

Université de Montréal

**De l'économie productive à l'économie de la servitude : comprendre  
le nouveau cadre épistémologique de l'analyse économique**

par Carl Legault Mallette

Département de science politique

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès sciences (M. Sc.)  
en science politique

Juin 2018

© Carl Legault Mallette, 2018

## Résumé

La conjoncture économique actuelle suppose une rupture épistémologique profonde dans l'analyse économique. Les phénomènes économiques ne relèvent plus uniquement de processus tangibles et visibles. Les phénomènes économiques relèvent davantage d'activités intangibles. Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. Durant l'époque industrielle, l'analyse économique visait avant tout l'optimisation de la gestion des ressources matérielles et des ressources humaines. Elle était circonscrite au domaine du *mesurable* et du *tangible*. L'analyse économique contemporaine prolonge les notions de performance et de compétition à presque l'ensemble des activités et des interactions humaines. Il y a une réification des mécanismes de concurrence. Il est désormais impossible de se référer à des étalons de mesure préétablis, univoques. L'économie s'inscrit désormais principalement dans une logique de *gouvernementalité*.

**Mots clés :** économie immatérielle, service, gouvernementalité, rationalité économique, microéconomie, épistémologie de l'économie

## **Abstract**

The current economic situation implies a deep epistemological break in economic analysis. The economy relies less and less on the production of quantifiable objects. The economy relies instead on intangible activities. It is no longer the *commodity*, but rather the *service relationship* that now represents the new frame of reference of economic analysis. During the industrial era, economic analysis focused on optimizing the management of material resources and human resources. It was circumscribed in the realm of the *measurable* and the *tangible*. Contemporary economic analysis extends the notions of performance and competition to almost all human activities and interactions. There is a reification of the competition mechanisms. It is now impossible to refer to preestablished, unequivocal measurement standards. The economy is now mainly part of a logic of *governmentality*.

**Keywords :** immaterial economy, service, governmentality, economic rationality, microeconomics, epistemology of economics

# Table des matières

Résumé.....	i
Abstract .....	ii
Table des matières .....	iii
Liste des tableaux .....	vi
Introduction .....	1
<b>Chapitre 1 - Mise en contexte : évolution des formes de rationalité économique</b> .....	<b>10</b>
1.1 Les sociétés préindustrielles et la rationalité économique circonscrite par les besoins de la vie .....	10
1.2 Les sociétés industrielles, la dynamique productiviste et l'extension de la rationalité économique.....	22
1.3 Les sociétés contemporaines et l'émergence de l'économie immatérielle : vers un nouveau paradigme .....	33
<b>Chapitre 2 - Évolution des courants théoriques sur les services .....</b>	<b>45</b>
2.1 La théorie post-industrielle et l'inexorable progression des services .....	47
2.2 Les théories néo-industrielles et la problématisation de la productivité dans les services.....	52

2.3 La théorie externaliste et la remise en question de la notion de productivité dans les services.....	56
--	----

**Chapitre 3 - Services, productivité et produit : comprendre les limites épistémologiques des concepts et des notions élaborés par l'économie**

<b>industrielle.....</b>	<b>59</b>
3.1 Comprendre la notion de productivité .....	60
3.2 Définir les activités de services .....	65
3.3 Le support de traitement et l'analyse de la productivité .....	71
3.4 La nature insaisissable du produit dans les services .....	76
3.5 Produit <i>immédiat</i> et produit <i>médiat</i> .....	88
3.6 Le mode de socialisation des services et l'extension de la logique marchande .....	92

**Chapitre 4 - Services et marché : la rupture épistémologique de la microéconomie et la gouvernamentalité.....**

4.1 La rupture épistémologique de la microéconomie : le passage d'une approche substantiviste à une approche formaliste .....	100
4.2 De la microéconomie traditionnelle à la nouvelle microéconomie .....	109
4.3 L'évolution des hypothèses de la microéconomie sur l'environnement économique des agents .....	115
4.4 Les dispositifs de qualification .....	127
4.5 La théorie économique des contrats.....	135

**Chapitre 5 – L’exemple des services publics : l’extension des mécanismes de concurrence..... 168**

**4.1 L’administration publique traditionnelle.....168**

**4.2 Le nouveau management public.....176**

**4.3 La qualité.....189**

**Conclusion .....196**

**Bibliographie.....203**

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1 : Lien entre les hypothèses et les institutions encadrant les contrats .....</b>	<b>149</b>
<b>Tableau 2 : Conditions sur les relations entre partenaires et modes de gouvernance des contrats .....</b>	<b>150</b>
<b>Tableau 3 : Réversibilité des points de vue entre théorie des coûts de transaction et théorie de l'agence .....</b>	<b>156</b>
<b>Tableau 4 : Aperçu général de la théorie de l'agence .....</b>	<b>157</b>
<b>Tableau 5 : Contrats et relations de service.....</b>	<b>163</b>
<b>Tableau 6 : Rationalisation professionnelle .....</b>	<b>174</b>
<b>Tableau 7 : Description du nouveau management public .....</b>	<b>179</b>
<b>Tableau 8 : Types de gouvernance universitaire.....</b>	<b>186</b>

## Introduction

Nous sommes entrés dans une nouvelle ère de développement économique. Auparavant, l'économie reposait principalement sur la production de biens matériels isolables, autonomes, dénombrables (principalement des biens industriels). Aujourd'hui, l'économie repose de plus en plus sur le développement d'activités immatérielles (essentiellement des activités de services). Le produit du travail est de moins en moins tangible, de plus en plus abstrait. Gorz explique : « Le travail de production matériel, mesurable en unités de produit par unité de temps, est relayé par du travail dit immatériel, auquel les étalons de mesure classiques ne sont plus applicables. » (2003, 11).

L'économie immatérielle est souvent désignée comme « l'économie du savoir » ou « l'économie de la connaissance ». Le travail manuel est graduellement remplacé par du travail immatériel, beaucoup plus interactif et complexe, fondé principalement sur l'échange d'informations. Les images, les idées, les connaissances deviennent les principales forces économiques. Comme l'explique Goldfinger : « Le marché des idées l'emporte désormais sur le marché des choses. » (1994, 1). Le travail dans sa forme concrète, tangible et immédiate cesse d'être la mesure de la richesse créée. Gorz explique : « Le travail immédiat et sa quantité cessent alors d'apparaître comme le principal déterminant de la production. » (2002, 12).

L'économie immatérielle signifie l'émergence d'un nouveau mode de développement économique. Deux grandes tendances permettent de comprendre cette transition. Premièrement, la production matérielle n'offre plus vraiment, désormais, de perspective de croissance économique. La croissance passe par la création de nouvelles filières économiques. La demande économique évolue. Elle se déplace vers des biens symboliques (éducation, bien-être, santé) et vers des biens

« communicationnelles » ou « cognitifs » (multimédia, divertissement, technologies de l'information, etc.). Deuxièmement, la production matérielle n'offre plus vraiment de perspective de création d'emplois. La main-d'œuvre ouvrière ne cesse de diminuer. Les entreprises du secteur industriel préfèrent investir dans du capital technique afin d'améliorer les rendements. Ils robotisent les chaînes de production. Ils relocalisent aussi la production dans des pays où le prix de la main-d'œuvre est plus bas. Les emplois se déplacent vers les services. La raison est simple : il est plus difficile de substituer de la force de travail pour du capital technique dans les services. Dans les pays de l'OCDE, les services représentent maintenant plus du deux tiers de l'activité économique.

L'économie immatérielle entraîne des mutations profondes. Le travail immatériel n'a pas les mêmes caractéristiques que le travail matériel. Les activités ne peuvent être clairement décomposées en unités de produit. Les produits ne sont jamais clairement identifiables. Encore plus lorsque les services renvoient à des actes d'accompagnement ou des actes d'accumulation et de communication de connaissances. Comme l'explique Gorz : « La connaissance, à la différence du travail social général, est impossible à traduire et à mesurer en unités abstraites simples. » (2003, 33). L'économie ne relève plus uniquement d'enjeux matérielles et techniques. L'économie intègre et concerne de plus en plus les dimensions intellectuelles, culturelles et expressives des individus.

Lazzarato affirme :

Lorsque la richesse est considérée sous cet aspect « psychologique », c'est-à-dire en tant qu'expression de relations subjectives qui engagent aussi la « croyance » et le « sentir », l'économie politique se trouve confrontée à un problème majeur car les « connaissances » sont des biens dont les propriétés s'opposent une par une aux propriétés des marchandises. Les premières sont des biens « intangibles, inappropriables, inéchangeables et inconsommables », tandis que les deuxièmes sont des biens « tangibles, appropriables, échangeables et consommables ». (2001, 155)

La création de richesse devient de plus en plus insaisissable et évanescence. Elle ne se mesure plus en temps de travail par unité de produit. La relation entre les moyens et les résultats devient de plus en plus ambiguë et incertaine. La mise au point de ratios de productivité et de grille de performance apparaît nécessairement hasardeuse. Les repères sont instables. Les processus sont flous. Comment évaluer et sanctionner les contenus des activités de manière univoque ? Les activités relèvent souvent de jeux d'images, de perceptions et de séductions. Lazzarato explique :

Le travail n'a plus besoin d'être combiné par le capital, pour être productif, car il est socialisé, et hautement socialisé, « en soi et pour soi ». D'ailleurs le grand problème [...] est comment capturer cette production d'inventions qui fuit de toutes parts, même à l'intérieur du travail salarié, car elle fuit, d'abord, *dans les cerveaux des hommes* (l'auteur souligne). (2001, 171)

Il y a parfois des tentatives pour établir des étalons de mesures, pour définir et standardiser les activités immatérielles. Mais ces méthodes ne tiennent pas compte des dimensions qualitatives et « communicationnelles » des activités de services. « Les grilles d'évaluation du travail deviennent un tissu de contradictions. » (Gorz 2003, 34). Jany-Catrice explique : « Dans les activités de services, le travailleur est avant tout en interaction avec autrui, dans un face-à-face qui n'est pas médiatisé ni par la technique ni par la marchandise. » (2012a, 41). Les activités de services supposent une proximité et une interaction étroite entre les prestataires et les usagers. Les activités de services supposent une plus grande implication relationnelle.

Il faut aussi renouveler la théorie économique. L'économie immatérielle n'est plus l'économie de la rareté ou de l'accumulation. La consommation d'une personne ne prive pas nécessairement la consommation d'une autre personne. Les individus n'ont plus à se concurrencer pour les ressources. L'information peut se transmettre et circuler librement sans perte. Aussi, l'aspect intangible des produits rend très difficile la restriction et la limitation des droits. Il est très difficile d'individualiser la consommation. Lazzarato affirme :

Les catégories de l'économie politique (l'échange, la valeur, la propriété, la production, le travail, la consommation, etc.) entrent en crise lorsqu'on intègre dans l'explication du phénomène économique les connaissances et les passions car elles ne sont pas des biens rares. La rareté implique nécessairement « l'aliénation » et le « le dépouillement » de celui qui participe au travail ou à l'échange des marchandises et il faut trouver un mètre pour déterminer une commune mesure de ce « sacrifice » (une des fonctions de la monnaie), tandis que le mode de production et de socialisation des connaissances et des affects est fondée sur « l'émanation », sur « l'addition réciproque », c'est-à-dire sur la faculté de celui qui participe à la production et à l'échange de « donner et retenir » à la fois. Cette puissance de « donner et retenir » à la fois est [...] une qualité spécifique de la « mémoire » en tant que force « psychologique » et de l'attention en tant que « effort (*conatus*) intellectuel ». (2001, 155)

Les procédures internes de planification et de contrôle deviennent de plus en plus complexes. Des nouvelles méthodes de gestion émergent. Ces méthodes visent d'abord les processus créatifs, intangibles. Elles visent d'abord à orienter l'activité des « cerveaux » et non plus l'activité des « bras » et des « muscles ». L'apport de chaque travailleur est de plus en plus difficile à mesurer et à contrôler à cause de l'absence de supports matériels. Moulier-Boutang explique :

La disparition de l'aspect manuel du travail contenu dans la grande entreprise et la chaîne de montage, bouleverse le sens des mécanismes de contrôle de la division technique du travail. Jusqu'ici, l'élément intellectuel, l'initiative nécessaire à l'organisation capitaliste du travail, pouvaient bien exister, mais tant que subsistait un lien tangible incarné par la matérialité des produits, la discipline se mesurait selon un critère simple : la continuité des flux productifs. Quand cet élément matériel du procès de production disparaît, qu'il se reporte désormais sur la continuité du procès de circulation largement dominé par les services, le contrôle manufacturier de la grande industrie cesse d'être la figure centrale de la domination. Ce n'est plus Taylor ni la division smithienne du travail qui fournissent le modèle de la production de la richesse, même s'ils subsistent comme moments désormais subalternes bien qu'inéliminables. Voilà pourquoi l'économie de l'entreprise s'intéresse de plus en plus à la relation d'autorité, à la loyauté et la confiance. (2001, 136)

Les gestionnaires ne peuvent plus simplement gérer les flux économiques et les processus de productions. Ils doivent acquérir des connaissances sur les relations humaines. Ils doivent acquérir des connaissances sur la rationalité des choix et des désirs des individus. Ils doivent créer des mécanismes incitatifs afin de favoriser une plus grande implication intellectuelle et créative des travailleurs. Ils doivent aussi prévoir et anticiper les tendances de la demande économique. Ils

doivent sonder la population. Ils doivent développer des campagnes marketing afin de stimuler la consommation des individus. L'essor des neurosciences et des sciences cognitives s'inscrit justement dans cet intérêt d'acquérir des connaissances sur la psychologie des individus. D'ailleurs, le prix Nobel d'économie en 2017 a été attribué à Richard Thaler pour ses travaux dans le domaine de l'économie comportemental (*Behavioral Economics*). Moulier-Boutang explique :

C'est désormais la science de la société qui devient le véhicule du contrôle et non pas la science du capital. [...] le contrôle vise la production des affects par le sujet, que ceux-ci soient des fantasmes, des représentations, il envahit le virtuel, il s'immisce dans le désir, et recherche l'adhésion entière ; le droit qui traite des relations entre les choses et les personnes ne lui suffit plus, il veut légiférer dans les rapports entre sujets, il veut s'approprier les processus de *subjectivation* (l'auteur souligne). Ce travail d'autopoïèse référentielle ne peut se faire qu'à une échelle globale : la maîtrise du langage devient le véritable haut fourneau de la troisième révolution « industrielle ». (2001, 136-137)

Notre hypothèse de travail est que la conjoncture actuelle suppose une *rupture épistémologique* profonde dans l'analyse économique. Les phénomènes économiques ne relèvent plus uniquement de processus tangibles et visibles. Les phénomènes économiques ne relèvent plus uniquement d'enjeux matériels. Les phénomènes économiques relèvent davantage d'activités intangibles. Les phénomènes économiques se prolonge désormais aux idées, aux images, aux affects, etc. Comme l'explique Gorz : « À moins de n'être qu'une simple métaphore, l'expression "économie de la connaissance" signifie des bouleversements fondamentaux du système économique » (2003, 33). Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. Les phénomènes économiques relèvent de l'interaction des cerveaux et de rapports intersubjectifs. Comme l'explique Michel Foucault : « C'est le passage de l'analyse des processus économiques à l'analyse de la rationalité interne des comportements humains. » (2004, 221).

Durant l'époque industrielle, l'analyse économique cherchait avant tout à comprendre les processus de production et les avantages comparatifs de la division du travail et des échanges dans

les économies de temps de travail. Elle visait avant tout l'accumulation *matérielle*. Elle visait l'optimisation de la gestion des ressources matérielles et des ressources humaines, dans un contexte de rareté. Elle était circonscrite au domaine du *mesurable* et du *tangible*.

L'analyse économique contemporaine prolonge les notions de performance et de compétition à presque l'ensemble des interactions humaines et des activités « communicationnelles » et créatives. Il y a une réification des mécanismes de concurrence. L'analyse économique n'est plus circonscrite aux processus tangibles. Elle vise d'abord à programmer la rationalité des comportements et des désirs. L'économie apparaît désormais comme un système de choix et d'interactions stratégiques applicable à une grande variété de situations et de contextes. Comme l'explique Michel Foucault : « La généralisation de la forme économique du marché fonctionne comme principe d'intelligibilité, principe de déchiffrement des rapports sociaux et des comportements individuels. » (2004, 249). La rationalité économique devient l'interface par lequel s'ordonne presque l'ensemble des activités et des interactions humaines. La concurrence apparaît comme principe ordonnateur et régulateur de la société. L'économie s'inscrit désormais principalement dans une logique de *gouvernementalité*, plus que dans une logique de production ou de gestion des ressources. La concurrence permet d'orienter les activités et de réguler les comportements et les relations humaines. Comme l'explique Gorz : « Il ne s'agit plus, en effet, de socialiser les tâches afin qu'elles absorbent moins de temps à l'échelle de la société ; il s'agit, au contraire, que ces tâches occupent le plus de gens possibles... » (1988, 248). Les conséquences de cette logique sont profondes : la rationalité économique « vient “coloniser”, réifier et mutiler jusqu'au tissu relationnel dont dépendent l'intégration sociale, l'éducation et la socialisation des individus. » (Gorz 1988, 174).

Ce travail cherche à rendre compte de cette rupture épistémologique à travers l'examen exploratoire des nouveaux modèles économiques. La théorie économique a beaucoup évolué au cours des années. Son champ conceptuel s'est considérablement agrandi et enrichi. Son cadre d'analyse s'est considérablement élargi. La théorie économique intègre désormais une plus grande variété de phénomènes et de situations. Ce travail aborde l'évolution des problématiques soulevées par les nouveaux modèles économiques.

*Méthode et cadre d'analyse.* Notre approche est interprétative. Ce travail vise d'abord à comprendre l'évolution des modes de raisonnement et des modes de problématisation en économie. Il s'agit d'interroger la manière dont s'articule l'évolution des idées, des concepts, des catégories, des objets et des orientations en économie. Il s'agit d'analyser la manière dont la théorie économique construit son champ d'études. Il s'agit d'analyser la manière dont la théorie économique élabore ses schémas.

Ce travail vise entre autres à contextualiser l'évolution de la théorie économique. Il conjugue histoire et théorie économique. Il vise à comprendre l'interrelation entre l'évolution des contextes et l'évolution des discours économiques. Les sociétés industrielles se sont construites sur les principes élaborés par l'économie politique : le salariat, la division du travail, la productivité, la standardisation des produits, etc. Le contexte actuel rend désormais ces principes et ces modes de raisonnement inapplicables, inopérants. Afin de demeurer pertinente et cohérente, la théorie économique prolonge son cadre d'analyse. Elle élabore de nouveaux schémas. Elle élargit son champ conceptuel. Elle fait émerger de nouveaux objets et elle façonne, par le fait même, notre rapport à la réalité.

Ce travail s'inspire entre autres des travaux de Michel Foucault sur la *gouvernementalité*. La notion de *gouvernementalité* peut se définir de manière assez large comme la « conduite des conduites ». Elle renvoie à un ensemble de moyens et de schémas visant à orienter le comportement des individus et à structurer leur champ d'action. Elle suppose un certain mode de subjectivation. Elle permet de considérer « l'ensemble constitué par les institutions, les procédures, les analyses et les réflexions, les calculs et les tactiques par quoi des conduites sont orientées, canalisées, avec la collaboration pratique du sujet, que celle-ci soit consciente ou inconsciente. » (Jeanpierre 2006, 90).

Ce travail argumentatif s'appuie principalement sur deux sources de textes : d'une part, les travaux de recherche sur l'économie des services, notamment les travaux de Jean Gadrey, et d'autre part les travaux théoriques de la nouvelle économie institutionnaliste (désignée souvent comme la nouvelle microéconomie). Les travaux de recherche sur l'économie des services permettent de mieux situer les problématiques socio-économiques et gouvernementales des sociétés contemporaines. Les travaux théoriques de la nouvelle économie institutionnaliste permettent de mieux cerner la manière dont s'articule l'extension du modèle standard.

Le plan de travail se décortique en cinq chapitres. Le premier chapitre fait un survol historique de l'évolution des formes de rationalité économique. Il est possible de discerner de manière assez large trois phases distinctes : premièrement, les sociétés préindustrielles où le domaine de l'économie relève essentiellement de la sphère privée ; deuxièmement, les sociétés industrielles caractérisées par la séparation de la production et de la consommation, l'émergence du système de la fabrique et la fonctionnalisation du travail ; finalement, les sociétés contemporaines caractérisées par l'émergence de l'économie immatérielle et la prédominance des activités de services. Cette périodisation permet de mieux situer le sens de la bifurcation actuelle.

Le deuxième chapitre analyse l'évolution des courants théoriques sur les services. Ce chapitre expose la manière dont certaines théories ont tenté d'expliquer la progression des services et l'émergence de l'économie immatérielle. Il analyse également la manière dont certaines théories ont tenté d'intégrer les activités de service au schéma industriel. L'analyse de ces théories permet de démontrer le décalage entre les outils conceptuels développés par l'économie industrielle et la nouvelle réalité des économies contemporaines.

Le troisième chapitre analyse plus en profondeur les caractéristiques des activités de services. Une définition des activités de services est proposée. Certains concepts économiques comme la productivité sont également analysés. Ce chapitre vise surtout à mettre en évidence les limites épistémologiques des concepts et des schémas élaborés par l'économie industrielle. Notre hypothèse est que les transformations en cours supposent l'émergence d'un nouveau paradigme.

Le quatrième chapitre examine l'évolution de la théorie microéconomique. Ce chapitre cherche à mettre en évidence la transformation des fondements épistémologiques de l'analyse économique, notamment à travers l'apparition d'une nouvelle conception de la valeur. Les nouveaux modèles microéconomiques étendent la portée de l'analyse économique. Ce chapitre met en évidence le passage de la microéconomie traditionnelle à la nouvelle microéconomie. Les nouveaux modèles permettent de prolonger la logique économique.

Finalement, le dernier chapitre de ce travail cherche à mettre en évidence le lien entre le développement de la nouvelle microéconomie et le développement des nouvelles méthodes de gestion dans les services publics. Les principes du « nouveau management public » s'inspirent directement des modèles développés par la nouvelle microéconomie et vise à transformer les services publics en activités d'entreprise.

# **Chapitre 1 - Mise en contexte : évolution des formes de rationalité économique**

L'économie immatérielle représente désormais le cœur de l'activité économique dans les sociétés contemporaines. Afin de comprendre les raisons qui ont mené au développement de l'économie immatérielle, il est important dans un premier temps de situer l'époque actuelle dans un contexte évolutif plus large. Ce retour en arrière permettra de mieux comprendre la conjoncture actuelle et de cerner les causes qui ont mené au développement de cette nouvelle logique économique.

## **1.1 Les sociétés préindustrielles et la rationalité économique circonscrite par les besoins de la vie**

De nos jours, nous pouvons affirmer sans trop d'hésitations que les liens sociaux sont avant tout des liens économiques. Il suffit de penser au slogan électoral du Parti libéral du Québec en 2014 : « Ensemble, on s'occupe des vraies affaires ». Cet esprit gestionnaire est symptomatique de notre époque. Deneault explique : « La gouvernance oblitère notre patrimoine de références politiques pour lui substituer les termes tendancieux du management. Toute matière tourne désormais autour d'enjeux de gestion, comme si on pouvait ainsi mener des politiques. » (2013, 9).

Les sociétés contemporaines se donnent comme principal dessein, comme principale poursuite la croissance économique. La croissance économique n'est pas une simple donnée extérieure, un élément secondaire. Dans les sociétés contemporaines, la croissance économique sert de substitut symbolique. La croissance économique est un point de repère, un support

existentiel. Elle encadre la vie en société. Elle oriente les grandes décisions politiques. Elle s'impose à nous comme une exigence indépendante de toute volonté humaine. Freitag explique : « ...il nous est demandé [...] de participer au mouvement général et de nous adapter au changement qui vient sur nous de lui-même, mécaniquement, comme une fatalité toute impersonnelle, indépendamment de toute finalité qui pourrait être assignée à notre existence individuelle et collective. » (1995, 9).

Dans les sociétés contemporaines, la croissance économique a atteint une dimension paradigmatique. La remettre en cause, c'est remettre à cause la plupart des présupposés sur lesquelles repose la société. C'est la raison pour laquelle elle apparaît désormais comme une évidence, une obligation. Elle est au cœur de notre modèle social. Ceux qui critiquent sa logique sont souvent considérés, avec raison, comme des irréalistes, des irresponsables. En effet, sans la croissance économique, comment donner une orientation à la société ? Sur quelles bases organiser la société ? Les entreprises sont soumises à la concurrence. Ils doivent nécessairement rationaliser leur activité, chercher la performance. Gorz explique : « Dès lors qu'on accepte que le marché impose la "compétitivité" comme impératif premier et irrésistible, il faut [...] que la société soit gérée comme un auxiliaire du marché. » (1988, 298).

Dans les sociétés contemporaines, l'activité économique ne vise plus simplement la production de moyens de subsistance. Elle ne vise plus simplement à combler les besoins matériels des gens. L'activité économique et le progrès technique ne visent plus simplement à rendre la vie plus confortable, plus agréable. Dans les sociétés contemporaines, l'activité économique représente une fin en soi. La croissance économique se prolonge à l'infini. C'est une course sans fin. Gorz explique : « Il suffit d'adopter la quantification comme méthode d'évaluation et guide des décisions pour que l'exigence d'accroissement illimité surgisse à tous les niveaux : comme insatisfaction,

envie et désir de “plus” au niveau des individus; [...] comme valorisation idéologique de la performance accrue [...] au niveau de la civilisation. » (1988, 196-197). La société se soustrait aux impératifs de la concurrence et de la croissance. L’actualité nous le confirme : nous vivons dans une société d’abondance et les gouvernements trouvent quand même le moyen de nous parler d’austérité. La richesse et la pauvreté deviennent des notions purement relatives. Gorz explique:

On est pauvre au Viêt Nam quand on marche pieds nus, en Chine quand on n’a pas de vélo, en France quand on n’a pas de voiture, et aux États-Unis quand on n’en a qu’une petite. Selon cette définition, être pauvre signifierait donc « ne pas avoir la capacité de consommer autant d’énergie qu’en consomme le voisin » : tout le monde est le pauvre (ou le riche) de quelqu’un. En revanche on est miséreux quand on n’a pas les moyens de satisfaire des besoins primaires : manger à sa faim, boire, se soigner, avoir un toit décent, se vêtir. À la différence de la misère, qui est l’insuffisance de ressources pour vivre, la pauvreté est par essence relative. (cité sur le Blog de Vanwelde)

La croissance économique repose sur une logique purement formelle. Elle n’est au service d’aucun but déterminé. Elle ne se rapporte à aucun besoin concret. Son contenu est totalement indifférent, seul importe son taux. Cette logique purement formelle offre une grande flexibilité. La performance se suffit à elle-même et n’a pas besoin de s’appuyer sur aucun contenu précis. *Plus* vaut nécessairement *plus* : « ...la catégorie du suffisant n’est pas une catégorie économique : c’est une catégorie culturelle ou existentielle. » (181, 1988). Le but de l’activité économique n’est plus la satisfaction des besoins éprouvés. La performance s’autonomise vis-à-vis de tout but déterminé. Gorz explique :

Croissance de l’économie en tant que système, croissance de la consommation, croissance des revenus individuels, de la richesse globale, de la puissance nationale, du rendement des vaches à lait, de la vitesse des avions ou des coureurs, nageurs, skieurs, etc., un même jugement de valeur quantitatif s’applique de façon indifférenciée à tous les niveaux et y exclut dans son principe toute idée de limitation ou d’autolimitation. La mesure quantitative comme substitut de jugement de valeur rationnel confère la sécurité morale et le confort intellectuel suprême : le Bien devient mesurable et calculable ; la décision et le jugement moraux peuvent découler de l’application d’un procédé de calcul objectif, impersonnel, de quantification et n’ont pas à être assumés dans l’angoisse et l’incertitude par le sujet : « Gagner de l’argent est vertueux », déclarait un grand financier français protestant, en 1987. (1988, 198)

Le prolongement de cette logique de performance peut éventuellement mener à des absurdités. L'intellectuel Kenneth Boulding disait : « Celui qui croit qu'une croissance exponentielle peut continuer indéfiniment dans un monde fini est un fou, ou un économiste. »

Les sociétés contemporaines accordent une place déterminante, une place centrale au travail et à l'économie. C'est à travers le travail que les individus se réalisent, s'accomplissent, se valorisent. C'est à travers le travail que les individus acquièrent une identité sociale. Par exemple, la première question que l'on pose à un enfant, c'est « qu'est-ce que tu aimerais faire dans la vie ? ». Aussi, les gens font des études principalement pour se trouver un travail bien rémunéré. Or, le travail n'a pas toujours occupé cette place centrale dans l'existence humaine. Cette culture du travail s'est développée au tournant du 19<sup>e</sup> siècle.

En effet, il faut distinguer le travail tel qu'il se présente aujourd'hui dans les sociétés contemporaines et le travail tel qu'il se présentait dans les sociétés antérieures. Les êtres humains ont toujours eu des besoins. Ils ont toujours eu des nécessités matérielles. Or, il ne faut surtout pas confondre le travail au sens contemporain et la besogne, qui désigne les tâches nécessaires à la reproduction de la vie. La besogne a toujours existé. Il ne faut pas non plus confondre le travail et les activités que les gens accomplissent de leur propre chef et qui n'a de sens qu'à leurs yeux. Ces formes ont toujours existé.

Le travail au sens contemporain est fondamentalement différent. Il est placé par la société au fondement de son existence. Il ne vise plus principalement la subsistance et la reproduction de la vie. Il canalise l'action humaine. Il oriente et régule la majorité des relations. Il offre le nouveau cadre de vie en société.

Une caractéristique importante différencie le travail dans les sociétés contemporaines : le travail est presque totalement socialisé. Les individus ne déterminent plus eux-mêmes la valeur de leur travail selon leurs propres besoins et nécessités. La valeur de leur travail est déterminée par une instance extérieure (le marché) sur laquelle ils ont peu de pouvoir. Le travail n'a aucune utilité directe pour les individus, aucune valeur d'usage. Le travail n'a qu'une valeur d'échange. Le travail devient un enjeu public et social. Les individus offrent leur force de travail et laissent à la société le soin de valider l'utilité de leur travail. L'utilité de leur travail se reflète dans une demande extérieure. Leur existence dépend de leur capacité à vendre leur force de travail. Le marché se fait le principal pourvoyeur des besoins humains. Les échanges économiques régulent la majorité des relations sociales.

Le salaire détermine la contribution de chacun à la richesse de la société. C'est par le travail que les gens acquièrent un sentiment d'appartenance, une identité sociale. C'est par le travail que les gens se sentent la légitimité de participer au débat public. Ainsi, le travail socialement *rémunéré* et *déterminé* devient le principal facteur d'intégration et de socialisation. Cette culture du travail et de l'activité économique caractérise les sociétés contemporaines et les distingue des sociétés antérieures. La production de richesse devient une valeur de société et fonde le lien social.

Le travail dans les sociétés contemporaines est donc source de cohésion sociale. Le travail dépasse l'activité de subsistance (production de moyens économiques). Il favorise l'insertion sociale. Dans les sociétés contemporaines, le citoyen est d'abord un travailleur (un « contribuable »). Cette conception du travail comme source d'intégration sociale contraste profondément avec la conception du travail dans l'Antiquité. Dans l'Antiquité, le travail était plutôt un facteur d'exclusion sociale et non d'intégration sociale. Ceux et celles qui l'accomplissaient étaient tenus à l'écart de la vie publique. Le travail domestique était considéré comme une activité

servile. Le travail excluait de la citoyenneté. Le travail ne pouvait fonder le lien social. Il était plutôt considéré comme un obstacle au lien social et à la vie publique. Il détournait des affaires de la cité.

Dans son livre *Condition de l'homme moderne*, Hannah Arendt analyse la conception du travail dans la Grèce antique. Les Grecs faisaient une nette distinction entre la sphère privée et la sphère publique. Les activités de subsistance relevaient principalement de la sphère privée. Les activités de subsistance s'ordonnaient principalement autour de l'*oikos* (le foyer). L'*oikos* était le lieu des nécessités et du travail domestique. Le terme « économie » vient du grec ancien *oikonomia* (la gestion de la maison), constitué de *oikos* (le foyer, la maison) et *nomos* (gérer, administrer). La sphère publique était dédiée à la vie politique, à la *polis*. La sphère publique excluait les activités de subsistance. La *polis* était dédiée à la quête de liberté, à la prise de parole. Ainsi, l'*oikos* (lieu des nécessités) s'opposait à la *polis* (lieu dédié à la liberté et à la prise de parole). Arendt explique :

Dans la pensée grecque, la capacité d'organisation politique n'est pas seulement différente, elle est l'opposé de cette association naturelle centrée autour du foyer (*oikia*) et de la famille. L'avènement de la cité conférait à l'homme « outre sa vie privé une sorte de seconde vie, sa *bios politikos*. Désormais, chaque citoyen appartient à deux ordres d'existence ; et il y a dans sa vie une distinction très nette entre ce qui lui est propre (*idion*) et ce qui est commun (*koinon*) ». (1983, 61)

Dans la Grèce antique, les activités de subsistances étaient triviales et contraignantes. Il fallait minimiser l'emprise du travail domestique et prioriser la vie politique, la vie sociale. Les nécessités matérielles étaient considérées comme des fardeaux. L'*oikos* était avant tout un lieu de dépendance. Les activités de subsistance étaient toujours à recommencer. L'émancipation humaine se trouvait au-delà des nécessités matérielles. Moreault explique :

L'expérience politique grecque dans la cité reposait sur la distinction radicale entre la vie privée – l'*idion* – et la vie publique – *koinon*. La vie privée s'organisait exclusivement chez les Grecs dans l'*oikos*, la maisonnée ; elle était le lieu où on entretenait la vie, où on répondait à la nécessité de subvenir aux exigences du corps humain. L'entretien de la vie s'effectuait par l'activité du travail. Celle-ci produisait les

biens essentiels et nécessaires pour assurer la survie de l'organisme vital des Grecs. De sorte que la condition humaine du travail, c'est la vie. L'activité du travail était toujours à recommencer chez les Grecs car l'entretien de la vie devait se renouveler quotidiennement. Cette activité ne prenait jamais fin. Parce que le travail produisait des biens qui ne pouvaient être préservés et encore moins entreposés, la consommation et le travail constituaient donc deux moments du cycle perpétuel de la vie ; le premier répondait du second. Dans la maisonnée, l'homme grec commandait non seulement à sa femme et à ses enfants, mais il commandait aussi à ses esclaves afin de pourvoir aux nécessités de la vie. La violence et la domination étaient ainsi intrinsèques au domaine de la maison, car les Grecs devaient nécessairement contraindre les esclaves à travailler pour exercer leur activité préférée, celle de l'action politique. Posséder une propriété, une maison était donc la condition première pour accéder à l'espace politique. En domestiquant la vie, les Grecs se libéraient de celle-ci ; ils étaient donc aptes à exercer une sorte de « seconde vie », c'est-à-dire la vie politique. Être propriétaire, cela signifiait donc deux choses : le propriétaire grec dominait les nécessités de la vie et de ce fait, il pouvait devenir, dès lors, un citoyen participant au domaine des affaires humaines. (2018, 176)

Le travail était exclu du domaine public. La vie en société commençait là où les contraintes matérielles cessaient. C'est seulement après s'être affranchi des contraintes matérielles que les gens pouvaient espérer intégrer la société et participer aux affaires de la cité. La citoyenneté était d'abord liée à l'exercice public et à la prise de parole. Moreault explique :

La vie politique grecque était fondée dans la *polis*. La vie publique des Grecs – *koinon* – se déroulait toujours en dehors de l'*oikos* [...] La fondation de la *polis* marquait l'arrachement des Grecs à la socialité naturelle à laquelle sont réduits les esclaves. Au sein de la *polis*, l'homme devenait une question pour lui-même. La naissance de la politique grecque instaurait au cœur d'elle-même une interrogation sans fin sur la condition humaine. Le travail conférait certes un sens à la vie des esclaves, mais ce sens était précisément limité au monde du travail. La *polis* faisait éclater la barrière de sens confiné auparavant au domaine du travail. Être privé de la *polis*, cela signifiait être privé de l'exercice de la parole. Celle-ci se révélait dans l'espace de la *polis*. Dialoguer avec autrui mettait le sens de l'existence des Grecs en question. C'est par l'expérience de la *lexis* et de la *praxis* que l'humanité proprement humaine advenait chez les Grecs. L'humanité est née lorsque certains hommes grecs se sont libérés du travail, de la nécessité pour affronter leurs semblables dans un espace politique. (2018, 176-177)

Le règne de la liberté ne commençait qu'au-delà de la rationalité économique. Ce n'est qu'au-delà de la rationalité économique que la vie prenait un sens, que les gens pouvaient agir de manière autonome et déterminer par eux-mêmes l'orientation de leur existence. La liberté ne signifiait pas

produire et reproduire les bases matérielles nécessaires à la vie. La liberté signifiait bien plus : affirmer un idéal, prendre parole. Arendt explique :

Ce que tous les philosophes grecs, quelle que fût leur opposition à la vie de la *polis*, tenaient pour évident, c'est que la liberté se situe exactement dans le domaine politique, que la contrainte est surtout un phénomène prépolitique, caractérisant l'organisation familiale privée, et que la force et la violence se justifient dans cette sphère comme étant les seuls moyens de maîtriser la nécessité (par exemple, en gouvernant les esclaves) et de se libérer. Parce que tous les humains sont soumis à la nécessité, ils ont droit à la violence envers autrui ; la violence est l'acte prépolitique de se libérer des contraintes de la vie pour accéder à la liberté du monde. (1983, 68-69)

L'idée contemporaine du travail n'apparaît qu'au tournant du 19<sup>e</sup> siècle avec la révolution industrielle. Le travail salarié se généralise à ce moment. Les gens dépendent de plus en plus du marché pour leur subsistance et doivent vendre leur force de travail. Jusqu'au 18<sup>e</sup> siècle, le terme « travail » désignait plutôt la peine des serfs et des journaliers. Les serfs et les journaliers exécutaient des tâches auxiliaires, surtout des tâches agricoles qui devaient constamment être renouvelées et qui ne laissaient jamais aucun acquis. L'activité des artisans n'était pas considérée comme du « travail ». Les artisans œuvraient. Ils vivaient de leur œuvre. Ils confectionnaient des objets durables, accumulables. Ils étaient les dépositaires d'un savoir ancestral qu'ils devaient poursuivre. Leur activité était régie par la tradition. Leur indépendance reposait sur la pérennité de leur savoir. Ils étaient regroupés en corporations. Les corporations sanctionnaient les prix. Les corporations proscrivaient toute forme de concurrence ou de compétition et étaient en général assez rétives au changement. Ils valorisaient la continuité des normes et des pratiques.

