

Sociologie des services

Jean-Louis **Laville**

# SOCIOLOGIE DES SERVICES

Entre marché et solidarité

## Table des matières

Conception de la couverture:  
Anne Hébert

Édition originale parue en 2005  
dans la collection « Sociologie économique »

Version PDF © Éditions érès 2012  
ME - ISBN PDF: 978-2-7492-2355-1  
Première édition © Éditions érès 2010  
33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse  
[www.editions-eres.com](http://www.editions-eres.com)

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. : 01 44 07 47 70 / Fax : 01 46 34 67 19

AVANT-PROPOS.....	7
INTRODUCTION.....	15
Des activités aux relations de service.....	18
La dimension organisationnelle.....	24
La dimension institutionnelle.....	27
Position de l'ouvrage.....	32
I - LES ENTREPRISES PRIVÉES À L'ÉPREUVE	
DES RELATIONS DE SERVICE.....	38
Les nouvelles caractéristiques du travail productif.....	41
La perturbation de l'organisation taylorienne.....	45
Une nouvelle organisation professionnelle.....	49
L'articulation à la dimension institutionnelle.....	53
II - LE SERVICE PUBLIC AU DÉFI DE L'USAGER.....	63
Bureaucratie et taylorisme: de l'évidence à la crise....	64
Les manifestations de la crise.....	74
Une modernisation organisationnelle.....	79
Une modernisation institutionnelle.....	89
III - LES ASSOCIATIONS DANS LES SERVICES AUX PERSONNES ...	96
Des services sociaux aux services de proximité.....	102
Les dynamiques liées aux services de proximité.....	108

Un cadre institutionnel incertain.....	119
Services et régulation publique.....	123
IV - DES CHANGEMENTS ÉCONOMIQUES	
AUX QUESTIONS SOCIOLOGIQUES .....	127
L'ampleur des changements.....	127
Sociologie des organisations.....	133
Sociologie des institutions.....	135
Les encastremets de l'économie.....	140
CONCLUSION.....	154
Communauté et société:	
l'actualité d'une typologie classique.....	155
Solidarités et société.....	163
Économie de services et choix de société.....	169
Société de services et démocratie.....	179
BIBLIOGRAPHIE.....	186

*Avant-propos*  
*La société de services : défis pratiques et théoriques*

On parle beaucoup de la mondialisation. Mais un autre phénomène beaucoup moins commenté revêt une importance majeure: il s'agit de la tertiarisation. Pourtant plus de 75 % de la population active travaille désormais dans les services, et les emplois tertiaires sont deux fois plus nombreux qu'en 1970; cette tendance n'est pas propre à la France, elle est également à l'œuvre dans les autres pays. En dépit de ces chiffres sans ambiguïté, le constat de l'entrée dans une société de services a du mal à être admis parce que les services ont longtemps été définis dans la théorie économique comme improductifs. Il en reste une méfiance vis-à-vis d'activités économiques qui continuent d'être perçues comme secondaires par rapport à l'industrie.

Cette perception datée pose problème parce qu'elle entretient le décalage entre les formations et les évolutions professionnelles. Il est temps que les systèmes scolaire et universitaire prennent la mesure de «la grande mutation des emplois <sup>1</sup>». Ainsi, selon le Conseil d'analyse stratégique, le secteur sanitaire et social se trouve en tête pour les recrutements entre 2005 et 2015; plus précisément, les cinq métiers qui embauchent le plus sont: assistants maternels et aides à domicile (+ 383 000), agents d'entretien (+ 378 000), enseignants, cadres administratifs et dirigeants (+ 304 000), aides-soignants (+ 258 000). Toutefois,

si la société de services ne peut plus être envisagée aujourd'hui comme l'était hier la société industrielle, ce n'est pas seulement parce que l'emploi dans les services s'est largement développé, c'est aussi parce que l'importance prise par les relations de service affecte l'ensemble de la production. Il s'agit d'une transformation structurelle des économies qui affecte toutes les entreprises et modifie le travail en leur sein. Les entreprises industrielles ne sont pas épargnées comme l'illustre le premier chapitre.

Le travail a donc changé et l'on touche là une des raisons majeures pour laquelle la société de services fait l'objet de confusions persistantes. En effet, son avènement a été concomitant d'un renouveau de l'utopie de la « société de marché », c'est-à-dire une société où la logique de l'économie marchande en vient à dominer toutes les sphères de l'activité humaine<sup>2</sup>. Cette simultanéité a placé le service au cœur de la relation marchande à partir de trois transformations convergentes : l'adoption de nouveaux paradigmes d'action par les gouvernements, l'affaiblissement des États et la montée d'une idéologie gestionnaire. Présentées comme initiatrices d'un retour vers un ordre spontané, les politiques impulsées à partir des préconisations monétaristes ont conduit à saper les bases institutionnelles des marchés. Elles sacrifient à une « Économie de marché » mythique « les dispositifs juridiques instituant différents types de marchés : différents selon la nature des produits et services échangés, mais aussi selon les histoires et les cultures juridiques<sup>3</sup> ». Selon Hayek, l'un des principaux théoriciens de ce choix en faveur du marché total, il convient de limiter la démocratie et de réserver les choix économiques aux experts compétents, donc de réagir contre les excès entretenus par le keynesianisme d'une démocratie qui s'immisce indûment dans les questions économiques<sup>4</sup>. Corollaire, le service et l'intervention publics doivent être minimisés, la régulation publique doit céder la place à une régulation volontaire et privée, ou sinon adopter des référentiels « quasi-marchands » comme en atteste l'exemple des services aux personnes qui fait l'objet du troisième chapitre.

Cette croyance économique a sa traduction gestionnaire : le « New Public Management<sup>5</sup> », dans lequel l'entreprise privée est synonyme de performance, d'efficacité et d'efficience. Ce postulat étant posé, les autres entités productives doivent aligner leur gouvernance<sup>6</sup>, privilégiant les indicateurs quantitatifs garants selon leurs propagateurs d'une culture du résultat. Le deuxième chapitre montre comment la modernisation du service public peut alors devenir le prétexte au modelage des outils de gestion sur les techniques importées des entreprises privées. La souffrance et le stress au travail ne relèvent donc pas de dérives locales. Au-delà du harcèlement moral, ces symptômes sont plus profondément la conséquence d'une représentation du monde dans laquelle le marché est absolutisé et l'entreprise privée apparaît comme « forme universelle d'action<sup>7</sup> ». La gouvernance par les nombres, la gestion par tableaux de bord, indicateurs, « ratios » et « reportings » deviennent les normes dont l'objectivité est mise en avant mais qui se traduisent pour les salariés par une déshumanisation paradoxale dans une société de services.

Les inquiétudes exprimées par un auteur pionnier comme Gorz<sup>8</sup> étaient donc fondées. Avec le fordisme, la société industrielle avait permis un compromis entre justice sociale et performance économique. La société de services a coïncidé avec un accroissement des inégalités engendré par le dogmatisme de marché. Actuellement, la société de services soumet « la démocratie au risque du marché<sup>9</sup> ». Mais il n'existe en la matière aucun déterminisme économique. Sur ce point, le livre se distingue des analyses de Gorz en soulignant la variété des constructions institutionnelles et organisationnelles au sein d'une société de services. Après une introduction qui établit le cadre d'analyse, chaque chapitre s'attache à examiner les formes concrètes que prennent les relations de services dans les entreprises privées, les services publics aussi bien que les associations.

Au total, la société de services soulève de nouveaux défis. L'intensification des interactions sociales et cognitives au sein même des processus productifs se traduit par le développement des relations de service à l'intérieur des entreprises industrielles

autant que par l'accroissement relatif dans l'économie de la part des activités de services, qu'ils soient marchands, non marchands ou non monétaires. Mais ces interactions sociales et cognitives sont également le fondement des processus d'innovation, tant technologiques que sociales. Ainsi, les facteurs sous-jacents à la tertiarisation de l'économie sont de même nature que ceux qui fondent ce qu'on a appelé l'économie de l'innovation permanente, ces tendances étant globalement décrites sous l'appellation d'économie de la connaissance. La formation, la recherche, le transfert de technologie, la médiation, la diffusion de la culture scientifique et technique prennent une place centrale dans les échanges. Cette économie de la connaissance qui émerge est de plus confrontée à l'incertitude sur le caractère soutenable de la production dont atteste la reconnaissance progressive de la notion de développement durable. La gestion des ressources et des biens publics, la préservation de l'environnement, la solidarité internationale sont des exigences qui modifient les modes de consommation.

