QUELLES NOUVELLES FRONTIÈRES POUR L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ?
(III)
DES EVOLUTIONS
Industrie et services

Ch. BIALÈS

L'enseignement technique se subdivise depuis toujours en enseignement technique industriel et enseignement technique tertiaire (on disait il y a plusieurs années enseignement technique "commercial").
Cela correspond sans doute au grand clivage que connaît le système productif -mis à part le secteur agricole, dont l'enseignement est d'ailleurs lui aussi spécifique mais placé sous la tutelle du ministère de l'agriculture- mais cela renvoie surtout à la fameuse classification des activités économiques de production en trois secteurs, le secteur primaire, le secteur secondaire et le secteur tertiaire. C'est Allan J.B. Fisher qui a proposé le premier, en 1935, cette classification, laquelle sera reprise après la seconde guerre mondiale par Colin Clark et par Jean Fourastié pour expliquer essentiellement la progression de la part des services (C. Clark met en avant l'évolution de la demande, en relation avec les lois d'Engel, et J. Fourastié privilégie plutôt l'impact du progrès technique).

I- LA FRONTIÈRE DE SENS DES MOTS

A- Les définitions

1) Les comptables nationaux ont depuis toujours l'habitude de distinguer au sein des extrants de l'activité de production **d'un côté les biens et de l'autre les services**, en se fondant essentiellement sur le critère de la matérialité.
Selon le nouveau système normalisé européen, "les *biens* sont des entités pour lesquels il existe une demande, sur lesquels des droits de propriété peuvent être établis et dont la propriété peut être transférée d'un agent économique à un autre par le biais d'une opération sur le marché. (...) La production et l'échange de biens sont des activités bien distinctes. (...) La séparation entre la production d'un bien et sa vente ou sa revente ultérieure est une caractéristique économiquement significative d'un bien, qui n'est pas partagée par un service".
Quant à eux, "les *services* ne sont pas des entités indépendantes sur lesquelles il est possible d'établir des droits de propriété. Leur commercialisation ne peut être dissociée de leur production. Les services sont des sorties hétérogènes produites sur commande : ils se traduisent typiquement par un changement de l'état des agents qui les consomment, changement obtenu par l'activité des producteurs à la demande des consommateurs. Au moment même où la production d'un service se termine, il doit être fourni au consommateur".
Cependant, à cause essentiellement des évolutions technologiques récentes dans les sphères de la communication et de l'information, "il existe, généralement classé dans les services, un groupe de branches d'activité dont les productions présentent maintes caractéristiques des biens. Il s'agit des branches qui sont concernées par la fourniture, le stockage, la communication et la diffusion des informations, des conseils et des loisirs au sens le plus large de ces termes. (...) Les produits de ces branches d'activité, sur lesquels il est possible d'établir des droits de propriété, sont souvent stockés sur des supports physiques (...) qui peuvent être commercialisés comme des biens". La particularité de ces produits conduit un certain nombre de comptables nationaux à proposer de substituer à la distinction binaire bien / service la classification ternaire : bien / services / produits

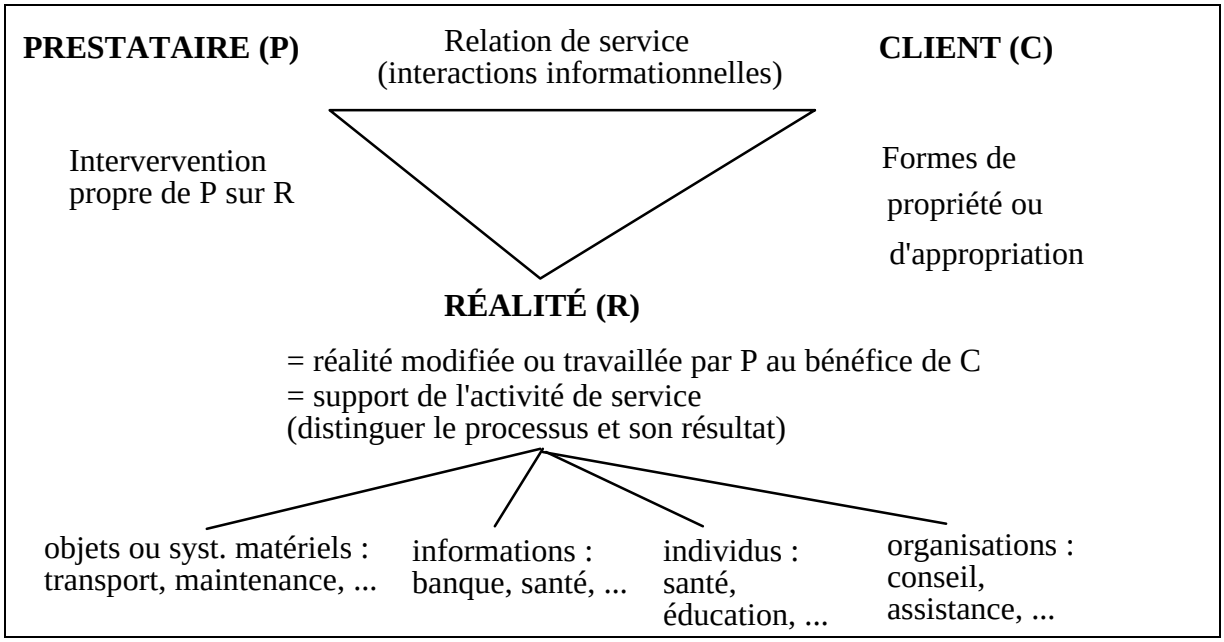
de l'information (on rejoint là une autre proposition, celle d'adjoindre aux trois grands secteurs économiques -primaire, secondaire, tertiaire- un secteur quaternaire qui regrouperait précisément toutes les activités liées à l'information et à la communication).
Rappelons aussi que pour la comptabilité nationale, tous les biens sont marchands par définition ; par contre, les services peuvent être selon le cas marchands ou non marchands.

2) L'opposition entre bien et service que la comptabilité nationale effectue à partir du critère de matérialité peut être explicitée au travers du tableau comparatif suivant :

BIEN	SERVICE
Un bien est "un objet, un procédé, une chose"	Un service est "un fait, une prestation, un effort" (L. L. Berry).
La production et la consommation d'un bien peuvent être dissociées dans le temps parce que le bien est stockable Un bien peut circuler indépendamment de ceux qui le produisent et de ceux qui le consomment	La production et la consommation d'un service sont nécessairement concomitantes : le service n'est pas stockable. Cela a plusieurs conséquences : rôle du temps spécifique ; JAT "forcé" ; gestion de la capacité très importante ; contrôle de la qualité plus difficile
Le bien est fabriqué avant d'être commercialisé au Le système logistique et plus spécialement la fonction de distribution revêtent une importance considérable	Le service n'existe pas avant ; il est créé fur et à mesure que se réalise la prestation Les circuits de distribution des services sont très différents de ceux des biens
La performance et la qualité sont maîtrisées par le producteur	Elles sont de la responsabilité conjointe du producteur et du consommateur
Le bien est tangible : le consommateur peut assez facilement en évaluer la qualité parce qu'en général, il peut le voir, le toucher, le sentir, voire l'essayer avant de l'acheter	Le service n'est pas tangible : le consommateur ne peut pas en évaluer facilement la qualité (avant et même après consommation) et le risque de l'achat est donc plus grand : l'intangibilité est cause d'incertitude. D'où des stratégies de réduction de ce risque (recherche d'informations, demande de garanties, importance de la crédibilité et de la réputation du fournisseur, impact des expériences personnelles et des autres, ...)
Il y a distinction nette entre producteur et consommateur, entre fournisseur et client	Il y a coproduction du service : le pilotage est nécessairement en temps réel ; grosse contrainte de réactivité ; gestion du client spécifique ; importance particulière de la qualité des systèmes d'information et de GRH (rôle déterminant du "front office").
Le producteur maîtrise le résultat et en est responsable	Il ne peut pas y avoir de véritable maîtrise du résultat. Pas d'obligation de résultat pour le producteur

Le bien est facilement reproductible puisqu'il	Le service n'est pas reproductible dépend à chaque fois de la rencontre du prestataire et du client, "hic et nunc" : le service est "une expérience temporelle vécue par un client". Le service est donc par essence variable et hétérogène
C'est la valeur d'échange qui est déterminante	C'est la valeur d'usage
Les biens s'échangent sur un marché qui remplit une fonction de régulation	Le marché n'est plus le lieu de détermination des quantités et des prix ; la négociaion et l'information sont déterminantes
Le droit principal est un droit réel dont l'enjeu est une "chose" transférée : le droit sur la chose existe indépendamment des acteurs	le droit principal est un droit de créance / dette dont l'enjeu est des effets attendus : droit qui puise son existence dans la relation qui se noue entre le prestataire de service et le client et qui porte sur des attendus.
effets	

En définitive, la notion de service renvoie impérativement à celle de relation, à celle d'un engagement réciproque qui donne et des droits et des obligations au prestataire comme au client. Dans cette relation, négociée, chacun des deux acteurs a un rôle actif : l'offreur dans la conception, la réalisation, le suivi, ... et le demandeur dans la spécification de sa demande (qui précède nécessairement l'offre), dans l'appropriation des effets et parfois dans la prestation elle-même. Toute offre de prestation de service, qu'elle soit marchande ou non, est une réponse construite pour répondre aux attentes potentielles, plus ou moins exprimées par les clients. Cette relation est une relation de délégation par laquelle l'acheteur demande au prestataire de faire quelque chose à sa place et/ou pour lui : en cela, l'analyse peut être enrichie par le recours aux théories des conventions et de l'agence.
C'est bien dans cette optique générale que beaucoup d'auteurs définissent la notion de service. Citons en deux. D'abord, P. Hill (1977) : "le service est la modification, la transformation de la condition d'un individu ou d'un bien appartenant à un individu, résultant de l'activité d'un autre, avec l'agrément du premier". Ensuite, J. Gadrey (1990) : le service est une opération économique visant une transformation d'état d'une réalité R, possédée ou utilisée par un client-consommateur-usager C, réalisée par un prestataire P à la demande de C et souvent en relation avec lui, mais n'aboutissant pas à la production d'un bien susceptible de circuler économiquement indépendamment du support R parce que cela ferait revenir à une production de type agricole ou industriel ou artisanal. D'où la représentation que propose cet auteur du "triangle du service" :



3) La distinction bien-service doit être cependant très relativisée, et cela pour essentiellement cinq raisons.