Le marché n'était pas au cœur des structures sociales. Comme l'explique Esping-Anderson : « ...la marchandisation était absente dans le sens où la majorité des gens ne dépendaient pas entièrement pour leur survie d'un revenu ou d'un salaire. » (1999, 55). Les rapports économiques étaient régis par la tradition et les liens personnels. Les gens pouvaient s'adresser à l'Église ou au seigneur pour être soutenus : « ...au Moyen Âge, ce n'était pas le contrat de travail, mais la famille,

l'Église, ou le seigneur qui décidait de la capacité des personnes à survivre. » (Esping-Anderson 1990, 51).

Aussi, le terme « marché » n'avait pas la même signification. Jusqu'au 18<sup>e</sup> siècle, le terme « marché » désignait avant tout un lieu, un emplacement où les gens pouvaient acheter des denrées. Le terme « marché » vient de l'expression latine *mercutas*, qui a deux sens possibles : un sens plus spécifique, « un lieu où se réunie des acheteurs et des vendeur », et un sens plus générique, « faire du commerce, du trafic, du négoce ». À partir du 18<sup>e</sup> siècle, la théorie économique privilégie le sens plus générique et change la représentation du marché. Le « marché » se transforme en un mécanisme de concurrence, un mode de régulation économique par les prix. Le « marché » n'est plus circonscrit en temps et en espace, mais représente un mode de régulation social pouvant se prolonger à divers domaines.

En fait, la détermination des prix des denrées ne reposait pas vraiment sur le libre jeu de la concurrence avant le 19<sup>e</sup> siècle. La détermination des prix était le fruit d'un processus complexe et reposait plutôt sur un principe de légitimité et de justice redistributive. Foucault explique :

Le marché, au sens très général du mot, tel qu'il a fonctionné au Moyen Âge, au XVI<sup>e</sup>, au XVII<sup>e</sup> siècle, je crois qu'on pourrait dire d'un mot que c'était essentiellement un lieu de justice. Un lieu de justice, en quel sens ? En plusieurs sens. D'abord c'était un lieu, bien sûr, investi d'une réglementation extrêmement proliférante et stricte : réglementation quant aux objets à apporter sur les marchés, quant au type de fabrication de ces objets, quant à l'origine de ces produits, quant aux droits qu'il fallait acquitter, quant aux procédures mêmes de vente, quant aux prix fixés, bien sûr. Donc, lieu investi de réglementation, tel était le marché. C'était également un lieu de justice en ce sens que le prix de vente qui était fixé dans le marché était considéré, aussi bien d'ailleurs par les théoriciens que par les praticiens, comme un prix juste ou en tout cas un prix qui devait être le juste prix, c'est-à-dire un prix qui devait entretenir un certain rapport avec le travail fait, avec les besoins des marchands, avec les besoins, bien sûr, et les possibilités des consommateurs. Lieu de justice au point que le marché devait être un lieu privilégié de la justice distributive, puisque [...] pour un certain nombre au moins de produits fondamentaux comme les produits alimentaires, les règles du marché faisaient qu'on s'arrangeait pour que, sinon les plus pauvres, du moins certains des plus pauvres, puissent acheter des choses aussi bien que les plus riches. Ce marché était donc en ce sens un lieu de justice distributive. (2004, 31-32)

Ce n'est qu'à partir du 19<sup>e</sup> siècle que la détermination des prix apparaît tout à coup comme le résultat du libre jeu de la concurrence. Le marché apparaît désormais comme un mécanisme spontané et totalement impersonnel. Foucault explique :

Le marché est apparu, au milieu du XVIII<sup>e</sup> siècle, comme n'étant plus ou plutôt comme ne devant plus être un lieu de juridiction. Le marché est apparu comme, d'une part, quelque chose qui obéissait et devait obéir à des mécanismes « naturels », c'est-à-dire à des mécanismes spontanés, même si on n'est pas capable de les saisir dans leur complexité, mais spontanés, tellement spontanés que si on entreprenait de les modifier, on ne pouvait que les altérer et les dénaturer. D'autre part, [...] non seulement il laisse apparaître les mécanismes naturels, mais ces mécanismes naturels, quand on les laisse jouer, permettent la formation d'un certain prix que Boisguilbert appellera prix « naturel » ... (2004, 32-33)

En somme, jusqu'au 18<sup>e</sup> siècle, la production matérielle n'était pas vraiment régie par une logique purement calculatrice et impersonnelle. Le portrait était beaucoup plus nuancé. L'activité économique était circonscrite par les besoins de la vie. L'activité économique s'insérait dans un système symbolique plus grand. Ce n'est qu'à partir du 19<sup>e</sup> siècle que le calcul comptable substitue à l'ordre traditionnel un ordre plus formel fondé sur le libre jeu de la concurrence. « C'est lorsque les marchés deviennent universels et hégémoniques que le bien-être des individus commence à dépendre entièrement du rapport à l'argent. » (Esping-Anderson 1990, 35).

Par exemple, au 18<sup>e</sup> siècle, la production textile reposait principalement sur l'emploi de tisserands à domicile. Les tisserands à domicile ne fondaient pas leur activité sur une logique purement productiviste, maximisatrice. La production textile s'insérait dans un mode de vie général (tout comme la culture de la terre pour les paysans). La production textile était « encadrée » dans un mode de vie, une culture. L'économie existait plutôt sous forme « substantive ». Les marchands ne songeaient même pas à rationaliser le travail des tisserands à domicile, à mettre en place des mécanismes de concurrence. Ils respectaient leur savoir ancestral, leur rythme de travail. Ce n'est

qu'à partir du 19<sup>e</sup> siècle que la rationalité économique a commencé à s'imposer totalement dans la production textile. Max Weber analyse cette transformation :

Jusqu'à la fin du siècle dernier environ – tout au moins dans bien des branches de l'industrie textile de notre continent – la vie de l'industriel qui employait des travailleurs à domicile était, selon nos conceptions actuelles, assez agréable. On peut l'imaginer à peu près ainsi : les paysans venaient à la ville où habitait l'entrepreneur et lui apportaient les pièces tissées – dans le cas du lin la matière première avait été produite, principalement ou entièrement, par le paysan lui-même. Après une vérification minutieuse, et souvent officielle, de la qualité, on leur en payait le prix convenu. Pour les marchés relativement éloignés, les clients de l'entrepreneur étaient des revendeurs qui s'adressaient à lui (sans que, généralement, ce fût déjà sur échantillons) pour trouver une qualité à laquelle ils étaient attachés ; ils achetaient ce qu'ils trouvaient dans son entrepôt à moins que, longtemps avant, ils n'aient passé commande – et dans ce dernier cas les commandes avaient été transmises aux paysans. Ces clients ne se déplaçaient personnellement, si tant est qu'ils le fissent, qu'à d'assez longs intervalles. Autrement, il suffisait de correspondre : c'est ainsi que, lentement, s'accrut le système des échantillons. Le nombre d'heures de travail était très modéré, cinq à six par jour, parfois beaucoup moins, davantage le cas échéant, dans les moments de presse. Les gains étaient modestes ; suffisants pour mener une vie décente et mettre de l'argent de côté dans les bonnes années. Dans l'ensemble, les concurrents entretenaient entre eux de bonnes relations, étant d'accord sur les principes essentiels des opérations. Une visite prolongée au café, chaque jour, un petit cercle d'amis – la vie agréable et tranquille.

À tous égards, c'était là une *forme* d'organisation « capitaliste » : l'entrepreneur exerçait une activité purement commerciale ; l'emploi de capitaux était indispensable ; enfin, l'aspect objectif du processus économique, la comptabilité, était rationnel. Mais en fait il s'agissait d'une activité économique traditionnelle, si l'on considère l'*esprit* qui animait l'entrepreneur : traditionnel, le mode de vie ; traditionnels, le taux du profit, la quantité de travail fourni, la façon de mener l'entreprise et les rapports entretenus avec les ouvriers ; essentiellement traditionnels enfin, le cercle de la clientèle, la manière de rechercher de nouveaux clients et d'écouler la marchandise. Tout cela dominait la conduite de l'affaire, était sous-jacent – si l'on peut dire – à l'*ethos* de cette catégorie d'entrepreneurs.

Soudain, à un moment donné, cette vie tranquille prit fin ; le plus souvent aucune transformation essentielle dans la *forme* de l'organisation, telle que le passage à l'entreprise fermée [*geschlossener Betrieb*], l'utilisation du métier mécanique, etc., n'était survenue. Il s'était produit tout simplement ceci : un jeune homme d'une famille d'entrepreneurs s'était rendu à la campagne ; il y sélectionne avec soin les tisserands qu'il voulait employer ; il aggrave leur dépendance et augmente la rigueur du contrôle de leurs produits, les transformant ainsi de paysans en ouvriers. D'autre part, il change les méthodes de vente en entrant le plus possible en contact direct avec les consommateurs. Il prend entièrement en main le commerce de détail et sollicite lui-même les clients ; il les visite régulièrement chaque année, et surtout il adapte la qualité des produits aux goûts et aux besoins de la clientèle. En même temps, il agit selon le principe : réduire les prix, augmenter le chiffre d'affaires. La conséquence habituelle d'un tel processus de rationalisation n'a pas tardé à se manifester : ceux qui n'emboîtaient pas le pas étaient éliminés. L'idylle s'effondrait sous les premiers coups de la concurrence ; des fortunes considérables s'édifiaient qui n'étaient pas placées à

intérêt, mais réinvesties dans l'entreprise. L'ancien mode de vie, confortable et sans façon, lâchait pied devant la dure sobriété de quelques-uns. Ceux-ci s'élevaient aux premières places parce qu'ils ne voulaient pas consommer, mais gagner, tandis que ceux-là, qui désiraient perpétuer les anciennes mœurs, étaient obligés de réduire leurs dépenses.

En général, cette révolution ne dépend pas d'un afflux d'argent frais – je connais des cas où il a suffi de quelques milliers de marks empruntés à des parents – mais d'un *esprit* nouveau : l'« esprit du capitalisme » est entré en action. (cité dans Gorz 1988, 35-37)

Les marchands ont toujours eu des intérêts économiques, financiers, comme le démontre Weber. Ils ont toujours cherché à rendre les coûts calculables, prévisibles. Ils ont toujours cherché à fiabiliser les échanges, à rentabiliser leur activité. Toutefois, pendant longtemps, ces exigences économiques étaient contenues, réfrénées, modérées par d'autres formes sociales, par d'autres exigences. En effet, pendant longtemps, les marchands se sont abstenus d'imposer à leurs fournisseurs leur propre barème comptable. Les marchands se sont abstenus de contrôler, de discipliner totalement l'activité de leur fournisseur selon une logique productiviste, maximisatrice. La raison de cette abstention n'était pas juridique ou économique, mais bien culturelle et existentielle. Ce qui caractérise l'époque actuelle, c'est l'étrécissement unidimensionnel de cette logique calculatrice, c'est l'omniprésence des exigences de la concurrence. La rationalité économique a atteint une dimension paradigmatique et s'est graduellement affranchie de toutes les autres formes sociales. Weber explique :

De même, la rationalisation sur la base d'un calcul rigoureux est l'une des caractéristiques fondamentales de l'économie capitaliste individuelle, dirigée avec prévoyance et circonspection vers le résultat escompté. Quel contraste avec la vie au jour le jour du paysan, avec la routine de l'artisan des anciennes corporations et de ses privilèges, ou encore avec le capitaliste aventurier [...] Cependant, considérée du point de vue du bonheur personnel, elle exprime combien irrationnelle est cette conduite où l'homme existe en fonction de son entreprise et non l'inverse. (cité dans Gorz 1988, 38)

L'économie de marché instaure l'autonomie de la règle de jeu. Le marché autorégulateur crée une zone impersonnelle, positive, qui n'a plus besoin de se soutenir d'aucun cadre substantif. Le calcul économique permet de s'émanciper de toute tutelle symbolique pour ne laisser que libre jeu

de la concurrence, de la survie, du gain. L'incertitude des croyances morales laisse place à la certitude du libre jeu de la concurrence. Ce qui est démontrable, calculable, prévisible n'a pas besoin d'aucune caution extérieure pour être considéré comme vrai et universellement valable. Le marché fournit un cadre rassurant, impératif, incontestable. Il apparaît comme un principe immuable, indépendant de tout jugement de valeur. Les gens n'ont plus besoin de se poser de questions.

Les exigences de la concurrence finissent par couper le lien entre le travail et le besoin. La rationalité économique ne vise qu'un seul but : optimiser et produire toujours davantage. Les gens perdent de vue le sens et la finalité des choses. L'efficacité économique devient une fin en soi. « La peur de mourir de faim du côté des travailleurs et l'appât du gain du côté des employeurs entretiennent le mouvement de ce vaste mécanisme. » (Polanyi 2007, 70). Caillé affirme :

Quand le marché autorégulé est ainsi formé, désencastré du rapport social, généralisé, qu'il transforme à peu près tout en marchandises fictives, mettant l'ensemble de la société en adéquation avec sa logique spécifique et singulière, alors la société elle-même devient une « société de marché ». Ce n'est plus l'économie qui est encadrée dans la société, mais la société qui se retrouve encadrée dans sa propre économie. (2007, 12)

## **1.2 Les sociétés industrielles, la dynamique productiviste et l'extension de la rationalité économique**

La rationalité économique ne vise qu'un seul objectif : optimiser la gestion des ressources, produire un maximum de richesses de façon la plus efficace possible. Il faut chercher la performance, l'efficacité, l'efficience. Il faut chercher à tirer un maximum de rendement des ressources disponibles.

La recherche de l'efficacité économique suppose de pouvoir mesurer, calculer la performance du travail. Il faut rendre mesurable, intelligible la performance du travail. Il faut rendre commensurable la performance du travail. Il faut donc trouver une façon précise, claire et univoque de mesurer, de contrôler la performance du travail. Il faut opérationnaliser, programmer la mise en œuvre des activités. Il faut clarifier le fonctionnement des organisations. Il faut standardiser, normaliser les produits et standardiser, normaliser les tâches des travailleurs. La mise en œuvre des activités doit être fiable et prévisible. La nature des activités doit être constante dans le temps. De cette façon, il sera possible de comparer une certaine quantité de temps de travail avec une certaine quantité *uniforme* de produits (un output, une « performance »). Il sera possible d'établir des ratios de productivité, de mesurer le rendement du travail. Grâce à cette mesure quantitative, les gestionnaires pourront rationaliser les activités, ils pourront comparer les performances, ils pourront déterminer les meilleures pratiques, les meilleures méthodes afin d'accroître le rendement des activités. L'objectif est d'utiliser au mieux les ressources disponibles, dont le travail.

La rationalisation économique du travail implique la fonctionnalisation économique des travailleurs. Les gestionnaires doivent décortiquer les processus de production. Ils doivent normaliser, standardiser les tâches et les produits. Ils doivent minimiser le plus possible la contingence humaine dans les processus de production. Ils doivent fiabiliser, réguler, sécuriser les conduites. Les processus de production ne peuvent plus dépendre de facteurs aléatoires comme les talents, les savoir-faire, l'implication et la bonne volonté des travailleurs. Les gestionnaires doivent minimiser la part d'incertitude, la part d'aléatoire dans les processus de production. Ils doivent dissocier les tâches et les produits de la singularité, de la personnalité vivante des travailleurs. Ils doivent donc imposer des codes et des règlements uniformes aux travailleurs afin de formaliser, de

fiabiliser, de mécaniser leurs conduites, leurs rapports. Ils doivent rendre opératoires les procédés. Gorz explique : « La *fonctionnalité* est une rationalité qui vient *de l'extérieur* à une conduite prédéterminée et prescrite à l'acteur par l'organisation qui l'englobe. Cette *conduite* est la fonction qu'il a à remplir et dont il n'a pas à mettre en question le but. Plus elle se développe, plus l'organisation tend à fonctionner comme une machine. » (1988, 59). Les travailleurs se confondent avec leur tâche, leur fonction. Ils deviennent des simples *moyens* de production dans un processus dont la finalité est *extérieure* à eux. Ils apparaissent comme une simple *force de travail* indifférenciée et interchangeable. Ils ne sont plus maîtres de leur travail. Leur comportement est pris en charge par l'organisation. Ils doivent se soumettre à la rationalité du système. Ils doivent se soumettre à un processus dont la finalité les dépasse. Ils sont rendus impuissants, déshumanisés.

Gorz explique :

À mesure que l'économie, l'administration, l'État, la science se différencient chacune et donnent naissance à des appareils complexes, leur développement et leur fonctionnement exigent une subdivision de plus en plus poussée des compétences et des tâches, une *organisation* de plus en plus différenciée de *fonctions* de plus en plus spécialisées. Le fonctionnement d'ensemble de chaque appareil dépasse l'entendement des individus qui y concourent et même celui des individus qui, formellement, en portent la responsabilité institutionnelle. (1988, 58)

Seuls les régulateurs incitatifs assurent une *intégration* fonctionnelle en amenant les individus à se prêter de leur plein gré à l'instrumentalisation de leur activité prédéterminée. (1988, 65)

L'industrie n'a pu naître que grâce à l'intégration fonctionnelle des travailleurs. Auparavant, le travail reposait sur un savoir-faire intuitif, sensible, organique, ancestral. Le travail avait une mémoire. Le travail n'était pas dissocié du besoin et de la vie. Le travail s'insérait dans un mode de vie général, une culture vivante. C'était l'expérience du métier qui orientait les normes et les processus de production. Il fallait le temps qu'il fallait pour produire. Les artisans possédaient une intelligence manuelle impossible à formaliser, fondée avant tout sur l'expérience vécue et la transmission. Or, ce savoir-faire organique, non formalisable était incompatible avec la

prévisibilité et la fiabilité qu'exigeait le calcul économique. Il fallait contrôler les processus de production. Il fallait éliminer la part d'aléatoire, la part d'incertitude dans les processus de production. Il fallait rendre rigoureusement prévisibles et calculables les facteurs de production. « Il fallait que les activités productives des différents individus deviennent rigoureusement identiques, leurs prestations interchangeables, mesurables à la même aune, leurs rendements comparables. » (1988, 99). La rationalisation économique du travail supposait la standardisation des produits et la standardisation des travailleurs. Gorz résume :

La rationalisation économique du travail a été la tâche de loin la plus difficile que le capitalisme industriel a eu à accomplir [...] Il était indispensable [pour les premiers industriels] que le coût du travail devint calculable et prévisible avec précision, car c'était à cette condition seulement que pouvaient être calculés le volume et le prix des marchandises produites et le profit prévisible. Sans cette comptabilité prévisionnelle, l'investissement restait trop aléatoire pour qu'on s'y risquât. Or pour rendre calculable le coût du travail, il fallait aussi pouvoir rendre calculable son rendement. Il fallait pouvoir le traiter comme une grandeur matérielle quantifiable ; il fallait, autrement dit, pouvoir le mesurer en lui-même, comme une chose indépendante, détachée de l'individualité et des motivations du travailleur. Mais cela impliquait aussi que le travailleur ne devait entrer dans le processus de production que dépouillé de sa personnalité et de sa particularité [...] L'organisation scientifique du travail industriel a été l'effort constant de détacher le travail en tant que catégorie économique quantifiable de la personnalité vivante du travailleur. (1998, 42)

Cette logique est clairement apparente dans la théorie de l'organisation de Taylor. Taylor propose une représentation mécanique de l'organisation. Il élabore un système métrologique. Il affirme :

...le grand défaut commun à tous les systèmes ordinaires d'organisation est que leur point de départ, leur véritable base repose sur l'ignorance du juste prix et sur la supercherie, et que, pendant toute la durée de leur application, l'élément le plus important pour le patron comme pour les ouvriers, à savoir la vitesse à laquelle se fait le travail, est sujet à variations au lieu d'être contrôlé et dirigé intelligemment. En se basant sur une connaissance précise du temps, on peut arriver à des résultats étonnamment élevés... (cité dans Gomez 1994, 41)

La rationalisation économique du travail impliquait de profondes mutations sociales. Il ne s'agissait pas simplement de rendre plus méthodique, plus ordonnée la gestion des activités

productives. La rationalisation économique du travail exigeait une véritable subversion du mode de vie. Il fallait couper le travail de la culture du quotidien. Les gens devaient adapter leur existence aux exigences fonctionnelles du système. Ils devaient se dissocier du *sens* de leur activité. Ils devaient se dissocier de l'*usage* de leur travail. Ils devaient se contraindre à des tâches commandées par la rationalité impersonnelle du système. Ils devenaient les rouages d'une grande machine. En somme, la rationalisation économique du travail supposait de subordonner la vie aux exigences fonctionnelles du système économique, alors qu'auparavant c'était l'économie qui était subordonnée aux besoins de la vie. Gorz explique : « L'activité productive était coupée de son sens, de ses motivations et de son objet pour devenir un simple *moyen* de gagner un salaire. Elle cessait de faire partie de la vie pour devenir le *moyen* de "gagner sa vie". » (1988, 44). Pour la première fois, les gens dépendaient presque entièrement d'un salaire pour leur subsistance. Le temps de travail et le temps de vivre étaient radicalement dissociés. La production et la consommation étaient radicalement dissociées. Pour la première fois, les individus ne consommaient rien de ce qu'ils produisaient et ne produisaient rien de ce qu'ils consommaient. Ils offraient leur force de travail en échange d'un montant d'argent, qui leur permettait d'acheter de quoi vivre. C'était « l'inauguration d'une nouvelle dynamique sociétale de contrôle décisionnel et opérationnel de la pratique sociale. » (Gauthier 2010, 8). Gorz explique : « La rationalisation économique du travail aura donc raison de l'antique idée de liberté et d'autonomie existentielle. » (1988, 44).

De nos jours, les activités productives sont presque totalement socialisées. Le travail ne vise plus l'autoconsommation. Le travail n'a aucune valeur d'usage, aucune utilité directe pour celui qu'il l'accomplit. Il n'a qu'une valeur d'échange. Le travail est fonctionnalisé, il doit trouver une place dans le processus social général. Il doit faire l'objet d'une demande sociale extérieure. Le travail apparaît directement comme du travail social, « déterminé dans ses contenus par le

fonctionnement de la société dans son ensemble. » (Gorz 1988, 47). Cela ne veut pas dire que les travailleurs ne peuvent pas trouver d'attrait à leur travail. Cela veut simplement dire que leur travail doit nécessairement s'insérer dans une demande sociale *extérieure*.

Cette dissociation radicale du travail productif et de la consommation n'est possible que grâce à l'existence d'un marché *libre*. Le marché permet d'échanger du travail spécialisé, fonctionnalisé, sans valeur d'usage pour celui qu'il l'accomplit, contre l'équivalent universel de la production de la valeur sociale : l'argent. L'argent permet de médiatiser l'interdépendance fonctionnelle des individus. Gorz explique :

En fait, il s'agit d'un pur « mécanisme systématique » qui impose ses lois de l'extérieur à des individus qui les subissent et se trouvent contraints d'adapter, de modifier leurs conduites et leurs projets en fonction d'une résultante externe, statistique, totalement involontaire. Le marché est donc pour eux une *hétérorégulation spontanée* acentrée. (1988, 62)

La spécialisation du travail à l'échelle de la société permet des gains d'efficacité. La division du travail entraîne une spécialisation progressive des moyens de production. Il en découle une spécialisation de plus en plus poussée des habilités et des techniques. Le progrès des habilités, des compétences et des techniques permet d'améliorer le rendement des activités, d'abaisser les coûts par unité de produit. La spécialisation du travail permet de dégager une rente, un surplus qui permet de générer davantage de richesses à l'échelle de la société. La viabilité économique des activités dépend justement de leur capacité à optimiser la gestion des ressources.

L'augmentation des connaissances à l'échelle de la société permet de créer des produits de plus en plus sophistiqués, impossible à produire avec les capacités d'un seul individu. Un seul produit peut contenir une infinité de capacité et de connaissances. Cet éclatement de la production en une multitude d'activités spécialisées implique nécessairement une coordination externe. Les activités sont d'abord destinées à être combinées à d'autres activités. Gorz explique :

Le travail de production est socialement divisé en une multiplicité de productions marchandes complémentaires, dépendantes les unes des autres, déterminées chacune, dans sa nature et son contenu, par le fonctionnement de la société dans son ensemble. Mais cette division du travail, cette cohérence des complémentarités, reste une chose extérieure et qui semble accidentelle aux individus qui s'affronte sur le marché. (1988, 48)

En somme, le développement de la rationalité économique permet de générer des quantités croissantes de richesses. La division du travail, grâce à la spécialisation des tâches, permet de générer et de mettre à profit des quantités croissantes de techniques et de compétences. La richesse des sociétés contemporaines repose précisément sur cette capacité à pouvoir combiner une immense variété d'habilités, de compétences et de techniques spécialisés.

L'expansion des grandes organisations et la diversification des activités et des fonctions entraînent toutefois une scission de plus en plus profonde du système social. La société se fragmente, se morcèle en une multitude de tâches spécialisées, fonctionnalisées, impossibles à assimiler pour un seul individu. Chaque travailleur ne peut maîtriser qu'une fraction des connaissances mises en œuvre à l'échelle de la société. Chaque travailleur n'a qu'une existence partielle, limitée au sein d'un immense système social parcellisé. Chaque travailleur est atomisé par le système. Marx affirmait : « La division du travail est un moyen commode et utile, une utilisation habile des forces humaines pour la richesse sociale, mais elle diminue la capacité de chaque homme pris individuellement. » (cité dans Gorz 1988, 47). La vie est éclatée en plages de temps et en espaces séparés et discontinus. Cette fragmentation sociale rend impossible une véritable culture du quotidien. C'est un monde impossible à unifier.

Aujourd'hui, il faut se demander si la rationalité économique n'a pas atteint sa limite. Les sociétés contemporaines produisent des quantités croissantes de richesse avec des quantités décroissantes de travail. Les gains de productivité permettent des économies croissantes de temps

de travail dans la production des biens. La spécialisation des tâches et les progrès techniques permettent d'améliorer le rendement des activités. La spécialisation des tâches et les progrès techniques permettent de produire plus avec moins de temps de travail et moins de capital. Les sociétés contemporaines retirent un maximum de gain économique de la spécialisation des tâches et des progrès techniques. La question est plutôt de savoir quel *sens* et quel *contenu* donner aux gains d'efficacité et aux économies de temps de travail ?

La logique actuelle des économistes est simple : le temps de travail économisé à l'échelle de la société est du temps de travail disponible pour la production additionnelle de richesse. Le temps de travail économisé par la rationalisation et la technicisation doit servir à générer d'autres activités et doit être monnayé. Le temps de travail économisé est redéployé vers de nouveaux champs d'activité. Ces nouveaux champs d'activité subissent le même sort que les autres champs d'activité. Ils sont eux-mêmes rationalisés. Il y a donc une extension perpétuelle du champ de l'économie. C'est un mouvement perpétuel. « Le but en vue duquel le travail est économisé s'évanouit à l'infini et n'est jamais la libération du temps elle-même : l'extension du temps de vivre. » (Gorz 1988, 154). Gorz explique :

Le modèle envisagé implicitement est donc celui d'une économie qui ne cesse d'englober de nouveaux champs d'activité à mesure que du temps de travail est libéré dans les champs qu'elle occupait jusqu'alors. Cette extension du champ de l'économie va toutefois, conformément à sa rationalité propre, conduire à des nouvelles économies de temps. Économiciser, c'est-à-dire inclure dans le champ de l'économie ce qui en était encore exclu, cela veut dire que la rationalisation économique génératrice de gains de temps va gagner du terrain et dégager des quantités croissantes de temps disponible. (1988, 16-17)

Il faut constamment trouver de nouveaux champs d'activité afin de redéployer le temps de travail économisé. Ce mouvement se prolonge *ad vitam æternam*. Gogue explique :

La création d'emplois, à l'échelle mondiale, ne peut résulter que de l'agrandissement de l'ensemble des marchés, soit par l'extension de la vente de produits et de services

existants à de nouveaux types d'acheteurs, soit par la création de nouveaux types de produits et de services. (Le Monde diplomatique, 1992)

Cette dynamique de croissance perpétuelle ne peut fonctionner. Éventuellement, la rationalité instrumentale entre en crise. À mesure que l'économie englobe de nouveaux champs d'activités, il devient de plus en plus difficile de réemployer le temps de travail économisé. Il faut constamment repousser la frontière de l'économie. Toutes les activités sont amenées éventuellement à suivre la logique économique. Les gens deviennent les esclaves d'une logique circulaire et n'arrivent plus à retrouver le sens de leur action. Gorz explique :

L'extension du champ de la rationalité économique, rendue possible par les économies de temps de travail, conduit à des économies de temps jusque dans des activités qui, jusque-là, n'étaient pas comptées comme du travail. (1988, 18-19)

Postuler, comme on le fait couramment, que la totalité du temps libéré par la rationalisation et la technicisation en cours puisse être réemployée « ailleurs dans l'économie », grâce à l'extension indéfinie de la sphère économique, c'est postuler qu'il n'y a pas de limite aux activités qui peuvent être transformées en services rémunérés, générateurs d'emplois [...] que l'échange marchand peut englober tous les domaines de la vie, impunément, sans ruiner le sens des activités et des relations qui ont pour essence, gratuites et spontanées, de ne servir à rien. (1988, 23-24)

L'absurdité du système actuel relève d'un paradoxe. D'une part, les gestionnaires cherchent à diminuer la quantité de travail nécessaire afin d'accroître la productivité et d'abaisser les coûts de production. D'autre part, la société doit constamment chercher de nouvelles sources de création d'emplois enfin de réemployer le temps de travail économisé. Lyotard explique : « Cette logique du plus performant est sans doute inconsistante à beaucoup d'égards [...] : elle veut à la fois moins de travail (pour abaisser les coûts de production) et plus de travail (pour alléger la charge sociale de la population inactive). » (1979, 8).

Ce paradoxe ne peut être résolu qu'en assignant une rationalité nouvelle aux économies de temps de travail, autre que la croissance perpétuelle. La société doit s'inclure réflexivement dans

le champ de son action. « ... c'est la *dépense*, non plus l'économie de temps qui devient le but, c'est l'activité elle-même qui porte son but en elle ; elle ne sert à rien d'autre. » (1988, 155)

La rationalité économique n'a jamais eu d'autre objectif que d'améliorer l'efficacité, la performance des activités, d'optimiser la gestion des ressources. Elle ne peut pas donner un *sens*, une *orientation* à l'accumulation des *moyens* économiques. Elle prend pour acquis que *plus* vaut *plus*. Gorz explique : « C'est une rationalité fondamentalement instrumentale, dont le but est le fonctionnement rationnel de systèmes de moyens, en vue de l'accumulation de moyens permettant des systèmes de moyens plus performants encore. Les moyens sont donc des fins, les fins des moyens au service de moyens. » (1988, 154)

Les sociétés contemporaines ne sont pas parvenues à créer une culture du travail qui puisse permettre une intégration sociale suffisante. Les forces hétéronomes du marché ne permettent pas de répartir les économies de temps de travail à l'échelle de la société. Le marché impose ses propres contraintes structurelles. La répartition inégale du temps de travail crée nécessairement des tensions. Les économies de temps de travail, grâce à la fonctionnalisation et la technicisation du travail, n'ont fait qu'accentuer, qu'aggraver ces tensions. Le temps de travail libéré doit trouver des débouchés. Il doit être monnayé. Les gens exclus du champ de l'économie doivent trouver du travail. La société doit nécessairement leur trouver une occupation. Comme l'explique Gorz : « Le "progrès technologique " posent ainsi inévitablement la question du contenu et du sens du temps disponible, mieux encore : de la nature d'une civilisation et d'une société où l'étendue du temps disponible l'emporte de loin sur celle du temps de travail – et où, par conséquent, la rationalité économique cesse de régir le temps de tous. (1988, 18-19) *Il s'agit essentiellement d'un problème gouvernemental* : comment réussir à organiser et à aménager le temps disponible à l'échelle de la société ?

Pour la pensée économique dominante, ce problème ne se pose pas. La création de richesse est sans limite. Les envies et les besoins à combler sont illimités. Tout est une simple question d'offre. Des opportunités d'innovation et de création d'activités sont toujours possibles. Il suffit qu'il y ait quelqu'un d'assez brillant pour générer des nouvelles idées et développer de nouvelles activités économiques. Il est toujours possible d'améliorer la performance du système. Gorz affirme : « Pourquoi ne pas recenser tous les besoins, toutes les demandes virtuelles, les solvabiliser et créer des emplois susceptibles de les satisfaire ? » (1988, 168). Tout peut potentiellement être source d'utilité et faire l'objet d'un calcul économique. Tout ce qui peut être source d'utilité peut être monnayé.

La question qu'il faut se poser, c'est où commence et où se termine l'économie. Il faut se demander s'il n'y a pas une limite ontologique à la rationalité économique. L'extension de la rationalité économique n'est pas sans conséquence. Elle transforme le sens des activités. Lyotard affirme : « L'application de ce critère à nos jeux ne va pas sans quelque terreur, douce ou dure : soyez opératoires, c'est-à-dire commensurables, ou disparaissent. » (1979, 8). Cette tendance à vouloir tout comprendre à travers l'optique de l'économie mène nécessairement à des absurdités. Gorz explique :

Pour démontrer que la « société de travail » n'est pas près de s'éteindre et que le travail continuera d'être au centre de nos vies, ses idéologues actuels vont plus loin encore dans l'indifférenciation ; les activités du technicien, du policier, du bricoleur, du livreur à domicile de croissants chauds, de l'aide-ménagère, de la mère, du cireur de chaussures, du prêtre, de la prostituée, etc., tout cela est « travail », tout cela a son utilité sociale et tout cela mérite d'être rémunéré d'une manière ou d'une autre [...]

Mais où commence et où finit tout ce travail ? Le travail domestique [...] est-il du travail au même titre que le travail ouvrier ? Les gens « travaillent-ils » encore cinq heures à la maison après avoir travaillé sept ou huit heures à l'extérieur ? [...] En d'autres termes, l'équité et la logique économique voudraient que tout ce que les gens font soit évalué selon sa valeur d'échange marchande : la nuit que la mère passe au chevet de son enfant malade au tarif de l'infirmière de nuit ; le gâteau d'anniversaire de la grand-mère au prix qu'il coûterait chez le pâtissier ; les rapports sexuels au prix que chacun des deux partenaires devrait acquitter dans un Eros Center ; la maternité de la mère porteuse, etc., etc.

Et pourquoi ne pas admettre que tous ces « travaux » non payés mériteraient d'être transformés en emplois rémunérés et spécialisés, ce qui résoudrait bien des problèmes ? Leur utilité sociale ne le justifierait-il pas ? L'idée d'un « salaire maternel », d'un « salaire ménager » fait son chemin [...] car la société ne pourrait exister sans enfants et sans ménages. Elle ne pourrait exister si les gens cessaient de se laver, de s'habiller, de se nourrir convenablement, etc. Sont-ils donc utiles à la société lorsqu'ils prennent le temps de le faire ? Ai-je droit à une rémunération quand je me brosse les dents trois fois par jour et fais faire ainsi des économies à la Sécurité sociale ? Peut-on, faut-il réguler monétairement et administrativement, en fonction de l'optimum démographique, économique et social, le « travail » de « produire » des enfants, de se tenir propre, de veiller à l'entretien de la vie et du milieu de vie ? L'activité sexuelle fait-elle partie de notre travail parce que le dynamisme qu'ils nous procurent sera profitable à l'économie ? Si non, pourquoi ?

Serait-ce parce qu'il y a des choses qu'on ne fait pas pour les échanger contre d'autres ? des activités donc qui n'ont pas de prix, pas de valeur d'échange ? des « travaux » sans aucune « utilité » qui se confondent avec la satisfaction que leur accomplissement procure, même s'ils exigent efforts et fatigues ? Qui dira, si ces activités existent, ce qu'elles peuvent être ? (1988, 216-219)

Il faut chercher à comprendre quel est le domaine d'applicabilité de la rationalité économique. Et pour cela il faut interroger le sens des activités, le sens des relations et la compatibilité de ces relations avec la rationalité économique.

### **1.3 Les sociétés contemporaines et l'émergence de l'économie immatérielle : vers un nouveau paradigme**

Les sociétés occidentales sont entrées dans une nouvelle ère de développement économique. Aujourd'hui, le succès économique repose de moins en moins sur l'industrie et le capital matériel. Le succès économique repose davantage sur des facteurs immatériels. L'économie se prolonge désormais aux images, aux idées, aux connaissances, etc. L'économie est de moins en moins concrète et de plus en plus abstraite. C'est désormais la capacité à générer de nouveaux contenus, de nouvelles idées qui est devenue le nouveau moteur de la croissance économique. La richesse se trouve désormais dans les *cerveaux* des femmes et des hommes. Il faut alimenter les connaissances, les idées, les talents, les habiletés, etc. Un extrait du document *L'entreprise au XXI<sup>e</sup> siècle*

l'exprime clairement : « La valeur trouve aujourd'hui sa source dans l'*intelligence* et l'*imagination*. Le *savoir* de l'individu compte plus que le temps de la machine. L'homme, en portant son propre capital, porte une partie du capital de l'entreprise. » (cité dans Gorz 2003, 13).