Il est temps de s'éloigner d'une problématique trop restreinte qui aborde les services seulement à travers les marchés dont ils peuvent être porteurs. Beaucoup plus fondamentalement, la société de services induit des interrogations inédites sur les recompositions des rapports entre marché et solidarité<sup>10</sup>, notamment par :

- le développement et le renouvellement de la place des services, du fait d'une nouvelle articulation entre biens et services (offre non plus de biens mais de fonctions intégrant biens et services), de l'évolution des aspirations et modes de consommation, de leurs rapports à des projets de développement territorial ;
- le rôle central de l'innovation à base scientifique et technologique et de l'innovation sociale, qui pose la question du rapport de la science et de la technologie à la société et celle de l'appréhension des dimensions politiques, culturelles et intellectuelles du changement technique ;
- la montée en puissance des activités liées à des domaines d'intérêt collectif, aux politiques publiques des différents échelons

territoriaux, ainsi qu'aux initiatives citoyennes. Ces activités peuvent s'exercer à partir des logiques institutionnelles variées (public, associatif ou privé) et renvoient à des processus d'innovation élargis ou systémiques.

L'ouvrage se refuse ainsi à endosser le registre de la plainte<sup>11</sup>. Il invite plutôt à penser les modes de structuration de la société des services et les rapports entre intérêt et solidarité qui s'y dessinent. L'observation de l'existant participe de la réflexion sur les devenir possibles. Cette démarche amène dans le quatrième chapitre et la conclusion à revenir sur la méthodologie sociologique pertinente pour étudier économie et société de services. Il importe, en effet que la sociologie n'avalise pas cette croyance en un ordre marchand qui a obscurci la réflexion sur les enjeux propres à la société de services.

La sociologie des organisations pose à cet égard plusieurs problèmes épistémologiques. Ainsi, l'analyse de la contingence en se centrant sur l'adaptation de l'organisation à son environnement entérine de fait l'ordre existant. Quant à l'analyse stratégique, dans la lignée d'une interprétation de Weber qu'Habermas met en question<sup>12</sup>, elle propose une sociologie de l'intérêt qui dénie toute validité aux références morales pratiques. En dépit de leurs déclarations récurrentes sur sa neutralité axiologique, les auteurs de la sociologie des organisations peuvent donc conforter les injonctions managériales à la modernisation. Certaines de leurs analyses (par l'accent mis sur les contraintes externes, la résistance au changement et le pouvoir) entretiennent un oubli de l'épaisseur historique des rapports sociaux au profit d'une attention portée à la situation du moment, cette focalisation sur le présent étant pour Sennett une caractéristique de « la culture du nouveau capitalisme<sup>13</sup> ». C'est pourquoi il est nécessaire de combiner la sociologie des organisations avec une sociologie des institutions afin de réintroduire les notions d'historicité, de sens, de légitimité ou de symbolique. En complément de la dimension organisationnelle, la dimension institutionnelle est donc mobilisée dans les pages qui suivent pour identifier et caractériser

différents types de services qui ne sont pas tous équivalents sur le plan des valeurs démocratiques.

Une autre vigilance méthodologique est à exercer pour les services aux personnes, dorénavant considérés dans l'action gouvernementale comme des « gisements d'emploi ». Il est logique que la sociologie économique, dont le renouveau s'est identifié avec la sociologie des marchés, se soit intéressée à la construction du marché dans ces services. Mais cette orientation ne saurait suffire pour un champ dans lequel les prestataires sont en large majorité associatifs et publics<sup>14</sup>. L'étude du marché des services aux personnes dans un tel contexte peut même s'avérer performative puisqu'elle peut s'inscrire dans le projet politique de marchandisation en considérant que le marché constitue le mode d'externalisation et d'institutionnalisation des services aux personnes. Ce qui est en cause, c'est l'identification logiquement fallacieuse des phénomènes économiques aux « phénomènes de marché<sup>15</sup> » que mentionne Polanyi. Il est implicitement admis que l'ouverture au marché constitue un progrès dans le cadre d'un évolutionnisme qui assimile tradition avec économie domestique d'une part, modernité avec action rationnelle et marché d'autre part. « En conséquence, les économies qui ne se situent pas dans le cadre du modèle de marché sont écartées à l'avance de tout examen sérieux, car elles sont considérées ou bien comme des illustrations simplement curieuses de la manière dont le « traditionalisme » archaïque réfrène l'expression de la rationalité, ou bien, par les plus sceptiques, comme justifiant la conviction que pour un certain nombre de problèmes « économiques », la théorie orthodoxe doit être complétée par des propositions sociologiques<sup>16</sup> ». Autrement dit, l'examen des services aux personnes sous l'angle de leur marchandisation s'avère limitatif. Le refus de l'assimilation entre construction d'un marché et construction d'un champ d'activités<sup>17</sup> appelle une sociologie économique élargie par le recours à une problématique polanyienne intégrant la pluralité des principes économiques (marché, mais aussi redistribution, réciprocité et administration domestique) en œuvre dans les activités de soins souvent désignées par le terme anglo-saxon de « care<sup>18</sup> ». Une telle sociologie économique, qui peut être qualifiée

de pluraliste<sup>19</sup>, se donne pour objet d'apporter des connaissances qui ne soient pas obnubilées par la commande sociale en faveur du marché. Elle autorise à s'interroger sur la nature des emplois et sur des thèmes sociaux et politiques autres que l'emploi (tels que l'accessibilité, la contribution au lien social, la répartition entre espaces privé et public, la professionnalisation).

## NOTES

1. Voir A.S. Cospin, P. Frémeaux, « La grande mutation des emplois », *Alternatives économiques*, hors-série n° 82, 4<sup>e</sup> trimestre 2009, p. 36-37.
2. Cf. K. Polanyi, *Essais*, introduction de M. Cangiani et J. Maucourant, postface de A. Caillé et J.-L. Laille, Paris, Le Seuil, 2008 (traduction française).
3. Selon les termes de A. Supiot, *L'esprit de Philadelphie. La justice sociale face au marché total*, Paris, Le Seuil, 2010, p. 60.
4. Cette position est rappelée par A. Supiot, *ibid.*, p. 32.
5. Voir encore sur ce point A. Supiot, *ibid.*, p. 81-88.
6. Dans C. Hoarau, J.-L. Laille, *La gouvernance des associations. Économie, sociologie, gestion*, Toulouse, érès, 2008, les effets pervers d'un tel alignement sont détaillés, études de cas à l'appui.
7. Principes résumés dans le consensus de Washington, voir J.-L. Laille, A.-D. Cattani, introduction à *Dictionnaire de l'autre économie*, Paris, Folio-Gallimard, 2006, p. 17.
8. A. Gorz, *Métamorphoses du travail. Quête du sens, critique de la raison économique*, Paris, Galilée, 1991.
9. G. Roustang, *La démocratie : au risque du marché*, Paris, Desclée de Brouwer, 2002.
10. Ces hypothèses sont à la base de la spécialité « Sciences-Technologie-Société et services » créée au CNAM en 2010, voir [www.relations-service-cnam.fr](http://www.relations-service-cnam.fr)
11. Sur l'attraction de la plainte dans notre société et l'importance de s'en débarrasser, se reporter à F. Roustang, *La fin de la plainte*, Paris, Odile Jacob, 2001.
12. En faisant l'hypothèse de deux versions de la théorie wéberienne de l'action, J. Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1 : *Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*, Paris, Fayard, 1987, p. 289-297 (traduction française).
13. R. Sennett, *La culture du nouveau capitalisme*, Paris, Pluriel-Hachette Littératures, 2008.
14. Voir les données internationales rassemblées dans J.-L. Laille, M. Nyssens (sous la direction de), *Les services sociaux entre associations, État et marché*, Paris, La Découverte, 2001.