1- Dans le langage économique habituel, un "bien" est *tout* ce qui est doté d'utilité et qui est par conséquent susceptible de satisfaire un besoin, quelle que soit la nature de cet "input" producteur de satisfaction.

2- Paradoxalement, il vaut mieux définir ce qu'est un bien à partir de la notion de service plutôt que de définir un service à partir de la notion de bien en disant qu'il s'agit d'un bien immatériel : en effet, en reprenant l'analyse de K. Lancaster, tout bien économique est assimilable à un panier de services, à un vecteur de caractéristiques. Cette analyse s'applique à tous les biens, y compris les facteurs de production.

3- Le critère de la matérialité n'est pas absolu : il y a en fait, comme le montre G. L. Shostack, tout un spectre allant d'une dominante matérielle à une dominante immatérielle. Beaucoup de services sont certes intrinsèquement intangibles mais s'adossent à un support matériel indispensable (le service est "un produit intangible mais pas immatériel").

4- L'évolution du système productif (nouvelles technologies) et des conditions économiques (nouvelle concurrence) aboutit à faire émerger de nouveaux produits qui mêlent de plus en plus un aspect matériel et une dimension "service". C'est la *logique de bouquet* dont parle très clairement J.-P. Betbèze dans Le Monde du 7/9/99 : "il y a des filières de consommation comme il y a des filières de production. Pour le consommateur, acheter une voiture, c'est chercher un produit, mais éventuellement aussi un garage, un financement, une assurance, ... En fait, un ensemble de prestations. Or, la pression concurrentielle conduit chaque offreur, dans une logique industrielle, à être excellent, en tout cas moins cher, dans un nombre de plus en plus réduit de prestations. C'est le fameux “métier“ de la firme. Mais le client ne raisonne pas ainsi, étant quant à lui lié à une logique de besoins. Il a alors le choix entre retenir une sorte d'offreur majoritaire, certes pas adapté à tout ce qu'il recherche mais grosso modo convenable, ou bien faire son marché et se créer son bouquet de prestations. Cette logique de bouquet, tirée par la demande, repose sur une autre dynamique économique que celle des économies d'échelle : celle des économies de gamme, où l'offre de produits est d'emblée conjointe". Cette logique du bouquet se diffuse aujourd'hui très vite et conduit parfois même certains producteurs, sous l'impulsion de certains pionniers d'Internet et spécialement dans le secteur des produits de haute technologie grand public comme les mobiles et les PC, à donner des produits pour vendre des services...

De manière très générale, il y a dans les différents domaines de la production interpénétration et même intégration des biens et des services :

- au niveau de la consommation, de plus en plus de biens sont complexes et comportent des services joints, et le support est souvent matériel dans le cas des services, spécialement ceux liés à la communication et à l'information, qui connaissent aujourd'hui une progression fulgurante ;

- au niveau de la production, celle des biens comporte de plus en plus de services et celle des services de plus en plus de biens.

En définitive, la stratégie d'offre des producteurs consiste de manière très générale à fournir une réponse construite aux attentes potentielles plus ou moins exprimées par les clients.

5- Une autre conception de la relation bien-service est possible, celle de la *similitude*, en prétendant que les activités de service seraient seulement en retard d'industrialisation et donc de gains de productivité, et qu'en définitive, sur le long terme, le concept unique de "produit", output de toute production, permettrait de penser la totalité des activités économiques.

Comme la nôtre, cette conception est unificatrice ; l'une et l'autre peuvent d'ailleurs être appuyées par 3 arguments :

le premier est que les dépenses en logiciels, en prospection minière, en œuvres récréatives ou culturelles, en R & D et en formation et en campagnes publicitaires constituent des actifs incorporels qui peuvent faire l'objet d'investissement du point de vue de l'analyse économique (d'où l'évolution sur ces questions du PCG et de la comptabilité nationale) ;

le second est que le PCG 82 et le SEC95 admettent les "travaux en cours" lorsqu'il s'agit de services parce que le processus de leur production peut être relativement long, ce qui correspond pourtant à une sorte de stockage de ces services ;

le troisième est plus anedoctique : il est possible de "voler" une prestation de service quand par exemple on utilise un moyen de transport en commun sans oblitérer de titre de transport.

4) Le **schéma de la page suivante** propose une *analyse globale*.

Ce schéma considère la consommation comme un processus de production de satisfactions dont les intrants (inputs) sont les services que produit le bien au sens général du terme et dont les extrants (outputs) sont les utilités que génère la consommation de ces services. Cela nous renvoie aux théories de K. Lancaster et de G. Becker :

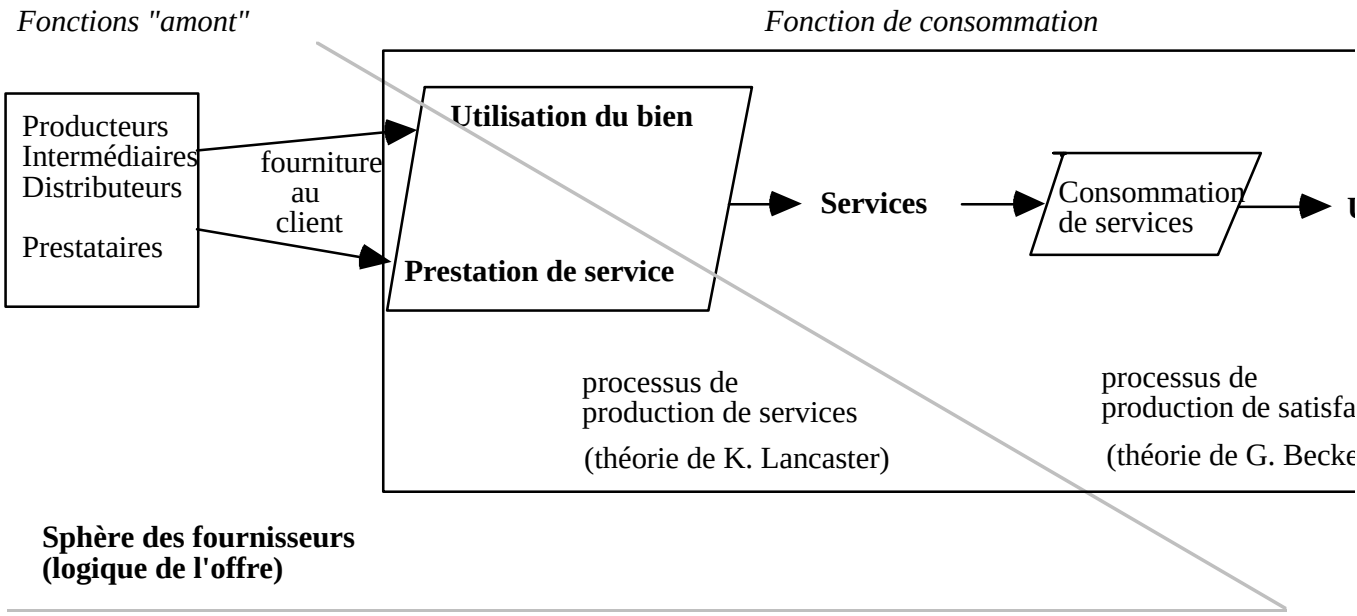
- Pour K. Lancaster, les biens *au sens large* de ce terme sont des vecteurs de services, des paniers de caractéristiques.

Au lieu que la fonction d'utilité soit, comme dans la théorie traditionnelle du consommateur :

$U = U (x_1, x_2, x_3, ...)$ avec x_1, x_2, x_3 les quantités des biens X_1, X_2, X_3, on a :

$U= U (z_1, z_2, z_3, ...)$ où les z_i correspondent aux différents attributs qu'ont les biens X_i, et cela en des proportions qui varient bien sûr selon les biens : $z_i = _ a_{ij} * x_j$ (a_{ij} est la quantité de service i que contient une unité du bien j). Le modèle de Lancaster fait donc pour simplifier la double hypothèse de linéarité et d'additivité ; remarquons que les modèles "multi-attributs" que M.H. Rosenberg et M. Fishbein ont proposés en marketing pour expliquer le comportement d'achat du consommateur s'en inspirent largement.

- Pour G. Becker, les biens *au sens large* sont des facteurs de production pour la fonction de production de satisfaction qu'est la consommation.


Fonctions "amont"
Fonction de consommation
Producteurs
Intermédiaires
Distributeurs
Prestataires
fourniture
au
client
Utilisation du bien
Prestation de service
Services
Consommation
de services
processus de
production de services
(théorie de K. Lancaster)
processus de
production de satisfa
(théorie de G. Becke
Sphère des fournisseurs
(logique de l'offre)

Au lieu que la fonction d'utilité soit U = U (x_1, x_2, x_3, ...) avec x_1, x_2, x_3 les quantités des biens X_1, X_2, X_3, on a : U= U (b_1, b_2, b_3, ...) où les b_i correspondent aux différents besoins à satisfaire. Ce ne sont plus des bananes, des voitures, des journaux, etc. que l'on désire mais on cherche à satisfaire des besoins de nourriture, de déplacement, d'information, etc. en combinant les différents biens entre eux, qui sont variables et interchangeables selon l'état des goûts du consommateur, des techniques et des coûts de production. De plus, G. Becker considère que le temps fait également partie des entrants de la fonction de production de satisfaction étant donné qu'il est aussi une ressource rare, dont le coût d'opportunité n'a cessé d'ailleurs d'augmenter. Par conséquent, la satisfaction de chaque besoin est le résultat d'une combinaison productive de biens et du temps : $S_i = S_i$ (x_1, x_2, x_3, ..., temps).

- Si l'on relie les théories de Lancaster et de Becker, on peut considérer la consommation des agents économiques comme l'activité de production de satisfaction de leurs besoins au moyen des services que produisent les biens (au sens large du terme) dont ils choisissent la combinaison. C'est cette conception globale qu'exprime le schéma.

