de cet ouvrage, consacrée à la performance et à l'innovation dans les services, non pas par le traditionnel résumé de chacune des contributions, mais par une réflexion plus générale sur l'économie des services contemporaine en tant qu'économie de la performance et de l'innovation.

Les économies contemporaines sont irrémédiablement des économies de services. Le tertiaire est en effet depuis plusieurs décennies maintenant notre principal source de richesse et d'emplois. En France, c'est au milieu des années trente que le point dit des « trois-tiers » (c'est-à-dire d'égale distribution de la population active entre chacun des trois secteurs économiques) est atteint, et au début des années soixante-dix que s'amorce le processus de désindustrialisation. S'il n'est pas surprenant que de si profonds bouleversements économiques et sociaux aient engendré des inquiétudes légitimes ou fantasmatiques, on peut en revanche s'inquiéter de la pérennité de cette inquiétude. En effet, la société de service continue d'être associée aux images négatives de la servitude, de la bureaucratie publique et du déclin industriel. Elle est ainsi victime, d'une certaine suspicion, dans les travaux académiques, comme dans les discours politiques les plus autorisés, de droite comme de gauche. Nicolas Sarkozy, Ministre de l'économie, déclarait ainsi récemment en s'adressant aux employés d'Alstom : « Il faut une industrie française forte... (...) La France ne peut pas être qu'une économie de banques, d'assurances et de services... » (France Info, le 16 avril 2004). Dominique Strauss-Kahn, également Ministre de l'économie, exprimait peu de temps auparavant les mêmes inquiétudes : « Personne ne peut penser qu'on puisse distribuer sans avoir produit. D'ailleurs, la gauche s'enracine dans une tradition qui est celle de la production. Notre effort doit se porter d'abord sur la production et, notamment, la production industrielle, sur la création de vrais emplois qui sont des emplois directement productifs... » (Le Monde, 1998, propos recueillis par P. Jarreau, O. Mazerolle et P.L. Séguillon).

Ces discours pessimistes s'établissent sur un certain nombre de mythes concernant l'économie des services : ses performances, la qualité de ses emplois, sa capacité d'innovation. Cette contribution a pour objet de réexaminer ces mythes et de tenter d'apaiser certaines craintes, en défendant l'idée que l'économie des services n'est pas une économie du déclin, mais une économie de la performance et de l'innovation. On constatera que les différents chapitres de cette partie de l'ouvrage contribuent, chacun à sa manière, à ce plaidoyer général.

1. LES SERVICES ET LA PERFORMANCE

La pensée économique classique, centrée sur l'industrie manufacturière, a contribué à construire une image de services déficients sous l'angle des performances économiques. Adam Smith oppose ainsi le travail productif de la manufacture au travail improductif des services qui s'évanouissent à l'instant de leur réalisation. Immatériels, les services sont étrangers à la création d'une valeur identifiée à la production matérielle. Cette analyse forgée pour des services réduits aux prestations des domestiques, des serviteurs de l'Etat, des artistes continue de nourrir bien des conceptions contemporaines. Les prolongements modernes de ce diagnostic de déficience des services s'expriment sous d'autres formes.

1. Les services sont faiblement capitalistiques. Ils n'ont pas recours à des investissements et des machineries très lourds. Le monde des services est celui des bureaux par opposition au monde industriel des usines et des installations lourdes.
2. La croissance de la productivité dans les services est faible. L'économiste se plaît à utiliser l'exemple du coiffeur dont la productivité a relativement peu évolué au cours des siècles. Cette caractéristique a longtemps été (et est toujours) considérée comme intrinsèque aux services, au point qu'elle fournit à Jean Fourastié le principal critère de la première définition positive du secteur tertiaire.
3. Les services sont des activités induites et passives ou subordonnées. Elles ne sont pas motrices car elles ne peuvent vendre leur produit que dans des espaces locaux. Contrairement aux activités industrielles et compte tenu de la nature de leur produit (immatériel et interactif), elles ne sont pas en mesure d'« exporter » celui-ci dans d'autres espaces et de générer ainsi des revenus de l'extérieur. Leur croissance est bridée par le « pouvoir d'achat local ».