15. K. Polanyi, « Le sophisme économiciste », *La revue du MAUSS semestrielle*, « Avec Karl Polanyi, contre la société du tout-marchand », n° 29, 1<sup>er</sup> semestre, p. 63-79.
16. Comme l'avance T.K. Hopkins, « La sociologie et la conception substantive de l'économie », dans K. Polanyi, C. Arenberg, *Les systèmes économique dans l'histoire et la théorie*, Paris, Larousse, p. 261. Pour lui, cela dénote « le peu d'originalité » de nombreux sociologues qui « se sont contentés de prendre la théorie économique comme point de départ et ont ainsi posé sans aucun discernement l'hypothèse selon laquelle l'action rationnelle et le marché sont respectivement l'origine et la forme du procès économique ».
17. La différence entre les deux est évidente quand est retracé le développement des services de proximité, voir J.-L. Laville, « Associations et activités économiques : l'exemple des services de proximité », *La revue du MAUSS semestrielle*, n° 11, 1<sup>er</sup> semestre 1998, p. 178-208.
18. Cf. le dossier de la *Revue française de socio-économie*, « Le care: entre transactions familiales et économie des services », n° 2, second semestre 2008, Paris, La Découverte.
19. Dont le programme de recherche est présenté dans les deux textes suivants : J.-L. Laville, « Services aux personnes et sociologie économique pluraliste », *Revue française de socio-économie*, « Le care: entre transactions familiales et économie des services », n° 2, second semestre 2008, Paris, La Découverte ; J.-L. Laville, « Services aux personnes: le rôle des associations », dans P. Steiner, F. Vatin (sous la direction de), *Traité de sociologie économique*, Paris, PUF, 2009.

## Introduction

La montée des activités de service n'est pas récente. Dans tous les pays développés depuis les années 1970, l'emploi industriel n'a cessé de décliner et l'emploi dans les services d'augmenter : pour ne prendre que quelques exemples, en Allemagne l'emploi industriel représente 29,9 % de la population civile occupée contre plus de 67,8 % pour les services, aux États-Unis les pourcentages sont respectivement de 19,1 et 79,5, en Italie de 30 et 66,1, au Japon de 27,3 et 68,5, en Norvège de 21,1 et 76,1, au Royaume-Uni de 21,3 et 77,2.

Le mouvement est profond. En France, les services emploient trois quarts des actifs ; ils représentent 77 % de la valeur ajoutée. Ce sont en particulier l'éducation, la santé et l'action sociale, les services collectifs sociaux et personnels, les services domestiques qui ont connu un essor important. Il y a donc bien une dynamique propre aux activités de service, due à l'essor d'un tertiaire relativement autonome à l'égard du système industriel et de l'espace des biens.

Cette évolution n'est pas la seule. Au-delà de l'indéniable augmentation quantitative des activités de service, qui se traduit dans le volume de l'emploi total, l'une des complexités de la situation présente tient à ce que les activités de service ne forment pas un ensemble homogène qui pourrait être clairement dissocié de



l'industrie. Autrement dit, l'hétérogénéité des activités de service explique le brouillage des frontières entre industries et services.

Il tient d'abord à l'indépendance nouvellement acquise d'activités qui étaient auparavant effectuées dans les entreprises industrielles. Toutefois, l'externalisation de services « haut de gamme » (conseil, publicité, autres prestations intellectuelles...) ou « bas de gamme » (nettoyage, surveillance...) n'explique que très partiellement l'essor du secteur tertiaire.

Le brouillage tient ensuite à la logique qui s'est mise en place dans les industries, se manifestant par le passage du produit à la fonction et par la primauté de l'échange sur la production. Sur des marchés internationalisés et compte tenu du progrès technique, les services commerciaux font la différence entre entreprises. Conditionnement, livraison, après-vente, contrôle de qualité, information du consommateur, réduction des déchets sont incorporés dans la marchandise et en font un objet support de service. Cette évolution engendre des changements dans la répartition des emplois industriels : une part croissante des salariés remplit des fonctions de caractère tertiaire. Plus largement, la part informationnelle et relationnelle des activités productives augmente ; la production met en jeu des formes plus complexes de coopération et de mobilisation des ressources relationnelles. Le consommateur n'acquiert plus seulement un objet, mais une valeur symbolique, exprimée dans une marque, c'est-à-dire les conditions d'usage de cet objet et les services accessibles par son intermédiaire. Cette recherche de qualité et de satisfaction du consommateur liée à l'augmentation de la productivité touche aussi les services non marchands. D'où l'émergence selon Gadrey de « rapports sociaux de service », modalités techniques, sociales et institutionnelles de rapprochement et parfois d'intégration des processus et des acteurs de l'offre et de la demande touchant toutes les activités.

Au total, la tertiarisation de l'économie ne saurait être abordée à travers la seule montée des activités de service. L'économie de service peut être caractérisée comme une nouvelle manière de produire, d'échanger et de consommer, par-delà les

distinctions usuelles entre secteurs d'activité. La distinction entre biens et services n'est plus aussi nette parce que le primat de la matérialité de l'objet tend à s'effacer derrière le service rendu par le biais de cet objet. Il s'opère une généralisation des relations de service qui déborde largement le seul champ des activités de service. La tertiarisation, dont rend compte l'expression suggestive de société de service, désigne « de manière très générale l'intensification des interactions sociales au sein même des processus productifs » (Perret et Roustang, 1993, p. 59-60).

Parce qu'elle fragilise la conception de l'économie fondée sur la matérialité, cette tertiarisation suscite des interrogations qui n'avaient pas lieu d'être auparavant.

En effet, comme l'a montré Simmel (1987), la consistance de l'économique comme catégorie anthropologique générale est liée à l'échange des objets et au travail productif. La valeur dans ce domaine résulte à la fois de la résistance pratique des objets à notre désir d'appropriation et de leur reconnaissance par le désir d'un autre. « Des rapports objectifs, il surgit obstacles, privations, exigences du prix à payer, qui écartent de nous la cause ou la teneur factuelle de la pulsion et de la jouissance, à telle enseigne qu'elles deviennent pour nous en un seul et même acte "objet" et "valeur" » (Simmel, 1987, 45). Le travail est « sacrifice » et « renoncement » parce qu'il s'interpose entre l'homme et l'objet de son désir, qui « est en même temps l'objet du désir d'un autre » (*ibid.*, p. 47). Le mouvement de monétarisation des échanges et de leur désencastrement des relations sociales permet d'objectiver la valeur économique et de lui conférer une légitimité, la mettant en position de médiatiser efficacement les rapports inter-individuels.

La dualité, rapport au monde matériel/rapport aux autres, a ainsi eu une fonction essentielle dans la modernité parce qu'elle a participé de la qualification sociale des personnes. Dans le travail, la résistance du monde physique s'éprouve dans la coopération productive, dans l'échange le rapport d'opposition débouche sur un accord médiatisé par la monnaie. Ce sont ces deux moments de socialisation distincts et complémentaires qui permettent

d'échapper à l'arbitraire des rapports interpersonnels. Autrement dit, leur qualité d'acteur économique m'oblige à tenir compte de la liberté des autres. La monétarisation permet « une forme particulière d'interdépendance qui ouvre en même temps un espace de liberté maximal » (*ibid.*, p. 361) ; cette liberté peut toutefois s'avérer un piège, car « elle privilégie le calcul sur l'affectivité », niant « le spontané, le singulier » (Aglietta, 1989). Quand le lien social est complètement objectivé dans la monnaie, la conjuration d'une extension de la monétarisation et d'une crise du travail peut devenir socialement dangereuse.

Face à cette tendance lourde, il existe néanmoins d'autres manifestations du passage à la société de service qui n'accréditent pas la thèse d'une monétarisation et d'une marchandisation, mais au contraire participent d'une reconfiguration entre économies marchande, non marchande et non monétaire. Nombre des services ne passent pas par la vente et par des entreprises privées, ils sont non marchands, c'est-à-dire qu'ils supposent des ressources de redistribution obtenues à partir de prélèvements obligatoires. Ce sont de plus des services fournis à des personnes et dans ceux-ci, il existe également des prestations qui, tout en manifestant une sortie de la sphère domestique, sont partiellement ou totalement opérées à travers des formes d'économie non monétaire, par le biais d'interventions volontaires et bénévoles. Quand on sait que les recherches sur les services se sont d'abord intéressées aux services marchands et aux services aux entreprises<sup>1</sup>, on mesure le déficit de connaissances dans la compréhension de cette tertiarisation « hybride », processus encore trop peu étudié dans plusieurs de ces composantes majeures.