Par exemple, être leader dans l'industrie automobile il y a soixante ans signifiait avant tout savoir maîtriser les processus de production : optimiser le rendement des chaînes d'assemblage, optimiser la fiabilité, la performance et la structure technique des véhicules. Aujourd'hui, c'est davantage l'inventivité, la capacité à générer de nouveaux concepts, le branding, le marketing et la publicité qui sont devenus les nouveaux enjeux stratégiques majeurs des entreprises.

Le capital matériel prend de moins en moins d'importance dans l'évaluation économique des entreprises. Le capital immatériel devient le nerf de la guerre dans la compétitivité mondiale. « Le capital immatériel de la firme comprend maintenant sa notoriété, son prestige, constitutifs d'un capital symbolique, et le talent, le savoir-faire, la créativité des personnels qui produisent la dimension quasi artistique des articles. » (Gorz 2003, 63-64). L'évaluation boursière des entreprises suit clairement cette tangente. Marazzi affirme :

Personne n'achète une action d'Apple Computer ou d'IBM ou de toute autre entreprise en prenant en considération les biens matériels dont dispose la société. Ce qui compte, ce ne sont pas les immeubles ou les machines de l'entreprise mais les contacts et les potentialités de la structure de marketing de sa force de vente, la capacité organisationnelle de sa direction et la force d'invention de son personnel. (cité dans Gorz 2003, 50-51)

L'intelligence, le talent, la matière grise prennent de plus en plus de place. C'est désormais les capacités intellectuelles et créatives des individus qui sont au cœur de la création de valeur.

Jouyet et Lévy affirment :

Avec la fin du modèle économique qui a marqué les Trente Glorieuses, certains ont cru voir s'accomplir, dans le chaos pronostiqué de la mondialisation, la mort des espoirs de croissance et des perspectives de créations de richesses... Stop : l'avenir n'est pas mort. Il est désormais ailleurs : dans l'immatériel, les idées, la connaissance, le savoir. Bien

réelle, l'économie de l'immatériel est une chance pour notre pays : une chance de croissance, une chance de retrouver dynamisme et optimisme, une chance de créer de nouveaux emplois et d'offrir un avenir à notre jeunesse. (2007, 7)

Les activités économiques essentielles ne sont plus la production et l'accumulation d'objets matériels, mais l'émission et le traitement de flux d'informations et d'idées. Goldfinger explique :

À la rareté matérielle, le déterminant traditionnel de la désirabilité d'un bien, se substitue la préférence subjective. Une nouvelle échelle de choix économiques se crée, fondée sur les pulsions, les projections, les images et le statut social. Les désirs supplantent les besoins. (1994, 10)

Les processus économiques deviennent de plus en plus incertains, de moins en moins tangibles et de moins en moins prévisibles. Les mouvements d'idées, les flux d'informations sont complexes et difficiles à appréhender. Goldfinger affirme :

Sous la poussée de l'immatériel, l'économie étend son emprise au mode affectif. Les nouvelles structures d'échange et de transaction valorisent les sentiments et les perceptions. Désormais, tout a un prix, tout se transforme en objet marchand : l'éducation, la culture, l'art, la création, jusqu'au bonheur. Le rêve est devenu une marchandise achetée, vendue, conservée et restituée à volonté.

Toutefois, cette extension n'est pas à sens unique. À leur tour, les immatériels rendent l'univers économique plus complexe, plus mouvementé, plus désincarné. Leur production et leur consommation constituent souvent un jeu de miroirs dans lequel les notions mêmes de consommateur et de production, clairement séparées dans l'économie industrielle, ont tendance à s'estomper. L'économie, traditionnellement discrète et solide, est devenue un spectacle narcissique, personnalisé, volatil. (1994, 11)

Ces nouvelles conditions supposent une rupture épistémologique dans notre représentation de l'économie. En fait, pendant longtemps, le développement économique et le développement des idées et des connaissances étaient considérés comme séparés ou du moins distincts l'un de l'autre. Jusqu'au 20<sup>e</sup> siècle, le domaine de l'économie se limitait aux processus tangibles et concrets.

Il est vrai, certes, que le développement de la science a contribué à l'avènement de la révolution industrielle. Comme l'explique Rullani : « Le moteur de l'accumulation du capital a été mis au point par le positivisme scientifique qui a recueilli, au siècle dernier, l'héritage des

Lumières, et qui a inscrit le savoir dans la reproductibilité ». (cité dans Corsani 2003, 58-59). Toutefois, c'est en dehors du marché et de la sphère de l'économie que la science a généré les conditions nécessaires à l'avènement de la révolution industrielle et à l'apparition du système de la fabrique. La science a favorisé une pensée systématique, mathématique.

Les théoriciens classiques cherchaient l'origine de la richesse dans les processus de production et l'étendue des marchés. Leur conception de la valorisation était relativement simple : elle reposait essentiellement sur la maîtrise du temps de reproduction de marchandises standardisées, produites avec des technologies mécaniques. Le temps en question était un temps sans mémoire, celui de la répétition d'un geste hétéronome. Les théoriciens classiques croyaient essentiellement que la richesse reposait sur la division technique du travail et la spécialisation des tâches. Corsani explique : « Ainsi le phénomène de la croissance est-il identifié par la combinaison de machines spécialisées et de quantités de travail homogène à l'intérieur de la grande usine, seul à même de permettre cette organisation plus efficace de la production. » (2003, 61)

Les théoriciens classiques considéraient le développement des connaissances comme étant extérieur à l'analyse économique. Le développement des connaissances échappait à l'analyse économique et restait en dehors du champ d'examen de l'économie politique. Comme l'explique Gorz : « Le savant et l'ouvrier productif était complètement séparés [...] La science agissait sur l'ouvrier comme une puissance étrangère... » (2003, 41-42). Certes, le développement des connaissances pouvait mener indirectement, par ricochet, à la création de nouvelles technologies et de nouveaux procédés, susceptibles d'améliorer les rendements. Mais les théoriciens classiques considéraient ces innovations comme des phénomènes spontanés, *exogènes* au système. Le développement des connaissances était considéré comme une dynamique aléatoire et contingente qui échappait à toute formalisation précise et rigoureuse. Il était tout simplement inimaginable de

penser pouvoir systématiser la production des connaissances et de rendre les coûts prévisibles. La connaissance n'existait « pas encore comme un capital “immatériel” séparé et séparable de son support matériel et productible séparément. » (Gorz 2003, 43). Au 19<sup>e</sup> siècle, les intellectuels avaient encore une vision plutôt romantique de la connaissance et considérait la connaissance comme un bien universelle inaliénable, irréductible aux exigences de l'économie. En fait, à cette époque, les deux seuls auteurs qui ont osé analyser directement les processus d'innovation sont Marx et Schumpeter.

Dans les années 1950, le célèbre économiste Robert Solow aborde le problème de la croissance dans le cadre du paradigme néoclassique. Comme l'explique Corsani : « ...lorsque l'économie néoclassique aborde de manière explicite le problème de la croissance, elle le fait à l'intérieur d'une théorie de l'équilibre : il ne s'agit pas d'expliquer les facteurs de la croissance, mais les conditions dans lesquelles l'impact de ces facteurs peut être compatible avec une croissance équilibrée. » (2003, 70). En effet, le modèle standard néoclassique repose sur un principe d'équilibre. Dans son célèbre article *A contribution to Theory of Economic Growth* (1956), Solow analyse le modèle standard et tente de mieux comprendre le phénomène de la croissance. Ses conclusions sont particulièrement révélatrices. Il affirme qu'en l'absence de facteurs exogènes au système (comme l'innovation, la connaissance, etc.), la croissance économique ne peut être qu'un phénomène temporaire, étant donné l'hypothèse de la décroissance de la productivité marginale du capital et du travail et le contexte de rareté des ressources. La décroissance de la productivité marginale du travail et du capital tend à la baisse graduelle du taux de croissance. Amable et Guellec expliquent : « Le mécanisme qui rend possible l'existence d'un équilibre concurrentiel – la décroissance des productivités marginales des facteurs – est aussi celui qui inhibe la croissance. » (cité dans Corsani 2003, 71). Corsani affirme : « ...au fond, que nous dit le modèle

de Solow ? Il n'y a pas à l'intérieur du système économique (tel qu'on l'a pensé) la possibilité d'expliquer de manière endogène un phénomène aussi fondamental que la croissance ! » (2003, 71).

En fait, les facteurs de production classiques, c'est-à-dire le capital et le temps de travail ne peuvent pas expliquer la totalité de la croissance : il existe un résidu significatif non-expliqué, une force qui n'est pas prise en compte dans le modèle standard. Moulier-Boutang explique :

Quel est le moteur essentiel de la croissance dans une telle économie ? Elle ne réside plus dans l'exploitation de la force de travail, consommée intégralement dans l'acte productif et maintenu juste en état de se reconstituer physiquement et nerveusement ni non plus dans l'apport de capital additionnel ou de nouveaux travailleurs. L'économie traditionnelle [...] s'était bien aperçue que si la croissance est calculée seulement en prenant en considération la croissance du capital et de la population active, le compte n'y est pas, il manque la moitié. Certains pensent alors à la technologie qu'il faudrait prendre en compte dans les calculs, mais les machines sont déjà toutes comptabilisées dans le capital fixe. (2008, 126)

Les économistes prennent graduellement conscience à partir de ce moment de l'importance des facteurs immatériels dans les processus économiques. Pour la première fois, l'attention des économistes se porte sur des éléments immatériels. À partir de ce moment, les économistes tenteront d'élaborer des modèles et des schémas qui permettront d'internaliser, d'*endogénéiser* les facteurs immatériels. Ainsi, la logique économique s'étend pour la première fois à des éléments immatériels. C'est le début des efforts d'endogénéisation des facteurs immatériels comme l'éducation, la recherche, l'innovation, etc. Plusieurs théories seront développées. Ces théories permettront de « réinterpréter en termes économiques et en termes strictement économiques tout un domaine qui, jusqu'à présent, pouvait être considéré, et était de fait considéré, comme n'étant pas économique. » (Foucault 2004, 225).

Entre autres, la théorie du capital humain fait partie de ces développements théoriques. La théorie du capital humain part de l'idée que les individus possèdent des aptitudes immatérielles

particulières et que ces aptitudes sont des ressources qui peuvent être valorisées, monnayées, rentabilisées et contribuées à la croissance. L'économiste américain Gary Becker est l'un des principaux théoriciens de la théorie du capital humain. Il a défini le capital humain comme « l'ensemble des capacités productives qu'un individu acquiert par accumulation de connaissances générales ou spécifiques, de savoir-faire, etc. » (site ses.ens-lyon.fr). En fait, les individus sont représentés comme des « petites entreprises ». Ils cherchent à maximiser leur potentiel économique, à optimiser leurs capacités, à optimiser leur offre de service. C'est leur ingéniosité, leur connaissance, leur esprit qui leur permettent d'assurer leur viabilité, leur avantage compétitif. Le capital humain peut s'accumuler, se développer et s'user, tout comme le capital technique. Les individus raisonnent comme des « investisseurs ». Ils investissent dans des services afin d'accroître leur potentiel productif. Ils espèrent rentabiliser leur investissement en augmentant leurs revenus futurs : « Tout comme l'investissement dans le capital technique (qu'il s'agisse de construire une nouvelle usine ou de moderniser du matériel informatique) peut être payant pour une entreprise, l'investissement dans le capital humain s'avère aussi payant pour les individus. » (Le nouvel Economiste, 2017). La formation, l'éducation et la santé apparaissent comme des investissements en capital humain. « Les cerveaux doivent correspondre aux besoins de entreprises », comme l'affirmait le recteur de l'Université de Montréal Guy Breton en 2011 (cité dans Deneault 2013, 132). En fait, chaque décision relève d'un calcul, d'une stratégie économique. L'investissement induit un choix et des coûts d'opportunités. Les individus comparent les différentes options et choisissent selon un calcul coût-avantage. En fait, la théorie du capital humain implique un certain mode de subjectivation, un certain rapport à soi. Les individus ne sont plus de simples salariés. Ils sont considérés comme des partenaires d'affaires par leurs employeurs, des coproducteurs, qui cherchent à rentabiliser leur capital. À ce titre, les propos de Norbert Bensele, le directeur des ressources humaines de Daimler-Chrysler, sont particulièrement révélateurs. Il affirme en 2001 :

Les collaborateurs de l'entreprise font partie de son capital [...] Leur motivation, leur savoir-faire, leur capacité d'innovation et leur souci des désirs de la clientèle constituent la matière première des services innovants [...] Leur comportement, leur compétence sociale et émotionnelle ont un poids croissant dans l'évaluation de leur travail [...]. Celui-ci ne sera plus évalué en nombre d'heures de présence, mais sur la base des objectifs atteints et de la qualité des résultats. Ils sont des entrepreneurs. (cité dans Gorz 2003, 14)

Foucault explique :

...on arrive à cette idée que le salaire, ce n'est rien d'autre que la rémunération, que le revenu qui est affecté à un certain capital, capital que l'on va dire capital humain dans la mesure où, justement, la compétence-machine dont il est le revenu ne peut pas être dissociée de l'individu humain qui en est le porteur [...] Et c'est là où cette réintroduction du travail dans le champ de l'analyse économique va permettre, par une sorte d'accélération ou d'extension, de passer maintenant à l'analyse économique d'éléments qui, jusque-là, lui avaient totalement échappé. (2004, 232-233)

Désormais, le travail immatériel repose sur les connaissances, la vivacité d'esprit de ses prestataires. C'est là une des grandes différences entre les travailleurs de l'époque industrielle et les travailleurs contemporains. Les travailleurs de l'époque industrielle « ne devenaient opérationnels qu'après avoir été dépouillés des savoirs, des habiletés et des habitudes développés par la culture du quotidien, et soumis à une division parcellaire du travail. » (Gorz 2003, 17). « Il fallait obtenir que l'ouvrier exécute avec la régularité d'un automate, sans poser de questions, le commandement que la machinerie industrielle lui transmettait en lui imposant la vitesse et la cadence des actes à exécuter. » (Gorz 2003, 18). Aujourd'hui, l'économie immatérielle est indissociable de la personnalité vivante des travailleurs. Les travailleurs doivent mobiliser et mettre à disposition des employeurs toute leur ingéniosité et leur créativité d'entrepreneur. La frontière entre hors-travail et travail apparaît de plus en plus floue. Combes et Aspe expliquent : « Désormais, il ne nous est plus possible de savoir à partir de quand nous sommes "en dehors" de ce qui peut nous être demandé au travail. À la limite, ce n'est plus le sujet qui adhère au travail ; ce serait plutôt le travail qui adhère au sujet... » (cité dans Gorz 2003, 22). D'ailleurs, Gary Becker décrit son modèle comme « une façon économique de voir la vie » (Le nouvel Economiste, 2017).

Gorz affirme : « La logique du capital, de la vie devenue capital, se soumet toutes les activités et tous les espaces dans lesquels la production de soi était originellement censée s'épanouir comme dépense gratuite d'énergie sans autre but que de porter les capacités humaines à leur plus haut degré de développement. » (2003, 27-28). L'affirmation de Pierre Lévy est particulièrement révélatrice de cette logique. Il affirme : « Le "développement personnel" le plus intime mènera à une meilleure stabilité émotionnelle, à une ouverture relationnelle plus aisée, à une acuité intellectuelle mieux dirigée, et donc à une meilleure performance économique. » (cité dans Gorz 2003, 28). Comme l'explique Bob Aubrey, consultant en management : « Parler d'entreprise de soi, c'est traduire l'idée que chacun peut avoir prise sur sa vie : la conduire, la gérer, la maîtriser en fonction de ses désirs et de ses besoins en élaborant des stratégies adéquates ». (cité dans Dardot et Laval 2009, 414).

En définitive, pour les économistes, la théorie du capital humain permet de mieux comprendre le problème de la croissance. Elle offre une nouvelle grille d'analyse qui permet d'intégrer les facteurs immatériels au problème de la croissance. Foucault résume :

Si innovation il y a, c'est-à-dire si l'on trouve des choses nouvelles, si l'on découvre des formes nouvelles de productivité, si l'on fait des inventions de type technologique, tout cela n'est rien d'autre que le revenu d'un certain capital, le capital humain, c'est-à-dire l'ensemble des investissements que l'on a faits au niveau de l'homme lui-même. Et reprenant ainsi le problème de l'innovation à l'intérieur de la théorie plus générale du capital humain, [les économistes] essaient de montrer, en refiltrant l'histoire de l'économie occidentale et celle du Japon depuis les années 1930, que la croissance, considérable bien sûr, de ces pays pendant les quarante ou les cinquante dernières années, on ne peut absolument pas en rendre compte [à partir] simplement des variables de l'analyse classique, c'est-à-dire la terre, le capital et le travail entendu en temps de travail, c'est-à-dire en nombre de travailleurs et en nombre d'heures. Seule une analyse fine de la composition du capital humain, de la manière dont ce capital humain a été augmenté, des secteurs dans lesquels il a été augmenté et des éléments qui ont été introduits à titre d'investissement dans ce capital humain, c'est cela seulement qui peut rendre compte de la croissance effective de ces pays. (2004, 238)

Le travail devient fondamentalement interactif, relationnel, dynamique. Il ne s'agit plus de produire des biens matériels. Il s'agit plutôt de communiquer des idées, de l'information. Il s'agit

d'échanger des services, des conseils. Il faut innover, créer, inventer de nouveaux services, de nouvelles filières économiques. C'est la communication et la coopération qui compte désormais. La relation entre le prestataire et l'utilisateur n'a plus besoin d'être médiatisée par une marchandise tangible, concrète. Comme l'explique Corsani : «...la relation entre accumulation des connaissances et accumulation du capital ne passe plus par la médiation des marchandises. » (2003, 57). Il n'est plus nécessaire de faire référence à une forme de support matériel, un besoin. L'économie « vise immédiatement, et de l'intérieur, la sphère de production de connaissances, le processus de production de connaissance par des connaissances. » (Corsani 2003, 57). Veltz explique : « La performance dépend surtout d'aspects systémiques et des relations entre individus [...] Ce n'est pas la somme du travail des individus qui compte, mais la qualité et la pertinence des communications nouées autour du système productif. » (2001, 67). La création et les communications deviennent des instruments de développement économique. La politique culturelle du Québec reprend précisément cette logique :

Dans une économie basée sur le savoir, l'innovation et la créativité, il est clair que la culture et les communications constituent d'importants leviers de développement économique et social. Les retombées prennent différentes formes : de la création d'emplois à la revitalisation rurale et urbaine en passant par l'intégration sociale, l'amélioration de la qualité de vie, l'attrait touristique et le rayonnement international. C'est pourquoi le gouvernement du Québec entend insérer dans son plan d'action des interventions ciblées afin que la culture et les communications puissent contribuer toujours davantage à l'essor de l'économie québécoise. (Ministère de la culture et des communications 2017, 30)

C'est la personnalité des individus désormais qui est cœur des processus économiques. Il ne s'agit plus de représenter l'individu comme une force anonyme et homogène comme au temps du taylorisme. Il faut maintenant prendre en considération la subjectivité et la singularité des individus. Dans l'industrie taylorisée, comme l'explique Veltz, « la coopération est passive, statique, elle est garantie par l'enchaînement séquentiel et additif des tâches élémentaires et des fonctions [...] la coopération dynamique, fondé sur la communication horizontale non

programmée, est tout simplement inutile. » (cité dans Corsani 2001, 180). Le travail immatériel exige une capacité d'interaction, un dynamisme, une polyvalence. Cette coopération « doit faire réseau, communication avec d'autres. » (Moulier-Boutang 2001, 142).

C'est l'émergence d'un nouveau paradigme économique. Ce sont les « services » désormais qui prédominent dans l'économie. Comme l'explique Veltz : « C'est le retour du travail comme prestation de service. » (2001, 69). Le cadre d'analyse de l'économie se transforme. Il passe de l'analyse des processus économique à l'analyse interne des comportements humains et des relations. Comme l'explique Foucault : « L'économie ce n'est donc plus l'analyse de processus, c'est l'analyse d'une activité. » (2004, 229). Bensahel explique : « Au centre de l'économie informationnelle, la relation de service devient un des modes d'organisation et de régulation structurelle de l'organisation du travail, de la mise en place de réseaux, mais aussi de la circulation de l'information. » (1997, 12).

Il devient de plus en plus difficile de mesurer la performance des activités. La connaissance, à la différence de la production matérielle, est impossible à traduire en unités simples, quantifiables. Les activités relèvent de l'interaction des cerveaux. Comme l'explique Veltz : « On ne sait plus définir les tâches de manière objective. La performance n'est plus définie par rapport à celle-ci. Elle met en jeu directement les personnes. » (cité dans Gorz 2003, 15-16). Les services recouvrent et désignent une grande diversité de capacités hétérogènes, singulières. L'hétérogénéité des interactions rend difficilement mesurable la performance du travail. Il est impossible de se référer à des étalons préétablis, univoques. La création de valeur se déplace sur un terrain où les gains de productivité n'ont plus vraiment d'impact sur le niveau des prix. Comme l'explique Gorz : « L'impossibilité d'étalonner et de standardiser tous les paramètres des prestations demandées se traduit par de vaines tentatives pour quantifier leur dimension qualitative et par la définition de

normes de rendement calculées à la seconde près, qui ne tiennent pas compte de la qualité “communicationnelle” du service qui est exigée par ailleurs. » (2003, 34). Désormais, les activités reposent sur leur implication subjective. La manière de réaliser les tâches ne peut plus être formalisée ni prescrite. « Cette irréductibilité va être une source de difficultés, d’incohérence, de tour de passe-passe et de travestissements économiques. Car il ne peut être question pour le capital de ne pas traiter et de ne pas faire fonctionner la connaissance *comme si* elle était un capital. » (Gorz 2003, 37) Gorz explique :

L'impossibilité de mesurer la performance individuelle et de prescrire les moyens et les procédures pour parvenir à un résultat conduit les dirigeants d'entreprise à recourir à la « gestion par objectifs » : ils fixent des objectifs aux salariés : à eux de se débrouiller pour les remplir. C'est le retour de la prestation de services, le retour du *servicium*, *obsequium* dû à la personne du suzerain dans la société traditionnelle. (2003, 16)

## Chapitre 2 - Évolution des courants théoriques sur les services

Les économistes ont souvent tendance à penser que l'innovation vise essentiellement l'invention ou la modification de biens matériels. Les connaissances sont toujours pensées comme devant s'incorporer dans quelque chose. Or, ce qui caractérise l'économie immatérielle, c'est justement l'absence de supports matériels. La nouvelle économie n'a plus besoin de se soutenir d'aucun cadre matériel pour croître. Elle est parvenue à s'affranchir partiellement de cette exigence. Corsani explique : « ...la sphère de la production de connaissances s'autonomise par rapport à la production industrielle, en ce sens que le rapport de subordination qui avait caractérisé le capitalisme industriel, à savoir un rapport de subordination de la sphère de la connaissance à celle de la production de marchandises, est renversé. » (2003 56).

La connaissance n'a plus besoin d'être incorporée dans quelque chose. Elle se transmet et se valorise de manière autonome. Corsani explique : « ...avec le capitalisme cognitif, la nouveauté de l'histoire ne consiste pas tant en la centralité de la connaissance comme force productive (le capitalisme industriel n'a-t-il pas toujours signifié justement l'application de la connaissance scientifique à la production ?) que dans le fait que la connaissance est maintenant à la fois une ressource et un produit, désincorporée de toute ressource et de tout produit. » (2001, 183). L'économie vise directement l'échange d'informations. Corsani explique : « L'hypothèse du capitalisme cognitif [...] est donc l'hypothèse d'une autonomisation de la sphère de la connaissance, en tant que sphère d'accumulation capitaliste *en soi* (l'auteur souligne). Elle comporte une rupture fondamentale dans les modes de valorisation des capitaux par rapport à ceux propres du capitalisme industriel. » (2003, 57).

Cette nouvelle logique implique d'importants bouleversements. Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. C'est le capital immatériel et les interactions humaines qui sont centrales. C'est l'échange d'informations et de connaissances qui compte avant tout. La phase économique actuelle se caractérise par le développement du secteur tertiaire et le passage à une société de besoins intangibles. Les repères traditionnels de l'analyse économique sont graduellement remis en cause. Lazzarato explique :

...plutôt que par l'acquisition d'un produit, la relation économique se définit aujourd'hui par l'accès à un *service* (l'auteur souligne). Le rapport entre vendeur et acheteur, alfa et oméga du marché, qui impliquait une série de transactions discrètes dans lesquelles ce qui s'échangeait, fondamentalement, était la propriété, fait place au rapport entre fournisseur et client. L'acte d'aliénation des propriétés, cœur du système du marché fondé sur l'achat et la vente est de moins en moins essentiel. L'accès à un bien est plus important que son acquisition et sa possession. Les brevets, les licences sur les idées définissent des nouvelles enclosures, des nouvelles formes d'appropriation de ce bien intrinsèquement collectif, mais la violence de l'appropriation ne se fait pas, paradoxalement, sans assumer l'irréversibilité de la socialisation et de la « liberté » de la coopération dans la production des connaissances. (2001, 167)

Avant d'entamer une réflexion plus approfondie sur l'économie des services, il apparaît utile de mieux situer le contexte général des débats sur les métamorphoses des économies contemporaines. Deux grands courants théoriques méritent d'être évoqués : le courant *post-industriel* et le courant *néo-industriel* (Delaunay et Gadrey 1987). Ces deux grands courants théoriques permettent d'exposer et de faire ressortir les grands enjeux actuels. Leur conception de la conjoncture économique diffère profondément. Pour le courant post-industriel, la progression des services correspond à un stade de développement supérieur des sociétés. Pour le courant néo-industriel, la progression des services implique une réévaluation des méthodes de gestion et des modes de production.

## 2.1 La théorie post-industrielle et l'inexorable progression des services

La théorie post-industrielle apparaît au tournant des années 1960. Daniel Bell est un auteur important de ce courant. Dans son ouvrage *The Coming of Post-Industrial Society, A Venture in Social Forecasting* (1976), il s'intéresse aux mutations de l'économie américaine. D'après lui, quatre grands traits caractérisent les sociétés post-industrielles.

*Premier trait des sociétés post-industrielles* : les sociétés post-industrielles sont caractérisées par la prédominance des activités de services. La grande majorité des emplois sont dans les services. Deux raisons expliquent la progression des services dans l'économie. La première raison se rapporte à des facteurs de demande : à mesure que le revenu des ménages augmente, la part de leur revenu consacrée aux biens supérieurs de type « service » augmente également. La deuxième raison se rapporte à des facteurs d'offre : les progrès techniques sont plus faibles dans les services, ce qui conduit à des écarts structurels de productivité entre le secteur industriel et le secteur des services.

La première raison est liée à la « loi d'Engel » et découle d'analyses statistiques. Le raisonnement est simple. La demande est répartie en trois catégories : 1) les biens de première nécessité (secteur agricole, dépenses alimentaires, logement), 2) les biens de seconde nécessité (industrie, consommation de masse, biens ménagers) et 3) les biens dits « supérieurs » (services, loisirs, divertissement, santé, éducation). À mesure que le pouvoir d'achat des ménages augmente, la demande se déplace d'une catégorie à l'autre par palier de saturation successif. Éventuellement, les biens supérieurs de type « service » comme l'éducation et les loisirs représentent la portion la plus importante de la demande.

La deuxième raison est liée au modèle de « croissance déséquilibrée » de Baumol (1967). Le modèle de Baumol comporte trois étapes logiques. Premièrement, l'économie est répartie en deux grands secteurs d'activité : un secteur à forte croissance (grand potentiel d'innovation technique, associé à l'industrie) et un secteur stagnant (potentiel d'innovation technique quasi nul, associé aux services). Pourquoi un secteur croissant et un secteur stagnant ? Une variable importante différencie les deux secteurs : le rôle et la valeur du travail dans le processus de production. Dans le premier secteur, le processus de production combine deux grands facteurs : le capital et le travail. Le travail ne représente qu'un simple input parmi d'autres dans l'élaboration du produit final. Il est possible de substituer de la force de travail pour du capital matériel et technique (grâce à l'investissement en machinerie) et espérer ainsi des gains de productivité. Dans le second secteur, le travail est le seul facteur déterminant dans le processus de production. Il est directement associé au produit final. En somme, le travail est l'output final. De Bandt affirme : « Il y a, relativement parlant, peu de capital et les possibilités de substitution du capital au travail sont limitées. » (1991, 52). Baumol donne un exemple. Il s'inspire des concerts de quintette à vent. Dans un concert de quintette à vent, le produit final est la performance musicale. Tenter de diminuer le temps de travail nécessaire par représentation semble complètement absurde. Deuxièmement, le modèle de Baumol émet deux postulats : 1) les salaires dans l'économie évoluent au même rythme et dans les mêmes proportions (évolution en parallèle) grâce aux effets de diffusion et cela malgré l'écart de croissance entre les deux grands secteurs de l'économie, 2) les coûts salariaux sont les seuls coûts dans l'économie. De ce fait, le modèle de Baumol déduit qu'en situation de croissance économique les coûts du secteur stagnant augmentent (hausse des coûts salariaux due aux effets de diffusion) et les coûts du secteur croissant restent relativement constants (effet de compensation entre l'augmentation de la productivité et la hausse des coûts salariaux). Troisièmement, étant donné les éléments énoncés précédemment, le modèle de Baumol envisage deux avenues possibles à

l'économie : 1) soit la demande pour les services (secteur stagnant) est élastique aux coûts/prix et dans ce cas, la demande pour les services est amenée éventuellement à disparaître, 2) soit la demande pour les services (secteur stagnant) est inélastique aux coûts/prix et dans ce cas, le coût des services augmente avec la croissance économique et le niveau de vie. Dans le second cas, qui selon Baumol semble plus plausible, le modèle aboutit essentiellement à deux conclusions : d'une part, une portion croissante de la main-d'œuvre est amenée à travailler dans les services (secteur stagnant) et d'autre part, le taux de croissance économique tend asymptotiquement vers zéro (si la population active reste constante). En somme, les surplus dégagés par le secteur en croissance sont systématiquement réacheminés vers le secteur stagnant (associé aux services), ce qui a pour effet de baisser graduellement le taux croissance économique à long terme.

*Deuxième trait des sociétés post-industrielles* : les sociétés post-industrielles sont caractérisées par la progression d'un certain type de services : les services à caractère collectif, liés au bien-être et au développement social. Bell fait de nouveau appel à la « loi d'Engel ». Il explique qu'il est possible de distinguer quatre phases successives dans l'évolution de la demande des services. La première phase correspond aux services liés au développement industriel, souvent des grands réseaux d'infrastructure (transport ferroviaire, réseau électrique, eau courante). La deuxième phase correspond aux services liés à l'accès à la consommation de masse (banques, assurances, distribution). La troisième phase correspond aux services personnels (loisirs, voyages, sports). Finalement, la dernière phase correspond aux services à caractère collectif, axés sur le bien-être et le développement social (éducation, santé, environnement). Ainsi, dans la société industrielle, les services concernent avant tout la production et les besoins immédiats et dans la société post-industrielle, les services concernent avant tout l'homme, la qualité de vie et le bien-être collectif. Bell affirme : « Ce qui caractérise le travail dans la société post-industrielle, c'est que

les hommes y ont affaire à des hommes plutôt qu'à des machines : c'est là le fait déterminant. »  
(cité dans Delaunay et Gadrey 1987, 119).

*Troisième trait des sociétés post-industrielles* : les sociétés post-industrielles sont caractérisées par la primauté du savoir théorique et la primauté de l'information. En effet, les sociétés post-industrielles sont dominées par les services, ce qui implique que les transactions ne sont plus médiatisées par des objets matériels extérieurs. Les services se rapportent plutôt à des relations directes entre individus. Les activités de services consistent avant tout à la production et à l'échange d'informations et de savoirs. Le facteur « travail » et l'aspect relationnel priment, contrairement à l'industrie, où les possibilités de substitution entre le travail et le capital (machinerie) sont plus importantes. Les services sont plutôt caractérisés par une faible intensité en capital, ce qui explique le faible potentiel de gains de productivité. Dans la société post-industrielle, l'accumulation et la diffusion du savoir devient un enjeu stratégique. Le problème central est l'organisation de l'infrastructure scientifique et le développement du réseau universitaire. Bell explique que l'activité

...s'y déroule entre les personnes. Ce qui compte, ce n'est ni le muscle, ni l'énergie, mais l'information. L'homme clef est le professionnel, le spécialiste qui, grâce à son instruction et sa formation, possède les compétences auxquelles la nouvelle société fait de plus en plus appel. Si la société industrielle se définit par un niveau de vie déterminé par une certaine quantité de biens matériels, la société post-industrielle se reconnaît à la qualité de la vie qu'y assurent les commodités et les satisfactions (santé, enseignement, loisirs, activités culturelles) qu'il paraît aujourd'hui souhaitable et possible d'offrir à chacun. (cité dans Delaunay et Gadrey 1987, 116)

*Dernier trait des sociétés post-industrielles* : les sociétés post-industrielles sont caractérisées par le déclin de la classe ouvrière et la montée en puissance d'une nouvelle classe de travailleurs : les professionnels et les techniciens. La progression des services et l'importance croissante du savoir transforment les besoins en main-d'œuvre. La structure de l'emploi change. Il y a un plus grand besoin en main-d'œuvre qualifiée. Les travailleurs des services « supérieurs » (enseignants,

personnels de santé, ingénieurs, scientifiques et autres) augmentent et prennent de l'importance dans la société. La nouvelle prééminence des travailleurs intellectuels entraîne une mutation dans les systèmes de valeurs et les méthodes de gestion. Bell explique que la société passe d'un modèle « économiste », caractérisé par le fordisme, à un modèle « sociologiste », poussé par la progression des services collectifs supérieurs. Des modes de régulation plus concertés et moins individualistes se développent. L'économie est davantage socialisée. L'émergence des professionnels est au cœur de cette transformation.

La théorie post-industrielle demeure à ce jour une théorie très influente. La théorie post-industrielle a prédit avec justesse l'évolution croissante des services dans l'économie. Aujourd'hui, les activités de services représentent une part croissante de l'activité économique.

En terme quantitatif, le secteur des services était devenu, en 1970, le plus important au sein de presque toutes les économies des pays membres de l'OCDE (figure 1). La part des services dans l'économie a augmenté fortement par la suite. En l'an 2000, elle représentait entre 60 et 80 p. 100 de la valeur ajoutée totale de la plupart des économies des pays membres de l'OCDE. (Wölfl 2006, 320)

En termes d'emploi, 90% du total des emplois créés au Canada entre 1976 et 2002 l'ont été dans le secteur des services. Alors que le pourcentage d'emplois relevant des services était de 66% en 1976-1977, il atteignait 74% en 2001-2002. (Acharya 2006, 95)

La théorie post-industrielle s'est développée durant une période de prospérité économique (1960 - début 1970). Ceci transparait dans le ton plutôt optimiste des auteurs de ce courant. L'analyse de Bell demeure pertinente encore aujourd'hui, mais elle comporte quelques limites. Premièrement, elle néglige la capacité d'inertie du modèle industriel et le potentiel d'industrialisation ou de rationalisation de certains services. Deuxièmement, elle néglige l'importance stratégique du secteur industriel.

## **2.2 Les théories néo-industrielles et la problématisation de la productivité dans les services**

Les théories néo-industrielles apparaissent à la fin des années 1970 en réaction aux idées post-industrielles, jugées idéalistes. Ce courant d'idées est marqué par la crise économique des années 1970. Le choc pétrolier de 1973 entraîne une hausse du chômage et de l'inflation (stagflation) et freine la croissance économique. Cette période est teintée de pessimisme. Les auteurs néo-industriels reconnaissent la progression des services dans l'économie, mais réaffirment tout de même la prééminence du modèle industriel. Contrairement aux auteurs post-industriels qui font valoir l'émergence d'un nouveau modèle économique, les auteurs néo-industriels misent plutôt sur une réévaluation du modèle industriel. Au cœur de leur analyse se trouve la question de la productivité des services. La faible productivité des services contribue à la crise économique. Il faut revoir les méthodes de gestion et les modes d'organisation. D'après les auteurs néo-industriels, éventuellement, grâce aux innovations technologiques et aux meilleures méthodes de gestion, il sera possible d'être plus efficace et d'améliorer la performance des services et ainsi relancer la croissance économique.

Deux courants relatifs aux théories néo-industrielles méritent d'être évoqués : d'abord, la théorie du self-service, qui se concentre sur l'analyse des modes de consommation et sur le potentiel de substitution des biens et des services ; ensuite, les théories organisationnelles qui se concentrent plutôt sur l'analyse des modes de production et sur la croissance des coûts sociaux.

*La théorie du self-service.* La théorie du self-service découle des travaux de Gershuny (1978). Elle repose sur une approche microéconomique du consommateur. Elle diffère des modèles néoclassiques traditionnels. Normalement, les consommateurs ajustent leurs comportements

uniquement en fonction des prix. Dans le modèle de Gershuny, les consommateurs ajustent également leurs comportements en fonction du temps travail domestique (sans prix). Le raisonnement de Gershuny se décortique essentiellement en trois parties.