Personne ne conteste plus, aujourd'hui, l'aptitude des services à créer de la valeur. Ils peuvent même aller jusqu'à ajouter de la valeur aux biens eux-mêmes. Tel est le cas des services complémentaires aux biens dont rend compte la contribution de Véronique Malleret (chapitre 10). En revanche, les autres appréciations négatives continuent d'être d'actualité. Les statistiques (pourvu qu'on fasse l'effort de les collecter et de les construire de manière adéquate, ce qui ne va pas de soi) et la socioéconomie sont pourtant en mesure de démythifier l'économie des services.

Qu'on aborde la question de leur nature ou celle de leur comportement, les activités de services sont trop hétérogènes, pour qu'une analyse globale soit satisfaisante. Quoi qu'il en soit, on ne peut plus prétendre aujourd'hui que les services sont faiblement capitalistiques. Depuis bien longtemps, ils sont les principaux utilisateurs de technologies de l'information et des communications. Si l'on envisage les investissements capitalistiques de manière plus large, on constate que nombreux sont les services à appartenir au groupe des activités les plus intensives en capital. On peut citer à titre d'exemple le transport sous ses différentes formes, les services postaux, les services de livraison d'électricité, de gaz, d'eau, certains services de loisir, etc.

Le principal grief formulé à l'égard de l'économie des services est sa faible productivité, qui se traduit dans le discours contemporain par le diagnostic d'une pathologie nouvelle : le paradoxe de Solow, selon lequel il y aurait des technologies informationnelles partout, sauf dans les statistiques de productivité. Ce grief peut être contesté de différentes manières.

Tout d'abord, force est de constater que les services expérimentent depuis plusieurs décennies, de manière efficace, des stratégies de rationalisation qui visent à augmenter leur productivité et leur performance (cf. chapitres 11 et 12, les contributions de Corinne Baujard, d'une part et de José Luis Navarro et Elisa Hernandez, d'autre part). Ces stratégies sont partout à l'œuvre, qu'il s'agisse de services intensifs en connaissances (ingénierie, conseil) ou

de services plus opérationnels. Dans le premier cas, la rationalisation prend une forme dite professionnelle (mise au point de méthodes et de « boîtes à outils », stratégies de « typification » des activités et des offres, ..). Dans le second cas, c'est une rationalisation de type industrielle (qu'on qualifie parfois d'industrialisation) qui se met en place. Cette « industrialisation » pourra ainsi désigner, en particulier, une évolution vers la production de biens tangibles au détriment de la prestation de services immatériels, la mise en œuvre dans les firmes et les organisations de service d'un certain mode de production (le type d'organisation du travail et de techniques dominant dans la grande industrie d'après-guerre)... Les chapitres 11 et 12 fournissent un certain nombre d'illustrations de stratégies de productivité dans le cas de la formation et des services de santé.

Ensuite, la performance des services ne peut pas être appréhendée exclusivement à travers la notion de productivité. La mesure de cet indicateur industriel et technique se heurte à la difficulté d'identification du produit dans les services. Ainsi, le niveau de performance des services est sans doute moins problématique que celui de nos méthodes de mesure de la performance. Il faut, par conséquent, favoriser une évaluation multicritère qui rende compte des multiples facettes de la performance : performance technique, certes, mais aussi performance marchande (relative aux valeurs monétaires et financières), civique (relative à l'équité, à l'égalité de traitement, à la cohésion sociale, au respect environnemental), relationnelle (relative à la qualité des relations interpersonnelles, à l'empathie, aux liens de confiance).