#### DES ACTIVITÉS AUX RELATIONS DE SERVICE

Comme l'ont mentionné plusieurs des publications de référence dans le domaine, la compréhension du phénomène de tertiarisation suppose de différencier activités de service et relations de service.

L'économie comme science apparaît avec les physiocrates au milieu du XVIII<sup>e</sup> siècle. Elle est axée sur le respect de l'ordre naturel et confère une place primordiale aux activités agricoles, tirant parti du patrimoine physique qu'est la terre. Chez Quesnay, comme chez Smith, la sphère économique n'est pas séparée de la société, mais l'industrialisation déplace le regard des économistes : les ressources étant disponibles à l'environnement, c'est le travail qui devient essentiel. La valeur d'un bien chez Smith est indexée sur les coûts engagés pour le produire. Ricardo élabore en continuité une théorie de la valeur-travail, que Marx reformule contre le libéralisme prôné par l'école classique puisqu'il définit le système capitaliste par l'exploitation du travailleur.

À cette époque s'amorce ainsi une tradition de pensée économique abordant les services comme travail improductif, ne permettant pas l'accroissement de la richesse parce que ne laissant pas de traces après la prestation. Le service est synonyme d'immédiateté, il ne résiste pas à la durée. Corollaire, le travail productif est concentré dans l'industrie, domaine où la production est stable et tangible, où l'ouvrier par son intervention ajoute une valeur à l'objet qu'il fabrique.

La priorité accordée à la production de biens est prolongée par Malthus. La convention selon laquelle le prix mesure l'utilité n'est valable, comme le stipule Malthus, qu'à condition de séparer les objets matériels, dont l'accroissement ou la diminution peuvent être susceptibles d'évaluation et qui relèvent à ce titre de l'économie, des objets immatériels qui ne sauraient relever de l'économie. On est à l'époque où les sociétés agraires sont touchées par la révolution industrielle et où les théorisations ont pour préoccupation de valoriser les activités industrielles. Les interprétations dominantes du marxisme s'inscrivent dans ce contexte. Entre « le modèle utilitariste des écrits économiques et le modèle expressiviste des études historiques » (Honneth, 2000, p. 181), elles optent résolument pour le premier en insistant sur le développement des forces productives et sur une conception de l'économie comme infrastructure de la société.

Avec l'école néoclassique qui s'impose dans la seconde moitié du XIX<sup>e</sup> siècle, la valeur d'un bien est expliquée non plus par le travail et les coûts engagés pour le produire mais par son utilité-rareté. La théorie marginaliste introduite par Jevons, Menger et Walras reste étroitement associée à la vision du progrès de l'époque centrée sur l'industrie. Le long « repliement » dont les étapes sont retracées par Passet (1996, p. 31-37), des physiocrates aux néoclassiques, autonomise tendanciellement une sphère économique assimilée au marché et oublie les perspectives de reproduction et de justice pourtant incluses par Walras dans l'« économie sociale » et l'« économie appliquée ». Il entretient également une absence de reconnaissance des activités de service, laissées dans l'ombre des activités industrielles. L'ensemble des agrégats statistiques qui sont ensuite mis au point par l'analyse macro-économique pour mesurer la richesse témoigne de la persistance de cette hiérarchie implicite. Dans la comptabilité nationale française, dont sont proches les autres nomenclatures nationales et internationales, les grands secteurs sont les secteurs primaire (agriculture, sylviculture, pêche) et surtout secondaire (industrie, énergie, bâtiment). « Le secteur tertiaire regroupe ainsi un ensemble de branches d'activités qui semblent n'avoir en commun que la double négation : ni primaires ni secondaires. Ses deux principales composantes, dans les nouvelles nomenclatures de l'INSEE, sont les "services marchands" et les "services administrés" » :

- les services marchands « regroupent le commerce, les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises » ;
- « les services dits administrés regroupent l'éducation, la santé, l'action sociale et les administrations publiques, auxquelles sont jointes les associations » (Gadrey, 2003, p. 5-7).

Le décalage entre la réalité de l'importance du secteur tertiaire et les représentations à travers lesquelles il est perçu s'accroît avec le temps. Dès 1906, le volume de l'emploi tertiaire est supérieur à celui de l'industrie et l'écart ne fait ensuite que s'accroître. Il n'empêche que nombre d'explications de la croissance des services continuent à penser celle-ci en référence à

l'industrie même dans la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle. C'est le cas des approches « postindustrielles » qui ont pour hantise le déclin industriel et critiquent la prolifération des services, ces activités qui n'auraient de fonction que temporaire, dans l'attente d'une reprise industrielle.

Même sans céder à ce prisme industrialiste, il convient de reconnaître le halo qui entoure les activités de service. Catégorie floue en matière statistique, elles sont le plus souvent définies par leurs caractères non stockable, non transportable et immatériel. Mais l'absence de stockabilité de la production n'est pas l'apanage des services et s'étend à l'énergie ; certains services sont transportables ; le caractère immatériel ne peut être appliqué à toutes les activités tertiaires. Aucun de ces critères n'est donc véritablement discriminant et cette imprécision s'explique par la construction des outils de mesure de l'économie comme la comptabilité nationale. Historiquement, les services ont été définis comme une catégorie résiduelle où entraient toutes les activités qui n'étaient ni agricoles ni industrielles. Cette approche par la négative héritée d'une vision « improductive » des services rend difficile l'élaboration d'une définition positive.

À la suite de Gadrey, il est toutefois possible de définir la relation de service comme un acte de production économique s'appuyant sur des interactions informationnelles entre le prestataire A et le destinataire B (consommateur, client, usager...). Cette relation a pour objet la modification par le prestataire A d'une réalité C destinée à B. C peut donc être constitué par :

- un bien ou un système technique que les interactions ont pu adapter dans sa conception ou qu'elles permettent de mettre à disposition (réparation, transport, maintenance...) ;
- des individus que les interactions affectent soit par la captation (traitement, transfert, gestion...) d'informations les concernant, soit par la transformation de certaines de leurs dimensions personnelles (physiques, intellectuelles...) ;
- des entités collectives (entreprises, administrations...) que les interactions ont pour mission d'analyser sous certains de leurs aspects (techniques, structurels, professionnels...).

Si une définition consensuelle des activités de service reste improbable, on peut en revanche s'accorder sur le triangle inhérent à la relation de service, au sens de Goffman (1968, p. 380), reliant selon ses termes un « praticien-réparateur » A, un « propriétaire » B et un « objet » C. Ce sont des relations sociales dans l'acception weberienne (1996, p. 58-61), puisque le comportement d'un individu se règle, par son contenu significatif, sur celui d'un autre et s'oriente en conséquence, mais cette action réciproque se noue à propos d'un service à rendre. Il s'agit non pas de simples interactions entre A et B, mais bien d'interactions s'expliquant par la visée partagée d'une production économique C, ce qui implique un registre contractuel ou conventionnel dans la relation établie entre A et B.

La relation de service suppose donc, pour aboutir au résultat, une coproduction qui lui est spécifique. Cependant, elle varie suivant les modes et l'intensité des interactions.

De ce point de vue, les études (Baumol, 1972; Roustang 1987; du Tertre, 1995) qui ont contrasté les services par leurs dimensions relationnelles et standardisables peuvent être prolongées en distinguant deux formes polaires de relations de service.

Dans les relations personnalisées, les médiations techniques qui y contribuent sont imbriquées avec le contact direct; elles jouent un rôle de support à la relation en offrant des options additives quant à la variété et à l'évolution qualitative de la prestation. L'innovation dans le processus de production n'aboutit pas forcément à une standardisation. La variété et la qualité peuvent être privilégiées, ce qui permet à ces services d'être porteurs de nouvelles activités et de nouveaux emplois. Le travail complexe est alors non pas éliminé mais déplacé.