Premièrement, Gershuny place les « besoins » et les « désirs » au cœur de son modèle. Au-delà des variétés de biens et des variétés de services, il y a des variétés de besoins et de désirs. Il y a ensuite différents moyens afin de satisfaire ces besoins ou ces désirs. Il faut donc distinguer les besoins et les moyens. Selon les périodes, les besoins et les désirs peuvent changer ainsi que les moyens pour les satisfaire. Gershuny donne l'exemple des transports. Deux options existent. Les gens peuvent utiliser les transports en commun (services extérieurs). Ils peuvent aussi s'acheter des véhicules (biens). Ils choisissent en fonction de leurs contraintes budgétaires et de leurs contraintes de temps de travail domestique et cherchent l'option optimale. Il existe d'autres exemples d'alternatives possibles : les services d'entretien et les appareils ménagers, les services de divertissement (spectacle, cinéma) et les biens de divertissement (télévision, DVD, Netflix), les services d'enseignement et les logiciels d'apprentissage, etc.

Deuxièmement, à long terme, Gershuny prédit le déclin des services. Les services forment aujourd'hui une part importante de l'activité économique, mais éventuellement, à long terme, grâce aux innovations technologiques, Gershuny croit que les services seront dépassés par les biens de consommation de type « self-service ». En somme, les services sont en attente de leur propre industrialisation. Il propose deux raisons. Premièrement, les biens self-service ne cessent de se développer et de s'améliorer. Ils sont de plus en plus performants grâce au progrès technologique. Ceci permet de réduire les contraintes de temps de travail domestique. Deuxièmement, les biens self-service sont plus économiques. Les coûts de production baissent toujours plus rapidement dans

le secteur de la fabrication grâce aux gains de productivité. Ceci permet de réduire les contraintes budgétaires.

Troisièmement, à long terme, Gershuny prévoit tout de même une progression des emplois de service malgré le développement des biens self-service. Il fait une distinction entre l'évolution des modes de consommation et l'évolution des emplois et du travail. Les emplois de service augmentent avec le développement de l'industrie (augmentation des services péri-industriels : banques, assurances, réparations et autres). Aussi, à cause de l'écart structurel de productivité entre l'industrie et les services, il est possible que l'emploi progresse plus rapidement dans les services malgré la prééminence des biens self-service.

*Les théories organisationnelles.* Les théories organisationnelles regroupent une multitude de travaux. Contrairement à la théorie du self-service qui analyse les modes de consommation, les théories organisationnelles analysent plutôt les mutations des modes de production et se concentrent sur l'activité des firmes. Les auteurs analysent entre autres la complexification des processus de production et la croissance des coûts sociaux.

La thèse de la complexification croissante du système productif découle surtout des travaux de Stanback (1979) et Noyelle (1983). Le raisonnement est simple : les produits (*what*) se différencient et deviennent plus sophistiqués et spécifiques et la production (*how*) se complexifie et demande une structure plus imposante. Les organisations font davantage appel à des services intermédiaires et complémentaires dans le déroulement de leurs activités, de façon directe ou indirecte. Ces services concernent autant la distribution et la régulation que la formation en capital humain. Ces services touchent une infinité d'aspects. Ceci explique la progression des services dans l'emploi même si la production reste au cœur de la croissance économique. Djellal et Gallouj

expliquent : « L'argument central de ce courant est que les services ne sont pas en voie de supplanter l'industrie, mais qu'ils se développent parallèlement à elle [...] Les services se situent par rapport à l'industrie dans une logique de complémentarité et non de substitution. » (2007, 20).

La thèse de la croissance des coûts sociaux relève d'une approche plus conservatrice. Elle découle de plusieurs travaux. Les auteurs tentent de comprendre les fondements de la crise économique des années 1970. L'industrie demeure d'après eux le moteur de la croissance économique. Ils considèrent le secteur industriel comme étant le seul capable de créer de la richesse et de remédier durablement au problème du chômage. Ils redoutent la progression des services. Ils considèrent les activités de services comme improductives. Ils voient dans les activités de services des secteurs « éponges », qui absorbent la main-d'œuvre en période de croissance économique, mais qui, à long terme, freinent le vrai progrès économique. Le potentiel de création de richesse dans les services est beaucoup plus faible. Ils désignent ce phénomène par la « maladie des coûts sociaux ». Comme l'affirment Cohen et Zysman : « La croissance des services est un moyen d'utiliser, à de bas niveaux de salaires et pour tenir des rôles sans perspectives, un afflux de femmes et d'hommes sur le marché du travail. » (cité dans Gadrey 2003, 29). Les propos de Raymond Barre suivant la même logique : « L'industrie manufacturière est le fondement de la compétitivité. La "société de service" s'appuie sur l'industrie manufacturière, puisque la création d'emplois dans les services est pour une large part subordonnée à l'industrie. » (cité dans Gadrey 2003, 28). Afin de sortir de la crise, il faut rationaliser les activités de services pour pouvoir dégager des surplus. Il faut réinvestir les surplus dans des secteurs à plus fort potentiel de croissance. En somme, il faut réduire les coûts des organisations et favoriser l'investissement. Les auteurs misent sur l'innovation technologique, mais également sur des meilleures méthodes de gestion. Les politiques d'austérité des gouvernements actuels suivent un peu cette logique. Les gouvernements veulent des gains

d'efficience dans la gestion des services publics, afin de réinvestir ensuite les surplus dans l'économie (baisse d'impôts). Les propos de Stoffaës reprennent ce raisonnement :

L'économie américaine semble consacrer une part de plus en plus importante de ses ressources à régler des conflits internes et à régler sa propre activité, [de sorte que] la sortie de la crise actuelle de la productivité passe essentiellement par des solutions à l'inefficacité et l'improductivité des activités informationnelles au sens large, en particulier de celles liées à l'organisation et à la régulation de l'économie et de la société. (cité dans Delauney et Gadrey 1987, 152)

Gadrey explique :

Considérant que la crise actuelle est fortement liée à la montée des coûts tertiaires qui compriment la rentabilité et l'incitation à investir, ces courants, d'origine assez diverse, estiment que la sortie de la crise passe par la réduction de ces coûts, associée à une modernisation ou une industrialisation des services, ou encore à des progrès significatifs de la productivité tertiaire [...]

Or, chacun admettra - ne serait-ce qu'à partir d'exemples analogues issus de la sphère industrielle - qu'on ne peut assimiler ainsi l'analyse de la productivité et celle des coûts, ou encore que toute économie réalisée sur les « coûts de l'organisation » n'est pas nécessairement imputable à un éventuel progrès de productivité. Si la notion de productivité, dans les services, n'a pas d'autre contenu possible que celui de coût, autant l'abandonner. (1996, 56-57)

## **2.3 La théorie externaliste et la remise en question de la notion de productivité dans les services**

La théorie externaliste émerge dans les années 1990 en réaction aux idées néo-industrielles. Elle s'inscrit dans le prolongement des idées post-industrielles et remet directement en question la notion de productivité dans les services. Un nouveau paradigme économique caractérise les sociétés contemporaines. L'économiste Jean Gadrey (1996) est à l'avant-plan de ce courant. Il a été l'un des premiers à critiquer la validité de la notion de productivité dans les services. La notion de productivité est historiquement située selon lui. Elle découle directement du fordisme et de l'époque industrielle (production en grandes séries de produits standardisés). Pour mieux comprendre, il faut examiner le contenu des activités de services.

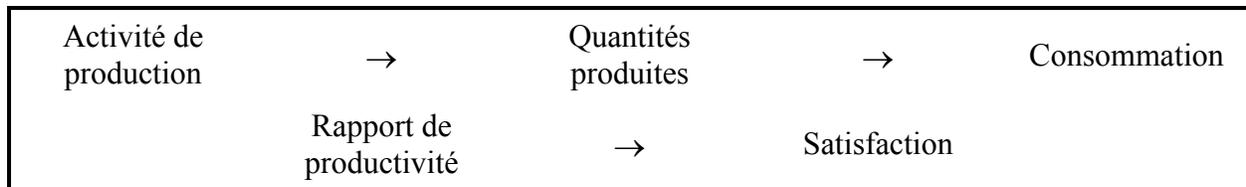
La notion de productivité se rapporte directement à la production d'objets matériels, autonomes et relativement homogènes. Dans ce cas, il est possible d'identifier des quantités de façon claire et univoque, et d'élaborer ensuite des indices de volume (la quantité multipliée par la valeur à prix constant, donc la quantité multipliée par le prix d'une date de base). Ces indices de volume permettent ensuite d'élaborer des mesures de productivité.

La plupart des activités de services sont incompatibles avec ce genre de mesures. La principale difficulté concerne l'absence d'objet tangible. L'échange n'est pas médiatisé par un objet extérieur. Il s'agit plutôt d'une relation directe entre le prestataire et l'utilisateur. Le produit est indissociable de cette relation. Certes, il existe plusieurs formes de services. Certains services peuvent être standardisés et normalisés (voir section 3.2 et 3.3). Toutefois, la distinction reste pertinente dans la majorité des cas. De ce fait, les services ont une logique propre. Gadrey explique :

Le concept de productivité, dans ses multiples dimensions et variantes, est issu de la production dite matérielle ou production d'objets autonomes, identifiables quantitativement, dénombrables lorsqu'ils sont reproductibles, ou analysables en termes d'indice de volumes lorsqu'ils forment un ensemble hétérogène [...]

Quelle que soit la référence théorique retenue pour cette notion usuelle de « services », souvent assimilée à celles d'activités « tertiaires », on peut admettre qu'elle est d'emblée assez nettement différente de celle de production manufacturière ou production de biens : même si l'on utilise fréquemment des expressions telles que la « production de service », ou si l'on désigne certains services comme des « produits » (une agence de tourisme proposera ses « produits », et il en sera de même pour les institutions bancaires, d'assurances, voire d'enseignement), ou encore si l'on admet l'existence de formes « d'industrialisation » de certaines activités de services, les débats théoriques, méthodologiques et statistiques conduisent à distinguer biens et services (dans la production et dans la consommation) comme formes complémentaires, mais alternatives du résultat de l'activité et du mode de consommation de ce résultat. (1996, 53-54)

Puisque le produit des services est intangible et indissociable de la relation de service et puisqu'il est impossible de repérer la moindre quantité, il est impensable de mesurer la productivité dans les services. L'analyse de la productivité correspond à ce schéma :



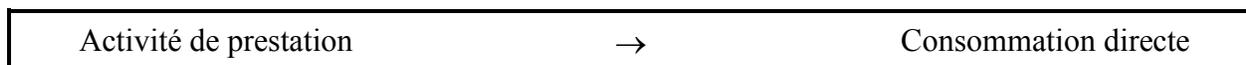
Source : Gadrey 1996, 54

Attali propose le schéma suivant :

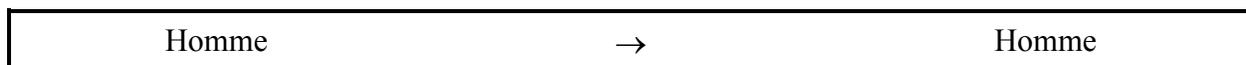


Source : cité dans Delauney et Gadrey 1987, 149

La relation de service est une relation dyadique. Elle se rapporte plutôt au schéma suivant :



Source : Gadrey 1996, 55



Source : cité dans Delauney et Gadrey 1987, 149

Jany-Catrice explique :

...les activités de services sont caractérisées par une densité relationnelle forte, engageant simultanément un prestataire et un usager ou un client, dans une relation de service souvent idiosyncrasique et marquée par l'ambivalence dans les attentes des eux et des autres. (2012a, 56)

## **Chapitre 3 - Services, productivité et produit : comprendre les limites épistémologiques des concepts et des notions élaborés par l'économie industrielle**

L'émergence de la société de services et l'économie immatérielle signifie l'émergence d'un nouveau paradigme économique. L'économie repose de moins en moins sur la production d'objets isolables, quantifiables. L'économie repose plutôt sur des activités intangibles. La performance économique se prolonge désormais aux images, aux idées, aux connaissances, etc. L'économie est de moins en moins concrète et de plus en plus abstraite. Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. Ces nouvelles conditions font ressortir les limites épistémologiques des notions et des concepts élaborés par l'économie industrielle. Même si la théorie économique prétend pouvoir traiter n'importe quel phénomène marchand, ses concepts et ses notions se fondent avant tout sur l'économie matérielle. Il est désormais impossible de se référer à des étalons de mesure préétablis, univoques. Comme l'expliquent Djellal et Gallouj : « Les services constituent, en quelques sortes, la face sombre de l'analyse et de la théorie économique. » (2007, 9).

Les arguments et les démonstrations de ce chapitre s'appuient sur les travaux de recherche récents sur l'économie des services, notamment les travaux de Jean Gadrey. Ces recherches permettent de mieux comprendre les bouleversements actuels. Ils permettent de mieux saisir le nouveau cadre économique.

### 3.1 Comprendre la notion de productivité

La productivité est une notion centrale en économie. La productivité rend compte du résultat d'une activité économique. Elle compare une quantité d'output et une quantité de travail. Elle mesure le rendement du travail. Pour comprendre la notion de productivité, il faut comprendre la notion de produit. Fourastié définit la productivité comme étant le « volume des produits obtenus, dans l'unité de temps et par tête d'ouvrier, dans une branche donnée de l'économie. » (cité dans Jany-Catrice 2012a, 32).

Mesurer la productivité implique d'identifier clairement une unité de produit et une unité de production. Il faut également identifier un intervalle de temps. L'équation pour mesurer la productivité va comme suit :  $\pi_{\mu}(t, t') = Q/L$ . La productivité  $\pi$  se rapporte toujours à une unité de production  $\mu$  pour un intervalle de temps  $(t, t')$ . Ensuite, la productivité est égale à la quantité produite  $Q$  sur la quantité de travail dépensée  $L$ .

Parfois, l'unité de production obtient plusieurs produits différents (un output hétérogène). Le produit total de l'unité de production est représenté par un vecteur  $(q_i)$  où  $i$  représente chaque produit différent. Dans ce cas, soit le processus de production est artificiellement fractionné afin de déterminer la part totale du travail correspondant à chaque produit. Soit chaque produit est ramené à une seule et même variable, l'indice de volume (la quantité multipliée par la valeur à prix constant, donc la quantité multipliée par le prix d'une date de base). Il faut faire correspondre un prix à chaque produit. Le produit total se rapporte à un montant (l'indice de volume). Cette option est plus simple. Elle est fréquemment utilisée.

Il faut aussi distinguer la productivité brute et la productivité nette. La productivité brute mesure l'output total par rapport à la quantité de travail. La productivité nette prend en

considération les consommations intermédiaires et mesure plutôt la valeur ajoutée par rapport à la quantité de travail. Pour calculer la valeur ajoutée, les économistes utilisent la méthode de la double déflation. Le volume de la production brute (la valeur produite ou  $VP$ ) est égal à la somme du volume des consommations intermédiaires ( $CI$ ) et de la valeur ajoutée ( $VA$ ). Afin d'obtenir la valeur ajoutée, il suffit de retrancher le volume des consommations intermédiaires à la valeur produite :  $VP = CI + VA \Rightarrow VA = VP - CI$ . L'équation pour calculer la productivité nette va comme suit :  $\pi_n = (VP - CI)/L = VA/L$ .

Mesurer la productivité dans les services pose de nombreuses difficultés. La plupart du temps, il est impossible d'identifier une unité de produit de manière univoque. La définition du produit est toujours sujette à interprétation. Jany-Catrice explique :

Toutes les économies occidentales sont aujourd'hui massivement tertiariées, c'est-à-dire qu'il s'agit moins de produire des volumes de biens matériels, à partir de systèmes mécanisés, que de soigner, d'accompagner, d'éduquer et d'informer, ce qui exige souvent un engagement total de soi. Or, le concept de croissance a été élaboré et pensé autour d'un projet d'expansion des volumes de production : peut-on penser les « volumes » de santé, d'éducation, d'accompagnement de manières similaires à l'expansion des volumes industriels ? (2012a, 33-34)

À quoi correspond une unité d'enseignement, une unité de santé, une unité de conseil ? La décision n'est certainement pas évidente. Définir la moindre quantité est très difficile et souvent antinomique avec la notion même de service. L'output est nécessairement flou. Djellal et Gallouj explique :

Il est toujours difficile, dans les services, d'identifier le produit (ou l'unité de produit), c'est-à-dire le numérateur du ratio de productivité. Ainsi, l'unité de produit d'un constructeur d'ordinateurs est un ordinateur, mais quelle est l'unité de produit d'un cabinet de consultant, d'une banque ou d'un hôpital ? Ceci ne signifie pas qu'il n'existe pas de réponse à cette question, mais des réponses multiples, contradictoires, toutes aussi légitimes les unes que les autres. (2007, 75)

Puisqu'il n'y a pas de production tangible ni matérielle, il est hasardeux d'imputer la moindre variation dans la valeur produite à une variation dans la quantité produite. En fait, il est impossible

de distinguer une variation dans les prix/coûts (la valeur nominale) d'une variation dans les quantités produites (la valeur réelle qui prend en compte la production réelle, la création de richesse). Il est impossible de neutraliser le mouvement des prix/coûts. Il est donc impossible d'établir le moindre indice de volume. La quantité n'est jamais clairement identifiable. Le résultat est toujours sujet à interprétation. Gomez explique :

[Les] agents sont confrontés à une double inconnue :1) sur les prix des objets échangés et 2) sur la qualité de ceux-ci [...] Tenter de résoudre cette double indétermination conduirait à un problème insurmontable : trouver une solution unique à une équation à deux inconnues. Aussi, la solution la plus simple, consiste à poser l'une des deux inconnues comme un paramètre et de supposer donc que la qualité est connue et admise... (1994, 56-57)

Gadrey (1996) répertorie six méthodes (tentatives) de mesures de volume dans les services. Toutes entraînent des difficultés. La première méthode compare l'évolution de la valeur de l'output de l'unité prestatrice (les bénéfices par exemple) avec l'évolution générale des prix dans l'économie (indice des prix à la consommation par exemple) durant un intervalle de temps. Cette méthode pose évidemment problème. Si par exemple une firme industrielle obtient des gains de productivité durant une année, mais que durant cette même année les prix unitaires de ses produits baissent et que par le fait même ses bénéfices baissent, et que pendant ce temps l'évolution générale des prix ne change pratiquement pas, alors cette méthode conduit à ignorer tout simplement les gains de productivité et conduit peut-être même à mesurer des baisses de productivité.

La deuxième méthode compare l'évolution de la valeur de l'output de l'unité prestatrice avec l'évolution des prix dans l'ensemble du secteur/domaine d'activité durant un intervalle de temps. La logique est pratiquement la même que pour la première méthode et pose les mêmes problèmes.

La troisième méthode compare l'évolution de la valeur de l'output de l'unité prestatrice avec l'évolution des salaires dans l'ensemble du secteur/domaine d'activité durant un intervalle de

temps. La logique est pratiquement la même que pour la première et la deuxième méthode et pose les mêmes problèmes.

En fait, les méthodes 1, 2 et 3 se rapportent toutes aux approches « indicielles » et posent toutes les mêmes difficultés. Elles comparent des variations de prix avec d'autres variations de prix (ce que l'on nomme la déflation) et tentent de dégager une valeur réelle.

La quatrième méthode est carrément tautologique : la masse salariale de l'unité prestatrice sert d'estimation du « produit » en volume. En somme, l'output est mesuré par la masse salariale, une dimension de l'input. Ainsi, la productivité ne peut être que nulle puisque le numérateur est exactement pareil au dénominateur ( $\pi = L/L = 1$ ). En fait, l'idée est que les services produisent au moins autant que ce qu'ils coûtent en salaires.

La cinquième méthode tente d'approximer une quantité produite en se servant d'actes ou d'opérations dans l'activité. Il s'agit en fait d'associer directement l'output à un nombre d'actes ou d'opérations. La difficulté réside dans le fait que les opérations ou les actes retenus ne sont jamais vraiment représentatifs de l'activité. Par exemple, afin de mesurer le produit de la recherche scientifique, les gestionnaires/statisticiens comptent le nombre d'articles publiés (pondérés souvent en fonction du prestige de la revue). Est-ce que l'augmentation du nombre de publications scientifiques est vraiment représentative de l'avancement du savoir scientifique ?

La sixième méthode utilise le nombre de bénéficiaires ou le nombre d'utilisateurs, plutôt que le nombre d'actes ou d'opérations, comme valeur quantifiable. Les difficultés sont les mêmes que dans le cas précédent. Par exemple, afin de mesurer le produit du système de santé, les gestionnaires/statisticiens comptent le nombre de bénéficiaires. Est-ce que l'augmentation du nombre de bénéficiaires est vraiment représentative du progrès de la santé ?

L'économiste Jacques de Bandt affirme :

On en revient toujours, dans tous les cas mentionnés, au même problème : il est difficile, voire impossible, de définir une unité de mesure de prestation de service et par conséquent de suivre l'évolution du prix par unité de service et des quantités de ce service.

Par voie de conséquence, on cherche à contourner le problème moyennant un certain nombre d'hypothèses : mais on ne fait jamais que le déplacer, et en définitive, on fait comme si on était capable de mesurer la quantité produite.

La situation est assez paradoxale. Tous les spécialistes savent que, dans le cas des services, la mesure de la production, en quantité et en volume, n'est pas possible, sinon de manière arbitraire. Mais comme, pour les besoins de la comptabilité nationale, on a besoin de mesures en volume ou à prix constant, on propose, sur la base d'un certain nombre d'hypothèses, des mesures, qui sont et demeurent arbitraires. (1991, 119)

Comme exemple, voici un extrait du rapport *Mesures de prix et de volume pour les services non marchands* de Peter Hill (OCDE, 1975). Cet extrait compare les différentes méthodes de mesures de volume dans les services d'enseignements en Europe.

...les services d'enseignement marchands ont en règle générale moins d'importance que les services de santé marchands dans la plupart des pays, si bien que l'on s'attache essentiellement à l'analyse des services d'enseignement non marchands. Il est également difficile de se rendre compte pour certains pays s'il existe une différence concrète entre les méthodes adoptées pour les services de santé marchands et les services de santé non marchands.

#### *Belgique*

Dans le cas des services d'enseignement marchands, la valeur ajoutée est déflatée à l'aide de l'indice des prix à la consommation [...]

#### *Danemark*

La valeur ajoutée est extrapolée à l'aide de l'indice de l'emploi.

#### *France*

La valeur ajoutée aux prix courants est déflatée à l'aide d'un indice des taux de rémunération.

#### *Allemagne*

Pour les services d'enseignement marchands, la production aux prix courants est déflatée à l'aide d'un indice de prix spécialement construit qui se rapporte aux inputs de travail et d'équipement. La valeur ajoutée est estimée à l'aide d'une double déflation.

Dans le cas des services d'enseignement non marchands, les variations de la valeur ajoutée brute sont mesurées en fonction de la masse salariale déflatée à l'aide d'un indice des taux de rémunération, un ajustement étant opéré en hausse pour tenir compte des progrès de la productivité, cet indice étant combiné avec une estimation de la dépréciation à prix constant fondée sur les prix des biens d'équipement. L'estimation de la production brute se fait en combinant la valeur ajoutée avec des inputs à prix constants.

#### *Irlande*

La valeur ajoutée est extrapolée à l'aide d'un indice d'emploi des enseignants pondéré par les taux de rémunération.

#### *Italie*

Les variations de la production réelle de l'enseignement sont estimées à l'aide du nombre d'élèves inscrits dans les divers types d'écoles. Les variations de la valeur ajoutée sont estimées par double déflation.

#### *Luxembourg*

La valeur ajoutée est extrapolée à l'aide d'un indice de l'emploi et d'un ajustement en hausse pour tenir compte des progrès de la productivité.

#### *Pays-Bas*

L'output des services d'enseignement est extrapolé à l'aide d'un indice de l'emploi dans le secteur de l'enseignement.

#### *Royaume-Uni*

La valeur ajoutée est extrapolée à l'aide d'un indice des travailleurs occupés dans les différents secteurs de l'enseignement, pondéré par les taux de rémunération.

Remarques :

a) La méthode la plus répandue consiste à calculer les variations de la production réelle et/ou de la valeur ajoutée à prix constants de l'enseignement, qu'il s'agisse des services marchands ou non marchands, sur la base des indices de volume des inputs de travail. Ces indices peuvent être calculés, soit directement à partir des données sur l'emploi, soit indirectement en déflatant la masse salariale à l'aide d'indices des barèmes de rémunération. Dans l'un et l'autre cas, le coefficient de pondération retenu pour les travailleurs des différentes années est fondé sur le barème de rémunération dans la période de base. Dans certains pays, les indices de l'emploi peuvent être limités aux enseignants travaillant dans les établissements d'enseignement, alors que dans d'autres, les indices peuvent couvrir toutes les catégories de travailleurs occupés dans l'enseignement.

b) Le seul pays qui semble suivre les principes recommandés dans ce rapport (fonder la mesure de la production sur l'effectif des élèves et non sur celui des enseignants) est l'Italie. (cité dans Gadrey 1996, 72-73)

### **3.2 Définir les activités de services**

Il n'existe pas de consensus parmi les économistes sur ce qui définit réellement les activités de services. Il s'agit souvent de conceptions implicites. Les économistes assument généralement qu'il existe des différences entre les biens tangibles et les services. Ils restent toutefois vagues et flous. Par exemple, souvent, les agences statistiques ne se contentent que d'une définition négative : une fois les activités agricoles et les activités industrielles répertoriées, les activités de

services correspondent à toutes les autres activités. Cette distinction entre biens et services influe toutefois grandement sur notre manière d'analyser la dynamique économique.

Quelques économistes ont tenté toutefois de définir les activités de services. Gadrey (2000) distingue deux grands courants. D'abord, il y a les définitions qui s'appuient sur des critères techniques. Ces définitions s'inspirent souvent des définitions des auteurs classiques. Ensuite, il y a les définitions que Gadrey appelle les définitions « socio-techniques ». Ces définitions sont plus sophistiquées. Elles prennent en compte à la fois le processus de prestation et l'aspect « synthétique » des résultats des activités de services. Ces définitions prennent en compte la dimension économique/technique et la dimension relationnelle/sociale des activités de service. Gadrey explique :

[Ces définitions distinguent] d'abord le service en tant que processus et le service en tant que résultat (transformation de l'état d'une réalité donnée). Ensuite, [elles mettent] en scène les agents économiques impliqués dans une relation de service, à propos d'une réalité à transformer (le support de l'activité). (2003, 18)

La première tendance (définitions techniques) comporte trois grandes approches. La plupart ne parviennent pas à rendre compte de la grande diversité des situations. Elles sont toutes valables à leurs manières, mais insuffisantes.

Premièrement, les produits des activités de services seraient « intangibles, invisibles, incorporels ». Les produits seraient consommés au moment de leur production. Cette définition est souvent celle des auteurs classiques comme Adam Smith ou Jean-Baptiste Say. Par contre, certains services ont une dimension matérielle. Certains services transforment une réalité matérielle (services de réparation, les services de santé et autres.). D'autres déplacent une réalité matérielle (transport, commerce). Dans ces cas, le processus de production ne débouche pas sur un bien, mais comporte tout de même une dimension matérielle.

Deuxièmement, les produits des activités de services ne seraient pas « stockables », ni transportables. Il existe toutefois des secteurs industriels qui ont cette caractéristique également. La production d'électricité n'est pas stockable par exemple. À l'opposé, il est possible désormais de stocker du contenu immatériel et de l'information grâce au développement des NTIC.

Troisièmement, le processus de prestation serait caractérisé par la proximité et l'interaction entre l'utilisateur et le prestataire. Il s'agit en fait de la notion de coproduction. Cette approche toutefois ne se préoccupe pas de la qualité des résultats et s'intéresse uniquement au processus de prestation. Cette idée est valable pour plusieurs services, mais pas pour l'ensemble. Par exemple, dans les services de réparation ou d'entretien, il n'y a pas vraiment d'interaction ni de coproduction entre les clients et les prestataires.

La deuxième tendance (définitions socio-techniques) est plus complexe et plus intéressante. Elle découle principalement des travaux de Peter Hill. La définition de Hill va comme suit :

A service may be defined as a change in the condition of a person, or a good belonging to some economic unit, which is brought about as a result of the activity of some other economy unit, with the prior agreement of the former person or economic unit. (cité dans Gadrey 2000, 375)

D'abord, le service implique une transformation d'état. Ainsi, le résultat ne s'apparente pas à un bien ou à un objet stockable. Il s'agit plutôt d'une action en temps réel. La production et la consommation ne peuvent être différées. La production et la consommation se combinent.

Ensuite, le service implique toujours une demande préalable. Le service se reflète dans une demande extérieure, mais il est produit ultérieurement à la demande, contrairement à l'industrie où le bien est produit antérieurement à la demande. La demande du client précède la production du service. De ce fait, la demande du client doit être précisée préalablement.

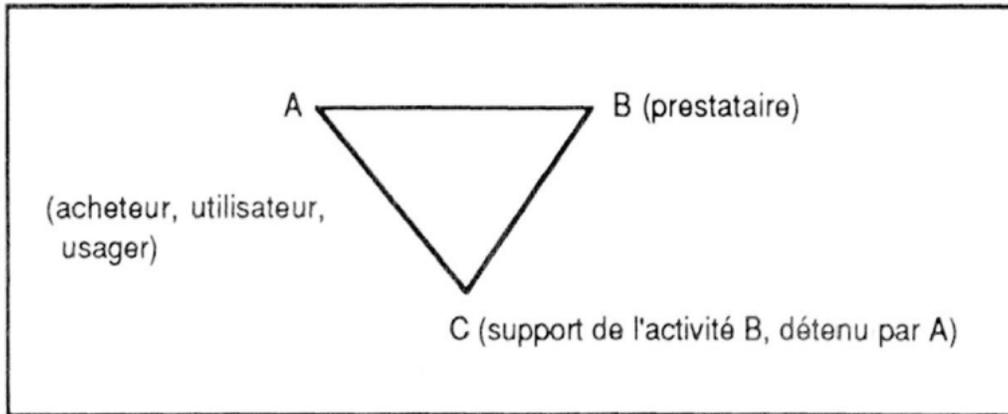
Enfin, le résultat ou le produit du service implique toujours une part d'incertitude. La raison est simple : la transaction précède le service. Le client s'engage sans savoir concrètement l'effet ultérieur du service. Le client anticipe plutôt les effets. La vérification du service ne peut se faire qu'après coup.

Hill décrit en fait une « situation de service ». Cette situation implique une requête. Un agent économique mandate un autre agent économique afin de réaliser une opération de transformation sur le bien qu'il possède. Ceci déclenche une procédure et mène ultimement à un changement de condition. La définition est socio-technique : 1) l'aspect économique/technique se rapporte à l'opération de transformation, 2) l'aspect social se rapporte à la relation de service, déclenchée par la requête, et la relation de propriété (la réalité à changer appartient au propriétaire). Le produit ou le résultat est la transformation (aspect « synthétique »). C'est l'objet de l'intervention.

Delaunay et Gadrey relèvent un problème dans la définition de Hill : « [La définition de Hill] n'implique-t-elle pas de considérer tous les salariés d'une entreprise capitaliste, engagés par le détenteur de ces capitaux pour effectuer des actes souhaités par lui, comme des prestataires de services ? » (1987, 212). La définition de Hill sous-entend que le rapport salarial est une relation de service. En ce sens, la définition de Hill est incompatible avec les classifications standards.

Gadrey (1991) propose une petite modification à la définition de Hill. Il analyse les formes de support. Il nomme sa définition « le triangle de service » :

...une activité de service est une opération transformation d'état ou de traitement portant sur un support C détenu, utilisé ou contrôlé par un agent économique A, effectuée par un autre agent B (le prestataire) pour le compte de A, *mais n'aboutissant pas à la production par B d'une nouvelle marchandise susceptible de circuler indépendamment de C (on serait alors dans le cas de la production industrielle ou artisanale)* (l'auteur souligne).



Quatre grandes catégories de supports C existent :

- C peut être un bien (ou un système technique) détenu par A, dont B assurera la réparation, l'entretien, la maintenance, le transport.
- C peut être de l'argent, des symboles monétaires ou des titres de propriété détenus par A, dont B assurera la gestion, la circulation, la valorisation. On ajoutera à cette catégorie le cas de l'assurance des personnes et des biens, envisagée dans sa dimension financière de couverture des risques personnels et de restauration de la propriété des avoirs personnels.
- C peut être l'individu A lui-même, dans ses dimensions physiques et corporelles (santé, entretien, transport), intellectuelles (formation, culture), relationnelles (communication, loisirs, informations).
- C peut enfin être constitué d'un ensemble de connaissance collective ou d'informations détenues par une organisation, et que B aura pour fonction d'analyser, ou d'améliorer au terme d'un processus de transfert. (1991, 8-9)

La seule différence entre la définition de Hill et celle de Gadrey est la précision suivante : le résultat de l'opération ne peut mener à la création d'une nouvelle marchandise susceptible de circuler indépendamment du support de l'activité.

Les activités de services correspondent à des opérations de transformation ou de traitement. Les services peuvent avoir une dimension matérielle, dépendamment des supports. Les supports peuvent prendre plusieurs formes : objet, personne, système et autres. Mais la « situation de service » forme toujours un tout qui intègre des relations, des procédures, des supports (points d'application) et des effets/transmutations.

L'une des particularités des services est leur aspect aléatoire ou indéfini. En effet, les services se rapportent rarement à un ensemble déterminé d'opérations, de traitements ou de résultats. La « situation de service » est nécessairement interactive. La « situation de service » est caractérisée par une infinité de modalités, souvent imprévisibles (d'où l'incertitude). Chaque « situation de services » est différente (avec des variations plus ou moins grandes). À l'opposé, les firmes industrielles offrent toujours des gammes de produits « fixes ». Les gammes de produits des firmes industrielles forment toujours un ensemble discret. Les activités de services sont souvent plus complexes. Par conséquent, établir des nomenclatures devient très embêtant.

En fait, la difficulté d'établir des nomenclatures dépend du type de support et du type de traitement. Évidemment, plus le support ou le traitement est complexe, plus il est difficile d'établir des nomenclatures. Certaines activités de réparation ou d'entretien peuvent être organisées sous forme de produits standards. Toutefois, la plupart des activités de services sont trop complexes pour être organisées de cette façon. Bien souvent, dans ce genre de situation, c'est le temps de travail qui figure comme produit. Mais si le temps de travail représente le produit, il est impossible véritablement de parler de produit puisque le produit est par définition dissociable du travail.

Lorsque le support de traitement correspond à un système, une organisation ou une personne, évidemment, les difficultés d'organisation sont maximales. Dans ce genre de situation, parvenir à désigner et classer les opérations s'avère quasi impossible. C'est la raison pour laquelle la plupart des agences statistiques ne désignent jamais très clairement le produit des activités comme l'enseignement, la santé ou le conseil, et optent plutôt pour le temps de travail.

### 3.3 Le support de traitement et l'analyse de la productivité

Établir des nomenclatures dans les services est souvent hasardeux. Toutefois, certains services peuvent être standardisés et normalisés. Cela dépend du support. Le support de traitement est souvent l'élément déterminant. De ce fait, la notion de productivité peut fonctionner avec certains services. Le support agit directement sur les conditions qui rendent ce genre de mesure possible.

Les activités de services peuvent être représentées sur un continuum. À un extrême se trouvent les services les plus conformes au modèle industriel et avec lesquels il est possible d'établir des mesures de productivité. À l'autre extrême se trouvent les activités en contradiction avec le modèle industriel et pour lesquelles il faut appliquer d'autres formes d'évaluation. L'un des extrêmes correspond aux services dont l'activité est normalisable, reproductible, isolable, quantifiable, autonome. L'autre extrême correspond plutôt aux services dont l'activité est singulière, idiosyncrasique, incommensurable, abstraite, relationnelle. De Bandt nomme ce continuum le « continuum biens-services » :

Il faut [...] s'interroger de manière spécifique sur « l'unité de service » et sur la manière dont elle est appréhendée.

Ce problème ne se pose pas de la même manière pour tous les services. Il ne peut être question ici de présenter et discuter les diverses typologies de services qui ont été développées en vue de rendre compte de l'hétérogénéité de cette catégorie d'activité.

Disons simplement, pour faire bref, que :

- d'une part, il n'est pas possible, au sein de l'ensemble des produits, de définir une frontière précise entre des biens et des services. Tout le monde sait que la production et la vente d'un bien comporte une dimension « services ». De même, nombre de services comporte l'une ou l'autre dimension « bien » (le service concerne un bien, la prestation de service comporte la livraison des biens).

Par ailleurs dans le continuum biens-services, les diverses activités peuvent se déplacer et, selon les cas, devenir davantage productions de biens ou de services.

Dans cette alternative biens-services, la dimension bien est du côté de ce qui est banalisé, standardisé, reproductible à l'identique... tandis que la dimension service est du côté de ce qui est spécifique, différencié, personnalisé...

- d'autre part, au sein de la vaste catégorie des services, les activités sont extrêmement hétérogènes et il n'est donc pas possible d'en traiter comme s'il s'agissait d'activité présentant les mêmes caractéristiques quant à la nature du produit ou quant au processus de production. (1988, 184-185)

La productivité compare une quantité de travail avec une quantité d'output. Si la nature de l'activité ou de l'output n'est pas constante dans le temps, il est impossible d'établir des mesures de productivité cohérentes. Mesurer la productivité n'est possible que si la nature de l'activité et du produit demeure homogène, constante dans le temps.

La dimension matérielle de l'activité de service conditionne fortement ce processus. Si l'opération s'applique à des objets ou des entités physiques décelables et isolables, bien évidemment, cela facilite la standardisation de l'opération et permet des mesures de productivité.

La dimension matérielle de l'activité de service est liée au support de l'opération, le point d'application. Elle est également liée à la nature de l'opération ou du traitement. L'analyse des supports d'activité permet de mieux comprendre la notion de productivité dans les services. Il existe une grande variété de support de traitement. Gadrey (1996) distingue essentiellement quatre grandes catégories.