B- Les typologies

1) Classification des services

Services - marchands (et individuels)	Services aux entreprises	Conseil et assistance Services opérationnels (nettoyage, location de véhicules, travail temporaire, ...) Postes et télécommunications Recherche et développement
	Services non financiers	Activités immobilières
	Services aux particuliers	Hôtels et restaurants Activités récréatives, culturelles et sportives Services personnels et domestiques (blanchisserie, coiffure et esthétique, ...)
	Services financiers	Activités des établissements de crédit Activités des sociétés d'assurances
Services non marchands (et collectifs)	Services d'administration Services d'éducation Services de santé Services d'action sociale	

2) Secteur des services et secteur tertiaire.

Selon la terminologie habituellement retenue en France, les activités de commerce et des transport font partie du secteur tertiaire mais pas du secteur des activités de services.
On a alors la relation suivante :

Secteur des activités de services + Activités de commerce et de transport
I----------I
Secteur tertiaire

3) Emplois de service (ou emplois tertiaires) et emplois dans les services

Emplois de service ou emplois tertiaires	**Emplois dans les services**
Référence au contenu de l'emploi	*Référence au secteur d'activité de l'entreprise*
= emplois de type administratif, commercial, comptable, etc. cols "blancs" _ cols "bleus". = emplois qui ne demandent aucun travail sur "la matière".	Un cuisinier, qui est un emploi manuel, donc "industriel", a de fortes probabilités de travailler dans le secteur des services "hôtel-restauration"

Cette distinction amène à remarquer que tous les emplois tertiaires se retrouvent dans les différents secteurs et branches économiques (les secrétaires sont pour les 3/4 hors des services marchands) et qu'ils constituent en même temps l'activité essentielle de l'un des sous-secteurs des services : ainsi les emplois comptables se retrouvent-ils dans la plupart des entreprises, quelle qu'en soit l'activité, et constituent le gros des emplois du secteur des activités d'expertise-comptable et de conseil financier ; de même pour les emplois commerciaux que l'on a peu ou prou dans toutes les entreprises et qui constituent l'essentiel de l'activité du secteur de la distribution ; les emplois administratifs sont eux-aussi des "emplois transverses" que l'on trouve dans toutes les organisations et qui constituent en même temps le gros des emplois dans des domaines tels que les différentes administrations (centrales, territoriales, de la sécurité sociale, ...).

II- LA TERTIARISATION DE L'ECONOMIE FRANÇAISE ?

A- Les évolutions

L'évolution structurelle de long terme aboutit à la prédominance du secteur tertiaire (en termes d'effectifs employés) dans tous les pays développés, mais spécialement en France, prédominance qui fait que le secteur tertiaire est depuis plusieurs années et tout particulièrement aujourd'hui le principal ressort de la croissance économique, de l'investissement et de la création d'emplois (Cf. : La France des services. INSEE, édition 1999).

La tertiarisation de l'économie française a été plus tardive mais aussi plus vive : l'agriculture est restée chez nous prépondérante malgré une industrialisation ancienne : comme partout ailleurs mais plus tardivement et donc avec un rythme plus rapide, la France a connu une évolution en trois phases, d'abord celle où l'emploi industriel et tertiaire ont augmenté tous deux au détriment de l'emploi agricole, puis la phase où l'industrie a elle-même perdu des emplois au profit du tertiaire (voir tableau INSEE Synthèses n° 24 p 12 et graphique p. 14 -1999). Actuellement, 70 % des actifs sont occupés dans les activités tertiaires. Cet essor est essentiellement dû à celui des services marchands (l'emploi y a plus que doublé en 25 ans) et au sein de ceux-ci, pour les 2/3 à la croissance des services aux entreprises : explosion des services informatiques ; externalisation d'activités traditionnelles comme la comptabilité, la sécurité, le nettoyage ; progression du travail intérimaire ; développement d'activités comme l'audiovisuel, le sport, au détriment d'autres telles que la blanchisserie, les cafés, spectacles divers, ...(voir : tableaux INSEE. Synthèses n°24 p.19 et 23 -1999).

Le fort développement du secteur tertiaire à la fois en termes de PIB et d'emplois traduit la croissance de l'immatériel dans notre économie. Cette croissance se retrouve d'ailleurs aussi dans les statistiques de l'investissement. Non seulement, l'investissement dans ce secteur représente plus de 60% de l'investissement global des entreprises en 1996 (25 % dans l'industrie) contre 40% en 1970 (40% également pour le secteur industriel), mais de plus n'a cessé d'augmenter au fil des ans le poids relatif de l'investissement immatériel : activités de R & D, de formation et apprentissage,

de marketing, depuis celles de conception et design jusqu'à celles de promotion, de mise au point d'architectures de systèmes d'information et de logiciels, de logistique, ... Une conséquence importante de cette mutation de l'investissement est la progression au sein du capital des firmes de la part des actifs spécifiques, au sens d'O. Williamson : en effet, "lorsque l'on passe des investissements immobiliers aux investissements en équipements et puis de ces investissements dans des équipements à des investissements immatériels, la spécificité des actifs augmente à chaque fois de plusieurs degrés" (J. De Bandt et P. Petit, in "Entreprise France", 1993).

B- Les interprétations.

Le sens à donner à cette évolution donne lieu à plusieurs interprétations :

1) 1ère interprétation : on assiste à une tertiarisation généralisée de l'économie ; on est entré dans une société "*post-industrielle*". Cette expression est a priori signe de modernité. Elle est due à A. Touraine, dont l'ouvrage "La société postindustrielle" date de 1969 mais elle se situe dans la tradition des thèses d'A. Fisher, de C. Clark et de J. Fourastié en ce qui concerne l'évolution des structures, de celle de W. W. Rostow en matière d'étapes de la croissance économique et de celle d'A. Toffler en termes de prospective.
Certains parlent de 3ème révolution industrielle : pour eux, il y a historiquement succession de 3 âges industriels -l'âge de la vapeur, l'âge de l'acier, l'âge de l'électronique- reposant chacun essentiellement sur l'une des trois dimensions de toute technique : énergie, matériau, information. Mais pour d'autres, la révolution informationnelle serait en passe de nous faire sortir de l'ère industrielle alors que les deux précédentes révolutions technologiques nous y ont fait entrer.
Deux explications sont essentiellement proposées :

• Une *explication socioéconomique* comme dans les travaux de l'Américain Daniel Bell (1973) qui avance deux séries d'arguments :

- Des arguments *économiques*

-> Il y a progression irréversible de la part des services dans l'emploi global sous l'effet combiné de la loi d'Engel (la demande de services est à élasticité-revenu élevée) et de la relativement faible productivité du travail dans les activités de services.

-> La saturation de la demande pour de nombreux biens manufacturés (effet parc).

-> Les importants gains de productivité dans l'industrie grâce en particulier à l'automation. À cela s'ajoute pour les pays "industrialisés" la concurrence des NPI.

-> La loi d'Engel joue de manière dynamique selon les époques, ce qui explique la domination progressive du tertiaire supérieur à caractère collectif :

1ère étape, développement des services accompagnant la première révolution industrielle : transports, eau, gaz, électricité, ...

2ème étape, développement des services liés à la consommation de masse, à l'équipement de la maison et à la voiture : commerce, banque, assurances, immobilier, ...

3ème étape : développement des services que permet l'augmentation des revenus : activités récréatives et culturelles, ...

4ème étape : développement des services à caractère collectif, associés à l'Etat-providence puis à la crise : santé, éducation, environnement, services publics et administratifs, ...

- Des arguments *sociaux*

-> Les activités professionnelles changent de nature et de contenu : elles exigent des qualifications plus élevées, des savoirs et savoir-faire plus compliqués et centrés sur les processus informationnels, des qualités d'interactivité...

-> La nouvelle "structure de classe" donne la prééminence aux cols blancs au détriment des cols bleus, d'où une mutation des valeurs sociales.

• Une *explication d'économie industrielle* comme dans les travaux des Français J. de Bandt et S. Noury (1995), le premier considérant que l'on est en présence d'un nouveau modèle de développement économique et d'un nouveau système technique, le second précisant que l'on passe

de l'énergie à l'information comme base de la production. Selon M. Giget, expert en stratégie, le prix et le traitement de l'information nécessaire pour fabriquer une automobile représentent environ 20% de son coût de revient ; "il y a plus de valeur d'informations que de métaux !" (Le Monde Économie du 16/6/99).

Mais se pose aujourd'hui la question de la pertinence de cette classification primaire/secondaire/tertiaire à cause de la mutation actuelle du système productif et du marché de l'emploi entraînée par les évolutions technologiques et organisationnelles. Les frontières deviennent en effet de plus en plus floues entre les secteurs, et spécialement entre le monde de l'industrie et le domaine tertiaire. Il est d'ailleurs parfois fait mention d'un secteur quaternaire pour regrouper les activités non mécanisables et "*qui pourrait être un secteur de travail libre et d'intégration sociale par des activités socialisantes par excellence : celles, manuelles, dans lesquelles le producteur peut se reconnaître dans son travail (...) ; celles, communicationnelles, où les individus nouent des relations communautaires dans des domaines associatifs variés*" (J.-M. Ferry).

2) 2ème interprétation : Le développement du secteur tertiaire est pour l'essentiel induit par l'évolution de l'industrie.
Cette thèse "*néo-industrielle*" s'appuie sur plusieurs raisonnements :

• Certains raisonnements font du secteur tertiaire un "mal nécessaire" du développement économique, d'où un ralentissement généralisé de l'activité économique et un coût social élevé ; ou encore un "refuge" ou une "éponge" (des gains de productivité de l'industrie) parce qu'en situation de crise il évite un trop fort gonflement du chômage en préservant des emplois peu productifs, et souvent peu qualifiés et peu rémunérés (ces raisonnements rejoignent par là les thèses du dualisme du marché du travail). W. J. Baumol considère ainsi que "la maladie des coûts des services stagnants est suceptible de toucher une part plus large de l'économie" et de freiner par conséquent la croissance. Dans le même ordre d'idées, N. Kaldor montre que la tertiarisation peut conduire à la désindustrialisation et donc à l'affaiblissement de l'économie et M. Albert énonce comme théorème que "l'emploi est lié à la croissance, la croissance à l'équilibre extérieur et l'équilibre extérieur à l'adaptation de notre industrie".