### Deux formes polaires de relations de service

Les relations personnalisées sont les relations de service fondées sur les interactions passant par un contact direct entre prestataire et destinataire, sur lequel insiste Goffman parce que s'y greffe une dimension symbolique. Le rapport de face-à-face qui est constitutif de ces relations inclut un registre technique où les interactions concernent la prestation et un registre civil où s'échangent des marques d'attention réciproque. Il vise à influencer sur le fonctionnement d'une entité collective ou à améliorer l'état des usagers clients, selon qu'il s'agit de services aux entreprises ou de services aux personnes.

Les relations standardisées désignent des relations dans lesquelles la saisie, le traitement, la diffusion des données sont primordiaux. Ces services intervenant à titre principal sur des objets, des systèmes techniques ou reposant sur le traitement d'informations codées sont modifiés par le recours aux nouvelles technologies de l'information, ce qui les rapproche des activités de production de masse ou de série, dans lesquelles le capital tend à se substituer au travail. Les relations standardisées montrent qu'une relation de service ne suppose pas un contact direct, des informations pouvant être réunies en amont de la production; la coproduction est alors opérationnelle sans nécessité d'une personnalisation des rapports.

En revanche, dans les relations standardisées, les interactions informationnelles sont médiatisées par des dispositifs techniques. Le destinataire est « contenu » dans un certain nombre de supports (dossiers, fiches, formulaires...) sur lesquels sont consignés des renseignements obtenus à partir de différentes techniques (questionnaires, études, entretiens...) utilisées pour perfectionner l'adéquation entre l'offre et la demande, dans une logique qui se centre sur le registre technique.

Cette distinction analytique ne renvoie pas forcément à des secteurs de service différents, elle peut permettre d'expliquer des évolutions à l'intérieur d'un même secteur puisque la banque, par exemple, « est passée d'une activité industrielle de comptes simples à une activité de services à valeur ajoutée relationnelle, commerciale et intellectuelle » (Gadrey, 2000, p. 72).

En outre la partition entre relations standardisées et personnalisées a des effets sur le volume total de l'emploi comme l'ont montré Baumol (1987) puis Roustang (1987). On considère

généralement que le progrès technique entraîne l'obsolescence de différents domaines de production, mais génère en contrepartie le transfert vers de nouvelles activités susceptibles à terme de restaurer puis d'augmenter le volume global de l'emploi. Or, selon les deux auteurs cités, ce « déversement » ne peut aujourd'hui s'effectuer aussi facilement parce que les activités de service ayant le plus fort potentiel de développement (dans la santé, l'action sociale, l'éducation...) sont aussi celles qui ont une productivité stable. D'où un ralentissement de la croissance, + 5,4 % en moyenne annuelle entre 1949 et 1974, + 2,2 % depuis, qui pose la question cruciale du financement et de l'organisation dans ce tertiaire à productivité stagnante. Dans l'enseignement ou le spectacle vivant, les gains de productivité ne peuvent être les mêmes que dans des activités bénéficiant pleinement du progrès technique, de l'accumulation du capital et des économies d'échelle. Il en résulte un dilemme si l'on se fixe un objectif de création d'emplois : soit financer ces services par une hausse des prélèvements obligatoires, soit limiter en leur sein les coûts salariaux avec pour contrepartie le risque d'en faire des activités synonymes de « petits boulots » (Eme et Laville, 1989).

Si le salariat continue de progresser – 91 % des personnes qui travaillent sont salariées –, il n'est plus aussi protecteur. Dans les activités à forte croissance de productivité, le volume de travail ne s'accroît plus suffisamment pour absorber l'augmentation de la population active. Comme, parallèlement, les services à productivité stagnante ne génèrent pas facilement de nouveaux emplois « dignes », la tertiarisation peut alors contribuer à l'effritement de la société salariale.

#### LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE

La coproduction ne se réduit pas à l'interaction directe, elle ne s'exerce pas non plus dans la plupart des cas entre deux individus. La forme qu'elle prend dépend de l'organisation dans laquelle elle s'insère et la relation de service a donc une dimen-

sion organisationnelle. L'agencement de moyens techniques et de ressources pour réaliser les objectifs de production comporte deux volets : les formes de division du travail d'une part, les mécanismes d'intégration et de coordination des activités ainsi différenciées fournis par la gestion d'autre part. L'idée qu'il n'y aurait qu'une seule rationalisation émanant « d'une seule forme de dynamisme technologique, baptisée tantôt production en série, tantôt fordisme, tantôt taylorisme » a longtemps prévalu selon Piore et Sabel (1984, p. 11). À l'inverse ces auteurs soutiennent que « cette idée d'une trajectoire inexorable est en elle-même une construction sociale, [qu']elle relève autant de l'idéologie que de la nature ».

En rappelant le clivage industriel qui a séparé production en série et production artisanale puis en montrant qu'un second clivage dans la période contemporaine oppose les entreprises qui choisissent la spécialisation souple, ils ont affirmé qu'il n'existe pas une seule voie pour assurer l'efficacité de l'entreprise. Plus précisément, ils ont souligné l'importance historique et actuelle de deux « trajectoires », taylorienne et professionnelle, qu'il est possible de schématiser avec Gadrey (1996) comme deux formes polaires de rationalisation organisationnelle, relevant de conceptions du travail et de la gestion différentes.

À l'évidence, une congruence peut être notée entre relations de service standardisées et rationalisation taylorienne puisque cette dernière table sur une mécanisation et une automatisation des tâches, donc une substitution capital-travail, afin de normaliser les prestations et de réduire leur coût unitaire. Les relations de service personnalisées sont plus en phase avec une rationalisation professionnelle dans laquelle les technologies sont en soutien au travail, dans le but d'en améliorer les performances et non de s'y substituer. Mais il n'y a pas pour autant de correspondance entre type de services et processus de rationalisation.

**Deux formes polaires de rationalisation organisationnelle**

	Rationalisation taylorienne	Rationalisation professionnelle
Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Standardisation des procédés</li> <li>– Forte spécialisation</li> <li>– Nomenclature cherchant à limiter le nombre de « gammes » de produits, services fournis sous la forme de quasi-produits et de contrats types</li> <li>– Organisation en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formalisation des procédures</li> <li>– Construction progressive de routines individuelles et collectives issues de l'expérience</li> <li>– Dialectique de la typification des cas et de leur complexification ainsi que de l'individualisation des solutions</li> <li>– Organisation croisant champs de connaissance et familles de cas ou projets</li> </ul>
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hiérarchie développée, cadres avec compétences générales</li> <li>– Séparation entre exécution et conception, ingénieurs-experts des méthodes non issus du « métier »</li> <li>– Application des prescriptions établies par la « technostructure »</li> <li>– Productivité</li> <li>– Accent mis sur le contrôle des coûts</li> <li>– Normes fixées par la technostructure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hiérarchie limitée, cadres issus de la profession</li> <li>– Proximité de l'exécution et de la conception, professionnels « seniors » ou « détachés » pour capitalisation des acquis</li> <li>– Apprentissage de l'adaptation aux cas hors normes</li> <li>– Évaluation multi-critères et multi-acteurs</li> <li>– Accent mis sur le contrôle des résultats</li> <li>– Normes de qualité institutionnelles de la profession</li> </ul>

Source : tableau adapté de Gadrey, 1996, p. 335

## LA DIMENSION INSTITUTIONNELLE

Réagissant contre une sociologie centrée sur l'exploitation et l'aliénation, dans la période historique des « Trente Glorieuses » où la production de masse et l'accès à la consommation entretenaient l'idéologie d'un progrès à la fois économique et social, l'analyse des organisations a restauré l'idée de l'organisation comme lieu d'autonomie des acteurs où s'exercent des interactions, des jeux d'opposition comme de coopération et d'alliance qui ne sont pas commandés par les rapports sociaux. Ce faisant, elle présente le risque inverse de la sociologie du travail, la dimension sociale et politique du contexte peut y être occultée ou limitée à une appréhension en termes de culture.