La première catégorie correspond aux « services à forte dimension de traitement matériel de supports techniques » (1996, 77). Elle se répartit en fait en trois sous-catégories. Il y a d'abord les services dont le support correspond à des biens ou à des systèmes matériels et dont l'action vise la modification du support. Entre autres, les services répertoriés dans ce groupe sont les suivants : tous les services de réparation et d'entretien (modification des caractéristiques du support), tous les services de transport de marchandises (modification de l'emplacement du support) et autres. Ces services se rapprochent de la production matérielle classique, leur produit est relativement tangible. Toutefois, leur résultat est inséparable des biens qui forment leurs supports et c'est pour cette raison

qu'ils se rapportent à des activités de services. Ensuite, il y a les services dont le support correspond à des biens ou à des informations codées et dont l'action vise la distribution, l'échange ou le transfert de propriété. Entre autres, les services répertoriés dans ce groupe sont les suivants : le commerce au détail, tous les services de location, les services immobiliers, certains services bancaires et autres. Enfin, il y a les services dont le support correspond à des individus, mais dont l'action vise uniquement un traitement « corporel ». Les services dans cette catégorie sont les suivants : les services d'hygiène corporelle (coiffure, soins esthétiques et autres), les services de transport de personnes et ainsi de suite. Il faut toutefois retrancher les services de santé.

Ces services ont essentiellement deux points communs. Premièrement, leur support est clair, reconnaissable et isolable (des biens, des informations codées ou des personnes physiques). Deuxièmement, les actions ou les opérations sont relativement reproductibles et standardisables. De ce fait, il est possible de déterminer des quantités et des volumes de services parce que le résultat est relativement tangible et matériellement autonome. La notion de productivité est donc compatible avec ce genre de services. Par exemple, nous pouvons compter le nombre de biens réparés ou transportés, compter le nombre de locations et ainsi de suite.

La deuxième catégorie correspond aux « services intellectuels s'appliquant à des savoirs productifs organisés » (1996, 81). Ces services s'adressent à des systèmes productifs au sens large (entreprises, organisations privées ou publiques et autres). Ces services visent la gestion, l'organisation, le développement d'un système productif, en changeant les savoirs et les savoir-faire. Entre autres, les services répertoriés dans ce groupe sont les suivants : les services conseils, l'ingénierie, les services juridiques, les services de recherche et développement, les services financiers, les services informatiques et autres.

Le support de ces services est plus abstrait (un système productif, une administration). Ce n'est pas un support clairement identifiable comme un bien matériel. Les actions ou les opérations sont également abstraites. Les actions ou les opérations ne peuvent pas être isolées et standardisées. Le résultat n'a pas d'existence autonome. Le résultat est indissociable de l'activité du système et de ses acteurs. Bien souvent, ce genre de dépenses pour les entreprises entre dans la catégorie des frais généraux et n'est pas considéré dans les quantités d'inputs directs. En fait, l'apport direct à l'activité de l'entreprise est difficile à cerner. Ces services ont parfois des résultats repérables à long terme, une influence par exemple sur la croissance de la production et ainsi de suite. Puisqu'en général le résultat est abstrait, incertain, indiscernable, multiforme et qu'il est impossible de repérer la moindre quantité, la notion de productivité est incompatible avec ce type de services.

La troisième catégorie correspond aux « services internes d'organisation et de gestion » (1996, 86). Ces services ne sont pas destinés à l'utilisation directe et n'entrent pas dans la consommation finale. Ces services relèvent du « marché interne » et de la coordination interne des entreprises. Ces services n'ont pas de véritable destinataire, mais participent plutôt au rouage interne de l'organisation.

Le support de ces services est abstrait. Les actions, les opérations et les résultats ne peuvent pas être isolés et reproduits. Il est donc impossible de mener des analyses de productivité. Gadrey (1996) donne l'exemple des services de dactylographie. Un ordinateur est probablement plus efficace qu'une machine à écrire pour produire un document. En fait, le passage de la machine à écrire à l'ordinateur suggère des gains de productivité. Toutefois, le problème est que l'utilisation des ordinateurs change complètement la nature de l'activité. Le format, le style, et le contenu des documents changent. Notre manière d'écrire change. La manière d'organiser le travail et de répartir les tâches change aussi. Il y a des variations qualitatives importantes. Puisque les activités changent

et évoluent constamment, la notion de quantité et de productivité est inapplicable. Nous ne sommes plus dans le domaine « économique », mais dans le domaine « sociologique ». Ce phénomène est souvent associé au « paradoxe de Solow » : « On trouve des ordinateurs partout, sauf dans les statistiques de productivité. » (Gadrey 1998, 1). En fait, l'introduction des ordinateurs et des nouvelles technologies de l'information dans les entreprises n'a eu aucune répercussion sur les mesures de productivité, d'après les chiffres des agences statistiques.

La quatrième catégorie correspond aux « services s'appliquant aux savoirs et capacités des individus, dans la consommation finale » (1996, 83). Ces services concernent non pas la dimension corporelle des individus, mais plutôt la dimension psychique, culturelle, spirituelle des individus et leurs capacités intellectuelles et physiques. Ils visent surtout des aspects de leur personnalité. Entre autres, les services répertoriés dans ce groupe sont les suivants : toutes les formes de loisirs ou de divertissements, la vie culturelle, la vie spirituelle, la santé et l'entraînement physique, toutes les formes d'éducation et de formation, également les droits et les obligations sociales.

Cette dernière catégorie correspond aux activités sur le « continuum biens-services » dont la nature est la plus floue et la plus abstraite. Ces services ont le support le plus complexe et le plus inextricable : l'être humain. Les actions, les opérations et les résultats ne sont ni reproductibles, ni codifiables, ni clairement repérables et quantifiables. La « situation de service » est complexe et singulière à chaque individu (idiosyncratique et incommensurable). Le résultat est bien souvent indissociable du « sujet » et de ses préférences. Il y a coproduction du service, c'est-à-dire participation conjointe du prestataire et de l'utilisateur dans la production du service. Il est donc impossible d'établir des mesures de productivité. Toutefois, des méthodes d'évaluation existent. La plupart du temps elles tentent d'approximer une quantité produite en se servant d'actes ou

d'opérations dans l'activité. Par exemple, évaluer la productivité dans l'enseignement en multipliant le nombre d'heures d'enseignement par le nombre d'élèves.

Quelques théories économiques font un rapprochement entre ces services « immatériels » destinés aux individus et les investissements « immatériels » des entreprises. La théorie du capital humain repose sur cette logique. Les individus sont associés à de petits entrepreneurs. Ils produisent leurs propres capacités physiques, intellectuelles et sociales grâce à leur capital amassé, selon des préférences marchandes. Cela bouleverse le modèle économique traditionnel et modifie les rapports sociaux.

### **3.4 La nature insaisissable du produit dans les services**

Cette section analyse les activités sur le « continuum biens-services » dont la nature est la plus floue et la plus abstraite : les services intellectuels, de savoirs, les services conseils, les services de santé, de création et autres. Ces services ont une forte composante relationnelle. La dynamique est complexe. Le support est abstrait, interactif, difficile à cerner. Gadrey (1996) identifie cinq caractéristiques inhérentes à ce type de services (ces caractéristiques ne sont pas exhaustives) :

1) Ces services ne peuvent être normalisés ou standardisés. La dimension relationnelle est trop importante et la relation de service est trop complexe. Les résultats sont multidimensionnels et incommensurables.

2) La relation de service est fortement interactive. En fait, les usagers et les prestataires participent conjointement à l'élaboration de produit (servuction). Le résultat dépend de l'effort des usagers et des prestataires et de leur complicité. Il est impossible de discerner la part du résultat relatif à l'effort des usagers et la part du résultat relatif à l'effort des prestataires.

3) La relation de service est caractérisée par l'incertitude. La requête précède le déroulement effectif de la prestation. Il est impossible de connaître d'avance les effets du service. Les effets sont anticipés.

4) Il est difficile de déterminer quand exactement l'effet sera atteint. Ce n'est pas un processus incrémental. C'est un processus continu. Parfois, l'effet se manifeste sur une très longue durée. Il y a donc une profonde incertitude quant à la dimension temporelle du service.

5) La prestation est irréversible. Il est impossible de revenir au point de départ. À l'opposé, bien souvent, un objet défectueux peut être remboursé ou la transaction peut être annulée. La prestation ne fonctionne que dans un seul sens.

Ces facteurs font éclater la notion de produit. Impossible d'identifier clairement une « unité de produit » de manière univoque. C'est une question d'interprétation. Puisqu'il est impossible d'identifier une unité de produit, la logique productiviste, optimisatrice de l'économie orthodoxe est tout simplement inapplicable. Les services s'inscrivent avant tout dans des relations. Comme l'explique Gorz :

La recherche de l'efficacité économique suppose que le *rendement* du travail (c'est-à-dire la quantité de travail par unité de produit) puisse être mesuré. Seule cette mesure quantitative permettra de comparer les performances, de définir les méthodes et de rechercher les techniques susceptibles d'accroître le rendement, c'est-à-dire d'*économiser le travail*, de *gagner du temps*. Tout cela est évident dans le travail classique de production industrielle. (1988, 220-221)

La plupart des services relationnels ne répondent pas à ce critère. Ces services relèvent d'un autre schéma, qui n'a plus rien à voir avec la logique productiviste de l'économie orthodoxe. Ce n'est plus une économie de la rareté qui cherche à « économiser » des ressources. C'est un mode d'interaction.

La logique productiviste continue tout de même d'influencer notre manière d'appréhender les activités de services. Certaines méthodes tentent d'approximer une quantité produite en se servant d'actes ou d'opérations dans l'activité. Ces méthodes sont souvent incohérentes et mènent à des travestissements économiques. Les opérations ou les actes retenus ne sont jamais vraiment représentatifs de l'activité. Cette section analyse trois cas particuliers : les services hospitaliers, les services de recherche et les services d'enseignement. La rationalité économique est tout simplement antinomique avec ces activités.

*Les services hospitaliers.* Les dépenses en santé représentent une part croissante des dépenses sociales. Le secteur de la santé semble donc tout désigné pour faire l'objet d'analyses de productivité. Différentes méthodes (tentatives) existent afin de mesurer la performance des services hospitaliers. Elles impliquent nécessairement d'identifier une « unité de produit ». Voici une liste non-exhaustive.

Une première possibilité consiste à calculer le nombre de journées d'hospitalisation. Les hôpitaux sont considérés comme des « producteurs de journées d'hospitalisation », de la même façon que les hôtels sont considérés comme des « producteurs de journées d'hébergement ». La productivité augmente si pour une même quantité de travail, l'hôpital produit davantage de journées d'hospitalisation. Cette option entraîne évidemment des difficultés. Ce critère ne correspond pas vraiment à l'output. Il s'agit plutôt d'une condition nécessaire à la production du service (un genre de pré-output). La médecine a beaucoup évolué au cours des années. La durée moyenne des séjours s'est considérablement réduite. Dans les faits, raisonner en termes de journées d'hospitalisation suggère une baisse de productivité. Pour une même quantité de travail, l'hôpital produit moins de journées d'hospitalisation (pour une même population). Mais dans les faits, le système de santé offre au moins autant de soins.

Une deuxième possibilité consiste à calculer le nombre d'admissions. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, l'hôpital produit davantage d'admissions. Cette option entraîne d'autres difficultés. Les cas traités n'ont pas tous le même niveau de complexité. Les cas plus complexes demandent évidemment plus de travail. Dans ce cas, une augmentation de la complexité moyenne des cas suggère une baisse de productivité. Pour une même quantité de travail, l'hôpital produit moins d'admissions. Mais dans les faits, le système de santé génère autant de soins.

Une troisième possibilité consiste à hiérarchiser les admissions en fonction de leur complexité. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, l'hôpital produit davantage d'admissions, toutefois, chaque admission est pondérée en fonction de sa complexité. Il faut donc créer des nomenclatures suffisamment détaillées afin d'inclure l'ensemble des « cas » possibles. Chaque catégorie correspond à un « cas » particulier (groupes homogènes). Encore une fois, cette option entraîne des difficultés. La raison est simple : tous les cas sont différents. Tous les êtres humains sont différents. Gadrey cite un passage du livre *Three Act Tragedy* d'Agatha Christie : « Si vous aviez fait des études de médecine, vous sauriez qu'on ne rencontre presque jamais de cas typiques. » (2003, 69). Ce genre de nomenclature est surtout valable pour des activités moins complexes (réparation d'automobiles, réparation d'objets courants et autres). Il existe néanmoins des classifications en santé. Aux États-Unis, par exemple, une classification très sophistiquée existe (DRG, ou *Diagnosis Related Groups*). Elle regroupe 467 catégories. Certes, ces classifications ont une valeur heuristique. Mais ces classifications ne rendent jamais compte de l'ensemble des cas possibles. Gorz affirme :

Pour être quantifiables, les actes accomplis doivent répondre à une définition standard. Cette définition a priori (la « nomenclature » des assurances maladie) suppose la définition standard des besoins et donc la standardisation des patients [...] La rapport

médecin-patient devient un rapport technique. La consommation médicale et pharmaceutique augmente en même temps que la frustration des patients. (1988, 230)

Gadrey explique :

L'analyse des services de santé, et plus particulièrement des services hospitaliers, en termes de « groupes homogènes de malades » est d'un grand intérêt pour la connaissance et pour la gestion. Mais ce n'est pas une nomenclature de produits. C'est une échelle de complexité, à un moment donné, des cas à traiter. Cette échelle est intrinsèquement floue : que signifie par exemple la notion de « cas avec complication », sinon l'existence d'une infinie variété de cas ? (1991, 10)

Finalement, il faut également tenir compte des normes. Les pratiques et les exigences par exemple ne sont pas les mêmes aux États-Unis, en Europe ou en Chine. Chaque système mobilise des soins, des procédures, des tests, des examens différents pour des pathologies similaires. Le contexte social, économique, juridique est partout différent. Des hôpitaux suréquipés aux États-Unis cherchent souvent à rentabiliser leur investissement et procèdent à davantage de tests et d'examens. Dans ce cas, davantage de ressources et de travail sont requis pour des admissions semblables. S'agit-il alors d'une baisse de productivité ? Pour répondre à cette question, il faut en réalité déterminer à quoi correspond exactement une procédure « appropriée » ou « souhaitable ». Malheureusement, ce genre de débat ne relève pas seulement de critères techniques, mais relève également d'enjeux politiques, des conventions sociales et des normes. Le contexte est différent d'un endroit à l'autre.

Les services de santé sont des services relationnels. Prenons le cas de l'aide à domicile. Jany-Catrice (2012a) utilise l'exemple de la France. Les autorités publiques ont tenté d'obtenir des gains de productivité dans les services d'aide à domicile. L'aide à domicile a été organisée sous forme de prestations standard. Les préposés ont été contraints de réduire leur temps de service. Par exemple, une toilette pouvait prendre une heure auparavant. Dorénavant, le temps a été restreint à quarante-cinq minutes. Ce genre de raisonnement pose des problèmes éthiques. Jany-Catrice

rappelle que le premier principe des services d'aide à domicile est d'accompagner les personnes à leur rythme. Chaque personne doit être traitée avec dignité. L'idée de rendement et de productivité va à l'encontre de la mission et de la finalité des services d'aide à domicile. Elle déshumanise. Nous sommes bien loin des gestes techniques et impersonnels. Il s'agit de relations humaines. Gorz explique :

Le rendement du médecin ne peut se mesurer au nombre de patients par jour, ni le rendement de l'aide à domicile au nombre de ménages faits chez des personnes handicapées, ni le rendement de la puéricultrice au nombre d'enfants sous la garde, etc. L'efficacité du prestataire de soins peut être en raison inverse de son rendement quantitatif apparent.

C'est que sa prestation ne peut être définie *en elle-même* indépendamment des personnes aux besoins individuels desquelles elle répond. Il ne s'agit pas, comme dans le travail de production, de produire des actes ou des objets prédéterminés, détachables de la personne du producteur, mais de définir en fonction des besoins d'autrui les actes ou les objets à produire. L'ajustement de l'offre à la demande, autrement dit, relève d'une relation de personne à personne et non de l'exécution d'actes prédéfinis et quantifiables.

Les effets pervers qu'entraîne la quantification des activités de soin sont évidents dans le cas de la médecine [...] Le paiement à l'acte est une incitation au rendement. Or le seul soupçon que le dispensateur de soins a pour but primaire de maximiser ses gains, mine le rapport thérapeutique [...] et rend suspecte la qualité de l'aide offerte. Celle-ci, en effet, doit être *dans l'intérêt du patient et non pas dans celle du praticien*. C'est là l'essence même de la relation thérapeutique [...] et la condition de son efficacité. Le prestataire de soins ne doit pas avoir intérêt à ce que les gens aient besoin de soins. L'agent qu'il gagne doit être pour lui le *moyen* d'exercer son métier, non le but. Il doit, en quelque sorte, gagner sa vie *par-dessus le marché* (l'auteur souligne). (1988, 229-231)

*Les services de recherche.* Les dépenses en recherche sont également en forte croissance. Le secteur de la recherche semble ainsi tout désigné pour faire l'objet d'analyses de productivité également. Plusieurs méthodes (tentatives) existent pour mesurer la performance des services de recherches. Voici une liste non-exhaustive.

Une première possibilité consiste à calculer la masse salariale. Le produit est donc l'activité directe des salariés, mesurée par la somme des salaires. La productivité est donc nulle puisque le travail correspond à la fois au dénominateur et au numérateur. Autant dire que la notion de

« résultat », de « produit » ou de « productivité » dans ce contexte est plutôt absurde. Par définition, le « résultat » ou le « produit » est distinct du travail. Or, les raisons avancées pour ce choix sont simples : le produit de la recherche est trop complexe et trop aléatoire pour faire l'objet d'une quelconque définition. Impossible donc d'établir des mesures de quantité ou de volume. La valeur d'une recherche dépend d'une infinité de facteurs sociaux. Le résultat n'a pas d'existence autonome et est indissociable du contexte social. De nos jours, toutefois, la notion d'*accountability* est cruciale (une définition possible en français est *responsabilité*, mais l'étymologie en anglais découle des termes *account* et *accounting* et renvoie à l'univers comptable). Dans un contexte d'austérité budgétaire, chaque dépense doit être justifiée. Chaque dépense doit être vérifiée et contrôlée, y compris les dépenses en recherche. Il faut donc trouver d'autres indicateurs.

Une deuxième possibilité consiste à calculer le nombre de publications. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre de publications augmente. Ce critère a l'avantage d'être très clair. Il est très simple à mesurer également. Des dispositifs bibliométriques permettent ce genre de mesure. Cette option entraîne toutefois des difficultés. Les publications n'ont pas toutes la même profondeur, la même qualité et la même valeur. Gadrey (1996) évoque notamment le contexte scientifique en Europe de l'Est dans les années 1980. Sans entrer dans les détails, à cette époque, il était monnaie courante pour les chercheurs de vendre leur travail à l'unité (articles, études, rapports, enquêtes). Or il est généralement admis que ces travaux étaient plutôt superficiels et de qualité médiocre.

Une troisième possibilité consiste à calculer le nombre de citations ou de références, c'est-à-dire le nombre de fois qu'une publication a été référée ou citée. Une publication largement diffusée et citée a davantage de valeur. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre de publications augmente. Chaque publication est pondérée en fonction de sa diffusion. Ce

critère est relativement simple à mesurer. Il existe des dispositifs bibliométriques. *Google Scholar* offre déjà des statistiques de ce genre. Cette option entraîne toutefois des difficultés. Ce critère confond « production » et « circulation » de connaissance. Or plusieurs facteurs (souvent extérieurs) entrent dans le procès de circulation. Entre autres, il faut prendre en considération le domaine de l'édition scientifique (qui a une logique sociale propre). Certains éditeurs disposent de moyens de diffusion plus importants. Ils n'ont pas nécessairement le meilleur contenu. Aussi, ce critère n'est pas sans faille. Il peut entraîner des comportements opportunistes. L'auto-citation est devenue une pratique courante dans la publication scientifique. Aksnes (2003) a examiné près de 45 000 publications sur une période de 3 ans en Norvège. Près de 36% de l'ensemble des citations étaient des auto-citations.

Une quatrième possibilité consiste à hiérarchiser les revues scientifiques. Une cote est attribuée à chaque revue. Une publication issue d'une revue bien cotée a davantage de valeur. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre de publications augmente, toutefois, chaque publication est pondérée en fonction de la cote des revues. Cette option entraîne des difficultés. Généralement, il ne s'agit ni de critères techniques, ni de critères entièrement « objectifs » ou « universels ». En fait, l'appréciation d'une revue ou l'appréciation d'un contenu dépend d'une infinité de facteurs (réputation, prestige, renommée, expérience, observation, intérêt, norme, convention, histoire, culture, tradition, valeur, politique et autres). En fin de compte, nous revenons au raisonnement de départ : le produit de la recherche n'a pas d'existence autonome et il est indissociable du contexte social.

La poursuite de critères techniques peut parfois mener à des absurdités. Jany-Catrice explique :

Ce régime particulier d'évaluation a des conséquences immédiates sur les comportements d'une partie des acteurs et conduit à des formes de performativité. Incités en effet à limiter leur activité à la « production d'articles », ce qui est, rappelons-le très différent de la « recherche » et à orienter leurs publications de telle sorte qu'elles entrent dans les critères des revues classées, les chercheurs ajustent leurs positions. Ces ajustements prennent la forme d'orientations et de réorientations de type opportuniste, source de standardisation de la pensée, d'appauvrissement du métier, et d'abandon de facettes de l'activité, pourtant indispensables à la production de biens communs. Exit ainsi la multi-dimensionnalité des tâches et des missions qui incombent aussi à l'enseignant-chercheur : l'accompagnement de tous les étudiants dans leur parcours de formation, dans leurs apprentissages, dans leur citoyenneté, mais aussi la progression de la réflexivité et de la pensée critique. (2012a, 72-73)

*Les services d'enseignement.* Les dépenses en enseignement sont également en forte croissance. Le secteur de l'enseignement semble également tout désigné pour faire l'objet d'analyses de productivité. Il existe une multitude d'options pour désigner une « unité de produit » dans les services d'enseignements. Voici une liste non-exhaustive.

Une première possibilité consiste à calculer le nombre d'heures d'enseignement. Le produit est la quantité d'enseignement « dispensée ». Le produit est donc l'activité directe des enseignements. Il est directement lié à la masse salariale (si des coefficients salariaux sont affectés aux heures d'enseignement). Pour augmenter l'output, il suffit d'augmenter l'effectif enseignant ou intensifier le travail des enseignants. La productivité est donc nulle puisque le travail correspond à la fois au dénominateur et au numérateur. Le produit est confondu avec le travail. Ce problème a été mentionné précédemment.

Une deuxième possibilité consiste à calculer le nombre d'élèves ou le nombre d'heures d'enseignement par élèves. Le produit est la quantité d'enseignement « consommée ». La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre d'élèves augmente ou le nombre d'heures d'enseignement par élève augmente. On peut alors augmenter la capacité des salles de classe. Cette option entraîne des difficultés. Ce critère ne correspond pas vraiment à

l'output. Il s'agit plutôt d'une condition nécessaire à la production du service (un genre de pré-output), tout comme les journées d'hospitalisation dans les services de santé.

Une troisième possibilité consiste à évaluer les élèves en les soumettant à des examens. Tenter de savoir s'ils maîtrisent telle ou telle question intellectuelle ou technique et leur attribuer ensuite une note sur une échelle quelconque. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre d'élèves augmente, chaque élève étant pondéré en fonction de sa note. Cette option entraîne toutefois des difficultés. Quels critères d'évaluation faut-il retenir ? Comment déterminer la procédure d'évaluation « appropriée » ? Quel contenu prioriser ? Ce débat est complexe. Il n'est pas seulement technique. Il concerne une infinité d'éléments. Aussi, les modalités de ce débat changent d'un milieu à un autre et d'une époque à une autre. Ces différents contextes ne sont pas nécessairement commensurables. Ensuite, les effets sont complexes, multiformes et multidimensionnels. Comment parvenir à rendre compte d'une réalité aussi complexe ? Il y a toujours une part de simplification et d'arbitraire (l'équivalent des nomenclatures ailleurs). Il faut également que les normes soient relativement homogènes. Il faut veiller à ce que les normes soient respectées. Sinon, il est toujours possible de gonfler artificiellement les notes en modifiant le format des examens. Finalement, comment parvenir à départager la part du résultat qui relève de l'effort de l'élève et la part du résultat qui relève de l'effort de l'enseignant ? Comment arriver à distinguer la « production » du service de la « consommation » du service ? Il s'agit plutôt d'un processus conjoint qui implique l'enseignant et l'élève. Le résultat est fortement conditionné par l'élève, son talent, son effort, sa motivation, son dévouement et ainsi de suite. Par exemple, plusieurs écoles font passer des tests d'admissions. Ils sélectionnent les élèves les plus doués. Ceci altère nécessairement la nature des résultats.

Une quatrième possibilité consiste à calculer le nombre de diplômes délivrés. La productivité augmente si pour une même quantité de travail, le nombre de diplômes délivrés augmente. Cette option entraîne les mêmes difficultés que l'option précédente.

Gadrey donne un exemple numérique tiré de la France :

À titre d'illustration et de provocation heuristique, on reproduit ici le calcul, selon quelques-unes des définitions possibles, des taux de croissance annuels moyens de la « productivité » du travail des universitaires français entre 1980 et 1984. Les calculs, effectués au milieu des années quatre-vingt, pourraient être aujourd'hui complétés et précisés dans la mesure où les méthodes et les statistiques de la Direction de l'évaluation et de la prospective du ministère de l'Éducation nationale se sont fortement améliorées depuis cette période. Mais tel n'est pas l'objectif de cet exemple.

Les calculs effectués portent dans tous les cas sur la productivité « par tête », c'est-à-dire rapportée aux effectifs des personnels enseignants. Il eût été tout aussi légitime d'ajouter au dénominateur les personnels non enseignants, mais cela aurait eu peu d'influence sur l'allure de l'éventail des chiffres obtenus. Seule diffère donc la nature du « produit » dont la quantité définit le numérateur. On a retenu comme « produit » possible :

- pour la productivité  $\pi 1$ , les effectifs étudiants.  $\pi 1$  serait alors assez conformes aux recommandations de T.P. Hill, reprise par l'OCDE (1986).

- pour  $\pi 2$ , les diplômes délivrés, en se limitant aux diplômes de second cycle (licences et maîtrises) et de troisième cycle (thèses et doctorats).

- pour  $\pi 3$ , les sorties du système éducatif aux niveaux I et II de la nomenclature habituelle.  $\pi 3$  est voisin de  $\pi 2$ , mais un peu inférieur, ce qui est normal dans une période d'allongement de la durée des études.

- pour  $\pi 4$ , à défaut de la valeur ajoutée à prix constants, les crédits budgétaires (crédits de fonctionnement et de paiement, y compris rémunérations de l'enseignement supérieur), à prix constants, en utilisant l'indice des prix à la consommation comme déflateur. En raison de la rupture des séries budgétaires entre 1981 et 1982 liées à des changements institutionnels dans l'enseignement supérieur et la recherche, on a retenu pour le calcul de  $\pi 4$  la période 1982-1985.

Les résultats obtenus sont alors les suivants (il s'agit de taux de variation annuels moyens entre 1980 et 1984) :

$$\pi 2 = 3,5\% ; \pi 3 = 2,5\% ; \pi 1 = 0,8\% ; \pi 4 = -1\%.$$

Ces résultats illustrent assez bien l'éclatement du produit et de la productivité dans de telles activités et la sous-estimation des gains de productivité que peut entraîner l'adoption de critères comptables du type « dépenses à prix constants », nécessairement déconnectés des résultats spécifiques, directs ou indirects, de ce service. (1996, 95-96)

Les exemples donnés dans cette section sont relativement simples. De nos jours, les méthodes statistiques et les méthodes économétriques sont plus sophistiquées. Ces méthodes permettent de combiner une grande quantité de facteurs. Il n'en demeure pas moins que les problèmes soulevés dans cette section demeurent. Ces indicateurs comportent toujours une part d'arbitraire.

Voici un exemple tiré d'un manuel de finance publique. Il traite du financement de l'éducation. Le raisonnement est avant tout économique. Comment mesurer la performance des écoles ? Comment rationaliser les dépenses en éducation ? Comment gérer les ressources en éducation de façon optimale ? Comment maximiser l'éducation ? Or, il faut nécessairement s'entendre sur une définition de l'éducation. Et les chercheurs pensent pouvoir s'approcher d'une définition avec une série de variables.

One of the dominant issues in debates over public education is whether spending on it is high enough. Such debates force us to confront two crucial questions: (1) Do higher expenditures lead to better education ? and (2) Are we receiving an adequate rate of return on existing education expenditures ?

We are ultimately concerned with educational outcomes for students, not educational expenditures per se. If we knew the *production function for education* (l'auteur souligne), we would know the relationship between inputs purchased and the amount of education produced. Attempts to measure the relationship between various inputs to education, such as teachers' year of experience and the number of teachers available per student, have faced major difficulties. *Part of the difficulty comes in defining, let alone measuring, the output "education"* (l'auteur souligne).

Some measures that have been used to capture the increased human capital imparted through education are the scores, attendance records, drop-out rates or continuation rates to higher levels of schooling, and labour market outcomes such as unemployment rates and earnings. Hanushek (2002) surveyed 376 statistical estimates of the relationship between input usage and various measures of educational attainment taken from 89 different publications. The inputs considered are the teacher/pupil ratio, teacher education, teacher experience, teacher salary, and expenditures per pupil. *He reached the startling conclusion that the data support almost no correspondence between input usage per student and the quality of the educational experience* (l'auteur souligne).

What are we to make of these results? We do not conclude schooling is unimportant; clearly there are effective and ineffective schools. However, the research indicates that we cannot predict which schools will be effective simply by looking at data on their purchased inputs. The same is true of teachers; data on degrees held or years of teaching experience do not usefully discriminate between effective and ineffective teachers.

A recent study for Ontario supports the view that hard-to-measure inputs, like leadership and teamwork, may play an important role in education outcomes. Using Ontario's elementary school test scores, Johnson (2005) conducted a study to identify good schools – those that outperform schools with similar socioeconomic characteristics. Johnson also interviewed principals, teachers, and parents associated with good performers. Some of the characteristics noted were teamwork, strong extracurricular programs, and the effective use of volunteers. (Rosen, Wen and Snoddon 2012, 264-265)

En somme, ces différentes démonstrations permettent de rendre compte de la nature insaisissable du produit dans les services.

### **3.5 Produit *immédiat* et produit *médiat***

La section précédente a démontré la nature complexe, abstraite et éclatée du produit dans les services. Delaunay et Gadrey (1987) distinguent plutôt deux niveaux d'analyse. Le « produit » dans les services s'évaluent à deux niveaux.

Le premier niveau correspond à la forme « directe » de l'activité. La prestation implique toujours certains actes, certaines techniques, certaines procédures, certains dispositifs et ainsi de suite. La prestation implique toujours certains *moyens*. Gadrey donne quelques exemples : « ...l'enseignant fait son cours après l'avoir préparé, l'avocat étudie et défend un dossier, le consultant analyse un problème et délivre ses recommandations... » (2003, 70-71). La prestation implique toujours certaines conditions (pré-output). Delaunay et Gadrey développent le concept de « produit *immédiat* ». Le produit est « *immédiat* » car le prestataire mobilise des moyens, des ressources concrètes. Le produit *immédiat* peut prendre une infinité de formes : opérations, procédures, ressources matériels, dispositifs, techniques, droit d'usage, compétences et plus. Le produit *immédiat* est extérieur, hétéronome.

Le deuxième niveau se rapporte à la forme « indirecte » de l'activité. Il s'agit de l'effet intangible qui n'a pas de forme autonome ou objective. L'effet est indissociable de la personnalité des individus ou du contexte social. L'effet se fonde sur des points de vue, des représentations, des jugements, etc. L'effet est donc multidimensionnel et incommensurable. C'est le *sens* de l'action. Les conceptions et les représentations changent d'une époque à une autre, d'une société à une autre, d'un individu à un autre. Par exemple, les conceptions en éducation ne sont pas les mêmes en Occident et en Orient. Même chose en santé. Delauney et Gadrey proposent le concept de « produit médiat ». Le produit est « médiatisé » par les individus, l'environnement social. Le produit médiat comporte une dimension relationnelle, sociale. Certes, cette dimension relationnelle est sans doute plus manifeste et plus évidente lorsque le support de traitement est l'être humain (enseignement, création, conseil et autres). Delaunay et Gadrey expliquent :

De tels services conduisent donc [...] à l'éclatement de la notion d'output parce qu'il n'y a pas d'output, au sens précis de résultat spécifique de l'activité des unités prestataires, mais un ensemble d'effets sociaux de la consommation plus ou moins active des prestations, effets que l'on peut éventuellement baptiser *output indirects* ou *médiats*, parce qu'ils sont médiatisés par les individus... (1987, 207)

Dans le même ordre d'idée, Gorz fait la distinction entre *connaissance* et *savoir*. Il affirme : « ...la connaissance renvoie à un objet – elle est transitive, “objective” –, tandis que le savoir renvoie à la capacité d'un sujet vivant. » (2004, 210). Les connaissances relèvent d'opérations logiques. Elles relèvent de procédés formalisés. Les connaissances peuvent se maintenir indépendamment de toute expérience vécue. À l'opposé, les savoirs sont ancrés dans l'expérience vécue, par le fait d'être plongé dans des interactions vivantes. Les savoirs échappent à toute possibilité de formalisation. Ils s'assimilent à travers la pratique. Les services professionnels s'appuient toujours sur une part de savoirs fondés sur l'expérience vécue. Gorz explique :

La professionnalisation ne peut pas [...] réussir à traduire en connaissances, en procédures homologuées, voire en science, la totalité des savoirs que des professionnels

mettent en pratique. Un *reste* plus ou moins important échappe à la formalisation. C'est en tant qu'il ne peut être ni entièrement enseigné ni réduit à une connaissance formalisable que le service professionnel conserve la marque de la personne qui l'exerce. Le service professionnel est en fait la mise en valeur d'un savoir sous la seule forme qui puisse objectiver celui-ci : celle des actes qui le démontrent. La production de ces actes implique nécessairement une part de production de soi et de don de soi. La chose est parfaitement évidente dans les services relationnels (éducation, soins, assistance), mais aussi dans les métiers artistiques, la mode, le design, la publicité.

La valeur d'un service est donc d'autant moins mesurable qu'il comporte une part plus grande de don et de production de soi, c'est-à-dire que son caractère incomparablement personnel lui confère une valeur intrinsèque qui prévaut sur la valeur d'échange normale. À la limite, le savoir-faire personnel transcende la norme des compétences professionnelles et apparaît comme un *art* dont le prestataire est un virtuose. (2003, 39-40)

Cette distinction est importante lorsqu'il s'agit d'analyser les services marchands. Les services marchands sont différents des services non-marchands. Ils sont organisés et construits autour de transactions, de paiements, d'échanges. Par conséquent, ils nécessitent d'être découpés en actes, en traitements, en procédures et ainsi de suite. Ils doivent être spécifiés, formalisés. Les services marchands prennent nécessairement la forme d'unités de prestation, d'unités marchandes : l'heure d'enseignement, l'heure de consultation, la rédaction d'un document, etc. Il faut charger le service. Il faut donc préciser la nature du produit. Il faut préciser les procédures, les traitements et le déroulement de l'activité. Les clients doivent s'assurer qu'ils en ont assez pour leur argent. Les services marchands impliquent donc un mode de *réification*. Le produit *immédiat* est la seule dimension du service qui puisse être vraiment précisée, formalisée, programmée, objectivée. Il faut limiter la part de contingence humaine dans les échanges afin de les rendre prévisible. Delaunay et Gadrey expliquent :

La marchandise payée n'est pas, en effet, le résultat ultérieurement attendu de la consommation du service, mais, immédiatement, la prestation reçue elle-même, pourvue de certaines caractéristiques matérielles dans l'espace et dans la durée, et dotée d'un prix, très fortement déterminée par la valeur de la force de travail des prestataires. (1987, 208)

À la longue, la distinction entre produit *immédiat* et le produit médiat se brouille, se mêle. Le produit *immédiat* tend graduellement à incarner le véritable produit. Les prestataires consentent à une obligation de moyen. Les prestataires mettent leurs compétences à la disposition des usagers. Mais le champ relationnel reste relativement restreint. Seul le produit *immédiat* peut véritablement être spécifié, organisé, garanti, assuré. Le produit *immédiat* est de nature procédurale. Ainsi, le marché transforme la conception et la représentation du produit. Le marché sépare le geste de la personne. Delauney et Gadrey affirment :

Cette situation tend à faire apparaître l'acte, la prestation reçue comme le produit principal du service, alors que, pour des activités semblables, mais non marchandes, cette identification n'est pas suggérée par la structure économique. En d'autres termes, les rapports marchands induisent la représentation de la prestation de services payants comme un véritable output, et non pas seulement, comme on l'avait écrit jusqu'ici, comme un « pré-output ». (1987, 208)

Ainsi, le fait que l'heure de conseil ou de formation soit vendue « à l'unité » implique une série de contraintes et d'obligations réciproques des échangistes. Cela n'améliore pas nécessairement les effets de type final (output médiat) du service, mais contribue à en préciser les conditions d'exercice, à le standardiser ou à le définir plus exactement afin que chaque échangiste soit fixé sur ce qu'il apporte et ce qu'il retire de l'échange : *il s'agit d'un processus de réification sociale ayant incidemment des dimensions techniques* (l'auteur souligne). (1987, 209)

Le marché ne permet qu'une intégration fonctionnelle des individus. Le marché établit des rapports fonctionnels entre les gens. Il s'agit de rapports purement matériels, instrumental. Cette logique purement instrumentale va à l'encontre de certains services relationnels qui nécessitent une implication humaine. Le marché ne permet que le langage de la rationalité économique. Gorz explique : « ...les actions des individus sont coordonnées non sur la base d'un accord, mais d'interconnexions fonctionnelles, d'une manière qui ne correspond à aucune intention des acteurs et, dans la vie quotidienne, n'est le plus souvent pas perçue. » (1988, 62). Karpik explique :

Ces processus s'inscrivent dans l'opposition globale entre les « marchandises » et les « singularités ». Les premières relèvent de l'équivalence généralisée, les secondes [...] sont « "uncommon", incomparable, unique, "singular" », incommensurables en somme et, par voie de conséquence, exclues de l'échange [...] En fait, dès lors que nous nous

occupons des valeurs, des raisons fort diverses peuvent justifier le refus du marché.  
(2007, 12)

Dans les services publics, la dimension médiante s'incarne dans les grands débats de société. Les enjeux sont multidimensionnels. Ils intègrent des représentations, des valeurs et autres. Ils débordent le simple calcul économique.