Les services jouent un rôle de plus en plus actif dans le développement régional. Ils sont de plus en plus nombreux à participer de manière directe ou indirecte à la « base économique » d'un territoire, c'est-à-dire à « exporter » leur produit, à le vendre en dehors de leur territoire (parfois au niveau international) et à drainer vers ce dernier les revenus correspondants. Ils exercent ainsi un effet moteur sur le reste de l'économie. Cette participation croissante des services à la « base économique » s'explique en particulier par une tendance au relâchement (sous différentes formes) de la contrainte de proximité : réduction des coûts de transport, accroissement considérable des vitesses et des fréquences de transport, diffusion invasive des technologies de l'information et des télécommunications (cf. chapitre 13, contribution de Christian Longhi).

2. LES SERVICES ET L'EMPLOI

La question des services dans leur relation à l'emploi est soulevée de manière fondamentale et polémique à partir des années quatre-vingt. Les écrits se sont multipliés, en particulier aux Etats-Unis, pour dénoncer le processus de destruction des emplois secondaires et leur remplacement par des emplois tertiaires. Si personne ne peut contester que les services constituent désormais le principal réservoir d'emplois, beaucoup continuent de considérer qu'il s'agit, pour l'essentiel, d'emplois de qualité médiocre, de « bad jobs », de « hamburger jobs » ou de McJobs. La société des services serait ainsi une société de « serviteurs » selon l'expression du philosophe André Gorz.

Ces préjugés sont encore vivaces aujourd'hui et la question des services et de l'emploi est envisagée de manière ambiguë, parfois empreinte d'un certain sentiment de culpabilité. Les politiques publiques s'attachent à favoriser ces emplois, mais comme des mesures transitoires d'accompagnement de la crise, en attendant de générer de vrais emplois.

De nouveau ici, ces jugements négatifs ne résistent pas aux statistiques. S'il est vrai que la société de service crée des emplois de faibles niveaux de qualification, il est tout aussi vrai

qu'elle constitue aujourd'hui le principal débouché des cadres et des professionnels de haut niveau. Ainsi, deux modèles ou systèmes d'emplois sont identifiés dans les activités de services (y compris les plus opérationnelles, comme le nettoyage) : un modèle néo-taylorien de flexibilité quantitative et un modèle (émergent) d'« adaptabilité organisationnelle », qui traduit une élévation du niveau de professionnalisation des services. Par ailleurs, il faut noter ici aussi le développement significatif de certains services de gestion des ressources humaines dont l'activité consiste à améliorer les niveaux de qualification des employés des entreprises et des organisations.

Une autre question étroitement liée à celle de l'emploi est celle de l'entrepreneuriat. Là encore, les statistiques indiquent que les services constituent le principal réservoir de création d'entreprises. L'essentiel de l'entrepreneuriat s'exerce dans des activités de service traditionnelles (commerce, artisanat de service). Mais, il existe également des formes nouvelles et dynamiques de l'entrepreneuriat (qui renvoient à la question de l'innovation). L'entrepreneuriat « cognitif », tout d'abord, désigne l'activité de l'expert capable d'investir dans des champs nouveaux de connaissances : nouveau domaine d'expertise dans le conseil, thésard souhaitant valoriser le fruit de ses recherches (qu'il s'agisse de sciences naturelles ou de sciences humaines et sociales) en créant sa propre entreprise ... L'entrepreneuriat « social », ensuite, est celui dont le champ d'action est l'économie sociale et solidaire (créateur d'associations nouvelles pour prendre en charge, de manière inédite, les jeunes enfants, les vieillards ou les personnes atteintes de handicaps divers physiques, psychologiques ou sociaux). L'entrepreneuriat « écologique », enfin, est celui dont le champ d'action est la prévention de l'environnement et le développement durable.

La question de l'emploi peut également être envisagée dans sa relation à l'innovation de manière plus générale (cf. Chapitre 8, contribution de Faridah Djellal et Faïz Gallouj). Des travaux statistiques récents, s'appuyant sur les enquêtes communautaires, indiquent que l'innovation exerce un effet globalement positif sur l'emploi dans les services. Cet effet positif s'exerce de manière particulièrement forte sur les emplois très qualifiés tandis que les effets « destructeurs d'emplois » du changement technique affectent essentiellement les composantes les moins qualifiées de l'emploi. Ces enquêtes indiquent également que l'impact de l'innovation sur l'emploi varie selon la taille des firmes. Dans les grandes firmes, l'innovation a un effet négatif sur l'emploi (qui affecte essentiellement les emplois peu qualifiés), tandis que, dans les petites firmes, elle a un effet positif.