Ce sont les relations aux marchés et aux techniques qui dominant, que l'on se donne pour objet l'adéquation entre structures et environnement comme Mintzberg ou l'étude des stratégies d'acteurs doublant la structure formelle d'une réalité informelle comme Crozier et Friedberg (1977). D'où la proximité entre l'analyse des organisations et les problèmes ressentis par les gestionnaires : « Les postulats d'équilibre, d'harmonie, de consensus et de solidarité, écrivent Chalant et Séguin (1983, t. 2, p. 19), qui sont au cœur de la problématique fonctionnaliste, ne pouvaient que plaire aux analystes de la gestion qui, sous cet aspect, ont souvent reflété les orientations des praticiens eux-mêmes. »

Initiée pour pallier le manque « d'instance de médiation théorique entre les tendances globales de la production industrielle et l'analyse des procès de travail concrets » (Düll, 1980 cité par Maurice, 1990, p. 307), la sociologie de l'organisation est restée centrée sur les établissements productifs. Corollaire, l'ensemble de ce qui ne relève pas de l'établissement est assimilé à une donnée environnementale. C'est l'outillage résultant d'une « adaptation sociologique de la théorie gestionnaire de la contingence » qui s'avère réducteur. Le recours à la notion de contingence « risque plutôt de renforcer dans l'analyse l'opposition entre l'externe et l'interne de l'entreprise, en considérant

la “société” comme constituant l’extérieur de l’entreprise, à l’égard duquel celle-ci devrait avoir des stratégies d’adaptation ou de contrôle» (Maurice, 1990, p. 326). Considérer l’entreprise comme une simple organisation est alors risquer d’absolutiser les contraintes invoquées par les détenteurs du pouvoir économique en les percevant comme des contingences.

Si l’entreprise n’est pas le strict résultat des effets de domination du capital, elle ne peut pas non plus être perçue comme le fruit d’une simple adaptation à l’environnement ou du seul agencement entre groupes sociaux internes sans être articulée à la structure de rapports sociaux. La détention du capital ne peut suffire à appréhender l’organisation, mais l’absence de pensée du capital peut instrumentaliser le social au service de la performance économique. C’est pourquoi il importe de réintroduire dans l’analyse la dimension institutionnelle, étrangement absente de nombreuses recherches sur les services. Dans la période contemporaine, il revient à Touraine en sociologie et à l’école de régulation en économie d’avoir intégré cette dimension à leurs analyses, évitant de la sorte une focalisation majoritaire sur l’organisation. L’historicité chez Touraine est une action de distanciation par rapport à la pratique qui se forme à partir de l’accumulation dans l’activité économique tout en déterminant un modèle culturel qui exerce une emprise sur cette pratique (Touraine, 1973, p. 81-95). Il appelle institutions «non pas les activités sociales réglées par des normes spécifiques reposant sur des valeurs générales, mais les mécanismes d’élaboration des décisions dont l’application est sanctionnée par une autorité légitime» (*ibid.*, p. 233-234). Il existe donc un système politique et institutionnel qui est une catégorie intermédiaire entre historicité et organisation. «Toute organisation entretient des échanges avec un environnement et possède d’autre part un système interne d’autorité qui repose sur un pouvoir, projection de la domination sociale à travers le système institutionnel» (*ibid.*, p. 239).

Si Touraine montre que l’accumulation est au service d’un modèle culturel par le biais de l’historicité et du système institutionnel, les régulationnistes de leur côté se saisissent du

réfèrent institutionnel pour critiquer la confusion entre rapports de travail et rapports d’exploitation. Ils considèrent que les rapports de travail sont régis par des formes structurelles, telles que les institutions, qui résultent de compromis passés entre acteurs sociaux. La notion de mode de régulation, à laquelle il est fait appel pour expliquer les périodes de relative stabilité et l’irruption de crises, désigne un ensemble cohérent de mise en forme de divers rapports sociaux, de dispositifs institutionnels et de techniques productives assurant une régularité de la croissance économique et une stabilité des fonctionnements sociaux. Dans cette perspective, les cadres sociaux généraux conditionnent les activités économiques, et les grandes crises sont non seulement économiques mais aussi politiques et culturelles (Boyer, 1995a, 1995b; Lipietz, 1984, 1989; Théret, 2000). Grâce à un ensemble hiérarchisé de notions intermédiaires, la perspective des régulationnistes permet de dépasser la notion trop globalisante de mode de production et de rendre compte autant de la diversité géographique des capitalismes que de la variabilité temporelle de la configuration des formes sociales. Elle a ainsi produit une périodisation plus précise que celles proposées avant elle, mettant en évidence la spécificité maintenant bien établie de la croissance d’après-guerre. Caractérisée par le compromis social dit «fordiste», elle se construit autour de l’institutionnalisation du rapport salarial, dans lequel l’augmentation du pouvoir d’achat a pour contrepartie le renoncement à tout contrôle ouvrier sur l’organisation du travail (Aglietta, 1976, Aglietta et Brender, 1984; Coriat, 1979). En la croisant avec la démarche de Touraine, l’approche de la régulation peut être interprétée en termes sociologiques à partir de la théorie des mouvements sociaux: les luttes entre acteurs sociaux débouchent sur des compromis institutionnalisés influant sur le champ des possibles en matière de formes concrètes de coordination au sein des organisations.

Selon les critiques (Bajoit, 1974; Cohen, 1982; Melucci, 1975), les thèses de Touraine ne seraient pas exemptes de déterminisme à travers la hiérarchisation qui fait des institutions l’ensemble des mécanismes par lequel le champ d’histo-

ricité est transformé en un ensemble de règles de la vie sociale. Déterminisme encore chez les régulationnistes qui n'échapperaient pas à une définition des formes institutionnelles trop dépendante du régime d'accumulation et des rapports entre capital et travail. Il n'en demeure pas moins que l'on peut, tout en atténuant la place conférée à certaines notions et en adoptant une démarche plus compréhensive (Dubet, 1994), retenir des approches tourrainienne et régulationniste l'importance de la dimension institutionnelle, qui est à distinguer analytiquement de la dimension organisationnelle. Elle désigne les processus de mises en forme des relations sociales qui relèvent d'un but explicite de stabilisation et d'appui à l'action, dépassant les coordinations immédiates et les interactions locales par une modalité juridiquement réglée de prise de décisions légitimes (Bourque, 1996, p. 26). On touche à la différence selon Weber entre les règles conventionnelles et les règles juridiques dotées d'un appareil de coercition.

Deux dimensions de l'analyse peuvent donc être articulées : la dimension institutionnelle et la dimension organisationnelle. Cet ouvrage part d'une hypothèse sur le caractère heuristique de la distinction entre ces dimensions (Bélangier et Lévesque, 1991 ; Demailly, 1992).

Logique et cadre institutionnels se complètent pour aborder la dimension institutionnelle d'une entité productive. Le pouvoir des propriétaires tel qu'il a été entériné dans l'entreprise capitaliste a toutefois entraîné « une contestation de type politique », se traduisant « par l'encadrement juridique du pouvoir patronal (délimitation du pouvoir réglementaire et disciplinaire du chef d'entreprise), et par l'institutionnalisation de la représentation du personnel dans l'entreprise (en France : délégués du personnel, comités d'entreprise, délégués syndicaux, sections syndicales d'entreprise, comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) », prolongée par les dispositions sur l'expression directe des salariés (avec les lois Auroux, Perret, 1999, p. 145-147).

### La dimension institutionnelle

La dimension institutionnelle correspond aux règles autour desquelles les acteurs sociaux ont trouvé des compromis explicites permettant de stabiliser leurs relations, autrement dit des règles formalisées pouvant ainsi fournir un repère pour l'action qui dépasse les limites des groupes primaires dans lesquels les personnes se côtoient quotidiennement (règles de droit opposables à tous et relevant du législateur, règlements relevant de l'appareil d'État expression de la collectivité, accords contractuels et conventionnels). Elle fournit des « règles du jeu » légitimant les mécanismes de formation des décisions concernant les parties prenantes de l'activité économique. La dimension institutionnelle encadre ainsi la dimension organisationnelle qui correspond aux modes de division et de coordination régissant la production et le travail.