### **3.6 Le mode de socialisation des services et l'extension de la logique marchande**

Delaunay et Gadrey (1987) développent deux grandes hypothèses sur le mode de socialisation des services :

1. Jusqu'à une époque récente, la forme marchande aurait été plutôt celle des activités de services où prédominait la caractéristique immédiate des résultats [...] Inversement, et avec des gradations [...] des formes de plus en plus détachées du marché auraient fonctionné dans les secteurs de service caractérisés par la présence d'exigences médiates, au-delà du résultat immédiat.
2. Il se produirait aujourd'hui un mouvement de remise en cause généralisée des frontières antérieurement admises entre l'immédiat et le médiat, sous l'effet de facteurs distincts : la crise de la rentabilité, la socialisation-globalisation des systèmes d'offre.  
(1987, 285-286)

La première hypothèse est historique. Depuis l'avènement de la société capitaliste, et jusqu'à une époque récente, les activités ont été réparties entre un mode de socialisation marchand et un mode de socialisation non-marchand. Cette répartition (qui est bien évidemment complexe et nuancée) a été déterminée, d'après Delaunay et Gadrey, par la dimension *immédiate* et la dimension médiante des activités. Ainsi, les activités à forte dimension *immédiate* ont relevé du marché et de l'analyse économique. Les activités à forte dimension médiante sont restées à l'extérieur du marché et ont été considérées comme exogènes à l'analyse économique.

En somme, pendant longtemps, l'analyse économique s'est limitée aux activités tangibles, mesurables. L'analyse économique s'est limitée aux activités où le rendement du travail est *directement* calculable, aux activités qui peuvent être rationalisées et mener à des gains *nets* de temps de travail. Et inversement, les activités intangibles, médiates sont restées en dehors du champ d'examen de l'analyse économique.

Or, de nos jours, il semble que cette configuration soit en pleine mutation. Le champ d'intervention du marché s'étend graduellement aux activités immatérielles, intangibles où le rendement du travail n'est pas *directement* calculable. Par conséquent, l'analyse économique évolue et étend son domaine d'application. Il s'agit de la deuxième hypothèse de Delaunay et Gadrey. De ce fait, notre conception du produit *immédiat* et du produit *médiat* se transforme et évolue.

Delaunay et Gadrey clarifient la première hypothèse en donnant quelques exemples. Ils analysent la distribution commerciale. La distribution commerciale est une activité complexe. La distribution commerciale est une activité de transfert de caractéristiques sociales. Elle arrange et facilite le transfert de propriété d'objets quelconques. Il n'y a pas de production matérielle au sens traditionnel du terme. La distribution commerciale s'inscrit dans une dynamique sociale d'ensemble. Malgré cette abstraction, la distribution commerciale prend généralement une forme marchande. La raison est simple : l'activité est de nature *immédiate*. L'activité s'inscrit dans le très court terme. Delaunay et Gadrey expliquent : « ...l'immédiateté de l'activité commerciale signifie que la profondeur du champ relationnel existant entre l'unité prestatrice et les usagers est relativement limitée. » (1987, 288). Il est possible de calculer le rendement du travail car les opérations sont reproductibles et standardisables.

Par opposition, Delauney et Gadrey donnent l'exemple du système judiciaire. Le système judiciaire est chargé de résoudre les litiges dans la société. C'est un appareil essentiel. Le fondement de son activité déborde bien évidemment le simple calcul économique. Il vise le respect de la loi. Il s'inscrit dans une dynamique institutionnelle et politique complexe. Il intègre des valeurs et autres. Les procès sont complexes et prennent du temps. Les procès visent d'autres motifs que leur simple réalisation. Ils ne s'inscrivent pas dans une logique de rendement. Leur déroulement est *indépendant* de leurs coûts. Ainsi, le système judiciaire prend généralement une forme non-marchande. La raison est simple : l'activité est de nature médiate.

Il faut préciser un point important. La détermination *immédiate* ou médiate des activités est de nature sociale (socialement construite). Il s'agit de caractéristiques sociales. Leur délimitation est floue et vague et elle évolue au gré de l'histoire. Delauney et Gadrey expliquent :

...la détermination médiate d'une prestation est toujours sociale, en dernier ressort. Elle ne résulte pas de caractéristiques physiques, mais de choix structurels ayant pour fondement aussi bien les dimensions de l'économie que celles de la politique et de la culture. Elle peut donc varier d'un pays à l'autre, d'un système social à un autre, d'une époque à une autre. (1987, 289)

Delauney et Gadrey avancent deux raisons au progrès du marché. La première raison est liée à la crise de la rentabilité capitaliste. Delauney et Gadrey n'entrent pas dans les détails. Ils constatent simplement que la tendance est à la compression des dépenses publiques. Les gouvernements cherchent à générer des économies et à pallier aux problèmes de la dette publique. Pour cette raison, ils s'associent davantage au secteur privé.

Par exemple, de nombreux gouvernements privatisent l'administration et la construction des prisons. La privatisation des prisons transforme l'administration de la justice. Les gouvernements louent les services d'entreprises privées pour faire exécuter les peines. Les enjeux de société (la justice et l'exécution des peines) se confondent avec les enjeux économiques des entreprises

privées (rentabilité). La dimension médiante se confond avec la dimension immédiate. Delaunay et Gadrey expliquent : « Ce serait à des salariés privés, éventuellement dotés d'un statut particulier, d'être les ordonnateurs des "valeurs de société", aujourd'hui prises en charge par l'administration pénitentiaire. » (1987, 293).

Delaunay et Gadrey mentionnent également l'histoire de la compagnie aérienne Air-France. Air-France est demeurée une entreprise publique jusque dans les années 1990. Dans les années 1970-80, le transport aérien en France a été ouvert à la concurrence. Air-France était désavantagée par rapport aux autres compagnies aériennes privées. Elle devait assurer certains mandats publics (maintenir certaines liaisons aériennes, transporter du matériel sanitaire et autres). Ces mandats publics entraînaient des coûts. Air-France ne pouvait pas offrir des prix aussi compétitifs que les compagnies privées. C'était de la concurrence déloyale. Par la suite, les mandats publics ont graduellement été levés. Les enjeux économiques ont été priorités.

Delaunay et Gadrey mentionnent aussi l'évolution de la télévision publique en France. La télévision publique en France a toujours des mandats publics : diffuser du contenu culturel et artistique, favoriser la transmission du savoir et de la création, refléter les différentes réalités régionales, etc. Toutefois, à partir des années 1980, la télévision publique a commencé à changer. Elle a commencé à se préoccuper davantage des cotes d'écoute. Les recettes publicitaires sont devenues un enjeu important. La télévision publique a adapté graduellement son contenu afin de capter davantage de téléspectateurs. Delaunay et Gadrey expliquent :

Le résultat de ce commerce triangulaire très particulier (recherche de financements publicitaires → recherche d'une audience → incitation du public capté à acheter les marchandises des annonceurs) est de faire prévaloir la recherche de l'audience sur celle de la création, c'est-à-dire de l'immédiat sur le médiat. Le produit culturel apparaît à la limite comme un prétexte, un support intermédiaire dans un système de conquête de marchés non culturels. Dans ces conditions, il est de l'intérêt des gestionnaires de chaînes impliquées dans cette logique de diffuser les émissions qui, tout en leur assurant

l'audience désirée, soient les moins coûteuses. Il en résulte, pour un pays de dimension moyenne comme la France, la tendance à acheter des programmes déjà partiellement rentabilisés ailleurs, notamment aux États-Unis. La contrainte de la rentabilité conduit non seulement à rechercher le plus petit commun dénominateur de la communication, pour un ensemble culturel donné, mais encore à internationaliser ce dénominateur. (1987, 296)

La deuxième raison au progrès du marché évoquée par Delaunay et Gadrey est encore plus profonde et cruciale. Il s'agit de la socialisation-globalisation des systèmes d'offre.

À mesure que le système économique se développe et se complexifie, le travail spécialisé s'étend et englobe de nouveaux domaines d'activités. La croissance économique nécessite constamment la création de nouvelles filières économiques. Il faut générer de nouveaux besoins, de nouvelles occupations. Les activités de services et les activités immatérielles se développent dans ce contexte et prennent graduellement de plus en plus d'importance. Ces activités pourtant n'ont aucune rationalité économique à *l'échelle de la société*. Elles ne visent pas à *économiser* des ressources et du temps de travail. Elles s'inscrivent avant tout dans une dynamique sociale et relationnelle. Comme l'explique Habermas : « L'argent est utilisé comme unité de mesure jusque dans les tâches qui n'ont pour but d'accroître la quantité de biens dont dispose la société. » (cité dans Gorz 1988, 173). Gorz explique :

Il ne s'agit plus, en effet, de socialiser les tâches afin qu'elles absorbent moins de temps à *l'échelle de la société* ; il s'agit, au contraire, que ces tâches *occupent le plus de gens et absorbent le plus de temps de travail possible, mais sous la forme, cette fois, de services marchands [...]* Donner du travail à faire, créer de l'emploi, tel est le but de la nouvelle anti-économie tertiaire. (1988, 248-249)

La théorie économique a beaucoup évolué au cours des années. Son champ conceptuel s'est agrandi et s'est enrichi. Son champ d'intervention s'est élargi. La théorie économique intègre désormais une plus grande variété de phénomènes et de situations.

Pendant longtemps, la théorie économique a eu du mal à analyser les services, les activités relationnelles. L'échange n'est pas médiatisé par un objet extérieur (formule homme → homme (H-H) plutôt que formule homme → objets → homme (H-O-H)). Il y a beaucoup d'incertitude.

L'analyse des services est restée vague et floue pendant longtemps (ou même inexistante). Les activités de type H-H échappait à l'analyse économique traditionnelle. Les activités de type H-H appartenaient à d'autres formes de socialisation, de coordination et de régulation, hors marché.

Aujourd'hui, les grandes mutations des sociétés capitalistes s'inscrivent justement dans ce désir d'adaptation, d'intégration, d'assimilation de ce « problème des rapports sociaux de services ». La théorie économique a évolué. Elle dispose désormais des moyens et des outils pour analyser les activités de type H-H. Delaunay et Gadrey expliquent :

Le rapport social de service est le concept d'une réalité générale, que la structure industrielle capitaliste a, dans ses débuts, enfoui dans son inconscient, mais dont la complexification contemporaine de la production, des échanges, ou de la vie courante, conduit à la résurgence. Tel qu'on peut l'observer, il semble que ce mouvement soit porteur de phénomènes profondément transformateurs de la société : affirmation des individus dans le contexte d'une socialisation objective croissante des systèmes d'offre ; liaison de la production et de l'usage [...] ; aspirations diversement formulées et ressenties à l'autogestion de la production ; importance accrue du « capital humain » en liaison avec l'exigence de services complexes. Le développement actuel de la société de service est vraisemblablement l'un des points parmi les plus solides, quoique parmi les plus difficiles à cerner, de maturation de la démocratie économique et politique. (1987, 316-317)

## Chapitre 4 - Services et marché : la rupture épistémologique de la microéconomie et la gouvernementalité

Nous avons énoncé dans l'introduction une hypothèse : la conjoncture économique actuelle suppose une *rupture épistémologique* profonde dans notre manière de représenter l'économie. Comme l'explique Gorz : « À moins de n'être qu'une simple métaphore, l'expression "économie de la connaissance" signifie des bouleversements fondamentaux du système économique. » (2003, 33). Les phénomènes économiques relèvent davantage désormais d'activités intangibles : « ...la dimension immatérielle des produits l'emporte sur leur réalité matérielle ; leur valeur symbolique, esthétique ou sociale, sur leur valeur d'usage pratique et sur leur valeur d'échange, qu'elle gomme. » (Gorz 2003, 49). Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. Les activités relèvent de l'interaction des cerveaux. Il est désormais impossible de se référer à des étalons de mesure préétablis, univoques. « L'hétérogénéité des activités de travail dites "cognitives", des produits immatériels qu'elles créent et des capacités et savoirs qu'elles impliquent, rend non mesurables tant la valeur du travail que celle de leurs produits. » (2003, 34).

Il est possible de retracer l'origine de cette rupture épistémologique dans les schémas et les notions développées par la *théorie néoclassique*. La théorie néoclassique transforme graduellement à partir de la fin 19<sup>e</sup> siècle le champ de référence de l'analyse économique. Elle ne s'intéresse plus directement aux processus de production et aux mécanismes d'échange. Elle se concentre plutôt sur l'analyse des comportements humains. Elle se donne comme objet d'étude l'analyse des choix stratégiques et la rationalité décisionnelle des agents. L'analyse économique prend un sens

purement formel. C'est la concurrence qui représente désormais le cœur de l'analyse économique. Il s'agit d'analyser la manière dont les agents se font concurrence.

La concurrence apparaît désormais comme principe ordonnateur, régulateur de la société. L'économie s'inscrit désormais principalement dans une logique de *gouvernementalité*, plus que dans une logique de production ou de gestion des ressources. La concurrence sert de cadre relationnel. Elle permet de canaliser l'action humaine. Elle permet de réguler les comportements. Elle permet d'aménager, d'organiser et d'orienter la conduite des individus. Elle permet de structurer le champ d'action des individus. Comme l'explique Jeanpierre : « Le concept de gouvernementalité implique que des sujets puissent agir, sous certaines conditions, comme producteurs d'une liberté et d'une puissance par lesquelles leur assujettissement, pourtant, se renforce. » (2006, 90). Foucault explique : « ...la science économique n'est jamais présentée comme devant être la ligne de conduite, la programmation complète de ce que pourrait être la rationalité gouvernementale. » (2004, 290). L'analyse économique contemporaine prolonge et généralise les notions de performance et de compétition à presque l'ensemble des activités et des interactions humaines. Il n'existe plus vraiment désormais de frontière à l'économie. La forme économique apparaît comme principe d'intelligibilité, principe de déchiffrement des comportements humains. Comme l'explique Taylam, il ne s'agit pas d'analyser la conjoncture actuelle « sous forme de "complot mondial" : il ne s'agit pas de décrire un système exhaustif de pouvoir qui serait omnipotent, mais de décrire quelques tendances qui ne sont que des *tentatives* de gouvernement. » (2014, 173).

Les principaux arguments de ce chapitre sont tirés du cours de Michel Foucault au Collège de France *Naissance de la biopolitique*. Les travaux théoriques de la nouvelle économie

institutionnaliste (appelé aussi la nouvelle microéconomie) permettent ensuite de mettre en évidence les nouvelles orientations de la théorie économique.

#### **4.1 La rupture épistémologique de la microéconomie : le passage d'une approche substantiviste à une approche formaliste**

La théorie économique s'est profondément transformée au cours des années. Au 18<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> siècle, les économistes classiques cherchaient l'origine de la richesse dans les processus de production et l'étendue des marchés. De nos jours, les économistes contemporains utilisent des modèles mathématiques plus abstraits. Ils s'intéressent avant tout au jeu formel du marché.

Les économistes classiques avaient une conception assez intuitive de l'économie. Ils pensaient que la création de la richesse passait par l'optimisation de l'utilisation des ressources, l'optimisation des processus de production. Ils pensaient que la performance économique reposait avant tout sur la maîtrise du temps de reproduction des marchandises. Ils mettaient l'accent sur la division du travail et la spécialisation des tâches dans l'optimisation des rendements des travailleurs. Le marché était représenté comme un mode de coordination économique, servant avant tout à échanger du travail spécialisé. Corsani explique :

Chez Smith, l'idée est assez claire : la richesse des nations repose sur la division du travail et sur l'étendue des marchés. Le penchant naturel à l'échange justifierait une spécialisation du travail, mais c'est la division technique du travail qui permettrait une croissance plus importante du produit, grâce aux gains de productivité qu'elle permet. Ainsi, une innovation organisationnelle majeure, la division technique du travail, serait à l'origine du système de la fabrique qui a trouvé son apothéose dans les usines tayloriennes-fordiennes. (2003, 59-60)

En somme, les économistes classiques s'intéressaient avant tout aux processus tangibles. Foucault explique : « ...les économistes classiques n'envisagent jamais l'objet de l'économie que comme étant des processus, du capital, de l'investissement, de la machine, du produit, etc. » (2004, 228).

D'ailleurs, les économistes classiques récusaient l'idée que les services puissent être productifs.

Gadrey explique :

Adam Smith introduit une distinction entre le travail productif, celui notamment de l'ouvrier de manufacture, qui ajoute à la valeur de la matière sur laquelle il travaille, et les activités de services, jugées improductives parce que, selon les termes de Smith, les services périssent à l'instant même où ils sont rendus et ne laissent après eux aucune trace ou aucune valeur. La tangibilité du produit est chez lui associée à l'idée de production de richesses. (2003, 30)

À partir de la fin du 19<sup>e</sup> siècle, les économistes néoclassiques transforment graduellement cette conception de l'économie. Les économistes néoclassiques développent des modèles économiques plus abstraits, fortement inspirés des modèles de physique. Ils utilisent un langage mathématique sophistiqué. En fait, ils modélisent les comportements des agents économiques. Ils montrent les conditions d'existence d'équilibres économiques. Ces équilibres correspondent à des optimums. C'est l'apparition et le développement de la théorie marginaliste. Le marché est assimilé à un système de prix. Les producteurs se font concurrence par les prix. La libre concurrence sur les marchés permet l'allocation optimale des ressources rares. L'essentiel du raisonnement est relativement simple : « ...l'agent économique est un individu rationnel et intéressé, l'accord entre l'offre et la demande se fait par les variations des prix, l'optimum économique est atteint lorsque les conditions de la concurrence pure et parfaite sont respectées. » (Karpik 2007, 19). En fait, les économistes néoclassiques changent graduellement la représentation du marché. Ils mettent surtout l'accent sur les vertus *disciplinaires, incitatives* de la concurrence. Ils rompent avec la représentation du marché des théoriciens classiques qui concevaient plutôt le marché comme un simple mode de coordination économique, servant avant tout à échanger du travail spécialisé, fonctionnalisé.

En fait, l'apparition de la théorie néoclassique marque une rupture épistémologique profonde. Les économistes néoclassiques proposent une nouvelle conception de la *valeur* économique.

Auparavant, les théoriciens classiques prétendaient que la valeur économique émanait du *travail* (*théorie de la valeur-travail*). Les économiques néoclassiques abandonnent cette conception de la valeur. Ils affirment plutôt que la valeur économique provient de *la fonction d'utilité* des individus (*théorie de la valeur-utilité*). Darmangeat explique

Ainsi, face à la théorie dite *objective* de la valeur-travail, la théorie de la valeur-utilité défend, elle, une conception *subjective*. Dans la première, l'utilité est une simple condition de la valeur (un objet doit être utile pour être produit et pour avoir une valeur). Mais la grandeur de cette valeur est fixée par un facteur objectif, totalement indépendant de la conscience humaine, en l'occurrence, la quantité de travail nécessaire pour la production. Dans la seconde, le facteur subjectif, la conscience humaine, ses désirs, ses envies, interviennent pour fixer la valeur des biens (au besoin, en conjugaison avec le facteur objectif de la rareté). (site pise.info)

La théorie de la valeur-utilité permet aux économistes néoclassiques de postuler par la suite la rationalité maximisatrice des agents. Les agents économiques cherchent à maximiser leur fonction d'utilité. Ils ont un instinct compétitif. Cet instinct compétitif permet aux économistes néoclassiques d'articuler ensuite leur théorie sur la concurrence. Le prix n'apparaît plus uniquement comme l'*équivalent universel* de la production de la valeur sociale, c'est-à-dire comme un simple outil de coordination économique qui permet la spécialisation du travail. Le prix apparaît avant tout comme un *mécanisme de concurrence*, qui vient ordonner, canaliser, exalter cet instinct compétitif. Les économistes néoclassiques affirment que c'est la concurrence sur les marchés qui au fondement de la valeur économique plutôt que les processus de production et la spécialisation du travail.

Comme l'explique Foucault : « C'est le passage de l'analyse des processus économiques à l'analyse de la rationalité interne des comportements humains. » (2004, 221). Les économistes néoclassiques ne conçoivent plus l'économie du point de vue de la production et des échanges, mais du point de vue du comportement et de la rationalité interne des agents.

Les théoriciens classiques défendaient une conception *substantive* de la valeur. Ils croyaient que la valeur émanait du *travail*. Ils analysaient le travail comme une donnée neutre, c'est-à-dire comme une unité de temps d'effort homogène, tangible et quantifiable. Ils croyaient que la valeur reposait sur le temps de travail par unité de produit. Ils croyaient que création de la richesse reposait avant tout sur les gains de productivité. Comme l'explique Darmangeat : « Au-delà de leurs différences, il y a un point commun extrêmement important, une continuité de pensée, qui relie Smith à Marx en passant par Ricardo : l'affirmation que la richesse est en définitive, malgré les apparences, créée par un seul facteur, le travail humain. » (site pise.info).

Les théoriciens classiques jugeaient que la création de valeur économique n'était possible que pour les biens émanant du travail humain et reproductibles. Les biens qui n'émanaient pas du travail humain et qui n'étaient pas reproductibles ne pouvaient faire l'objet d'aucune analyse économique et n'entraient pas dans la théorie de valeur des économistes classiques. Comme l'explique Darmangeat à propos de la théorie classique : « La théorie de la valeur n'est valable que pour les marchandises produites, et reproductibles par le travail humain. Un bien non produit (l'air, la terre en tant qu'espace géographique) ou non reproductible (la Joconde) n'entre pas dans le champ d'application de la théorie de la valeur. » (site pise.info). Cette distinction vient des travaux de Ricardo.

Les économistes néoclassiques délaissent cette conception de la valeur. Ils se fondent sur une logique plus abstraite. Ils affirment que la valeur économique émane de la *fonction d'utilité* des individus. La valeur économique émane des préférences des individus et de leurs choix. Ainsi, les économistes néoclassiques n'ont plus besoin d'une définition concrète, tangible de la valeur économique. Ils n'ont plus besoin de s'embarasser d'une définition substantive de la valeur. La valeur est relative et dépend de la fonction d'utilité des individus. La valeur relève d'un jeu

d'interaction. Comme l'explique Darmangeat : « C'est donc cette utilité (conjointement à la rareté) qui détermine la valeur des biens : pour une quantité donnée de biens, ceux auxquels les consommateurs attribuent une faible utilité auront peu de valeur, ceux auxquels ils attribuent une grande utilité auront une valeur élevée. » (site pise.info).

De ce fait, les économistes néoclassiques n'ont plus besoin de faire la distinction entre les biens reproductibles et les biens non reproductibles. Tout ce qui a une utilité pour les agents économiques est susceptible de faire l'objet d'une analyse économique. La théorie économique n'a plus besoin de se limiter aux processus tangibles. Elle peut maintenant analyser une grande variété d'interactions. Le champ de référence de l'analyse économique s'élargit considérablement. Comme l'explique Darmangeat :

...la théorie de la valeur-utilité rend caduque la distinction établie par Ricardo entre biens reproductibles et biens non reproductibles. Cette distinction était indispensable dans le cadre d'une théorie de la valeur-travail, dans la mesure où les biens non reproductibles ne peuvent, par définition, être reproduits par le travail humain. Ils étaient donc explicitement exclus du champ d'application de la valeur-travail. Or, la valeur-utilité n'a pas besoin de s'embarrasser d'une telle distinction : pour elle, tout bien, du moment qu'il a une utilité et qu'il subit une contrainte de rareté, possède par là-même une valeur, autrement dit un prix. (site pise.info)

La fonction d'utilité est un outil théorique, un outil conceptuel. Les économistes néoclassiques estiment qu'ils n'ont pas besoin de comprendre directement la fonction d'utilité des agents. Autrement, il faudrait sonder la psyché des gens et comprendre leurs désirs de manière concrète. Pas besoin de s'embarrasser de cette exigence. En fait, la fonction d'utilité des individus est auto-révélee. Elle se déduit de la rationalité et du comportement des individus. Elle se déduit indirectement de l'action et des choix des individus. *Les choix des individus sont nécessairement conformes à leurs préférences s'ils sont rationnels.* Ce raisonnement a été introduit par Samuelson : « Instead of ranking preferences to explain behavior, Samuelson used behavior to rank preferences. » (Mercer 2005, 84). Mercer explique :

Choice reveals preference because one can infer backwards from an outcome and a consistent process to what the goals must have been to get to that outcome [...] In other words, analysts infer desires and beliefs from action. When those desires and beliefs are inconsistent with action, then the actor is either irrational or the actor has changed her desires. (2005, 85)

Autrement dit, la théorie de la valeur-utilité doit *nécessairement* être couplée au postulat de la rationalité maximisatrice des agents pour être valable. Cette condition est obligatoire pour que la théorie de la valeur-utilité soit valable. Les individus sont caractérisés par une fonction d'utilité. Ils sont rationnels parce qu'ils cherchent à maximiser leur utilité et à minimiser leurs coûts. Leur comportement « est défini indépendamment de toute contrainte macrosociale. La définition de la rationalité est ahistorique. » (Cahuc 1993, 6).

Graduellement, l'objet d'étude de la théorie économique se transforme. Il passe de l'analyse des processus de production et des échanges à l'analyse du comportement et de la rationalité interne des agents. La théorie économique s'organise et se développe autour de relations hypothético-déductives. Foucault explique : « L'économie, ce n'est donc plus l'analyse de processus, c'est l'analyse d'une activité. Ce n'est donc plus l'analyse de la logique historique de processus, c'est l'analyse de la rationalité interne, de la programmation stratégique de l'activité des individus. » (2004, 228-229).

En fait, la théorie de la valeur-utilité permet de faire basculer la théorie économique de l'analyse des processus à l'analyse des comportements stratégiques. Désormais, les économistes néoclassiques cherchent l'explication des phénomènes économiques au niveau des comportements individuels, des conduites individuelles. C'est la démarche de la *microéconomie*. Les économistes néoclassiques se placent du point de vue de l'individu. L'individu est représenté comme un entrepreneur de lui-même. Le travailleur par exemple n'échange plus sa force de travail pour gagner sa vie. Le travailleur fait des calculs d'utilité, il a une conduite stratégique. Il n'est plus

« l'objet d'une offre et d'une demande sous la forme de force de travail, c'est un *sujet* économique actif. » (Foucault 2004, 229). L'économie devient une science des choix stratégiques. Stiglitz, Walsh et Lafay affirment : « [L'économie] étudie le problème des choix dans une société d'un point de vue scientifique, c'est-à-dire à partir d'une exploration systématique... » (2007, 17). Robbins affirme : « L'économie, c'est la science du comportement humain, la science du comportement humain comme une relation entre des fins et des moyens rares qui ont des usages mutuellement exclusifs. » (cité dans Foucault 2004, 228). Cette nouvelle conception de l'économie permet d'élargir considérablement le champ d'études de la théorie économique. Foucault résume : « ...l'objet de l'analyse économique doit être identifié à toute conduite finalisée qui implique, en gros, un choix stratégique de moyens, de voies et d'instruments [...] l'économie, c'est l'analyse des conduites rationnelles... » (2004, 272).

Les économistes néoclassiques se servent du postulat de la rationalité maximisatrice des agents comme d'un outil de modélisation des conduites. L'acteur rationnel apparaît comme celui qui est maniable, modélisable, gouvernementalisable. Les économistes néoclassiques représentent le marché comme une arène économique où les agents peuvent exercer leur instinct de compétition. Le marché permet de *mettre en forme* les conduites. Le marché permet de canaliser, d'ordonner l'avidité des individus. Le marché permet d'organiser la compétition autour des prix. L'économie de marché instaure l'autonomie de la règle de jeu. Le marché s'autorégule par la compétition autour des prix. Foucault explique : « La conduite rationnelle est une conduite qui est sensible à des modifications dans les variables du milieu et qui y répond de façon systématique. L'économie va donc pouvoir se définir comme la science de la systématité des réponses aux variables du milieu. » (2004, 273)

Les économistes néoclassiques postulent l'existence d'un optimum économique. Les agents interagissent par l'intermédiaire des prix. La rencontre de l'offre et de la demande détermine le « prix d'équilibre ». Le prix d'équilibre permet d'allouer les ressources de manière optimale. L'équilibre sur les marchés apparaît comme un optimum économique : « ...il est impossible d'améliorer la satisfaction d'un individu sans détériorer celle d'un autre. Autrement dit, les échangistes sont satisfaits à l'équilibre et il n'y a plus de possibilité d'échange. L'équilibre [...] aboutit ainsi à la maximisation des satisfactions pour l'ensemble des agents économiques. » (site [oeconomia.net](http://oeconomia.net)). Il s'agit bien évidemment d'une déduction abstraite.

Les économistes néoclassiques concèdent toutefois que dans la réalité, il peut exister des perturbations qui éloignent les marchés de l'optimum économique. L'une des conditions primordiales à l'atteinte de l'optimum économique est la concurrence. La libre concurrence sur les marchés doit être respectée, protégée et renforcée. Sinon, les agents économiques peuvent influencer l'ajustement spontané des prix et créer des situations sous-optimales. Seuls les marchés concurrentiels atteignent l'optimum économique.

De ce fait, les économistes néoclassiques transforment l'enjeu de l'analyse économique. Ce n'est plus l'*échange* qui est cœur de la création de valeur, mais plutôt la *concurrence*. Il faut valoriser la concurrence, la compétition et la performance. Les économistes néoclassiques « considèrent que c'est la concurrence plutôt que le libre-échange, la compétition plutôt que la circulation, qui doit désormais constituer le principe régulateur fondamental... » (Jeanpierre 2006, 96). Ces nouvelles conditions impliquent nécessairement un certain mode de subjectivation. L'*homo aeconomicus*, tel qu'il se présente dans la théorie néoclassique, ce n'est plus le partenaire de l'échange, comme dans la théorie classique, c'est avant tout un entrepreneur de lui-même, un compétiteur. Foucault résume :

...le libéralisme du 18<sup>e</sup> siècle était défini et décrit à partir de l'échange, l'échange libre entre deux partenaires qui établissent par leur échange même une équivalence entre deux valeurs. Le modèle et le principe du marché étaient l'échange, et la liberté du marché. (2004, 121-122)

...pour les néolibéraux, l'essentiel du marché est dans la concurrence [...] le problème concurrence/monopole est, beaucoup plus que le problème de la valeur et de l'équivalence, ce qui constitue l'armature essentielle de la théorie du marché [...] seule la concurrence peut assurer la rationalité économique par la formation de prix qui sont susceptibles, dans la mesure même où il y a concurrence pleine et entière, de mesurer les grandeurs économiques et par conséquent de régler les choix. (2004, 122)

Ainsi, d'après la théorie néoclassique, la valeur économique émane du jeu formel de la concurrence et non pas des processus de production et des échanges. Cette nouvelle logique implique d'importants bouleversements : la valeur économique est fonction désormais de l'*environnement économique* des agents. Comme l'explique Mercer : « Because rationalists reject the mind as causing behavior, the actor's environment carries the explanatory burden. » (2005, 85). La valeur dépend du cadre réglementaire. Il faut créer les conditions qui permettent de maintenir la concurrence sur les marchés. Il faut intervenir sur les paramètres structurels du marché. Il faut analyser le *cadre économique*.

La théorie néoclassique est normative. Elle ne cherche pas à comprendre les processus économiques tangibles. Elle postule l'existence d'un cadre économique optimale, une notion abstraite. Elle décrit les conditions qui permettent de s'approcher de ce cadre économique optimal. Plusieurs conditions doivent être respectées pour parvenir à la performance optimale des marchés. La théorie économique se propose d'analyser les paramètres qui permettent d'atteindre cet optimum. Cette utopie devient l'étalon par lequel il faut organiser la société. Darmangeat explique : « La situation de référence, celle qui entraîne le meilleur usage des facteurs de production disponible et la plus grande utilité pour l'ensemble des consommateurs, est donc assurée par le libre jeu du marché [...] L'économie de marché apparaît ainsi à la fois comme la meilleure et la plus

juste organisation sociale possible. » (site pise.info). L'établissement du marché concurrentiel apparaît désormais comme un objectif à atteindre. Il nécessite une intervention *active* des autorités. Jeanpierre explique : « ...les énoncés de la théorie économique sont devenus une forme à accomplir, une essence à réaliser, une cible à atteindre, pas ou plus un outil technique de connaissance ou de contrôle. » (2006, 102). Foucault résume :

...la concurrence comme logique économique essentielle n'apparaîtra et ne produira ses effets que sous un certain nombre de conditions qui auront été soigneusement et artificiellement aménagées. C'est-à-dire que la concurrence pure n'est donc pas une donnée primitive. Ça ne peut être que le résultat d'un long effort et, à dire vrai, la concurrence pure, elle ne sera jamais atteinte. La concurrence pure ça doit être, et ça ne peut être, qu'un objectif, un objectif qui suppose, par conséquent, une politique indéfiniment active. La concurrence, c'est donc un objectif historique de l'art gouvernemental, ce n'est pas une donnée de nature à respecter. (2004, 124)

## **4.2 De la microéconomie traditionnelle à la nouvelle microéconomie**

Les grands piliers conceptuels de la théorie néoclassique ont été élaborés vers la fin du 19<sup>e</sup> siècle. À l'époque, l'activité économique reposait principalement sur la production de biens matériels. C'est la raison pour laquelle les interactions économiques dans le modèle standard sont analysées de façon relativement élémentaire. Le modèle standard repose sur des hypothèses assez restrictives. Il assume que les agents évoluent dans un environnement économique totalement transparent. Les agents sont parfaitement informés. Ils connaissent parfaitement la qualité des produits. Les producteurs se font concurrence uniquement par l'intermédiaire des prix. La rencontre de l'offre et la demande détermine le prix d'équilibre. En somme, la description des interactions économiques est assez minimale. Ces conditions sont valables, concevables dans une économie matérielle, mais ne tiennent plus dans une économie de plus en plus immatérielle où les interactions économiques deviennent de plus en plus complexes.

La nouvelle microéconomie se développe à partir des années 1970 en réaction aux insuffisances du modèle standard. Elle élargit le champ conceptuel de la microéconomie traditionnelle. Elle étudie les interactions économiques à partir d'hypothèses moins restrictives que celle de la microéconomie traditionnelle. Elle prend en compte un plus grand nombre de paramètres dans l'analyse des interactions sociales. Elle élargit de ce fait considérablement les possibilités d'application de la théorie économique. Montoussé explique :

La microéconomie traditionnelle s'appuie sur un certain nombre d'hypothèses qui semblent parfois peu réalistes. L'information est censée être parfaite, les transactions n'ont pas de coût et des individus rationnels prennent des décisions à caractère non stratégique. Ces différentes hypothèses sont progressivement mises en cause par ce que l'on appelle généralement la nouvelle microéconomie. (2016, 32)

Bien évidemment, l'émergence de la nouvelle microéconomie n'est pas sans lien avec la croissance du secteur tertiaire. L'économie immatérielle et la progression des services remettent en question plusieurs des hypothèses de la microéconomie traditionnelle sur l'environnement économique des agents. Les échanges économiques ne sont plus médiatisés par des objets extérieurs, mesurables et contrôlables. L'économie consiste avant tout à l'échange d'informations, de connaissances. Comme l'explique Bell : « Ce qui caractérise le travail dans la société post-industrielle, c'est que les hommes y ont affaire à des hommes plutôt qu'à des machines : c'est là le fait déterminant. » (cité dans Delaunay et Gadrey 1987, 119). Les interactions sont donc beaucoup plus complexes et incertaines. L'environnement économique des agents est beaucoup plus complexe. Les paramètres à contrôler sont plus nombreux.

La nouvelle microéconomie permet de prolonger l'analyse économique aux activités immatérielles. Elle permet de prendre en compte l'interdépendance croissante des transactions économiques. Elle permet de prendre en compte le caractère de plus en plus incertains, de plus en

plus aléatoire des transactions économiques. Les activités de services impliquent une plus grande implication et une plus grande coopération des prestataires et des usagers.

Les schémas de la nouvelle microéconomie contrastent profondément avec les schémas classiques. L'analyse de l'économie immatérielle n'aurait pas été possible dans le cadre de la théorie économique classique. Pour les économistes classiques, le domaine de l'économie était circonscrit. La création de valeur économique n'était possible que pour les biens émanant du travail humain et reproductibles. Ainsi, l'analyse économique devait se limiter aux processus tangibles. L'économie immatérielle aurait été tout simplement inconcevable pour les économistes classiques. Delaunay et Gadrey affirment : « Smith se prononce sur l'existence d'une barrière entre les activités socio-économiques fonctionnant à l'intérieur des rapports marchands capitalistes et les autres activités. » (1987, 23).