3. LES SERVICES ET L'INNOVATION

L'idée largement dominante est que l'innovation (authentique et spectaculaire) est affaire d'industrie manufacturière. Dans ce domaine, les services sont de nouveau en position de subordination, se contentant, comme les pays du tiers monde, d'adopter des équipements clés en main (des véhicules de transports, des ordinateurs, etc.). En d'autres termes, l'industrie « force motrice » de l'économie produit des systèmes techniques dont peuvent bénéficier les services. Les services sont dominés par l'industrie : ils adoptent, mais ne créent rien.

Cette appréciation, qui semble être confirmée par les enquêtes statistiques établies sur la base des directives de l'OCDE, est cohérente avec les préjugés soulignés précédemment (faible performance des services, faible qualification de leurs emplois). Elle est cependant contestable à différents titres.

Elle est tout d'abord en contradiction avec la thèse schumpeterienne des « vagues de destruction créatrice » selon laquelle les organisations et les secteurs innovants se développent au détriment des autres. Ainsi, dans nos économies contemporaines, les entreprises et les activités qui se développent le plus seraient celles qui innovent le moins.

Elle est remise en question par les investigations empiriques approfondies qui mettent en évidence d'intenses activités d'innovation dans les services y compris les services publics (cf. chapitre 9 et 12 contributions de Céline Merlin, d'une part, et de José Lui Navarro et Elisa Hernandez, d'autre part). Certes, ces innovations peuvent prendre des formes particulières, éloignées de l'image traditionnelle du système technique (tangibile et spectaculaire) élaboré au sein de départements de recherche-développement.

L'innovation dans les services ne se réduit pas à l'innovation technologique, comme en témoignent, parmi d'autres, les exemples suivants : un nouveau contrat d'assurance, de nouveaux instruments financiers, un nouveau domaine d'expertise juridique, une nouvelle formule de restauration, de distribution ou d'hôtellerie, un nouveau concept de loisir... Ceci ne signifie pas que ces innovations ne s'appuient pas ou ne peuvent pas s'appuyer sur une technologie matérielle (des systèmes informatiques ou de télécommunication, par exemple), mais qu'elles ne leur sont pas consubstantielles et qu'elles peuvent dans certains cas se passer d'elles. Autrement dit, il serait injustifié de considérer qu'il n'y a innovation que lorsque la nouveauté s'incarne dans un système technique. Ne pas admettre cela, c'est fortement sous-estimer la capacité d'innovation dans les services. Le mutisme des indicateurs nationaux et internationaux de R-D et d'innovation s'explique par cette erreur. Ce n'est pas que les services soient inaptes à la R-D et à l'innovation, c'est que ces indicateurs, fortement technologistes, sont inaptes à en rendre compte.

Dans les services, l'innovation de process, tout comme l'innovation de produit peut être immatérielle. Elle pourra consister en méthodes, c'est-à-dire, comme dans une pièce de théâtre ou dans le scénario d'un film en un script définissant les paroles, les actions, les mouvements de chacun (méthodes des consultants, mais aussi de la restauration, protocoles de nettoyage ou de soins...). Certaines de ces méthodes pourront s'appuyer sur des systèmes techniques (informatisation des méthodes de recrutement), d'autres s'incarner dans des outils (systèmes experts juridiques), mais ce n'est pas une condition nécessaire d'innovation.

Cette immatérialité (et cette dimension non technologique) ainsi que l'importance de la relation de service ne sont pas étrangères aux difficultés d'appropriation et de protection de l'innovation dans les services. Mais elles ont, à notre avis, un avantage. Détachés, dans une certaine mesure, des contingences matérielles et techniques, les services constituent peut-être le dernier bastion d'une certaine « improvisation romantique » en matière d'innovation. Les idées les plus simples peuvent encore y conduire à des empires économiques. Les exemples abondent depuis la distribution de pizzas à domicile jusqu'à l'organisation de voyages touristiques en passant par les services de maintien à domicile des personnes âgées.