Au sein d'une entité productive, la dimension institutionnelle se décompose elle-même en deux :

- la logique institutionnelle apparaît dès la création quand un ensemble de dispositions atteste d'un accord basé sur un principe supérieur commun et confère à un ou plusieurs groupes le pouvoir de décision ; la logique institutionnelle ne saurait donc se résumer à une opération de coordination même si celle-ci y est incluse. Comme le rappelle Commons (1934), des rapports de pouvoir asymétriques s'expriment à travers les statuts juridiques des entités productives qui permettent la mise en œuvre des activités économiques. Comme le disent également Milgrom et Roberts (1992), ils confèrent des droits de propriété qui installent leurs détenteurs dans une position de catégorie dominante exerçant le contrôle ultime en cas de nécessité ;

- le cadre institutionnel correspond aux dispositifs et aux règles auxquels l'entité est amenée à se conformer, qu'ils agissent par la loi, le compromis ou le système de représentation. Ils peuvent s'exprimer, par exemple, par le système de relations professionnelles, par des régulations concernant le champ d'activité, par des intermédiaires assurant diverses fonctions comme l'information ou la prescription ou par tout autre élément n'ayant pas fait l'objet d'une décision interne, mais influant ou orientant le cours de l'activité économique. On retrouve Commons pour lequel, en contexte incertain, les institutions « soutiennent la construction d'un ordre social du double point de vue d'une régulation des conflits d'intérêts et d'une homogénéisation des comportements, des représentations et des anticipations » (Lamoureux, 1996, p. 40). On réserve toutefois ici la notion de cadre institutionnel à ce que Commons dénomme institutions formelles, c'est-à-dire des règles dérivant de choix collectifs finalisés, devenant à la fois contraintes et guides pour l'action individuelle.



L'entreprise de capitaux «était considérée traditionnellement comme un espace privé», elle «devient pour partie un espace public, soumis à des règles d'ordre public» (Join-Lambert et coll., 1997, p. 152), par exemple à travers les lois sociales et les dispositions de branches qui l'inscrivent dans un système de relations professionnelles.

Cette conception de la dimension institutionnelle, en couplant logique et cadre, fait écho aux fonctions de l'institution selon Durkheim : intégration, régulation, émancipation et codification, que Lallement présente comme «les quatre coins de l'institution» (2003, p. 54). S'y jouent à la fois un contrôle de conformité et une capacité d'expansion de l'action individuelle et collective.

#### POSITION DE L'OUVRAGE

Cet ouvrage ne prétend pas à l'exhaustivité en matière d'analyse des services. Il souhaite resituer les moments d'interaction directe propres à des relations de service, dans un contexte organisationnel et institutionnel. Ces préoccupations rejoignent celles d'autres auteurs, comme Durand (2004), qui partagent la volonté de considérer le prestataire comme organisation, mais s'y ajoute ici une attention particulière à la dimension institutionnelle souvent négligée.

Beaucoup de recherches, en effet, se sont d'abord intéressées aux services privés en étudiant les formes d'organisation des entreprises de service. De façon complémentaire, la logique institutionnelle des entités productives autorise à comparer les cas où cette logique ressort de l'intérêt et fait des actionnaires la catégorie dominante avec d'autres configurations.

Dans le premier chapitre, les relations de service sont étudiées dans les entreprises privées industrielles. Par ce biais, il est possible de constater ce qui a été posé ci-dessus, à savoir que les relations de service ne se limitent pas aux activités de service, mais touchent aussi à des activités autres comme l'industrie.

Au-delà de ce souci d'approfondir l'articulation entre irruption de la relation de service et modes antérieurs de rationalisations industrielles, la variable représentée par la logique institutionnelle est traitée à travers la différence de statuts juridiques entre les entreprises retenues ; en sus des entreprises capitalistes, sont intégrées des entreprises coopératives dans lesquelles les travailleurs se confondent avec les actionnaires, mélangeant la logique de l'intérêt avec celle de l'entraide mutuelle.

Dans le deuxième chapitre, on poursuit l'approche de services dont la logique institutionnelle est fondée sur un registre de légitimation différent de l'entreprise privée. Le service public manifeste l'existence d'une autorité émanant de la démocratie représentative. La prise en compte de la dimension institutionnelle amène à distinguer sociologie de l'action publique et sociologie de l'entreprise privée parce que la genèse du registre de la légitimation propre au service public «implique directement une relation de type politique» (Rouban, 1991, p. 139) qui lui est spécifique.

Dans le troisième chapitre, les services qui sont détaillés prennent forme dans le cadre d'associations, celles-ci impulsant l'action collective et l'activité économique à partir d'un engagement volontaire. L'association peut être abordée sociologiquement comme un espace opérant le passage, grâce à une rencontre interpersonnelle, entre sphères privée et publique. Les logiques institutionnelles qui constituent le ressort dans la création associative font référence au principe de solidarité qui s'exprime par la référence à un bien commun (Laville, 2004).

La forme la plus courante de l'entreprise est à l'évidence l'entreprise de capitaux. La reconnaissance de la société par actions a donné les moyens d'une concentration de capitaux inédite puisque les droits de propriété peuvent être échangés sans que les détenteurs aient besoin de se connaître, la médiation de la Bourse garantissant parallèlement une liquidité à leurs avoirs. «Dans la mesure où le compte de capital est devenu universel, il est désormais – et avec lui les chances d'opérations marchandes – l'horizon tant de l'échange des marchandises que celui de la

production» (Weber, 1991, p. 14-15). Mais cet horizon n'est bien sûr pas unique. C'est pourquoi l'étude d'entreprises non orientées vers le profit est essentielle. L'intégration de statuts juridiques différents ouvre l'analyse empirique à des relations de service qui ne sont pas strictement référées à l'intérêt matériel. Il existe effectivement dans l'économie contemporaine un nombre non négligeable d'entités collectives (coopératives, services publics, associations...) qui ne sont pas ancrées sur la logique institutionnelle de l'intérêt. Elles peuvent être regroupées autour de la logique de la solidarité, ce concept polysémique englobant dans la définition générique adoptée ici les relations dans lesquelles le sentiment d'appartenance enveloppe, précède et motive les interactions mises en œuvre par les sujets. La solidarité n'est pas un vague sentiment d'altruïsme, elle est «puissance d'intégration sociale» (Habermas, 1990, p. 122). Comme il a été montré par ailleurs, c'est en mobilisant cette notion que l'on peut dépasser l'aporie contenue dans l'approche utilitariste des associations selon laquelle le désintéressement matériel des promoteurs expliquerait l'intérêt des autres parties prenantes (Laville, 2001, 2004). La solidarité ne peut être contenue dans l'intérêt, même si elle inclut une part d'intérêt personnel, elle le déborde par la recherche des conditions intersubjectives de l'intégrité personnelle (Honneth, 2000). C'est pourquoi il a été retenu de distinguer les unités régies par la logique institutionnelle de l'intérêt de celles ayant opté pour la solidarité. Ces caractéristiques institutionnelles s'atténuent-elles avec le temps sous le poids des évolutions organisationnelles ou maintiennent-elles une originalité? La question mérite à tout le moins d'être posée.

Concrètement, la solidarité s'exprime par divers biais. Le premier est la redistribution publique, qui atteste de la reconnaissance mutuelle que s'accordent les citoyens à travers des transferts sociaux justifiés par des droits. Avec l'État-providence, le service public assoit sa légitimité sur un système d'assurances sociales et de politiques sociales ayant pour contrepartie une domination exercée sur les usagers des services par la puissance publique (Strobel, 1994, p. 55). Cette première forme de solidarité

fondée sur le droit, abstraite et universelle, est complétée par des formes de solidarité volontaire qui reposent sur un engagement réciproque à travers lequel se manifeste une «liberté positive» (Berlin, 1969), qui s'exprime dans le développement de pratiques coopératives. Dans de multiples formes d'associationnisme, se révèlent la revendication d'un pouvoir-agir dans l'économie, la demande d'une légitimation de l'initiative indépendamment de la détention d'un capital. D'où la création d'institutions productives qui ne sont pas principalement destinées à rentabiliser un capital investi et où une catégorie d'agents autre que les investisseurs (travailleurs, consommateurs, volontaires, usagers...) se voit attribuer la qualité de catégorie dominante.

Ce sont bien deux déclinaisons de la solidarité qui coexistent, celle correspondant à la redistribution publique par laquelle une autorité démocratique prélève des ressources pour les répartir selon des règles de droit, celle passant par la réciprocité volontaire, qui est la relation établie entre parties prenantes dans le but de manifester le lien social les réunissant.