Aujourd'hui, le cadre épistémologique de l'analyse économique a profondément changé. Il ne s'agit plus vraiment d'analyser les processus de production et de comprendre les avantages comparatifs de la spécialisation des tâches et des échanges pour les économies de temps de travail. Il s'agit surtout de comprendre la manière dont les agents rationalisent leurs décisions et optimisent leur choix. Il s'agit d'organiser, d'ordonner, de gouvernementaliser l'instinct compétitif des agents. Désormais, la concurrence n'a plus besoin de se soutenir d'aucun cadre matériel pour se mettre en place. Foucault explique :

Dans une société régulée sur le marché, ce qui doit constituer le principe régulateur, ce n'est pas tellement l'échange des marchandises, ce sont les mécanismes de la concurrence [...] *ce qu'on cherche à obtenir, ce n'est pas une société soumise à l'effet-marchandise, c'est une société soumise à la dynamique concurrentielle* (l'auteur souligne). (2004, 152)

Toute la théorie économique contemporaine s'appuie sur le postulat de la rationalité maximisatrice des agents. Pour les économistes contemporains, l'économie, c'est avant tout un système de choix,

un système concurrentiel, et non un système de production et d'échanges comme pour les économistes classiques. Le domaine d'analyse de la théorie économique peut donc s'étendre à une très large gamme d'interactions, et n'est plus limité aux processus tangibles.

Les marchés des services sont à bien des égards des marchés très particuliers. Djellal et Gallouj expliquent : « Dans la mesure où il n'existe pas de critère technique simple de référence, les écarts qualitatifs peuvent être très importants [...] De multiples facteurs exogènes peuvent affecter la prestation et sa qualité... » (2007, 51-52). Les mécanismes concurrentiels *traditionnels* sont donc insuffisants pour sécuriser les transactions. Il faut élaborer des formes de régulation plus sophistiquées. L'évaluation des flux d'informations est beaucoup plus incertaine et insaisissable. La nouvelle microéconomie vise d'abord à orienter l'activité des « cerveaux ».

Dans la microéconomie traditionnelle, la discipline du marché s'exerce par le mécanisme des prix. Les producteurs se font concurrence par l'intermédiaire des prix. Le marché est présenté comme un mode de régulation multilatéral. Le modèle standard assume que les agents sont *preneurs de prix*. Les producteurs sont trop nombreux pour pouvoir influencer directement l'ajustement spontané des prix. La concurrence entre les producteurs permet de prévenir toute forme de tricherie ou de contrôle sur les prix. Le marché permet la « balance des pouvoirs ». Le « prix d'équilibre » condense toute l'information nécessaire pour permettre une coordination « optimale » entre tous les agents économiques. C'est un mécanisme spontané, décentralisé, impersonnel, neutre et impartial puisque personne ne peut influencer directement l'ajustement des prix.

Avec la progression de l'économie immatérielle, ce cadre relativement simpliste devient graduellement inopérant. L'évaluation des activités immatérielles est beaucoup plus complexe. La

relation de service est difficile à mesurer et à contrôler à cause de l'absence de supports matériels. Le mécanisme des prix ne peut plus exercer ses vertus disciplinaires de manière aussi efficace. Le maintien de la concurrence est difficile parce que chaque transaction contient un élément spécifique et contingent. Il faut donc s'assurer de la crédibilité et de la responsabilité des prestataires. Il faut s'assurer que les activités sont accomplies avec diligence. Les mécanismes concurrentiels traditionnels sont insuffisants. Il faut encadrer et réguler les transactions économiques. Il faut établir d'autres signaux afin de contrôler et spécifier les activités de services. Goldfinger explique :

La mise à prix des artefacts immatériels soulève des difficultés conceptuelles et des problèmes logistiques. Leur source est commune. L'échange économique est d'autant plus aisé qu'il porte sur un support physique, qui facilite aussi la mesure et la quantification. Or, par définition, les immatériels sont foisonnants dans leur apparence, multiforme et multisupport. Dès lors, la détermination des prix est entachée d'ambiguïté et d'incertitude. (1994, 471)

La nouvelle microéconomie tente d'intégrer ces nouveaux enjeux. Elle étudie les comportements des agents économiques en intégrant les interactions stratégiques et les problèmes d'informations, tout en préservant l'hypothèse de la rationalité maximisatrice des agents. Elle délaisse le système de prix classique de la microéconomie traditionnelle pour s'intéresser directement aux interactions stratégiques. Cahuc explique :

...la nouvelle microéconomie est née, à la fin des années soixante-dix, de la conjonction d'un nombre croissant de travaux qui avaient pour objectif d'étudier les comportements individuels en intégrant les interactions stratégiques et les imperfections informationnelles, tout en conservant l'hypothèse traditionnelle de la rationalité. Une telle évolution a suscité un profond renouvellement des outils analytiques. (1993, 13)

*La théorie des jeux.* Le mécanisme des prix dans l'économie immatérielle ne peut pas contrôler et orienter parfaitement les interactions économiques. La théorie des jeux étudie la prise de décision des agents et les effets des comportements stratégiques des agents. Elle analyse le comportement des individus rationnels dans des situations conflictuelles. « Elle analyse donc la signification de l'hypothèse de rationalité, lorsque la satisfaction d'un individu est directement

affectée par les décisions d'autres agents, et elle définit des concepts de solution afin de prédire les situations auxquelles aboutissent les différentes configurations conflictuelles. » (Cahuc 1993, 14). La théorie des jeux peut s'appliquer à infinité de situations. Elle n'a plus besoin de se soutenir d'aucun cadre matériel. Elle peut formaliser n'importe quelle situation où les décisions des agents sont directement interdépendantes. Elle n'a pas besoin de faire référence à aucun système de prix. L'ensemble des problèmes soulevés par les interactions stratégiques sont systématiquement analysés dans le cadre de la théorie des jeux.

*L'économie de l'information.* Le mécanisme des prix dans l'économie immatérielle ne permet pas d'informer parfaitement les agents. Il faut donc abandonner l'hypothèse d'un environnement économique transparent. Les agents ne sont jamais parfaitement informés. L'économie immatérielle est fondamentalement incertaine et aléatoire. L'économie de l'information étudie les problèmes d'acquisition d'information. Elle cherche à établir des mécanismes « révélateurs » afin de limiter l'incertitude des agents. « L'objectif de l'économie de l'information est de définir des structures d'information, caractérisées par des formes de risque, et d'analyser systématiquement les problèmes qui émergent dans chaque structure. » (Cahuc 1993, 15). Karpik explique :

La théorie néoclassique a longtemps pu ignorer, sans dommages majeurs, les perturbations provoquées par l'irruption occasionnelle de l'incertitude sur le marché. À partir des années 1970, tout change : l'incertitude marque de plus en plus la réalité économique et elle occupe une position de plus en plus centrale dans la théorie. Ses modalités principales sont « l'incertitude stratégique », qui s'enracine dans la liberté d'autrui, et l'« incertitude sur la qualité », qui résulte du mystère des produits d'échange. (2007, 28)

En somme, la nouvelle microéconomie étudie directement les comportements des agents et cherche à établir des mécanismes incitatifs. Elle cherche directement à formaliser le comportement des agents. Elle délaisse tout cadre matériel, tangible, pour s'attarder directement l'examen des

comportements stratégiques des agents. Son champ d'analyse est donc considérablement plus vaste que la microéconomie traditionnelle.

### **4.3 L'évolution des hypothèses de la microéconomie sur l'environnement économique des agents**

La théorie économique standard se fonde sur un seul critère : l'« utilité ». Les individus sont caractérisés par une fonction d'utilité (structure de préférences ou d'intérêts). Leurs décisions et leurs choix émanent de cette fonction d'utilité. Les individus cherchent à obtenir la plus grande satisfaction possible. Ils maximisent leur utilité. Toutefois, ils font face à des contraintes. Il s'agit le plus souvent de contraintes budgétaires. Chaque individu ajuste son comportement (maximise son utilité) en fonction des prix du marché. Laval explique :

...la doctrine utilitariste propose une certaine image de l'homme. Cet être humain, au départ de la chaîne de raisonnement, est individu, dissociable de tout lien social d'appartenance concrète, qui ne cherche pas d'abord et directement le salut céleste, mais la satisfaction de ses intérêts terrestres. L'homme est ainsi fait qu'il est mû par la recherche du plus grand plaisir et de la moindre souffrance [...] C'est un être essentiellement « économique », comme l'indique l'expression consacrée *d'Homo œconomicus*. *Encore faut-il comprendre par-là que toute activité, toute institution, toute relation peuvent être considérées comme économiques en tant qu'elles sont sources d'utilité et objets d'un calcul* (l'auteur souligne). L'être humain est foncièrement *gouverné par les sensations* (l'auteur souligne) ; il est doté en outre d'un degré – variable, il est vrai – de rationalité qui lui permet de calculer au moins approximativement les conséquences de ses décisions. Lui seul d'ailleurs peut savoir directement ce qu'il veut et ce qu'il doit faire pour l'obtenir. La raison qui le caractérise est comptable : elle est adéquation des moyens aux fins visées, mais aussi évaluation et comparaison des fins alternatives. De plus, la satisfaction recherchée est maximale, le comportement maximisateur : il s'agit toujours de diminuer la peine ou le coût, d'augmenter le plaisir ou le profit, en vue de maximiser la somme de bonheur, c'est-à-dire le solde consolidé des plaisirs et des peines. (2002, 15-16)

La société est représentée comme un regroupement d'individus intéressés. La société est une arène économique. Les individus interagissent et échangent entre eux. Les pouvoirs publics encadrent les interactions économiques. Les pouvoirs publics interviennent sur l'environnement

économique des agents, c'est-à-dire sur le cadre réglementaire, les règles de jeu. Le cadre institutionnel doit permettre la libre concurrence entre les agents. Jeanpierre résume :

L'action étatique se fait d'abord en direction de l'environnement de l'économie et du marché dont la forme idéalisée est, en retour, le principe correcteur principal de l'action publique. Les politiques publiques visent ainsi à transformer la société, la technique, la nature, les droits de propriété, autrement dit l'ensemble des variables du milieu culturel et social dans lequel la concurrence peut avoir lieu. (2006, 96)

Le marché concurrentiel (dans sa forme pure et parfaite) produit l'optimum. Le marché concurrentiel maximise l'utilité globale de la société. Il s'agit du premier théorème du bien-être formulé par Arrow et Debreu. Le raisonnement est relativement simple. La notion d'optimum s'appuie sur le critère de Pareto : une situation est optimale s'il n'est pas possible de trouver une nouvelle situation qui puisse augmenter la satisfaction (l'utilité) d'au moins un individu tout en laissant la satisfaction des autres individus inchangée. Une situation est optimale lorsqu'il n'est plus possible d'organiser des échanges volontaires. Or, une situation d'équilibre dans un marché en concurrence est une situation optimale au sens de Pareto. En somme, le marché concurrentiel alloue les ressources de façon optimale. C'est de là que le marché concurrentiel tire sa légitimité.

Il faut distinguer toutefois le marché comme forme « idéal » et le marché comme « réalité ». Les économistes assument volontiers qu'il existe parfois des interférences qui éloignent le marché de l'équilibre optimal. Ces interférences apparaissent comme des obstacles à la concurrence. Les économistes doivent régulièrement adapter le modèle standard pour prendre en compte ces déviations. Stiglitz, Walsh et Lafay expliquent : « ...les économistes [...] se sont rendu compte que, sous de nombreux aspects, il existait des différences importantes entre les économies modernes et l'économie hypothétique décrite par le modèle concurrentiel de base. » (2007, 223). Cet écart entre la théorie et la pratique est source de tension. Les économistes doivent constamment réaffirmer la légitimité du marché.

*Le modèle de concurrence pure et parfaite.* Le modèle de concurrence pure et parfaite est le modèle le plus important en économie. Les économistes s'en servent comme d'un point de départ, comme d'une démonstration de base. De cette démonstration de base, ils déduisent ensuite d'autres propositions plus complexes. Karpik explique : « ... toute réalité marchande, si impure et imparfaite soit-elle, relève toujours du même cadre théorique. L'éloignement et l'étrangeté ne peuvent jamais se transformer en extériorité. » (2007, 25).

Le modèle de concurrence pure et parfaite suppose essentiellement quatre conditions. Garcia les énonce :

- Chaque agent économique agit comme si les prix étaient des données, autrement dit aucun des vendeurs ou des acheteurs n'est assez fort pour pouvoir exercer une influence perceptible sur les prix (atomicité) ;
- Le produit est homogène, c'est-à-dire qu'il a le même usage social et est identifiable indépendamment de son vendeur ;
- Le marché est fluide : il y a libre entrée sur le marché des partenaires de l'échange ;
- Le marché est transparent : les agents économiques disposent d'une connaissance parfaite des quantités, qualités et prix des produits offerts. (1986, 4)

Ces quatre conditions de base peuvent être affaiblies ou complexifiées pour les faire correspondre davantage à la réalité concrète. Gomez explique : « Autour du noyau dur, inaltérable, une ceinture protectrice se charge d'assurer le passage de l'axiomatique au réel. » (1994, 50).

*Le problème des produits différenciés.* Dans le modèle de base, les produits sont homogènes. Les produits se distinguent uniquement par les prix. Les entreprises se font concurrence par les prix. Stiglitz, Walsh et Lafay expliquent :

Le modèle concurrentiel de base s'intéresse en particulier à des produits comme le blé ou la fonte, qui peuvent être produits par des entreprises différentes, mais qui sont fondamentalement similaires, c'est-à-dire qui sont des substituts parfaits. Si une entreprise augmente tant soit peu son prix au-dessus de celui des autres, elle perd tous ces clients. (2007, 225)

Que se passe-t-il lorsque les produits ne sont pas homogènes ? Chamberlin aborde cette question dans son ouvrage *The Theory of Monopolistic Competition* (1933).

Nous dirons qu'une catégorie générale de produits est différenciée s'il existe une base suffisante pour distinguer les marchandises (ou services) d'un vendeur de celles d'un autre vendeur. Peu importe que cette base soit réelle ou illusoire, aussi longtemps qu'elle revêt une importance quelconque pour les acheteurs, et mène à la préférence d'une variété de produits sur une autre. (cité dans Karpik 2007, 26)

Si les produits sont différenciés, la relation entre les prix et les produits n'est plus aussi claire. Les entreprises ne se font plus directement concurrence par les prix. Cette situation pose des difficultés.

Chamberlin résout le problème. Il assimile chaque produit différencié à un seul produit homogène (un produit « idéal-typique »). Certes, les produits varient légèrement d'une entreprise à une autre (effets de marque, adaptation, innovation...). Mais chaque marché correspond essentiellement à une seule et même catégorie de produits substituables (chaussure, ordinateur, maison...) : « ...les biens différenciés font partie d'un régime d'équivalence. » (Karpik 2007, 27). Ainsi, les grands principes du modèle concurrentiel sont préservés. « ...l'interrogation sur l'hétérogénéité des produits d'échange disparaît et la théorie du marché continue de se confondre, en toute généralité, avec la théorie des prix. » (Karpik 2007, 27).

*Le problème de l'incertitude.* Dans le modèle de base, les qualités des produits sont connues avant l'achat. Les propriétés des produits sont claires et univoques. Eymard-Duvernay explique : « ...la théorie économique moderne apure son univers de toutes questions de valeur, afin de s'approcher des sciences positives. Les qualités des biens y est une propriété de la nature. » (2002, 268).

Que se passe-t-il lorsque les qualités des produits sont incertaines ? C'est le cas par exemple pour les activités de services (ou plus généralement pour les activités de type H-H). Tout à coup, les produits deviennent des « promesses ». La consommation est différée dans le temps. L'évaluation est différée dans le temps. L'échange n'est pas médiatisé par un objet extérieur. Il s'agit plutôt d'une relation directe entre le prestataire et le bénéficiaire. L'engagement crédible et la confiance deviennent des enjeux importants. La fixation des prix est difficile et hasardeuse.

Le raisonnement des économistes est relativement simple. En fait, le problème de l'incertitude provient d'un manque d'information ou d'une « asymétrie d'information ». Certains marchés ne sont pas suffisamment transparents. Les agents ne disposent pas d'une information suffisante. L'information est incomplète ou imparfaite. Le manque d'information entrave le libre jeu de concurrence. Stiglitz, Walsh et Lafay expliquent :

Dans la réalité, sur la plupart des marchés, les participants n'ont pas une information complète. L'acheteur d'un véhicule d'occasion peut ne pas connaître son état réel, un étudiant qui doit choisir entre différentes universités n'a pas une information complète sur la qualité des enseignants ou sur les cours enseignés, une entreprise qui embauche un nouveau travailleur ne connaît pas précisément quel sera le montant de sa productivité. (2007, 225)

...comment un étudiant peut-il savoir s'il va apprécier ou même tirer profit d'une formation universitaire avant d'en avoir fait l'expérience ? Comment un individu peut-il savoir s'il aimera être médecin ou avocat ? Il est possible qu'il ait une idée du contenu de tel ou tel métier en observant ceux qui exercent cette profession, mais son information sera, dans le meilleur des cas, incomplète. (2007, 231)

Les problèmes d'asymétrie d'information ironiquement semblent être particulièrement probants dans les services d'enseignement. Les professeurs sont des prestataires de services et les étudiants consommateurs doivent pouvoir s'informer sur la qualité de leurs services.

Les économistes distinguent généralement deux grandes catégories d'« asymétrie d'information ». La première catégorie d'asymétrie d'information est liée à la difficulté de juger la qualité d'un produit (connaissances cachées). Les économistes parlent d'un problème

d'information *ex ante* (avant la transaction). La deuxième catégorie d'asymétrie d'information est liée à la difficulté d'observer l'action des agents (actions cachées). Les économistes parlent alors d'un problème d'information *ex post* (pendant ou après la transaction). Dans la réalité, cette distinction est assez floue.

Une vaste littérature en économie aborde les problèmes d'information *ex ante*. Entre autres, les travaux de Nelson et Akerlof sont très connus. Dans son article *Information and Consumer Behavior* (1970), Nelson discerne deux grandes catégories de biens : les « biens de recherche » et les « biens d'expérience ». Les biens de recherche peuvent être facilement évalués avant l'achat. À l'opposé, les biens d'expérience sont très difficiles à observer avant l'achat. C'est le cas par exemple pour les services d'enseignement. Il est très difficile d'évaluer les compétences des enseignants. Aussi, les biens d'expérience compliquent beaucoup les relations économiques. Par exemple, certaines personnes peuvent être tentées de baisser la qualité de leurs services. Les consommateurs ne peuvent pas vraiment savoir. Comment savoir si une institution d'enseignement a abaissé la qualité de ses services ? En fait, Nelson développe une théorie sur la quête de l'information sur la qualité des biens.

Dans son célèbre article *The Market for Lemons : Qualitative Uncertainty and Market Mechanism* (1970), Akerlof va encore plus loin. Il s'intéresse spécifiquement aux situations où les entreprises cachent des informations sur la qualité des produits. Les consommateurs ne peuvent distinguer les bons produits des mauvais produits. Certaines entreprises malhonnêtes entretiennent le doute sur la qualité de leurs produits afin d'obtenir des meilleurs prix. Les entreprises honnêtes qui offrent des bons produits sont désavantagées. La méfiance s'installe sur les marchés et les prix baissent. Les entreprises honnêtes ne reçoivent plus un prix suffisant pour leurs produits et se retirent graduellement du marché. Le marché se détériore. Il y a une réduction du nombre de

transactions. Ultimentement, cette situation entraîne l'autodestruction du marché. Dans le jargon économique, cette situation correspond à un problème de *sélection adverse*.

Par exemple, en santé, les patients ne sont pas en mesure d'évaluer les compétences des médecins. Les patients ne peuvent pas distinguer les bons médecins des mauvais médecins. Certains médecins malhonnêtes peuvent tirer avantage de cette situation. Ils peuvent baisser la qualité de leurs soins. Cela crée beaucoup de méfiance. Les soins de santé se détériorent. Les bons médecins ne peuvent plus obtenir une juste rémunération pour la qualité de leur travail. Ils se retirent. L'offre de santé diminue et se dégrade.

Une option possible pour remédier au problème de sélection adverse est d'établir des systèmes de signaux. Il faut mettre en place des mécanismes « révélateurs » qui conduisent les agents à transmettre leur information cachée. Leur « rôle est de faire en sorte que l'information limitée du consommateur et sa faible capacité d'évaluation de la qualité ne remettent pas en question l'existence et la pérennité du marché. » (Djellal et Gallouj 2007, 52). Stiglitz, Walsh et Lafay donnent un exemple (parmi une multitude de mécanismes révélateurs possibles) :

Le fait que Kia propose une garantie de 10 ans ou de 100 000 milles [...] sur les voitures vendues aux États-Unis prouve que la marque a confiance dans son produit. La garantie est intéressante à la fois parce qu'elle minimise le risque d'avoir à supporter des frais de réparation et parce que l'acheteur est amené à penser que, si Kia n'était pas certain de son produit, il n'accorderait pas cette garantie. Ce type d'action constitue un signal de qualité élevée. *Pour être efficace, un signal doit permettre de différencier les produits* (l'auteur souligne), ici de distinguer les voitures en bon état des voitures en mauvais état. Pour le producteur, le coût d'une garantie de dix ans est d'autant plus élevé que ses voitures ont une plus forte chance de tomber en panne pendant cette période. Les clients en ont conscience et ils peuvent en déduire qu'une entreprise qui accepte de fournir une telle garantie vend des voitures de très bonne qualité. (2007, 317)

Une vaste littérature aborde également les problèmes d'information *ex post*. En fait, les problèmes *ex post* se confondent avec les problèmes d'incitations. Parfois, il est très difficile d'observer le niveau d'effort ou l'ardeur au travail des personnes. Certaines personnes peuvent

avoir des comportements négligents. Certaines personnes peuvent manquer de diligence. Il est très difficile de savoir. C'est pourquoi il faut mettre en place des mécanismes incitatifs pour s'assurer de leur bonne conduite.

Les travaux de Williamson sur cette question sont très connus. Williamson remarque qu'il est très difficile de définir de façon exhaustive une tâche ou un besoin parfois (surtout pour certains services complexes). Dans ce cas, l'information sur le déroulement de l'échange est incomplète ou imparfaite. Williamson démontre que dans ce genre de situation, les risques d'opportunisme sont très grands. Parfois, cette latitude entraîne des comportements négligents ou malhonnêtes. Il est difficile de savoir si la tâche a été faite avec soin. Il faut donc contrôler l'effort des prestataires. Dans le jargon économique, cette situation correspond à un problème *d'aléa moral*.

Par exemple, il est très difficile d'observer le niveau d'effort et de diligence d'un médecin. Certains médecins peuvent tirer avantage de cette situation. Ils peuvent avoir des comportements irresponsables ou manquer d'ardeur. Les gens ne disposent pas des connaissances nécessaires pour évaluer le travail des médecins. Il faut donc des mécanismes incitatifs pour favoriser des comportements adéquats.

Le principe des mécanismes incitatifs est relativement simple : faire concorder l'intérêt des bénéficiaires et celui des prestataires/producteurs. Une option possible est de favoriser la propriété privée. Stiglitz, Walsh et Lafay donnent un exemple :

Supposons que vous vouliez faire tondre votre pelouse. Le fils de votre voisin, âgé de 12 ans, est prêt à le faire. Vous voulez qu'il prenne soin de votre tondeuse en veillant à enlever les cailloux. Mais quelle incitation a-t-il à ne pas abîmer votre tondeuse ? Vous pouvez envisager de lui faire payer les réparations de la machine au cas où elle heurterait un caillou. Mais comment savoir si ce caillou n'était pas caché par les herbes ? Si le fils de votre voisin possédait sa propre tondeuse, il serait incité à en prendre soin. On voit pourquoi la propriété privée, conjuguée au système de prix, résout efficacement les problèmes d'incitations. (2007, 319)

Les systèmes de prêts en éducation reprennent un peu cette logique.

Les problèmes de *sélection adverse* et d'*aléa moral* viennent de l'univers de l'assurance.

L'univers de l'assurance a beaucoup inspiré les économistes. Voici un exemple tiré d'un manuel de finance publique :

Consider the following example. Most university students face the risk of getting low grades, which may reduce their future earnings potential. Students would like to buy an insurance policy against low grades – say a contract that indemnifies a student with 2,000\$ if he or she receives less than an A. Why don't insurance companies sell low-grade insurance to students? A moment of reflection will suggest two reasons why this type of insurance is not provided in the market. First, students' grades are affected by how diligently they apply themselves to their studies. If they were fully insured against the financial loss from receiving a low grade, what incentives – *aside from the thirst for knowledge* (l'auteur souligne) – would the students have to study? Because an insurance company cannot observe the number of hours that a student has spent in studying for a course, neither the insurance premium nor the payout can depend on a student's effort. Casual observation of students' behaviour leads us to predict that if grade insurance were provided, students' effort would decline, students would receive lower grades, and the insurance company providing the coverage would have to raise premiums, or reduce the coverage, in the face of large payouts. These premium and coverage adjustments would make grade insurance less attractive, perhaps to the point where no student would be willing to buy a policy. The phenomenon that we have described is called **moral hazard**. It occurs in an insurance market where the insureds' actions can affect the probability or the magnitude of a loss, and the insurance company cannot observe the individuals' actions.

Even if grade insurance did not affect students' effort, the market for grade insurance may be affected by an **adverse selection** problem. Suppose, for the sake of argument, that the probability that a student will receive an A in this course is determined by his or her innate ability. Students know their own abilities, but an insurance company cannot observe an individual's innate ability. The students with the lowest ability would have the strongest desire to purchase grade insurance. If the premiums for grade insurance were based on the grade distribution for all students, then the students with the greatest ability will not find the policy very attractive and will not purchase it. The percentage of insured students receiving low grades would exceed the percentage based on the entire student population, and the insurance company would have to raise its premiums to cover the higher than expected payouts. The higher premiums might induce even more high-ability students to drop their insurance coverage, which would increase the insurance companies' losses, leading to further premium increases, and so on. At the end of this process, either the insurance premium may be so high or the coverage level so low that no student would find grade insurance attractive.

The adverse selection problem is distinct for moral hazard problem because adverse selection is a problem of hidden information whereas moral hazard is a problem of hidden action. They share the same general feature that the buyer of the insurance contract has more information about the probability of a loss or the actions taken to avoid losses than the insurance company. These phenomena have detrimental effects on the

performance of the private insurance markets. They cause insurance premiums to be high and insurance coverage to be low or non-existent. A high proportion of government spending in Canada has at least some aspect of insurance to it. The most obvious examples are employment insurance and health insurance. In addition to its relevance for social insurance programs, asymmetric information has important implications for income redistribution programs, the market for education, and tax policy. (Rosen, Wen et Snoddon 2012, 37-38)

*Le problème de la multidimensionnalité et de l'incommensurabilité.* Dans le modèle de base, les produits ont des qualités intrinsèques. Les produits ont des qualités objectives et effectives.

Que se passe-t-il lorsque les qualités des produits ne sont pas claires et univoques ? Que se passe-t-il lorsque les qualités des produits peuvent être interprétées de manières différentes ? C'est le cas souvent pour les activités de services (ou plus généralement pour les activités de type H-H). Ce pluralisme complique l'organisation économique. Eymard-Duvernay explique : « La coordination suppose un accord préalable sur ce qu'est la qualité des biens. Cette hypothèse va bien au-delà de l'idée que les marchés sont segmentés [...] Elle engage une conception de nature politique sur le fait que les sociétés modernes sont traversées par des disputes récurrentes liées à la pluralité des conceptions du bien. » (2002, 268).

L'agrégation de l'offre et de la demande implique de devoir identifier clairement les produits. Il faut établir des équivalences. Les activités de services posent des difficultés. Il est impossible de définir une unité de produit de manière univoque. Il est impossible d'identifier clairement les quantités et les qualités. La définition des produits est sujette à interprétation. Les prestataires eux-mêmes ont parfois du mal à définir de façon précise leur propre produit. « ...cette faible transparence tient à la nature des services, dont le produit, faute de pouvoir se référer à des spécifications techniques, est peu "visible", c'est-à-dire ne peut être aisément appréhendé, dans ses dimensions essentielles. » (De Brandt 1994, 220). Il faut des conventions, des normes et des institutions (dimensions historique, culturelle et politique). Le marché est incapable de produire à

lui seul des informations pertinentes sur l'offre et la demande. La détermination des prix est complexe, diffuse et aléatoire. De Brandt explique :

Ne fournissant pas directement d'informations sur l'offre et la demande, entendues comme les quantités demandées et offertes en fonction du prix, le marché fournit au mieux quelques informations sur des niveaux d'activités, de recettes et de dépenses, et par là sur des acteurs qui vendent et des acteurs qui achètent. (1994, 220-221)

Il est impossible d'établir une corrélation rigoureuse et cohérente entre les qualités, les quantités et les prix. Les activités de services ont souvent une forte composante d'« image ». Souvent, les prestataires n'ont même pas intérêt à réduire les prix. Les prix contribuent souvent au prestige et à l'image des prestataires. De Bandt explique : « ...l'image, y compris sa composante de prix (des tarifs élevés comme preuves de l'engagement de moyens importants) devient un élément essentiel dans l'évaluation subjective des prestataires que fait le client. Le prestataire a dès lors intérêt à investir directement dans son "image", par exemple en produisant et diffusant [...] des produits de prestige. » (1994, 222). Il y a un jeu d'image et de perception. Par exemple, une université n'a probablement pas intérêt à réduire ses frais. Des frais élevés suggèrent souvent un certain prestige et une certaine exclusivité. Une baisse des frais peut être interprétée comme une baisse de qualité.

Dans son article *The Causes and Consequences of Dependence of Quality on Price* (1987), Stiglitz s'intéresse au mécanisme des prix. Gomez explique :

Stiglitz montre que le prix n'est pas systématiquement un bon indicateur de l'information sur les objets inchangés. Tout dépend, en effet, des croyances (*beliefs*) que chaque acteur possède sur le produit qu'il échange. Celles-ci peuvent différer entre offreur et demandeur. L'évaluation de la qualité demeure, alors, hétérogène, et le marché peut ne pas converger vers une évaluation *commune*. Il s'y crée des « rationnements », c'est-à-dire des désajustements entre offre et demande que la variation des prix n'arrive pas à combler, parce que des acteurs « *ne parlent pas de la même chose* » lorsqu'ils discutent l'objet d'échange [...] En généralisant, il apparaît ainsi que le prix est un signal qui suppose un accord préalable sur la qualité des objets. Dès lors que celui-ci n'existe pas, le prix peut amplifier, au contraire, les divergences et fausser les comportements. (1994, 61-62)

Les processus de qualification sont multiples et complexes. Eymard-Duvernay explique :

Dans la théorie économique, le prix constitue naturellement l'opérateur universel de mise en équivalence : tous les biens, l'ensemble des prestations de travail sont ainsi évalués sur une échelle de mesure. La critique que nous faisons à cette approche porte sur ce réductionnisme radical. Dans cette perspective, la notion de qualification est plus générale que celle des prix : le prix est l'une des modalités des opérations de qualification. Cette démarche permet de considérer que la fixation du prix n'est que l'un des maillons d'une longue série de mises en équivalence et qu'il n'est pas possible de l'en détacher, en considérant que le prix résume in fine cette série. (2002, 269)

Les processus de qualification sont relationnels. De Brandt explique :

L'idée que le client se fait de la qualité du prestataire, à travers des manifestations visibles (des publications, des interventions sur la place publique ou médiatisées,) et pour le reste à partir de « on-dit », s'appuie sur divers éléments : des informations (nécessairement partielles) sur des modes d'intervention, et des informations relatives à des niveaux de confiance et de satisfaction (évidemment subjectifs). Et la cherté, comme garantie de mise en œuvre des moyens nécessaires, en quantité et en qualité, joue à cet égard un rôle non négligeable.

On est loin de la concurrence-prix. La concurrence ne porte pas ou peu sur les prix du produit, faute de pouvoir l'identifier. La concurrence joue entre offreurs (le marché met en relation des offreurs et non des offres), *et porte sur tout ce qui tourne autour de l'image du prestataire* (l'auteur souligne). Et dès que le contact se noue, la relation de service s'enclenche en quelque sorte avant la lettre (avant le contrat), les éléments relationnels et subjectifs s'affirmant davantage encore au détriment de la relation de marché. (1994, 226-227)

Certains économistes ont tenté toutefois de clarifier et de modéliser les activités de services.

L'objectif est de retrouver une certaine cohérence logique, de retrouver une certaine exhaustivité.

Entre autres, le modèle de Lancaster est très connu (1966). Le modèle de Lancaster décompose les produits en plusieurs caractéristiques. « Le modèle de Lancaster consiste à associer, à chaque objet à échanger, un ensemble de caractéristiques qualitatives qui définissent le champ de leur utilité. »

(Gomez 1994, 57). Les gens n'achètent pas des unités de produit. Les gens achètent des caractéristiques. « L'unité pertinente n'est plus le bien, mais ses composantes élémentaires qui sont immuables, indépendantes les unes des autres, combinables entre elles. » (Karpik 2007, 33). Les caractéristiques des produits sont des variables objectives (universellement reconnues). Elles sont facilement repérables même si elles prennent différentes formes. Elles sont corrélées avec les prix.

Le marché détermine leur valeur relative. Ainsi, il est possible de mesurer les « prix implicites » (ou prix hédoniques dans le jargon économique) de ces caractéristiques par des méthodes économétriques. Il est donc possible d'établir des équivalences. Il est possible de comparer les produits et de prendre en compte également leur caractère multidimensionnel. « Par exemple, on peut composer et décomposer le logement selon les caractéristiques qui contribuent à la formation de prix global : une pièce supplémentaire, un parking, une cuisine équipée, un balcon... » (Karpik 2009, 2). Lancaster prétend pouvoir modéliser et formaliser les produits les plus complexes et les plus abstraits. Il s'agit bien évidemment d'une utopie.

#### **4.4 Les dispositifs de qualification**

Les sections précédentes ont démontré toute l'ambiguïté et toute la complexité des activités de services. Les échanges ne sont pas médiatisés par des objets extérieurs. Les produits sont intangibles. Il y a beaucoup d'incertitude et d'imprévisibilité. Les effets impliquent souvent des points de vue, des représentations, des interprétations et ainsi de suite.

Ce manque de transparence et de clarté fait bien évidemment obstacle à la mise en place d'un marché efficace et concurrentiel. L'établissement d'un marché implique toujours certaines conditions. Les échanges doivent être prévisibles et transparents. Les produits doivent être clairement définis. Les agents doivent pouvoir comparer les différents produits offerts. Dans ce contexte, les activités de services posent bien évidemment des difficultés (et plus généralement les activités de type H-H). Pour instaurer un marché efficace et concurrentiel, il faut donc corriger les problèmes de qualité, d'incertitude et d'incommensurabilité.

Il faut définir les produits. Il faut faciliter l'évaluation des produits. Les prix sont d'un faible secours. Contrairement à ce que prétend la théorie économique standard, le prix n'est pas une information parfaite. Le prix ne permet pas vraiment de bien différencier la qualité des produits. Il faut donc d'autres dispositifs de qualification.

Les activités de services sont des ensembles complexes. Ils n'ont pas de propriétés tangibles. Il faut donc harmoniser les jugements et les points de vue. Il faut instaurer des représentations communes. Il faut établir des règles communes. Il faut normaliser et simplifier les activités de services. Batifoulier explique : « L'ambition est de produire une objectivité qui évite les interprétations croisées sur la qualité et vise à diffuser une même interprétation de la qualité. » (2012, 163).

La normalisation des règles permet de limiter l'incertitude. Les agents n'ont plus à s'interroger sur la nature des échanges et des interactions. Les agents n'ont plus à se préoccuper des comportements des autres agents. Les relations sont impersonnelles, claires et transparentes. La rationalité paramétrique se substitue à la rationalité stratégique. Les dispositifs de qualification orientent les choix des agents. Orléan explique :

...l'espace  $(x_1, x_2, \dots, x_n)$  peut s'imposer comme espace commun sur lequel la rationalité paramétrique peut trouver à s'exercer. Si l'acteur n'a pas à se soucier du comportement des autres, c'est parce qu'il sait que la qualité est une donnée qui, par hypothèse, échappe totalement aux comportements stratégiques [...] S'il en est ainsi, l'équilibre général ne peut être pensé, à la manière évolutionniste, comme le fruit spontané des échanges tels qu'ils résulteraient de la libre rencontre d'individus parfaitement étrangers les uns aux autres. *Tout au contraire, il suppose que les acteurs économiques partagent un certain nombre de références communes avant de prendre part aux transactions* (l'auteur souligne). (2003, 187)

L'incertitude, le doute et l'ambiguïté sont la hantise du marché. La méfiance dégrade les relations économiques. Dans ces conditions, les agents ne peuvent plus clairement anticiper les comportements des autres agents. Les comportements sont imprévisibles et incertains. Les agents

s'interrogent et se méfient constamment des comportements des autres agents. La rationalité cesse alors d'être paramétrique et redevient stratégique. Orléan explique :

On peut illustrer cette logique générale par l'exemple suivant. Lorsqu'un automobiliste passe à un feu vert automatiquement, sans réfléchir, il peut sembler qu'il ne se préoccupe pas des actions d'autrui. Mais c'est là une analyse superficielle car s'il agit ainsi, c'est parce qu'il suppose que tous les conducteurs respectent le code de la route et vont s'arrêter au feu rouge. Si jamais, le code de la route cessait d'être respecté par tous, notre automobiliste ralentirait au feu vert pour s'interroger sur le comportement des automobilistes face au feu rouge. Dans les deux situations, l'automobiliste est préoccupé de l'action des autres, mais cette préoccupation peut trouver deux expressions distinctes selon que prévalent ou non des règles objectivées. Autrement dit, la rationalité paramétrique n'est qu'une forme modifiée de la rationalité stratégique. Dans cette perspective, c'est l'évidence associée au respect par tous de l'accord qui produit l'objectivation et fonde l'institution. (2003, 185)

Les agents doivent donc s'accorder sur les qualités des activités. Si les qualités sont bien définies et univoques, elles échappent aux comportements stratégiques des agents. Cette grande transparence est le résultat d'un puissant travail d'authentification sociale.