• D'autres raisonnements considèrent l'industrie comme le secteur-clé pour la compétitivité économique générale et, par là, la base du développement du secteur tertiaire. Il y aurait une dynamique industrie / tertiaire dans laquelle l'industrie aurait le rôle moteur et où les services seraient des activités subordonnées.

• Dans le même ordre d'idées, beaucoup expliquent la tertiarisation de l'économie par l'externalisation de nombreuses activités de services réalisées par les entreprises industrielles ; ce serait même la cause d'un effet de structure qui fausse l'optique et accuse excessivement le mouvement de tertiarisation / désindustrialisation. Mais lier aussi étroitement l'externalisation de services par l'industrie et la tertiarisation de l'économie revient à ne pas tenir compte de deux phénomènes :

La destruction d'emplois au sein des entreprises industrielles concerne avant tout ceux des ouvriers et du personnel peu ou pas qualifié et non ceux correspondant aux services "supérieurs" (conseils et études dans tous les domaines). Or, ce sont précisément ces mêmes services qui se sont développés en externe : cela prouve que pour ces activités à fort contenu de capital humain il y a plus complémentarité que substitution entre les services internes et les services externes et qu'il peut donc y avoir croissance simultanée.

Le secteur tertiaire est devenu lui-même un important consommateur de services : depuis le début des années 80, la valeur totale des achats de services réalisés par le secteur tertiaire dépasse de plus en plus celui des achats des deux autres secteurs réunis.

Il convient enfin de remarquer que la tertiarisation est peut-être surestimée du fait qu'il y a d'un côté inflation des prix des services en raison de la faiblesse des gains de productivité, et de l'autre déflation des prix industriels, d'où globalement une évolution en volume qui peut être bien différente de l'évolution en valeur que retracent les statistiques.

• En critique de la théorie de D. Bell, Jonathan Gershuny développe en 1978 sa thèse de l'économie de self-service, qui est reprise en 1983 par Ian Miles.

Cette thèse se fonde sur la nouvelle théorie du consommateur de G. Becker et K. Lancaster puisqu'elle s'énonce non pas en termes de biens et de services mais en termes de besoins et de satisfactions : le consommateur n'achète pas des biens pour eux-mêmes mais pour les services qu'ils produisent en fonction des besoins ressentis ; la consommation est définie comme une activité productrice de satisfactions.
Si l'on prend pour exemple le besoin de transport, le consommateur a le choix entre recourir à un prestataire du service de transport et acheter une automobile en fournissant lui-même le service complémentaire pour produire la satisfaction recherchée : ce service est alors le résultat d'une production "domestique", d'où le nom de "self-service". Des exemples similaires peuvent être trouvés facilement dans les domaines de la restauration, de l'entretien du linge, du ménage, etc... et certains estiment que le self-service est voué à s'étendre à la santé, à l'éducation ainsi qu'aux activités des administrations.
Le choix entre self-service (ou service domestique) et service extérieur dont il s'agit ici, qui se fait sous une double contrainte budgétaire (budget monétaire et budget-temps), revient au sempiternel choix : faire ou faire-faire (stratégie d'impartition). Gershuny pense que le self-service doit logiquement se développer dans la mesure où les services externes souffrent du gros handicap d'être de plus en plus chers puisque leur coût est directement lié au salaire. Par ailleurs, une prestation de service externe correspond à un "troc" de temps et la décision de troquer ou pas dépend du calcul que le client est amené à faire en termes de coût d'opportunité.
Le développement de l'économie du self-service doit logiquement aboutir à ce qu'au sein de la consommation finale des individus les biens l'emportent sur les services. Cela ne signifie pas pour autant un affaiblissement du secteur tertiaire dans la mesure où sa dynamique reste commandée non seulement par de faibles progrès de productivité mais aussi et surtout par l'importance qu'ont dans les activités industrielles les services de financement, d'assurance, d'entretien, de conseils, ...et bien sûr de distribution.

Remarque : La thèse de Gershuny soulève essentiellement trois objections.
D'abord, les prestataires (extérieurs) proposent des services aux caractéristiques spécifiques en matière de qualité, fiabilité, confort, contact relationnel ; ... qui posent différemment le choix entre service extérieur et self-service.
Ensuite, le self-service ne nécessite pas toujours l'achat d'un bien : c'est ce qui se passe quand le prestataire (extérieur) met à la disposition du client le bien de base et qu'il fait participer celui-ci à la production du service final (exemples de la laverie automatique et des automates bancaires).
Enfin, on rencontre en définitive trois cas de figures et trois sous-secteurs tertiaires du point de vue du self-service : il y a effectivement le secteur des services où de nouveaux biens peuvent effectivement se développer en substitution, mais aussi le secteur des services qui ne se prêtent pas ou pratiquement pas à la substitution par des biens et celui où l'on peut assister au développement simultané du self-service et du service personnalisé (la banque en est un bon exemple avec à la fois la multiplication du nombre de GAB et autres DAB et la progression de l'activité de conseil).
Cette remarque a en définitive pour conséquence de mettre l'accent sur les relations de complémentarité entre biens et services, et par conséquent entre secteur industriel et secteur tertiaire, alors que les deux conceptions opposées que nous venons d'évoquer, la conception post-industrielle comme la conception néo-industrielle, misent plutôt sur des relations de substituabilité.

3) 3ème interprétation : Les biens et services, de même que les secteurs industriels et tertiaire, entretiennent entre eux des relations de complémentarité.
Plusieurs auteurs proposent cette interprétation que l'on pourrait qualifier d'intermédiaire, comme en particulier Thomas Stanback dès 1979 ou A. Bressand, C. Distler et K. Nicolaïdis en 1988.

- L'argument principal : "complexification" et incertitude

Cette interprétation puise en effet son argument essentiel, tant du côté des consommateurs que du côté des producteurs, dans les deux *notions de "complexification" et d'incertitude*, en ce sens que les uns et les autres expriment une demande de plus en plus forte de services à la fois de maîtrise de la complexité : services de formation, d'assistance, de conseil, d'entretien, de réparation, ... et

de gestion de l'incertitude, donc des risques encourus : services liés à l'évaluation des risques, à leur prévention et à leur couverture , donc services d'assurance bien sûr mais aussi d'ingénierie, d'audit, de maintenance, de logistique, de GRH, d'études commerciales, ...

× La "**complexification**" s'explique par le jeu de plusieurs facteurs :

- *Complexification du côté des consommateurs.*

Elle s'explique au moins de quatre façons :

- Les supports de la consommation finale se diversifient et sont de plus en plus sophistiqués, d'où une multiplication non seulement des choix à faire mais aussi des processus à maîtriser et des "savoir-utiliser" et "savoir-faire-fonctionner".
- Ces supports ont une durée de vie de plus en plus courte (raccourcissement de leur cycle de vie), d'où renouvellement plus rapide.
- Les biens durables et d'équipement ont des modes d'utilisation de plus en plus flexibles, d'où la nécessité pour les consommateurs de mobiliser de fortes capacités d'adaptation face à des variables de plus en plus nombreuses.
- Les supports de consommation sont souvent reliés les uns aux autres dans la cadre d'une organisation réticulaire, comme par exemple tout ce qui dépend de la domotique ; ce qui accroît d'autant toutes les difficultés déjà soulignées.

- *Complexification du côté des producteurs*

La complexification des systèmes productifs comporte deux aspects :

Origines de la complexification *interne* au système productif	Complexité des supports matériels de production " des syst. de produc. et des syst. de tâches des différents acteurs " due à la flexibilisation technique " due à la diversification et à la différenciation des produits.
Variables déterminantes de la complexification *externe* au système productif	Variables technologiques (innovations) " économiques (fragmentation des marchés, mondialisation, ...) " sociales (segm. de la clientèle, individualisation, post-taylorisme) " institutionnelles ("entropie réglementaire").

La complexification interne exige des compétences toujours plus aiguës, entraîne des besoins croissants d'information et de formation, demande aussi des capacités d'anticipation sur l'évolution des systèmes productifs et des métiers.

La complexification externe rend de plus en plus nécessaires les savoirs et savoir-faire transversaux, c'est-à-dire non seulement des emplois intellectuels de haut niveau en matière de gestion des systèmes d'information, de gestion commerciale, de gestion administrative, de GRH, ... mais aussi d'emplois manuels pour les transports, la logistique, le gardiennage, ...

× L'**incertitude** explique quant à elle la nécessité de recourir à des services pour maîtriser les divers risques qui en découlent ; ceux-ci s'expriment à plusieurs niveaux et sont de plusieurs sortes :

- *Les différents "moments" des risques :*

l'identification des événements porteurs de risques ;
la spécification des risques à gérer ;
l'évaluation des niveaux de risques assumés ;
la prévention des risques ;
la couverture financière des risques.

- *Les principales sortes de risques :*

pour tous les agents :

+ les risques concernant les personnes ;

+ les risques concernant les biens ;

spécialement pour les entreprises :

+ les risques internes, provoqués par les dysfonctionnements de l'organisation du travail ;

+ les risques externes, provenant de l'environnement de l'entreprise, qui peuvent être eux-mêmes de plusieurs types :

naturels (climat),

techniques (télécommunications, logistique, ...),

économiques (évolution des marchés, stratégies des concurrents, mutations financières, ...),

sociaux (grèves, lobbying, ...),

institutionnels et politiques (instabilité, réformes juridiques, ...).

• La complémentarité industrie/services recouvre aussi le phénomène d'industrialisation des services, ce qui fait d'ailleurs dire à certains que la révolution que l'on vit actuellement n'est pas industrielle mais technicienne et qu'elle fait émerger un système "hyper-industriel" et une économie "techno-servicielle" (C. Stoffaës) : tous les secteurs se "technicisent". Cela oblige à repenser la définition même de l'industrie pour lui redonner son sens originel. D'ailleurs, dans son catéchisme des industriels qu'il publia en 1823, Saint-Simon définit l'industriel comme un producteur au sens large, qu'il cultive la terre, dirige une manufacture ou qu'il s'adonne au commerce ; ce qui correspond en effet à l'étymologie puisque le mot industriel vient du latin "industria" qui signifie activité : en ce sens, l'industrie rassemble toutes les activités qui concourent à la production de richesses (remarquons que le hasard veut que le mot latin "industria" vienne de l'adjectif "industrius", dont une forme alternative est "endostruus", qui s'explique elle-même par la contraction d'endo -in- et de struere, c'est-à-dire par la même construction que celle du mot "instruction" !).