La théorie économique a longtemps défendu une conception linéaire de l'innovation, dans laquelle les chercheurs, les producteurs et les vendeurs sont des spécialistes qui appartiennent à des mondes différents et hermétiques les uns aux autres. Une telle conception théorique est pour l'essentiel incompatible avec la nature profonde des activités de services. En effet, les services sont par définition interactifs, et ils ont eu tendance à organiser leur activité d'innovation quasi-naturellement selon un modèle interactif, c'est-à-dire un modèle où interagissent des acteurs de différents départements. Ceci semble être la règle même pour de

lourdes bureaucraties comme les compagnies d'assurance. La mise au point, par exemple, d'un nouveau contrat d'assurance grand public implique la participation de juristes, d'actuaire, d'informaticiens, de spécialistes des règlements, de commerciaux et de clients. Si l'on prend l'exemple des consultants, on constate que ceux qui produisent les innovations sont ceux-là mêmes qui vendent les prestations (c'est-à-dire qui sont au contact du client). Il ne peut en être autrement dans des activités où une partie de l'innovation est produite à l'interface entre le prestataire et le client.

Cette interactivité (quasi-naturelle) n'empêche pas bien entendu l'existence, dans certains cas, notamment dans les plus grandes entreprises, de départements spécialisés dans l'innovation. Mais il est rare le cas échéant que ce département soit le seul acteur de cette innovation. Il est presque toujours complété (et concurrencé) par des structures d'innovations formalisées mais non permanentes (groupes de projets constitués de membres de différents départements), et, surtout dans les activités intensives en connaissances, par une forte activité individuelle informelle.

L'absence fréquente de départements de R-D rend difficile la mise en évidence d'une activité de R-D autonome. Elle est pourtant bel et bien présente. On la rencontre bien entendu dans ces départements de R-D quand ils existent. Mais le cas échéant elle se retrouve dans l'activité des structures moins permanentes (les groupes de projet par exemple). Elle constitue le plus souvent une des facettes de projets d'innovations qui peuvent en effet comporter une activité analytique et conceptuelle parfois accompagnée de tests. Les sciences humaines et sociales y jouent un rôle non négligeable.

Aujourd'hui, de nombreuses activités de service ont inversé leur relation de subordination vis-à-vis de l'industrie en matière d'innovation technologique. Autrement dit, elles produisent elles-mêmes ou dans un rapport de force qui leur est favorable, leurs propres systèmes techniques. C'est le cas, par exemple, des guichets et distributeurs automatiques de banque, des robots de nettoyage, des machines de cuisson et de réfrigération de la restauration rapide, des systèmes automatiques de traitement des courriers dans les services postaux. C'est également le cas de certaines grandes chaînes de distribution qui exercent des pressions sur leurs fournisseurs et leur imposent des spécifications précises au point qu'on peut véritablement parler de fournisseurs technologiques dominés par les utilisateurs.

Mais un autre phénomène témoigne plus clairement encore de la revanche des services. Il s'agit du rôle actif que jouent les « services intensifs en connaissances » (ingénierie, conseil) dans l'innovation de leurs clients (notamment industriels). Qu'il s'agisse d'innovations organisationnelles, stratégiques, de produit, etc., ces prestataires de services assistent leurs clients de diverses manières, à des degrés différents et à différents moments du processus d'innovation.

Le lecteur trouvera donc dans les chapitres qui suivent de nombreux exemples qui contribueront à alimenter sa réflexion sur le potentiel d'innovations qui au cœur des activités de services nourrit le développement de l'économie des trois secteurs, pour reprendre la classification de Fourastié. Si notre regard de chercheur incite l'homme politique, l'administrateur ou le citoyen à porter un regard confiant sur un tel développement, nous y trouverons force et confiance pour nos recherches futures.