Il est vrai comme le note Gadrey (2000, p. 605) que «les grandes entreprises capitalistes du secteur marchand concurrentiel sont tiraillées entre des objectifs, des missions, des contraintes et des acteurs multiples, entre le court et le long terme» et qu'elles sont confrontées à une pluralité de logiques comme le service public ou les associations. Mais le poids respectif des logiques n'est pas pour autant équivalent dans les trois configurations. La gouvernance par le principe de l'intérêt, à travers la recherche de maximisation du retour sur investissement, «formate»-t-elle en partie la relation de service? Les entités qui inscrivent dans leur logique institutionnelle le recours à la solidarité, elle-même multiforme, génèrent-elles des relations de service différentes de celles mises en œuvre dans les grandes entreprises privées? Le service public ou les associations produisent-ils des services ayant un contenu distinct ou y a-t-il un modèle unique qui se diffuse dans tous les services?

Pour répondre à ces questions, il importe d'analyser des contextes institutionnels dans lesquels se déroulent les relations

de service sans les rabattre sur les environnements marchands. De ce point de vue, les deuxième et troisième chapitres permettent d'élargir le spectre des situations étudiées. Avec le service public social, c'est le cas d'une tutelle publique qui est examiné. Dans les associations, c'est non plus seulement de tutelle qu'il est question, mais plus largement de régulation publique; elles conduisent à envisager une interdépendance dans la longue durée entre action collective et action publique (Evers et Laville, 2004).

L'examen de relations de service renvoyant à des logiques institutionnelles différentes se double d'une prise en compte d'un cadre institutionnel complexe qui insère l'économie marchande dans «des normes intégrant souvent du social dans les obligations des échangistes» (Gadrey, 2000, p. 603), mais touche aussi aux deux autres pôles que sont l'économie non marchande et l'économie non monétaire, dont la formation est indissociable de règles sociales et institutionnelles. L'économie de marché a conquis une place prépondérante. Cela dit, les deux autres pôles ne peuvent être exclus de la réflexion pour analyser la société et ses modes de régulation.

Cette contribution présente des constats synthétisant trois programmes de recherche successifs étalés sur deux décennies, suffisants par leur ampleur pour que les enseignements tirés aient une portée dépassant les monographies isolées; dans chacun d'eux, c'est un ensemble d'études de cas qui ont été réalisées, autorisant une relative montée en généralité.

Dans le premier chapitre, les entreprises privées étudiées l'ont été au sein d'un réseau européen de recherche. L'échantillon incluait donc des petites et des moyennes entreprises dont certaines, on l'a dit, coopératives<sup>2</sup>.

Dans le deuxième chapitre, le service public social a été abordé à travers des études de cas de caisses d'allocations familiales<sup>3</sup>.

Dans le troisième chapitre, les services aux personnes ont été analysés dans un ensemble de recherches, à la fois européennes et françaises, qui ont permis de réaliser et de mettre en perspective plusieurs dizaines de monographies<sup>4</sup>.

Des réflexions sont ensuite formulées sur les questions sociologiques transversales et les enjeux de la société de service dans ce qui est moins une conclusion qu'une invitation à poursuivre la recherche<sup>5</sup>.

Dans chacun de ces chapitres, «le raisonnement sociologique» s'appuie sur une mise en perspective historique, dont l'objet est «de comprendre et agir aujourd'hui» à travers «l'effort pour ressaisir le surgissement du plus contemporain en reconstituant le système des transformations dont la situation actuelle hérite», selon la méthode défendue par Castel (1995, p. 12-18). Dans les premier et troisième chapitres s'y ajoute une stratégie de comparaison internationale (Lallement et Spurk, 2003) qui vise à préciser les points communs à diverses pratiques observées dans des cadres nationaux différents tout en spécifiant «les formes d'articulation spatio-temporelles» (Lallement, 2004a, p. 10) de celles-ci.

#### NOTES

1. Parmi les publications de référence, on peut citer par ordre chronologique : Delaunay et Gadrey (1987) ; Petit (1988) ; Perret et Roustang (1993) ; De Bandt et Gadrey (1994) ; Laufer (1995) ; Jeannot (1998) ; Gadrey (2000) ; Bélanger et Ughetto (2002) ; Besucco et coll. (2002) ; Ughetto (2003).
2. Plusieurs publications ont été tirées de cette recherche, parmi lesquelles on peut citer Laville (1989, 1992a).
3. Parmi les publications issues de cette recherche, Laville (1997) ; Gautrat et coll. (1994).
4. Le travail ainsi mené pendant plusieurs années a donné lieu à de nombreuses publications dont : Ème et Laville (1989, 1994, 2000) ; Laville (1992b ; 1995) ; Laville et Lallement (2000) ; Laville et Marchat (1995) ; Laville et Nyssens (1996, 2001a).
5. Cette conclusion intègre des éléments issus de plusieurs échanges et publications, en particulier : La Rosa et Laville (2004) ; Laville et Cattani, (2005) ; Laville (2005).

## I

*Les entreprises privées à l'épreuve  
des relations de service*

À la fin du XIX<sup>e</sup> siècle et au début du XX<sup>e</sup> s'est opéré un choix social entre deux conceptions de la production de biens ; la rationalisation taylorienne s'est imposée au détriment de la rationalisation professionnelle.

La rationalisation professionnelle était fondée sur la production de métier. Le progrès technologique pouvait renforcer les qualifications ouvrières en permettant de consacrer des savoir-faire à la réalisation de produits plus variés grâce à des machines aux usages multiples. Ces équipements facilitaient les changements de série rapides et peu coûteux dans une même famille de biens comme les changements dans les matériaux travaillés et les opérations effectuées, permettant de produire des gammes étendues de produits pour des marchés très différenciés.

La rationalisation taylorienne s'est élaborée à partir d'une volonté de réduction des coûts par l'avènement de la production de masse. Le progrès technologique rendait possible le remplacement des savoir-faire ouvriers par des outils, les activités manuelles décomposées en tâches simples pouvaient faire l'objet d'un apprentissage accéléré et être effectuées par des machines spécialisées avec de grandes fiabilité et rapidité d'exécution. Il s'agissait de produire

des volumes importants pour satisfaire des segments de clientèle déterminés en s'appuyant sur la coordination managériale pour la conception et la programmation des tâches et des flux. Les coûts fixes élevés étaient compensés par une baisse de coûts à l'unité au fur et à mesure de l'augmentation des quantités produites, ce qui incitait à la stabilisation des marchés de biens et de travail.

Un dualisme industriel s'est instauré dans lequel l'organisation professionnelle a subsisté en étant largement occultée par la diffusion du taylorisme. La production de métier s'est cantonnée dans un rôle de complément de la production de masse à laquelle la dynamique de croissance était identifiée. La période des « Trente Glorieuses » est caractérisée à juste titre par une économie de la demande dans laquelle les entreprises proposent des biens de consommation standardisés sur un marché essentiellement national.

À cette phase d'expansion fondée sur la rationalisation taylorienne succède une phase qui peut à l'inverse être définie comme économie de l'offre, dans laquelle la compétitivité est liée à la diversification des gammes de produits. Ce changement, on l'a mentionné en introduction, brouille les frontières entre biens et services. Le service rendu s'intègre structurellement à l'offre de biens comme un atout destiné à mieux capter la demande. Le succès d'un bien sur les marchés internationalisés dépend de plus en plus des différentes composantes des services qui peuvent lui être associés. Face à une demande volatile et fluctuante, les entreprises sont amenées à « gérer l'aléatoire » alors qu'elles s'étaient pour la plupart concentrées sur des efforts continus de programmation de la production.

Le couple productivité-standardisation se double désormais du couple flexibilité-diversification, ce qui suppose de concilier ces logiques contradictoires. Les articulations ainsi recherchées sont symptomatiques de l'irruption des relations de service, y compris dans les systèmes industriels. La pénétration de ce souci du service dans l'atelier appelle de nouvelles formes de travail et de gestion afin de mobiliser les savoir-faire et les compétences accumulées. Ce qui était présent, mais occulté, et même réprimé quand la division du travail ouvrier en séquences gestuelles