- Pour les "services de faire" qui consistent à réaliser des transformations matérielles, comme dans les activités qui concernent la logistique (transport en particulier), la maintenance, le nettoyage, le commerce, ..., l'évolution peut en être résumée en trois étapes :

. étape de l'artisanat ;

. étape de la constitution d'entités importantes par concentration économique, dans le but de bénéficier d'économies d'échelle : c'est cette étape qui correspond à "l'industrialisation des services" et elle s'explique de plusieurs façons : par la proximité de ces services avec un bien donné, et par conséquent par leur côté parfois très capitalistique, par leur standardisation et par la dépersonnalisation de la demande ;

. étape actuelle d'un retour aux pratiques de services, sous l'effet précisément d'une re-personnalisation de la demande.

- Dans les services de la banque et de l'assurance, les deux dernières étapes repérées pour les services de faire se télescopent plus ou moins actuellement : on assiste en effet d'un côté à la standardisation des tâches, à l'informatisation/robotisation généralisée et à de puissants mouvements de concentration, d'où des diagnostics de sureffectifs dans ces secteurs, et de l'autre à des stratégies de personnalisation poussée de l'offre de services (banque directe, innovations financières).

- Par contre, une telle évolution n'est pas possible dans les services "professionnels" tels que l'éducation, la santé ou le conseil, dans la mesure où ils ne présentent pas comme les précédents la caractéristique d'être relativement standardisables. La prestation de service est alors le résultat d'une "coproduction" par le prestataire et le client qui est toujours une affaire de relation interpersonnelle et d'interactivité constante. Les gains de productivité sont alors à trouver par d'autres voies : une formalisation des méthodes au travers de "routines" individuelles et/ou collectives, une évaluation multicritères des résultats et l'utilisation des NTIC en complément et support des tâches et non comme substitut du travail.

Remarque : S'il est d'une manière générale exact que le tertiaire s'industrialise et que l'industrie passe progressivement du paradigme technique au paradigme relationnel, la distinction ne disparaît pas pour autant, la frontière ne s'efface pas complètement. Il y a toujours une différence de nature entre les biens qui peuvent circuler indépendamment de ceux qui les produisent et de ceux qui les consomment, et les services qui n'ont pas cette propriété. De plus, parmi les critères de distinction que nous recensons ci-après, les critères classiques de distinction industrie / services ont perdu de leur pertinence au profit du dernier qui met l'accent sur le degré d'intensité des relations avec la clientèle :

industrie	*services*
matériel	immatériel
fort progrès technique	faible progrès technique
forte intensité capitalistique et importance des charges fixes	faible intensité capitalistique et importance des charges variables
substituabilité capital / travail	complémentarité capital / travail
faible intensité de relations avec la clientèle	forte intensité de relations avec la clientèle

C- Les modèles de tertiarisation.

Dans son ouvrage sur les Politiques de l'emploi (Seuil ; Points), Liêm Hoang-Ngoc insiste sur le fait que -lorsqu'on admet l'hypothèse d'une moindre productivité dans le secteur tertiaire- se pose d'autant plus le problème de la solvabilisation de la demande de services que le principal coût que ces activités supportent est le coût de la main d'œuvre et que ce coût évolue au même rythme que dans les secteurs à productivité croissante.
À partir de cette remarque, l'auteur distingue quatre types de modèles de tertiarisation :

1) "Le “modèle américain“ traite à sa façon la solvabilisation de l'offre de services, à l'aide d'un marché du travail “concurrentiel“ où prévaut une grande dispersion des normes de salaire et d'emploi". C'est le modèle de solvabilisation de l'offre par le marché.

2) Le deuxième modèle, qu'ont connu la Suède et la France durant les décennies 1950 - 1980, se caractérise par une formation des salaires relativement semblable dans les différents secteurs, par une place importante donnée aux services collectifs et par conséquent à l'emploi public et par la solvabilisation de l'offre de ces services par le budget de l'État ; ce qui lie le fonctionnement du modèle à la conjoncture et donc aussi aux activités à productivité croissante. C'est le modèle d'emplois administrés.

3) Le troisième modèle est à mi-chemin entre le modèle du marché et celui des emplois administrés : le budget de l'État finance non seulement les services collectifs mais subventionne également les emplois dans les activités de services marchands à faibles gains de productivité (notamment par la prise en charge par l'État des cotisations sociales). On trouve un exemple de ce modèle dans la France contemporaine.

4) Le quatrième modèle consiste à solvabiliser non pas l'offre comme dans les modèles précédents mais la demande de services. Pour ce faire, les politiques publiques peuvent créer des formules comme les chèques-services ou les chèques-déjeuner.

D- Les transformations

Le tertiaire s'est donc quantitativement accru ; mais il s'est également qualitativement modifié : l'emploi tertiaire s'est transformé.

1) L'emploi tertiaire est devenu de plus en plus salarié, se rapprochant ainsi de la structure du secteur industriel ; alors qu'il était historiquement essentiellement composé de travailleurs indépendants (ceux-ci restent d'ailleurs très nombreux voire majoritaires dans certaines activités, allant des cafés aux cabinets d'architecture en passant par les salons de coiffure).
On peut donc appliquer au secteur tertiaire les analyses du marché du travail, même si elles concernent avant tout l'emploi industriel :

× Les théories du dualisme du marché du travail

• Le dualisme des emplois au sein des firmes : marché interne et marché externe (P. Doeringer et M. Piore)

Le marché interne fonctionne selon un ensemble de règles et de procédures administratives propres à chaque firme et qui ont pour principal objectif de protéger leurs membres de la concurrence. Le salaire, défini hiérarchiquement et non pas selon les lois du marché en fonction de la productivité marginale, est rigide, ne joue aucun rôle d'ajustement. Par contre, sur les marchés externes, les principes de fonctionnement du marché l'emportent, ce qui place les travailleurs dans des conditions bien moins avantageuses.

Plusieurs explications sont données de ce dualisme :
Certaines mettent en avant la technologie et les contraintes que celle-ci impose à l'organisation du travail, ou encore la capacité d'innovation de la firme qui exigerait que le personnel puisse facilement s'adapter aux changements de la production.
D'autres, d'obédience marxiste, analysent le dualisme comme une manière pour les détenteurs du capital de contrôler la force de travail.
Une explication souvent reprise se place dans le cadre néoclassique à partir de la théorie des contrats implicites : à cause du contexte d'incertitude, les partenaires trouvent avantage à s'engager dans des relations contractuelles, les travailleurs y cherchant la stabilité de leur emploi et de leur salaire et les employeurs y voyant le moyen de constituer un marché interne qui limite les coûts de rotation tout en pouvant compter sur le marché externe pour leur donner le degré de flexibilité nécessaire en fonction de l'évolution de la conjoncture.

• Le dualisme du marché du travail : marché primaire et marché secondaire -> théorie de la segmentation (M.J. Piore, B. Bluestone, P. Osterman, ...).

Marché primaire = emplois stables, bien rémunérés, bien défendus par les syndicats (à fort taux de syndicalisation), à évolution de carrière intéressante, avec des avantages sociaux importants et des conditions de travail satisfaisantes.

Marché secondaire = emplois précaires, mal rémunérés, peu défendus par les syndicats (à faible taux de syndicalisation), offrant peu de promotion, peu d'avantages sociaux et des conditions de travail difficiles.

En termes d'analyse économique, le marché primaire est imparfaitement concurrentiel puisque contractuel et soumis au jeu des négociations salariales, alors que le marché secondaire fonctionne beaucoup plus selon les lois de la concurrence.
Remarquons que la théorie de la segmentation s'est progressivement enrichie. D'abord, une description tripartite est souvent proposée, comme par Bluestone (l'économie du centre : activités des très grandes entreprises, l'économie périphérique : activités des autres entreprises, et l'économie "irrégulière" : activités informelles, clandestines, ...), ou par Piore (distinction de deux strates dans le marché primaire : une strate inférieure où les tâches sont relativement standardisées, et une strate supérieure où les activités exigent des qualifications et des prises d'initiative plus affirmées). Ensuite, il a été montré notamment par S. Rosenberg que le degré de segmentation est fortement dépendant des structures industrielles et des stratégies des firmes. Enfin, toute une série d'études sur les "formes particulières d'emploi" menées spécialement en France prouvent la segmentation du travail, en même temps que le caractère pluriel du chômage.

La segmentation du marché du travail soulève de redoutables difficultés pour la politique de l'emploi dans la mesure où des mesures indifférenciées peuvent avoir des effets antagonistes sur les différents segments du marché et donc sur le chômage.
Ainsi, des actions en faveur de l'offre de travail (formation en particulier) pour améliorer l'adéquation des travailleurs aux emplois sont sans impact sur le dualisme. Des actions qui consisteraient à instituer un salaire minimal pour le compartiment secondaire ne feraient quant à elles que relever encore davantage les salaires du compartiment primaire pour maintenir, voire accentuer, le différentiel de salaires.
L'État peut également intervenir comme employeur en créant des postes dans les services publics Mais, comme pour toutes les politiques de type keynésien, on peut craindre un effet d'éviction, l'éviction des emplois privés par les emplois publics.

× La théorie des trois modèles de relations salariales

La théorie du dualisme est fondé sur un compromis socioéconomique implicite : le salariat correspond à un échange entre une certaine discipline de travail, l'acceptation de contraintes, et des gains salariaux. Or, ce compromis a implosé quand a cessé la régulation tayloro-fordo-keynésienne des trente glorieuses. Selon une note de la Fondation Saint-Simon établie par Jean-Louis Beffa (Saint-Gobain), Robert Boyer (CNRS) et Jean-Philippe Touffut (CEPREMAP), trois modèles de relations salariales semblent coexister, et dont le modèle dominant peut caractériser aussi bien la politique salariale d'une entreprise ou le profil salarial d'une économie nationale :

- Le modèle "stabilité / polyvalence", héritier de la relation salariale antérieure, qui correspond à ce que l'on continue à constater dans les grandes entreprises industrielles et de services relativement standardisables (banque et assurance). Depuis plusieurs années maintenant, la composante "polyvalence" tend à prendre relativement le pas sur la stabilité.
- Le modèle "profession" qui s'appuie sur des individus porteurs d'expertise, d'innovation et de prises de risques ; également de mobilité grâce à la transférabilité des compétences de ces professionnels. Cette catégorie comprend les entreprises dont la valeur et les potentialités sont directement fonction des compétences de ses collaborateurs, d'où les formules d'"implication patrimoniale" telles que celle des stock-options pour les fidéliser en quelque sorte. Elle voit sa part augmenter d'autant plus qu'elle est relativement nouvelle.
- Le modèle "flexibilité de marché" regroupe tous les travailleurs marqués, au contraire des précédents, du sceau de la précarité et caractérisés aussi par une moindre formation générale et professionnelle.

La situation américaine privilégie actuellement les modèles "professionnel" et "flexibilité de marché" (d'où à la fois le creusement des inégalités sociales et de remarquables performances économiques), alors qu'en France domine encore celui de la "stabilité / polyvalence", avec le développement de la "flexibilité de marché". Le modèle "professionnel" est chez nous encore peu présent ; et au Japon, il semble encore inexistant.

2) l'emploi tertiaire est devenu de plus en plus féminin

À partir des statistiques des recensements de 1962 et 1990, l'emploi féminin a fortement progressé dans les divers domaines tertiaires, comme le montrent les pourcentages par rapport à la population active ayant un emploi :

	1962	**1990**
*Services marchands **	47,8	47,5
Commerce	41,3	48,8
Transports	11,4	18,7
Santé	66,6	71,5
Secteur tertiaire	45,1	51,5

Ensemble de l'économie	34,7	42,4

* L'emploi féminin a toujours été développé dans les services marchands. Le tableau révèle que, contrairement aux autres domaines du tertiaire, l'emploi féminin a stagné entre 62 et 90 dans ces services. On doit cependant faire à leur sujet deux remarques :
- Après 1990, la part de l'emploi féminin s'est mise à croître pour atteindre 49,5 % en 1996.
- Des activités de services marchands considérées traditionnellement comme masculines ou au contraire féminines ont suivi des évolutions contraires : la part des femmes est ainsi passée entre 1962 et 1996 de 37% à 44% dans les services aux entreprises et de 42% à 58% dans les activités immobilières, pendant que leur part diminuait de 56% à 50,6% dans les services aux particuliers. Un élément d'explication est que les femmes sont plus nombreuses dans les activités où l'emploi a moins progressé. (Voir "L'emploi dans les services marchands". INSEE. 1999).

3) L'emploi tertiaire est devenu de plus en plus à temps partiel

Le temps partiel a toujours été développé dans les activités tertiaires mais il y a pris davantage d'ampleur :

% d'actifs à temps partiel	*Secteur industriel*	*Secteur tertiaire*
1975	2 %	8 %
1995	4 %	18 %

Cette statistique ne doit pas étonner quand on sait que le temps partiel est plus important chez les femmes que chez les hommes, chez les employés que chez les ouvriers, dans les services aux particuliers que dans les autres activités tertiaires.

4) L'emploi tertiaire est devenu de plus en plus qualifié

L'emploi a toujours été plus qualifié dans les services marchands que dans l'ensemble de l'économie mais l'écart a plutôt eu tendance à se creuser.
Tandis que la part des cadres et professions intermédiaires est passée entre 1962 et 1990 de 20% à 31,7% pour l'ensemble de l'économie, elle a augmenté de 23,5% à 38% dans les services marchands. Cette évolution a été encore plus nette dans les services aux entreprises qui concentrent les activités de conseil et d'assistance qui exigent des personnels hautement qualifiés : cadres moyens et supérieurs représentent maintenant la moitié des emplois (contre 1/4 seulement dans les services aux particuliers, où les employés occupent 4 emplois sur 10).
Des graphiques proposés dans « Synthèses n° 24 p.17 et 64 -INSEE-1999 » visualisent les évolutions des qualifications dans les services marchands et montrent clairement que ce sont les emplois à contenu technique et intellectuel qui sont les plus qualifiés : les emplois dans les activités informatiques, les services professionnels, l'administration d'entreprises, la publicité, l'ingénierie, ... sont, pour six postes sur dix en moyenne, des postes de cadres, se partageant de manière sensiblement égale en postes de cadres et professions intellectuelles supérieures et en postes de cadres de professions intermédiaires.
"Certains services requièrent des qualifications scientifiques ou techniques, d'autres des spécialisations en sciences humaines et sociales : droit, gestion... Ce sont dans les services à dominante scientifique et technique que les cadres sont les plus nombreux. Les activités informatiques détiennent la palme (...). La part des cadres est moindre dans les services nécessitant une formation en sciences humaines et sociales, tout en restant largement supérieure à la moyenne des services marchands, et même des services aux entreprises. En 1996, les cadres et professions intellectuelles supérieures occupaient respectivement 16% et 18% des postes dans la publicité et études de marché, et dans les services professionnels. Dans les 3/4 des cas, il s'agissait de cadres administratifs et commerciaux d'entreprises : comptables, fiscalistes, juristes, auditeurs, conseillers en relations publiques... Ces services se caractérisent par l'importance des professions

intermédiaires (techniciens administratifs ou comptables...) mais aussi des employés : ensemble, ils occupaient en 1996 deux tiers des postes" (Synthèses n° 24 p.64 -INSEE-1999) .

L'analyse ici proposée concerne tous les pays développés comme le montre une étude du BIT sur l'emploi dans le monde en 98-99 (dont des extraits ont été publiés dans "Problèmes économiques" du 15 septembre 99, n° 2631). Il y a une "étroite corrélation entre l'application des nouvelles technologies, de l'informatique en particulier, et l'élévation du niveau d'instruction et de qualification exigé du personnel". Même le niveau des formation exigé des ouvriers de l'industrie est en hausse. "La constante et rapide évolution (des NTIC) fait que les qualifications d'aujourd'hui risquent d'être bientôt dépassées. Ce ne sont pas forcément des qualifications plus poussées qui seront nécessaires, mais des qualifications différentes à coup sûr. Et pour répondre à des exigences qui ne cessent de se modifier, un effort continu de formation est requis". Les principes qui y sont énoncés rejoignent les réflexions faites pour le mensuel "Enjeux-Les Échos" (édition de juillet-août 1999, p. 59) par le Pr J. Rose, directeur du groupe de recherches sur l'éducation et l'emploi à l'Université de Nancy, reprises également dans l'annexe 5.

Le surcroît de qualification exigée dans bon nombre de services caractérise l'évolution actuelle. En effet, alors que dans les années 50 et 60 la modernisation des activités s'est traduite par une augmentation relative des tâches non ou peu qualifiées, il y a aujourd'hui une nette complémentarité entre changement technique et travail qualifié.
Cela s'explique aussi bien par des facteurs de demande que par des facteurs d'offre.
Du côté de l'offre, on constate que plus de 50% de chaque classe d'âge atteint maintenant l'enseignement supérieur dans les pays les plus développés de l'OCDE et, entre 70 et 90, le pourcentage de salariés ayant fait au moins deux années post-bac a presque doublé, représentant grosso modo le tiers de la population active aux E.-U., au Japon, en Italie et au R.-U. (le pourcentage est plus faible en Allemagne et en France).
Du côté de la demande, les entreprises expriment une demande accrue de personnel qualifié, supposé plus adaptable, essentiellement parce qu'elles adoptent une attitude précautionneuse à cause des nombreuses incertitudes auxquelles elles sont soumises.

L'impact des NTIC sur le marché du travail fait que de nouvelles questions y surgissent :

- Le rôle de la formation initiale : elle est à la fois de plus en plus nécessaire et de plus en plus rapidement obsolète.
- Le rôle de la formation professionnelle : la formation "sur le tas" ne semble pas donner les résultats escomptés à cause de l'insuffisante formalisation des compétences requises ("Alors que les nouvelles technologies de l'information et de la communication se multiplient, la codification des connaissances, l'organisation et la reconnaissance des savoirs tacites dans de nouvelles classifications semblent ne pas s'être développées au niveau nécessaire favorisant, à titre de précaution le recours à des personnes de niveau de formation initiale plus élevé" - P. Petit, dans "Revue industrielle" du 2ème trimestre 99, cité par "Problèmes économiques" du 1er décembre 99).
- "À l'ère d'une différenciation forte des produits, le marché du travail doit suivre cette même évolution et faire reconnaître en quelque sorte l'utilité de toute la palette de compétences que peuvent développer les individus. (...) En l'état, la différenciation des produits sur le marché du travail passe, en premier leu, par une certaine codification/qualification des divers savoir-faire et cela quel que soit le niveau de formation initiale. Les évolutions récentes montrent que c'est effectivement aux niveaux de formation initiale les plus bas qu'une requalification pluridimensionnelle des compétences fait défaut" (ibidem).

Les NTIC ont également un impact au niveau de la sphère de la consommation : elles exigent en effet des consommateurs de nouveaux savoir-consommer, qui peuvent être à la base de nouvelles segmentations au sein des ménages.

5) L'emploi est devenu de plus en plus polyvalent

Même s'il s'agit de l'une des dimensions du caractère plus qualifié du travail recherché aujourd'hui, la polyvalence du travail, la polyfonctionnalité des salariés, sont des tendances lourdes et spécifiques de l'évolution actuelle.
Dans son article "l'avènement du travail polyvalent" paru dans Le Monde du 30 novembre 99, Daniel Cohen fait le constat que la "nouvelle économie" se caractérise par un élargissement des tâches -des activités autrefois disjointes sont réalisées aujourd'hui par la même personne (par exemple le cadre qui tape lui-même ses lettres et répond à son courrier électronique)- et tente d'expliquer un paradoxe : alors que le développement de l'informatique devrait accentuer la spécialisation des compétences dès lors qu'il est plus aisé de recourir aux compétences des autres, de même que l'électricité a accru naguère la division du travail, on remarque au contraire une réduction de la spécialisation du travail. D. Cohen explique ce paradoxe de quatre manières :

1- La collecte de l'information est devenue "une nouvelle tâche productive, qui, par nature même, ne peut pas être spécialisée".

2- Si l'on reprend l'exemple du cadre qui tape ses textes, "on peut dire que l'informatique participe à la rationalisation du travail des clercs".

3- "Le nouveau monde productif s'accompagne de structures hiérarchiques beaucoup plus plates que par le passé".

4- "À l'obsession de spécialiser encore et toujours les tâches que fixait l'ancien modèle productif, le nouveau régime cherche désormais à réaliser des économies en compressant le plus grand nombre possible de tâches sur la même personne".

III- LA DESINDUSTRIALISATION DE L'ECONOMIE FRANÇAISE ?

A- La relativité du phénomène

Certes, **le "poids" de l'industrie** semble s'être continûment réduit depuis le début de la crise des années 70, que ce poids soit évalué en % de l'emploi total (18,6 en 97 contre 28 en 1970), en % de la valeur ajoutée exprimée en francs courants (23 en 1997 contre 31,5 en 1970) ou en % de la consommation finale des ménages (33,9 en 1997 contre 39,1 en 1970) ainsi que de la consommation intermédiaire des entreprises (37 en 1997 contre 22,7 en 1970). Mais en réalité, la production industrielle a constamment augmenté en volume de 1970 à 1997 et même à un rythme plus rapide que l'ensemble de l'économie à certaines périodes, spécialement à la fin des années 80. On ne peut donc conclure brutalement à la désindustrialisation de notre économie, surtout si l'on retient comme critères d'analyse de l'évolution du système productif la croissance réelle ou l'innovation ou encore les effets induits sur la compétitivité de notre économie tout entière, plutôt que l'emploi ou la croissance nominale. D'ailleurs, en ce qui concerne les chiffres de l'emploi, l'industrie revendique 28% de l'emploi direct mais 50% de l'emploi classé dans les "services" sont induits par l'industrie selon A. Joly, PDG d'Air Liquide (Le Monde Économie du 16/6/99). Et de surcroît les statistiques officielles donnent une image biaisée de la répartition de l'emploi par secteurs puisqu'elles affectent globalement les intérimaires au secteur des services ; or, en 1998, 56% de ces emplois correspondent en fait à un poste industriel, si bien qu'en réalité on obtient les chiffres suivants pour l'évolution de l'emploi entre 97 et 98 :

	Industrie	**Services**
Statistiques officielles	+0,5%	+3,7%
Statistiques réaffectant les intérimaires là où ils travaillent réellement	+1,4%	+3,3%

Dans un article récent (Le Monde du 13 janvier 2000), D. Cohen divise lui aussi l'économie en trois secteurs mais pas de manière traditionnelle puisqu'il regroupe dans le premier toutes les activités (industrielles et tertiaires) qui contribuent à la production de biens matériels, dans le second secteur il place les activités d'intermédiation réalisées par le commerce, la banque et l'assurance et dans le troisième il met tout le reste : l'agriculture et les autres services, c'est-à-dire essentiellement les services sociaux (éducation et santé).
Les statistiques sur longue période que D. Cohen produit pour la France et les États-Unis sur longue période et qui concernent la part de chacun de ces trois secteurs dans l'emploi total peuvent prendre la forme du tableau suivant :

		Secteur 1 : *Production de biens matériels*	**Secteur 2** : *Intermédiation -> commerce -> finance*	**Secteur 3** : *Agriculture et Services sociaux*
États-Unis				
	1920	40 %	18,7 %	41,3 %
	1990	40 %	20,7 %	39,3 %
France				
	1920	40 %	15 %	45 %
	1990	40 %	20,5 %	39,5 %

Selon cette analyse, la structure générale du sytème productif est très stable tout au long du 20 ème siècle : la part du secteur des activités liées à la production de biens matériels représente continûment 40 % de l'emploi total. Par là, D. Cohen apporte sa réponse à la question d'une hypothétique désindustrialisation. Le tableau montre aussi une progression en France du deuxième secteur mais celle-ci correspond en réalité à un effet de rattrapage par rapport aux États-Unis. Par contre, D. Cohen relève des modifications structurelles importantes dans la composition du troisième secteur : en effet, alors que l'agriculture en représente près des trois quarts en 1920, elle a une part négligeable aujourd'hui, ce qui signifie une forte poussée des services sociaux, ce qui correspond à la montée de l'État-providence.

En ce qui concerne la contribution à la croissance et à la compétitivité de l'économie, il faut souligner le rôle irremplaçable de l'industrie. C'est bien en termes de performances industrielles que l'on positionne les économies nationales les unes par rapport aux autres : la France est ainsi le 4ème producteur industriel de l'OCDE après les E.-U., le Japon et l'Allemagne, et le 5ème exportateur industriel mondial après le R.-U. L'industrie manufacturière a représenté en 1997 en France 19,7% du PIB, à comparer à 24,1% en Allemagne, 24,5% au Japon, 20,8% en Italie et 18% aux E.-U. Remarquons qu'à l'occasion des Journées de l'industrie qui se sont tenues à Paris le 18 juin 1999, le Secrétaire d'État à l'industrie a regretté que la France, avec 225 000 jeunes de moins de 25 ans, soit 5,6% du l'emploi industriel total, soit l'un des pays qui emploient la plus faible proportion de jeunes dans l'industrie.

Une autre mise en perspective permet de mieux juger une autre réalité, décrite comme étant celle qui aura marqué le plus cette fin de 20ème siècle et qui devrait être au cœur du 21ème : il s'agit du phénomène de la révolution de l'information. P. Drucker, dans un article paru en avril 99 dans le Financial Times (reproduit dans "Problèmes économiques" du 1er septembre 99, n° 2629), remarque judicieusement qu'en fait le monde a connu quatre révolutions de l'information et que la nôtre n'est pas plus radicale que les précédentes et que ses impacts seront certes considérables mais pas davantage que lors des révolutions précédentes... et il en appelle à un peu plus d'humilité, surtout que, selon lui, cette quatrième révolution est tout autant celle de l'impression que celle de l'informatique. Par ailleurs, dans un schéma tiré d'un article de R. J. Gordon dans "The American

Economic Review" de mai 99, également reproduit par "Problèmes économiques" dans son numéro du 1er décembre 99 (p. 16), il apparaît que la croissance annuelle de la productivité globale des facteurs entre 1871 et 1996 aux États-Unis a connu plusieurs grandes étapes et que la période 1988-1996 est l'une de celles où cette croissance a été la plus faible (0,25%), surtout par opposition aux années 1950-1964 (1,8%) et 1964-1972 (1,6%).

En complément des statistiques fournies en annexe, nous produisons ci-dessous deux tableaux, le premier, tiré des Comptes de la Nation établis par l'INSEE, montre l'évolution paradoxale des services en France entre la décennie 80 et la décennie 90 et le second, produit par une équipe de la Direction de la Prévision, établit une comparaison de l'emploi sectoriel selon les pays.

Le premier tableau résume les évolutions, sur près de 20 ans, de la valeur ajoutée, de l'emploi et de la productivité par tête dans les trois secteurs de l'économie :

	Taux Æ annuels VA		**Taux Æ annuels emploi**		**Taux Æ annuels product.**	
	1979-1990	*1990-1998*	*1979-1990*	*1990-1998*	*1979-1990*	*1990-1998*
Agriculture	1,3	1,5	-3,6	-2,8	5,0	4,4
Industrie	1,6	1,9	-1,5	-1,9	3,1	3,8
Services	**3,3**	**1,3**	**1,6**	**1,1**	**1,7**	**0,2**
S. march.	3,7	1,1	1,5	1,2	2,1	-0,1
S. adm.	2,6	2,0	1,8	1,0	0,8	1,0
Ensemble	**2,5**	**1,5**	**0,3**	**0,1**	**2,2**	**1,4**

On remarque essentiellement que d'une décennie à l'autre, les taux de croissance annuels moyens de l'activité et de la productivité ont sérieusement diminué dans les services, contrairement aux deux autres secteurs. En ce qui concerne l'emploi, certes le secteur tertiaire est le seul à enregistrer des taux annuels positifs, mais ceux-ci diminuent également dans la décennie 90 par rapport à la décennie précédente.

Le second tableau indique l'écart d'emploi par secteur d'activité par rapport aux États-Unis pour quelques pays européens :

	France	**Allemagne**	**Espagne**	**Italie**	**R.U.**
Agriculture	+39	-8	+94	+64	-34
Industrie	-10	+28	-22	-7	+7
Services	**-24**	**-26**	**-46**	**-42**	**-9**
Commerce	-36	-29	-39	-31	-17
H.-R.	-60	-57	-42	-55	-35
Autres	-14	-21	-49	-44	-3

On lit ainsi que pour les services en général l'emploi réel est inférieur en France de 24% à l'emploi théorique simulé que notre pays aurait s'il avait le même taux d'emploi que les États-Unis. Le déficit est spécialement élevé dans le commerce et l'hôtellerie-restauration (H.-R.).

B- L'histoire du phénomène

Pour juger de l'évolution économique longue, il peut être très fructueux de s'inspirer de la théorie de la régulation dont plusieurs économistes français sont les plus dignes représentants. La période faste des trente glorieuses peut ainsi s'expliquer par l'installation progressive d'un régime de croissance spécialement vertueux grâce à un trépied exceptionnellement cohérent, remarquablement stable :

- un mode de production : le taylorisme ;
- un mode de consommation : le fordisme ;
- un mode de régulation : le keynésianisme.

De plus, ce trépied repose sur un terrain particulièrement favorable, fait d'un environnement économique international rassuré grâce à l'hégémonie américaine, d'un environnement social interne apaisé également au travers d'un compromis capital-travail qui permet un partage sans heurts importants de la valeur ajoutée, et d'un environnement monétaire qui est celui d'une économie d'endettement, facilitant par conséquent le financement des agents économiques, spécialement des dépenses de l'État et de l'investissement des firmes, souvent au risque il est vrai d'aggraver l'inflation (mais ce risque est limité par l'ouverture encore faible de notre économie et peut de toute façon être conjuré par une gestion adéquate du change...).

Aux trente glorieuses ont succédé les vingt douloureuses ou piteuses comme disent certains analystes pour caractériser les crises qui se sont mêlées à partir des années 70, avec dans le secteur primaire les chocs pétroliers, dans le secteur secondaire les chocs technologiques et dans le secteur tertiaire les chocs monétaires et financiers.

Ces crises mettent fin au cercle vertueux de l'industrialisation française "tayloro-fordo-keynésienne'". Elles entraînent pour la France la perte de compétitivité de son industrie, ce qui fait dire à certains que la France se désindustrialise. Ainsi notre part dans la production mondiale se réduit-elle et notre emploi industriel décroît-il beaucoup plus rapidement qu'ailleurs, d'abord en termes relatifs puis en termes absolus. Notre industrie se trouve doublement concurrencée, d'un côté par des pays développés tels que l'Allemagne, le Japon, les États-Unis qui sont mieux placés que nous pour la flexibilité et l'innovation et donc pour la qualité, et de l'autre par les pays émergents qui nous évincent des productions "labor using" grâce à leurs avantages relatifs en matière de coûts.

- Sous l'effet de l'intensification de la concurrence au plan international et de la nécessité de restaurer la santé financière de nos entreprises, le partage de la valeur ajoutée se fait de plus en plus en faveur de l'entreprise et les préoccupations de court terme l'emportent, ce qui contraint la consommation, fait chuter l'investissement productif ainsi que les dépenses de recherche et développement et abaisse le taux de croissance potentiel.

- Sous l'effet des chocs pétroliers, l'indépendance énergétique spécialement par l'énergie nucléaire devient en France une priorité, contrairement à d'autres pays qui misent plutôt sur la recherche technologique et la formation pour mieux asseoir leur développement industriel, si bien que ceux-ci se sont montrés d'autant plus compétitifs que le prix du pétrole s'est mis à baisser...

- Sous l'effet de la politique monétaire anti-inflationniste très dure que mènent les États-Unis, les taux d'intérêt s'envolent et détruisent non seulement le fonctionnement de notre économie d'endettement mais aussi la compétitivité de notre industrie, beaucoup plus exposée que celle des pays concurrents dont le coût du crédit est moins élevé.

- Face aux chocs technologiques liés en particulier à la révolution des NTIC, l'industrie française fait preuve d'attentisme et accumule de préjudiciables retards.

- De surcroît, la régulation de type keynésien perd de son efficacité à mesure que s'affirment l'ouverture des économies et la mondialisation des échanges. Elle entre aussi de plus en plus en conflit avec les idées libérales dont la progression est irrésistible, y compris au sein des instances de l'Europe qui se construit : elles font le procès des interventions étatiques et des finances publiques et promeuvent la régulation par le marché et le progrès économique par la concurrence. L'exception française, pourrait-on dire, avec ses politique industrielle et planification indicative, semble de plus en plus anachronique et les politiques monétaire et budgétaire françaises sont obligées d'adopter rapidement les canons de l'orthodoxie monétariste ambiante (d'où les stratégies de désinflation compétitive et de monnaie forte d'un côté ; de réduction du déficit budgétaire et de l'endettement public de l'autre). Nuançons cependant les conséquences de l'intervention étatique dans le domaine industriel, autrement dit celles du fameux "colbertisme" français : car, si celui-ci peut avoir favorisé la frilosité souvent dénoncée des nos entrepreneurs, il est indéniable que les branches industrielles pour lesquelles notre pays est relativement bien placé sur le plan international sont précisément celles où l'État est très présent d'une manière ou d'une autre.

Dans la ligne de la théorie de la régulation, a été réalisée en 1997 une étude comparée de 12 pays de l'OCDE par B. Amable, R. Boyer et R. Barre, qui croise le système d'innovation et le niveau de performances macroéconomiques.
Les principaux résultats, que résument le tableau suivant, montrent qu'il existe plusieurs sentiers d'industrialisation et que malgré le puissant mouvement de mondialisation l'hétérogénéité l'emporte sur la convergence :

Les pays selon leur système d'innovation	**Les pays selon leurs performances macroéconomiques**
1) Pays où les ressources naturelles jouent un rôle moteur Pays scandinaves Canada Australie	*1) Pays à croissance modérée accompagnée de création d'emplois mais aussi d'augmentation des inégalités* Pays anglo-saxons
2) Pays centrés sur les sciences de la matière et donc sur l'industrie manufacturière Japon Allemagne	*2) Pays à croissance soutenue avec création d'emplois et réduction des inégalités (essentiellement pendant la décennie 80)* Japon Pays scandinaves
3) Pays centrés sur la recherche fondamentale spécialement dans les domaines de l'espace et de la vie et donc sur les secteurs de pointe et de high-tech États-Unis Grande-Bretagne France	*3) Pays à croissance molle et fort chômage* France et autres pays de l'UE

Systèmes d'innovation et performances macroéconomiques

1) Japon
Croissance, technologie, faible chômage, bonne formation continue, répartition équilibrée des revenus
2) Pays nordiques (décennie 80 plus spécialement)
Faible chômage, bonne qualification de la main d'œuvre, sciences appliquées
3) Pays anglo-saxons
Domination de la régulation par le marché, enseignement supérieur plus efficace que l'enseignement secondaire, développement des inégalités
4) France et d'autres pays de l'UE
Rapide internationalisation mais présence encore importante d'industries de main d'œuvre à côté d'industries high-tech, fort chômage.

En guise de **CONCLUSION**, remarquons que l'évolution des structures productives s'accompagne d'une mutation du contenu du travail, que ce soit dans le secteur de l'industrie ou dans celui des services, ce qui constitue un élément supplémentaire de leur interpénétration.
Pour reprendre sous forme schématique l'analyse de Ph. Zarifian (Revue française de Gestion de décembre 1999), on peut opposer les caractéristiques du monde industriel avec le mode salarial traditionnel déjà conceptualisées au 18ème siècle, spécialement à travers l'œuvre d'Adam Smith, et celles du nouveau visage du travail que notre société actuelle commence à dévoiler :

	Modèle industriel et salarial traditionnel		*Modèle émergent actuellement*
I	La séparation entre travail et travailleur	I'	La relation aux événements (aléas et opportunités)
II	Le débit comme critère central de productivité	II'	La communication

III	La coprésence spatiotemporelle des travailleurs	III'	Le service (qualité de service _ qualité du service)

(I) La séparation entre travail et travailleur :
"Le travail est défini comme un ensemble d'opérations élémentaires de transformation de la matière, que l'on peut objectiver, décrire, analyser, rationaliser, organiser et imposer dans les ateliers. (...) Dès lors, le travailleur peut apparaître comme l'ensemble des capacités qui sont achetées sur le marché du travail (...) Le travailleur est un simple “porteur de capacités“ (...) Il faut bien que ces deux objets -le travail d'un côté, le travailleur de l'autre- soient réunis. Et le lieu précis de cette réunion, c'est le poste de travail".
(II) Le débit comme critère central de productivité
"Ce qu'on appelle “productivité du travail“ n'est pas autre chose que l'organisation de la vitesse du travail et du débit de production qui en découle, et son expression dans la baisse du coût unitaire des produits. C'est cette approche que Chandler (1988), dans sa rétrospective historique du développement de l'industrie américaine, qualifiera d'économie de débit".
(III) La coprésence spatiotemporelle des travailleurs :
"L'enchaînement des opérations aux différents postes de travail et l'impératif de débit nécessitent que tous les ouvriers soient présents, dans le même lieu, aux mêmes horaires".

"Ces trois caractéristiques sont aujourd'hui profondément déstabilisées et on peut raisonnablement se demander si elles ne sont pas profondément en crise".

(I') La relation aux événements :
Ph. Zarifian montre de deux façons l'importance prise par les événements.

× La première concerne les systèmes de production eux-mêmes :

" Une partie croissante de ce qu'on appelait les opérations de travail a été absorbée par les systèmes de machine, par l'automatisation des systèmes industriels, et/ou par la diffusion de l'informatique pour le traitement des calculs et la réalisation de toutes les opérations élémentaires touchant à l'information. La vitesse et le débit des machines l'emportent, de manière incontestablement supérieure, sur les opérations gestuelles humaines, voire même sur des opérations intellectuelles élémentaires (...). La question est alors : sur quoi se repositionne l'activité humaine ? Elle se repositionne sur l'affrontement à des événements. On entend ici par événement ce qui se produit de manière partiellement imprévue, surprenante, venant perturber le déroulement “normal“ du système de production, dépassant la capacité machinique à assurer son autorégulation". (...) En quoi consiste alors “travailler“ ? Essentiellement à être en attente vigilante de ces événements, à essayer de les “voir venir“, et y faire face quand ils surgissent".

× La seconde consiste "non pas à partir des aléas qui interviennent à l'intérieur d'un système de production, mais des problèmes inédits posés par son environnement et qui mobilisent les activités de conception. (...) L'événement apparaît ainsi au départ comme une interpellation de l'entreprise : êtes-vous capable de répondre à cette attente, de résoudre tel problème nouveau posé par un client ? (...) Il s'agit cette fois-ci, non de faire en sorte que l'événement ne se reproduise plus, mais au contraire de faire la preuve que l'on est disponible par rapport aux événements externes, que le travail humain -incomparablement supérieur sur ce point aux machines- sait inventer des réponses à un environnement social complexe et mobile".
(II') La communication :
"Travailler, c'est, au moins partiellement, communiquer. (...) La qualité des interactions est désormais centrale pour améliorer la performance des organisations".
(III') Le service :
"Travailler, c'est engendrer un service, c'est-à-dire une modification ressentie comme positive dans les conditions d'existence d'un autre humain ou d'une institution, que l'on appellera destinataire du service. Il ne s'agit pas de parler “des services“, au sens d'une opposition classique entre “tertiaire“ et “industriel“. Il s'agit de voir que la notion de service concerne le travail moderne, quel que soit le secteur. (...). Dans la sidérurgie française, on commence à dire qu'il faut produire, non pas des tonnes d'acier, ou des quantités de tôle, mais des “solutions acier“ pour des types de clients précis.

(...) Il nous semble utile, pour bien mesurer l'importance de cette notion de service, de distinguer, du point de vue de la performance attendue, entre qualité de service et qualité du service :

- la qualité de service (...) s'exprime dans le respect d'un délai, l'observation et le suivi d'un taux de service (...)
- la qualité du service (...) désigne la manière dont le “produit“ s'insère dans les usages du destinataire et modifie sa situation (...). En ce sens, la qualité de service devient un composant, mais un composant seulement, de la qualité du service".

En définitive, pour Ph. Zarifian, la production d'un service de qualité doit être "le fil directeur du sens que chaque salarié peut donner à son activité" et "le fil directeur des événements affontés et des communications nouées".