Les travaux de Spence renseignent beaucoup sur ce processus. Dans son célèbre article *Job Market Signaling* (1973), Spence s'intéresse aux problèmes d'asymétrie d'information sur le marché du travail. En effet, les employeurs ont souvent beaucoup de mal à évaluer les véritables capacités et aptitudes des différents postulants. Les employeurs sont incapables de distinguer les bons postulants des mauvais postulants. Par conséquent, ils cherchent à s'informer sur les capacités productives de ceux-ci.

Spence part du raisonnement suivant. Les bons postulants sont nécessairement désavantagés par cette opacité du marché. Ils sont incapables de mettre en valeur leurs qualités. Ils sont incapables de se démarquer des mauvais postulants. Ils sont incapables d'obtenir une juste rémunération et une juste reconnaissance. Selon Spence, dans ce contexte, les bons postulants ont intérêt à informer les employeurs en émettant un signal sur leurs qualités. Ce signal implique

nécessairement des coûts. Toutefois, les coûts doivent être moindres pour les bons postulants que pour les mauvais postulants. De cette façon, les mauvais postulants n'ont pas intérêt à émettre ce signal parce qu'il est trop coûteux pour eux. Ce signal est donc crédible.

Selon Spence, l'éducation peut constituer un signal crédible et efficace. En effet, les individus qui ont de bonnes capacités et aptitudes ont probablement plus de facilité à obtenir un diplôme. Les coûts sont probablement moindres pour eux. Ainsi, l'éducation représente un moyen crédible pour les bons postulants de signaler leurs qualités sur le marché du travail.

Il faut préciser que dans le modèle de Spence, les capacités productives des individus sont fixes (exogènes). Le rôle de l'éducation est donc relativement restreint. Il n'est pas vraiment de *développer* les capacités et les aptitudes des individus. Il consiste surtout à *renseigner* sur les capacités et les aptitudes des individus. Il faut donc sortir de cette vision romantique du savoir et de l'éducation. L'éducation est un test, une démonstration *ex post* pour le marché. Comme l'expliquent Stiglitz, Walsh et Lafay : « Pour être efficace, un signal doit permettre de différencier les produits. » (2007, 317).

Les employeurs reprennent ce raisonnement. Ils supposent un lien entre les capacités productives des individus et leur niveau d'éducation. Ils adoptent ainsi des politiques d'embauche qui intègrent explicitement le niveau d'éducation des postulants. De ce fait, la discrimination par le niveau d'éducation se répand et devient effectivement une règle commune, une représentation commune. Les agents ajustent leur conduite stratégique en fonction de cette règle et représentation commune.

Le simple fait de croire à cette relation suffit pour que celle-ci se réalise. Le salaire devient effectivement une fonction croissante de l'éducation. Orléans explique :

...la réponse rationnelle des employés à la conjecture patronale conduit à faire en sorte que le niveau d'éducation devienne une variable qui discrimine effectivement entre employé à faible productivité et employé à forte productivité. On est dans un cas de « prophétie autoréalisatrice » puisque c'est l'adhésion unanime des employeurs à la conjecture initiale qui, par les effets induits qu'elle provoque chez les employés, conduit à ce que l'hypothèse qu'elle avance se trouve effectivement vérifiée. (2003, 188)

Cette conjecture est le fruit d'un travail cognitif autonome. Dans le modèle de Spence, il n'existe pas *a priori* de lien réel entre les capacités productives des individus et leur niveau d'éducation. Ce schéma se met en place *a posteriori*. C'est le résultat d'une construction institutionnelle spécifique.

Les employeurs organisent leur système d'embauche autour de l'éducation. De cette façon, ils structurent et clarifient les rapports économiques. L'éducation est une variable simple, univoque et facilement observable. L'éducation sert de signal. Les agents rationalisent leurs actions en fonction de cette règle.

Autrement dit, il faut rejeter l'hypothèse d'une qualité *a priori* connue de tous, d'une qualité prédéterminée, d'une qualité intrinsèque. La coordination économique fait nécessairement appel à des variables contextuelles. De cette façon, elle parvient à neutraliser les problèmes d'incertitude et de complexité sur les marchés. Ces variables permettent d'harmoniser les conduites. Ces variables créent des repères cognitifs.

À l'opposé, le modèle économique de base suppose que les marchés sont transparents et que les objets et les activités sont prédéfinis. En fait, Spence montre que la concurrence économique a besoin de systèmes d'authentification et de qualification. Il faut catégoriser les produits. Il faut classer et hiérarchiser les produits. De cette façon, la rationalité paramétrique se substitue à la rationalité stratégique. Orléan explique :

Ce dont il s'agit, ce qui est au principe de l'objectivation marchande, c'est une capacité à catégoriser de manière unanime, selon une typologie reconnue de tous, les marchandises. L'absence d'accord sur la définition de l'objet à échanger en raison des asymétries d'information déclenche un travail intense d'interprétations croisées par lequel chacun cherche à mettre au jour la manière dont les autres se comportent face à la qualité. C'est alors la rationalité stratégique qui se donne à voir pleinement. *A contrario*, il apparaît que l'objectivité a pour contenu l'accord des acteurs partageant une même interprétation de la qualité, au sens du *common knowledge*. Dans ces conditions, à la rationalité stratégique se substitue la rationalité paramétrique puisque chacun peut être sûr de l'interprétation des autres. L'objectivation est ce qui permet de mettre fin au processus d'interrogation stratégique sur ce qu'autrui pense sur la qualité et sur ce qu'il pense que les autres pensent d'elle. (2003, 189)

Les méthodes de *benchmarking* suivent cette logique. Les méthodes de *benchmarking* fabriquent des indicateurs comparatifs. Bruno et Didier expliquent qu'il s'agit d'une démarche en quatre temps :

- 1) définition d'une série d'indicateurs statistiques mesurant les performances d'un certain nombre d'acteurs et d'activités pré-identifiés ;
- 2) fixation pour chaque indicateur d'un objectif chiffré à atteindre ;
- 3) délimitation d'une période de temps pendant laquelle chaque acteur s'efforce d'atteindre ces objectifs ;
- 4) aménagement de lieux de rencontre (physique ou à distance) où les acteurs se réunissent, se comparent les uns aux autres, et établissent de nouveaux objectifs pour un prochain cycle. (2013, 18)

Les méthodes de *benchmarking* sont avant tout des dispositifs de qualification et de quantification. Elles peuvent s'appliquer à une infinité de domaines. Il faut déterminer une unité d'analyse : agents, organisations, etc. Il faut déterminer des variables. Et il faut ensuite collecter des données. Par exemple, de nombreuses organisations internationales produisent des données statistiques sur les États. Ces données statistiques servent à évaluer les performances des États dans une infinité de domaines.

Les méthodes de *benchmarking* permettent de fixer des objectifs chiffrés. Ces objectifs chiffrés sont des repères. Ils organisent, structurent et clarifient l'activité des agents. Peter Drucker définit la tâche managériale de la manière suivante : « Obtenir des hommes un résultat collectif, en

leur donnant un but commun, des valeurs communes, une organisation convenable, et la formation nécessaire pour qu'ils soient performants et puissent s'adapter au changement. » (cité dans Bruno 2008, 102).

Les méthodes de *benchmarking* rendent possibles les comparaisons. Elles instaurent un même cadre de référence. Elles mesurent des écarts de performance. Elles servent de mécanismes incitatifs. Robert Camp explique : « Qui veut s'améliorer doit se mesurer ; qui veut être meilleur doit se comparer. » (cité dans Bruno 2010, 42). Les agents veulent démontrer leurs aptitudes. Bruno et Didier expliquent :

...le *benchmarking* en appelle à l'initiative des agents. Il n'accompagne pas un mode de travail régi par la soumission aux règles, mais insiste au contraire sur l'investissement personnel des sujets, leur sens de l'initiative, leur goût de l'innovation. Aussi les « meilleures pratiques » d'autrui ne servent-elles pas simplement de sources d'inspiration, modèles à copier dans sa propre organisation, mais surtout d'aiguillon. Stimuler l'esprit entreprenant des agents, susciter leur volonté d'améliorer sans relâche leurs façons de faire : voilà le principe actif des comparaisons. (2013, 25)

Finalement, les méthodes de *benchmarking* permettent d'organiser, de structurer et de clarifier l'information. Les données statistiques peuvent être arrangées d'une multitude de façons : tableaux, schémas, diagrammes, régressions, modèles et autres. Les données statistiques favorisent des énoncés simples, clairs, précis et faciles à diffuser.

Les méthodes de *benchmarking* font émerger des critères d'évaluation. Ces critères façonnent, par le fait mêmes, notre rapport à la réalité. Ils établissent un ordre de réussite. Ils uniformisent les jugements et permettent de structurer, d'organiser la concurrence. Bruno et Didier expliquent :

Le *benchmarking* est une procédure de quantification qui traduit des situations, des actes, des collectifs en résultats chiffrés, c'est-à-dire en performances, de façon à les évaluer et les comparer. Les nombres produits ont ceci d'extrêmement original qu'ils sont censés être stables, durables, indiscutables ou, pour le dire en un mot, vrais, et pourtant leur ambition est moins de décrire la réalité que de la transformer. Ils transforment aussi en

retour les sujets mêmes qui les produisent [...] *La quantification est organisée comme un véritable rituel de passage, au cours duquel certains sont déçus, et d'autres élus, certains grandis, d'autres diminués* (l'auteur souligne) [...] Le *benchmarking* instaure une réalité quantifiée, mais, ce faisant, il ne la consacre pas, il la rend toujours décevante, toujours insatisfaisante, toujours perfectible. (2013, 26-27)

Les méthodes de *benchmarking* se généralisent peu à peu. Elles étendent la concurrence à une grande variété de domaines. Par exemple, les institutions universitaires se préoccupent de plus en plus des palmarès internationaux pour leur image. Un exemple probant de cette logique vient du document *Construire notre avenir ensemble* de la direction de l'Université de Montréal :

La valeur et la réputation institutionnelles des universités au plan mondial ont été formalisées par les classements internationaux. Ceux-ci sont devenus un amplificateur de renommée et d'intérêt. Nonobstant les critiques des palmarès universitaires, un positionnement enviable et répété d'un classement à l'autre est généralement compris comme un témoignage de la réalité. Une réputation ainsi acquise est un levier qui favorise notamment le recrutement des étudiants et des professeurs internationaux. (2016, 16)

Les index sur le bonheur sont un autre exemple particulièrement absurde de cette logique (par exemple le World Happiness Report). Les gens qui ont élaboré ces index ont défini le bonheur. Et il semble que le bonheur puisse s'évaluer à partir de quelques variables. Il semble que le bonheur soit opérationnalisable et quantifiable.

Une question demeure : qui *in fine* a le pouvoir de choisir ces indicateurs ? Ces indicateurs sont des critères d'évaluation. Ils établissent un certain cadre d'analyse. Ils conditionnent notre façon de penser. Ils prescrivent certains modèles. Ces indicateurs devraient être idéalement négociés et débattus. Ces indicateurs devraient être collectivement validés.

Des processus consultatifs et participatifs sont parfois mis en place au sein des organisations. Les administrateurs sollicitent l'avis des employés par exemple. Mais ces processus consultatifs et participatifs sont des subterfuges la plupart du temps. Ils servent davantage à légitimer et à justifier

la logique du marché et les méthodes de *benchmarking* qu'à les critiquer. Bruno et Didier expliquent : « ...les exécutants peuvent espérer influencer sur le cours de la négociation, mais, en y participant, ils légitiment par avance le résultat, même si celui-ci leur est défavorable. » (2013, 21). Bourdieu affirmait ceci à propos des sondages, qui ressemblent beaucoup aux méthodes de *benchmarking* : « Une des propriétés des sondages consiste à poser aux gens des problèmes qu'ils ne se posent pas, à faire glisser des réponses à des problèmes qu'ils n'ont pas posés, donc à imposer des réponses. » (Le monde diplomatique, 2012).

Ces indicateurs sont présentés comme des faits inévitables, inéluctables. Ils apparaissent comme des conditions nécessaires. Or, l'expertise scientifique joue un rôle important dans la propagation et la généralisation de ces indicateurs. Les experts ne sont pas de simples « passeurs » ou « traducteurs ». Ils sont aussi des opérateurs de normalisations. Thévenot affirme :

La profusion des instruments de repérage standard, depuis la normalisation et la certification des objets et services d'usage familial jusqu'au *benchmarking* planétaire, souligne l'importance de ce *gouvernement* par les normes dans notre économie politique contemporaine, et réclame de prolonger notre analyse vers l'*objectif*, terme entendu comme orientation d'un plan d'action et comme impartialité d'un rapport sur les faits. L'autorité légitime a été déplacée et distribuée dans des *choses*, rendant difficile son appréhension et sa mise en question puisqu'elle s'impose au nom du réalisme et perd sa visibilité politique. La critique est paralysée parce qu'elle paraît devancée et rendue caduque. (2010, 13-14)

Le couvert scientifique de ces analyses bloque l'activité de pensée et effacent les partis-pris axiologiques qui sont implicites. Les agences, les organisations internationales et les comités d'experts interviennent comme des autorités indépendantes. Ils échappent au regard du politique.

#### **4.5 La théorie économique des contrats**

La théorie économique des contrats est probablement le pilier théorique le plus important de la nouvelle microéconomie. La théorie économique des contrats se fonde sur l'idée que les relations

économiques sont médiatisées par des contrats. « ...la catégorie fondamentale de l'analyse économique n'est plus la *marchandise* – mais le *contrat* (l'auteur souligne). » (Favereau et Picard 1996, 441). Ainsi, les relations de services sont considérées comme des relations contractuelles. Il n'est plus nécessaire de faire référence à une réalité matérielle, tangible et objective. Le contrat permet de préciser les modalités de la relation de service. Le contrat permet d'accorder les volontés. Gorz affirme : « ...les dirigeants d'entreprise ont recours à la “gestion par objectifs” : ils fixent des objectifs aux salariés : à eux de se débrouiller pour les remplir. C'est le retour de la prestation de services, le retour du *servicium*, *obsequium* dû à la personne du suzerain dans la société traditionnelle. » (2003, 16). Le contrat permet de définir clairement les résultats souhaités. Le contrat permet de mettre en œuvre des procédures de vérification et de contrôle. Jean Gadrey explique :

Pour lever l'ambiguïté de la représentation du « produit », des résultats et des contributions respectives des acteurs de la prestation, le recours au concept de contrat, autour duquel gravitent la plupart des développements récents de la « théorie standard étendue » semble s'imposer. Peu importe après tout que l'on ne puisse définir « naturellement » ou « objectivement » des unités et des classes de produits techniquement identifiables si les protagonistes sont à même de conclure des contrats spécifiant les contributions respectives et les résultats attendus : le « produit » ne sera rien d'autre que l'ensemble des services rendus selon les clauses du contrat, et c'est en référence à ce dernier que se régleront les différends, en termes de conformité qualitative et quantitative et de prix. (1994, 135)

La notion de contrat est relativement récente en économie. Dans le modèle standard, les agents économiques interagissent uniquement par l'intermédiaire des prix. Les relations économiques sont analysées de façon relativement élémentaire. Les agents économiques évoluent dans un environnement totalement transparent. Ils connaissent parfaitement les produits. Ils n'ont nullement besoin de connaître l'identité de leurs partenaires économiques. La rencontre de l'offre et la demande détermine le « prix d'équilibre ». Le prix d'équilibre permet d'allouer les ressources de façon optimale. C'est le modèle des marchés boursiers (ou marché walrasien dans le jargon

économique). Un commissaire-priseur rassemble l'ensemble des offres et des demandes. Par un processus de tâtonnement, il détermine un prix d'équilibre. Ce prix est communiqué à l'ensemble des agents économiques qui échangent ensuite de manière décentralisée.

Ce modèle est assez limité. Il ne permet pas de rendre compte de manière satisfaisante des interactions économiques dans les services. Il est peu plausible. Les interactions économiques sont souvent beaucoup plus complexes. La détermination du prix se fait souvent de façon beaucoup plus diffuse et aléatoire. Les situations sont variées et multifactorielles.

La théorie économique des contrats apparaît dans les années 1970 en réaction aux insuffisances du modèle standard. Elle cherche à dresser un portrait plus réaliste des relations économiques. Elle propose un cadre d'analyse beaucoup plus restreint. Elle abandonne la logique du marché agrégé et multilatéral. Elle focalise son attention sur les relations bilatérales. Elle étudie les dynamiques relationnelles entre deux agents économiques. Cahuc explique : « ...la nouvelle microéconomie remplace la fiction du marché walrasien par le concept de contrat. En l'absence de commissaire-priseur, les agents qui pratiquent des échanges doivent passer des contrats, écrits ou non, dont ils peuvent discuter les termes. » (1993, 15-16). Les agents peuvent être des individus : un employeur et un salarié, un client et un prestataire de services, un assureur et un assuré et ainsi de suite. Les agents peuvent aussi être des organisations : une entreprise cliente et un sous-traitant, une agence gouvernementale et un établissement public et autres. Les agents concluent des contrats entre eux. Les contrats déterminent leurs engagements et leurs contributions réciproques.

La théorie des jeux est l'outil technique qui permet de modéliser le comportement des agents. Les agents sont interdépendants. Les contrats permettent de structurer leurs interdépendances. Les

contrats établissent un cadre institutionnel. Grâce à la théorie des jeux, les économistes peuvent déterminer les arrangements contractuels optimaux.

La notion de « prix d'équilibre » disparaît puisque les modalités de l'échange varient constamment d'une situation à une autre. La coordination entre les agents est plutôt assurée par des mécanismes incitatifs. Une nouvelle conception de l'équilibre est employée : l'équilibre de Nash. Les contrats représentent des équilibres locaux d'intérêts individuels.

L'hypothèse d'un environnement économique transparent est abandonnée. Certains agents disposent d'avantages informationnels, ce qui peut nuire aux échanges. Les contrats sont un moyen de contrer les problèmes d'information. Ils servent à mettre en œuvre des « mécanismes révélateurs ». Les agents sont amenés à révéler leurs informations cachées à travers des montages contractuels. Les contrats « deviennent des mécanismes de garanties, de surveillance, d'incitations parce que les agents s'échangent des promesses de comportement et non des marchandises. » (Brousseau 1993, 16).

La théorie économique des contrats permet d'étudier le comportement des agents dans un univers plus riche et plus complexe. Elle regroupe une grande variété de travaux et d'analyses. Elle permet d'étudier le fonctionnement d'institutions très diverses.

La théorie économique des contrats rejoint l'anticipation de Foucault. Foucault entrevoyait « une contractualisation de la vie commune », une « perpétuelle transaction » entre les individus (2004, 251). Jeanpierre résume :

Alors que la société libérale, dans sa version keynésienne surtout, passe par une régulation bureaucratique et une inflation des règlements administratifs, le néolibéralisme doit avoir pour corollaire une juridicisation de la société. Il tend à une « contractualisation de la vie commune » et de toutes les interactions, du mariage à l'éducation, de la médecine aux relations de production, etc. Sur un autre terrain, celui des politiques sociales, Foucault laisse entendre que le changement de

gouvernementalité entraînera une individualisation des mesures d'application, une responsabilisation des citoyens et une privatisation des risques – retraite, chômage, assurance-maladie, etc. –, au détriment de leur socialisation qui était au principe des systèmes de sécurité sociale mis en place surtout entre les années 1930 et 1960. (2006, 97)

*Le paradoxe de l'organisation.* La théorie économique des contrats trouve son origine dans une problématique relativement simple : pourquoi les organisations existent-elles ? En effet, l'idée qu'il puisse y avoir des grandes organisations bureaucratiques dans la société est tout simplement incompatible avec la théorie économique standard. La théorie économique standard repose sur une conception hautement individualiste et atomistique de la société. La société est composée uniquement d'individus libres, rationnels et autonomes. Le marché est le mode de coordination idéal entre les individus. Or, il semble que le marché concurrentiel ne soit pas le seul mode de coordination économique dans la société. Les organisations bureaucratiques sont également des systèmes de coordination. Les organisations sont des coalitions d'individus.

Dans les organisations, la coordination entre les individus est planifiée, dirigée, centralisée. Il y a une chaîne de commandement. Il y a une hiérarchie interne. En fait, n'importe quelle structure administrative est une forme d'organisation. Les gens ont des obligations, des devoirs, et doivent obéir à des règles et à des normes internes. Les liens sont relativement durables. De ce fait, l'entreprise représente une forme d'organisation.

À l'inverse, sur les marchés, la coordination entre les individus est spontanée, autorégulée et décentralisée. L'ensemble de la société devrait normalement être régulé par le marché puisque le marché apparaît comme le mode de régulation le plus juste et le plus efficace. Une société réellement libérale devrait être composée uniquement de petits producteurs indépendants : des artisans, des professionnels, des travailleurs intérimaires, etc. Les interactions économiques

devraient être instantanées, spontanées, décentralisées, flexibles et éparses. Foucault explique : « Non pas une individualisation uniformisante, hiérarchisante, mais une environnementalité ouverte aux aléas et aux phénomènes transversaux. » (2004, 266).

La théorie économique a longtemps occulté cette problématique. La théorie économique ne prend pas en compte le problème de l'entreprise. Dans le modèle standard, l'entreprise est considérée comme un agent économique individuel, une entité homogène. L'entreprise est comme un « gros atome ». L'entreprise est une « boîte noire ». Sa dynamique interne est ignorée. Dans le modèle standard, l'entreprise se comporte exactement comme n'importe quel autre agent économique individuel. Elle fait face à une fonction de production, l'équivalent de la fonction d'utilité pour les individus. Elle maximise son utilité (ses bénéfices).

En fait, le modèle standard ne fait aucune distinction entre les problèmes de production et les problèmes d'échange. Les problèmes de production et les problèmes d'échange sont des problèmes d'allocation des ressources. Le véritable problème est celui de l'allocation des ressources : « ...allouer au mieux des ressources en fonction des préférences des agents grâce à la substitution, par l'échange, de ressources non désirées par des ressources désirées ; la "production" permettant simplement de disposer de nouvelles ressources par combinaison de ressources. » (Brousseau 1993, 53). Ainsi, selon le modèle standard, il suffit simplement de réunir momentanément et spontanément des facteurs de production pour produire un output. La forme que prend cette intégration n'est pas importante. Le processus interne de production/création/mise en œuvre n'est absolument pas pris en compte par le modèle standard.

Cette représentation du processus de production pose bien évidemment des difficultés. Le processus de production ne se réduit pas à la simple combinaison de facteurs. La réalité est

beaucoup plus complexe. Le processus de production implique des problèmes d'organisation et de gestion, des apprentissages, des compétences, des savoirs, des technologies et plus. En fait, le modèle standard fait une « double réduction, d'une part, de l'organisationnel ou du collectif à l'individuel, d'autre part du savoir technologique et gestionnaire à une fonction donnée gratuitement de l'extérieur. » (Eymard-Duvernay 2011, 7). L'entreprise ne se comporte pas comme un simple agent économique individuel qui prend des décisions (qui maximise son utilité) dans un environnement économique élémentaire. François Eymard-Duvernay explique : « Les conséquences de cette théorie en termes de politiques économiques sont lourdes. L'entreprise devrait être flexible, les ressources, et d'abord le travail, devraient être mobiles, soumises aux lois de chaque marché, l'entreprise étant un agent sur les marchés, et non une arène de coordination et de coopération. » (2011, 8).

À partir des années 1970, cette représentation de l'entreprise est graduellement délaissée. Elle s'écarte trop de la réalité. Entre autres, le courant des relations industrielles démontre que l'entreprise est « une arène de coordination et de coopération autonome, gouvernée par des règles et des coutumes. » (Eymard-Duvernay 2011, 8). Les relations dans les entreprises obéissent à des règles distinctes. Elles n'obéissent pas au seul processus concurrentiel des prix (comme dans le modèle standard). Elles sont bien plus complexes et élaborées.

Ainsi, pour la première fois, les économistes admettent que la dynamique interne des entreprises est étrangère au modèle standard. La dynamique interne des entreprises déborde et dépasse le modèle standard. Elle intègre plusieurs enjeux : organisationnels (méthodes de gestion), technologiques (développement de savoirs), etc. L'idée d'une *multiplicité de modes de coordination* fait donc son apparition dans la théorie économique.

Les économistes s'efforcent par la suite d'intégrer la logique des organisations dans l'axiomatique économique. Leur stratégie est relativement simple. Ils cherchent à montrer que l'existence des organisations découle en fait du choix rationnel des individus. Ils cherchent à montrer que l'existence des organisations relève d'un calcul économique. Ils admettent pour la première fois que *le marché n'est pas nécessairement le mode de coordination le plus efficace*.

Les économistes se servent de la notion de contrat comme cadre de référence général. « La notion de contrat est à la fois plus transversale et plus générale que la notion de marché. » (Brousseau et Glachant 2000, 26). La notion de contrat permet d'étendre la logique concurrentielle aux relations à l'intérieur des organisations. Ainsi, les entreprises et les organisations sont représentées comme des nœuds de contrats, des systèmes de relations bilatérales. Favereau explique :

L'activité marchande devient plus générale que le marché, puisque celui-ci – résumé par un certain schéma contractuel qui se dénoue à l'instant – n'est qu'une des issues possibles de la négociation entre les contractants potentiels. De ce point de vue, la discipline économique semble enfin disposer des outils nécessaires pour penser la place du marché. En effet, on n'a jamais été aussi proche d'une endogénéisation totale du marché à partir des interactions marchandes, au niveau interindividuel. (2013, 117)

*La théorie des coûts de transaction.* La théorie des coûts de transaction a été la première théorie économique à proposer une explication à l'existence des organisations. La théorie des coûts de transaction analyse la nature des relations dans les organisations. Elle analyse les processus économiques. Elle tente de résoudre la problématique suivante : pourquoi certaines activités sont réalisées par l'intermédiaire des marchés alors que d'autres sont réalisées à l'intérieur des organisations ? Eymard-Duvernay prend l'exemple des constructeurs automobiles : « ...pourquoi certaines composantes des automobiles sont-elles fabriquées par des sous-traitants et d'autres par les constructeurs eux-mêmes. » (2004, 33).

La théorie des coûts de transaction avance l'explication suivante : il existe un coût à l'utilisation du marché. Le recours au marché est coûteux. Il faut s'informer sur les plus offrants, prospecter les prix, surveiller les services, etc. Dans les organisations, les relations sont plus durables, plus transparentes et plus prévisibles. Il est donc plus facile de contrôler et de surveiller certaines activités. C'est la raison pour laquelle l'organisation représente un mode de régulation parfois plus efficace. Dans certains cas, il vaut mieux faire soi-même que faire faire.

La coordination économique implique nécessairement des coûts (rechercher, négocier, communiquer, surveiller et autres). C'est le raisonnement avancé par la théorie des coûts de transaction. Ces coûts peuvent être rationalisés. Plusieurs arrangements institutionnels sont possibles. Les agents cherchent les arrangements institutionnels optimaux. Les agents veulent minimiser les coûts de transaction.

La théorie des coûts de transaction remet en question l'idée que le marché puisse être le seul mode de coordination efficace. Ironiquement, utiliser le système des prix est coûteux par moment. Gomez affirme : « ...le système des prix n'est pas remis en cause, il est appliqué, en quelque sorte, à lui-même. » (1996, 71).

La théorie des coûts de transaction élargit de ce fait considérablement le champ d'analyse de la théorie économique. Elle analyse des modes de coordination « hors prix ». Gomez affirme : « La théorie transactionnelle apporte à la théorie standard une possibilité de “marchéiser” tous les comportements socio-économiques, y compris ceux qui n'apparaissent pas... sur un marché. » (1994, 54).

Coase est le précurseur de la théorie des coûts de transaction. Dans son célèbre article *The Nature of the Firm* (1937), il affirme qu'il existe un coût à l'utilisation du marché : « La principale

raison qui rend avantageuse la création d'une entreprise paraît être qu'il existe un coût à l'utilisation du mécanisme de prix. » (cité dans Gomez 1996, 66). Williamson reprend l'intuition de Coase. Il réalise plusieurs travaux et développe une théorie d'ensemble. Il est le principal promoteur de la théorie des coûts de transaction.

La théorie des coûts de transaction adopte deux hypothèses concernant le comportement des agents. Premièrement, elle postule la rationalité limitée des agents. Les agents sont rationnels, mais, ils ne peuvent pas connaître parfaitement toutes les données de leur environnement. Ils ne peuvent pas anticiper tous les événements futurs. Ils font face à un monde très complexe. Ils sont donc limités dans leurs capacités à optimiser leurs choix.

À l'inverse, la rationalité illimitée des agents suppose un environnement totalement transparent et prévisible. Les agents sont parfaitement informés. Ils maîtrisent parfaitement leur environnement. Cette proposition est peu plausible.

Deuxièmement, la théorie des coûts de transaction postule l'opportunisme des agents. Les agents agissent dans leur propre intérêt. Les agents ont des comportements stratégiques. Ils sont donc susceptibles de tricher parfois si tel est leur intérêt. Ils peuvent dissimuler des informations (opportunisme *ex ante*). Ils peuvent avoir des comportements négligents (opportunisme *ex post*). La théorie des coûts de transaction introduit la notion de *souçon* dans les interactions économiques. Gomez explique :

Dans la tradition libérale issue de Smith, la recherche de l'intérêt privé est un facteur positif sur les relations, par la vertu cathartique du marché, qui élimine en quelque sorte les escrocs et autres mauvais sujets. Chez Williamson, la conception est plus pessimiste : quand bien même les acteurs sont « honnêtes », la possibilité qu'ils ne le soient pas suffit à entraîner des comportements de défiance, et donc, nous le verrons, des structures de contrôle de la relation. (1996, 74)

À l'inverse, le non opportunisme des agents suppose des comportements non stratégiques. Les agents peuvent se faire mutuellement confiance. Ils n'ont pas besoin de mécanismes de contrôle et de surveillance.

La théorie des coûts de transaction analyse les interactions économiques dans le *temps*. Elle introduit le *temps* dans l'analyse économique. C'est la raison pour laquelle elle adopte la notion de transaction. La notion de transaction diverge de la notion d'échange. La notion de transaction fait référence à un processus qui s'étale dans le temps tandis que la notion d'échange fait référence à un processus instantané et immédiat. La notion de transaction permet de mieux rendre compte des processus économiques dans la réalité.

Le déroulement de la transaction se décortique en trois temps : 1) la négociation, 2) le contrat d'échange, 3) la résolution du contrat. Ces trois temps sont plus ou moins cruciaux selon la nature des transactions. Le contrat permet de définir les engagements réciproques des agents. Le contrat permet également d'établir des mécanismes de contrôle et de surveillance. Éric Brousseau explique : « ...un contrat est une structure de régulation (*Governance Structure*) articulant un mécanisme de direction, des procédures de contrôle et un système d'incitation au respect des termes du contrat. » (1993, 42). Le contrat peut être fugitif comme l'acte de vente classique. Dans ce cas, l'interaction entre les agents est relativement superficielle. Mais le contrat peut aussi s'inscrire dans la durée. Dans ce cas, l'interaction entre les agents est plus complexe. Les agents coopèrent sur une plus longue période.

La théorie des coûts de transaction discerne trois variables importantes concernant les transactions : la spécificité des actifs, l'incertitude et la fréquence des contacts. Premièrement, elle considère la spécificité des actifs. Un actif est spécifique lorsqu'il relève d'une relation économique

spécifique. Par exemple, parfois des travailleurs doivent acquérir des compétences et des aptitudes spécifiques pour travailler dans certaines entreprises. Ces compétences et ces aptitudes peuvent difficilement être réutilisées ailleurs dans d'autres entreprises. Ces travailleurs sont donc fortement dépendants du lien avec leur employeur. Ils ne sont pas protégés contre les vicissitudes du marché.

Brousseau explique :

La notion de spécificité des actifs peut s'interpréter en termes de complémentarité et de redéployabilité. Les actifs sont spécifiques lorsqu'ils sont :

-complémentaires : leur coopération permet de générer une quasi-rente par rapport à leur utilisation sans coopération ;

-faiblement redéployables parce qu'ils sont spécialisés (capables de ne réaliser qu'une limite de tâches), localisés de manière particulière ou parce qu'il n'existe pas de marché d'occasion. La cessation de la coopération a donc un coût. (1989, 128)

De ce fait, la théorie des coûts de transaction reconnaît pour la première fois la forme singulière de certaines transactions. Elle rompt en ce sens avec le modèle standard. Dans le modèle standard, les produits sont homogènes et se distinguent par les prix uniquement. Gomez explique : « C'est là que s'inscrit le principe que Williamson baptise la "transformation fondamentale" : moment où la relation marchande classique supposant un grand nombre d'offreurs et de demandeurs se transforme en relation directe entre un offreur et un demandeur particuliers, intéressés à travailler ensemble. » (1996, 78).

Deuxièmement, la théorie des coûts de transaction considère l'incertitude. Elle distingue deux formes d'incertitude : l'incertitude environnementale et l'incertitude comportementale. L'incertitude environnementale est liée au caractère très complexe et aléatoire des événements économiques. Il est très difficile de prévoir et d'anticiper l'évolution du contexte économique (réglementations, innovations, produits et ainsi de suite.). L'incertitude comportementale est liée au manque d'information sur les autres agents économiques. Il est très difficile de savoir à l'avance

quels seront le comportement et les décisions des autres agents. Les agents peuvent avoir des comportements opportunistes.

Troisièmement, la théorie des coûts de transaction considère la fréquence des contacts. Plus les contacts sont fréquents entre les cocontractants, plus le risque augmente qu'un problème survienne entre eux lors de la transaction (opportuniste, accident, disputes, etc.). Les relations économiques sont plus complexes. À l'inverse, si les contacts sont peu fréquents entre les cocontractants (occasionnels ou uniques), le risque qu'un problème survienne entre les deux diminue. Les relations économiques sont plus superficielles.

Les coûts de transaction représentent les coûts de fonctionnement du système économique. Les agents doivent prendre en considération la *forme* de la transaction aussi bien que l'*objet* de la transaction. « ... le fait de choisir une forme de transaction plutôt qu'une autre n'est pas indépendant du calcul économique. » (Gomez 1996, 79). Les coûts de transaction sont répartis en deux grandes catégories : les coûts de transaction *ex ante* et les coûts de transaction *ex post*. Les coûts de transaction *ex ante* sont associés à la négociation et la rédaction des contrats. Les agents doivent s'informer sur leurs partenaires économiques. Ils doivent élaborer le cahier des charges. Les contrats peuvent être exhaustifs. Dans ce cas, les contrats sont très détaillés et très coûteux. Les contrats peuvent aussi être non-exhaustifs. Dans ce cas, les contrats sont plus flexibles et adaptatifs. Les coûts de transaction *ex post* sont associés à l'exécution des contrats. Les agents doivent contrôler et surveiller la mise en œuvre des contrats. Plusieurs événements peuvent survenir : divergences, disputes, défaillances, négligences, etc. Brousseau explique :

...les coûts de transaction recouvrent une notion assez large et ont deux origines :

- *ex ante* : ils correspondent aux coûts de recherche et de négociation ;

- *ex post* : ils sont constitués par les coûts de la structure contrôlant le déroulement du contrat, par les pertes occasionnées par un contrat initial mal adapté à la situation réelle

et les coûts de sa renégociation éventuelle, enfin, par les coûts d'opportunité que représente l'immobilisation de certains actifs destinés à garantir le respect des clauses du contrat (par exemple une caution). (1993, 42)

Les coûts de transaction sont des « coûts d'opportunité » : les agents doivent prendre des décisions, ils doivent choisir certaines options, ce qui implique nécessairement qu'ils doivent renoncer à d'autres options. De ce fait, les coûts de transaction sont beaucoup plus vastes et complexes que les simples coûts comptables. Ils sont très difficiles à mesurer et à démontrer. Ils relèvent d'une logique formelle. Gomez affirme : « ...il est absurde de chercher à rendre opérationnel ce qui n'est qu'un instrument de raisonnement [...] Nous sommes dans un modèle heuristique. » (1996, 80). Williamson affirme :

Les coûts de transactions sont essentiels pour le cœur de l'analyse, mais ils ne sont pas opérationnels de telle manière qu'ils permettent à quiconque de démontrer l'efficacité de la conduite des transactions entre firmes et marchés de façon systématique.» (cité dans Gomez 1996, 80)

Les coûts de transaction sont multiformes. Ils s'appliquent à une grande variété de situations.

Gomez affirme :

Le modèle libéral élargi tient, avec ce concept, un formidable instrument d'analyse des formes concrètes d'organisations économiques. Il se propose de faire du coût et donc du calcul économique, l'instrument majeur d'interprétation des comportements, y compris lorsqu'ils conduisent à choisir des contrats pour s'organiser *hors du marché*. Le « *non-marché* » est réintégré, de ce fait, dans l'espace du modèle libéral et ne lui échappe plus (l'auteur souligne). (1996, 80)

Les coûts de transaction et les caractéristiques des transactions permettent d'expliquer les différents modes de coordination économique. Les agents choisissent les arrangements contractuels et les formes de gestion des contrats qui leur permettent de minimiser les coûts de transaction. Ils doivent prendre en considération les caractéristiques des transactions.

**Tableau 1 : Lien entre les hypothèses et les institutions encadrant les contrats**

Prise en compte du temps de la relation	Niveau d'incertitude pesant sur l'évolution des contrats	Type de contractualisation adéquate	Modes de gouvernance régissant les contrats	Modes de coordination
- (Instantané)	- (Faible)	<b>Classique</b>	Gouvernance du marché : offre, demande, ajustement par les prix.	Marché (=laisser-faire)
+	+	<b>Néoclassique</b>	Gouvernance trilatérale : contrat et rôle du juge comme recours	
++ (Durable)	++ (Élevé)	<b>Évolutive</b>	Gouvernance « unifiée ». L'autonomie des parties est maintenue, mais l'une commande à l'autre.	Organisation (=exercice d'une autorité)

Source : Gomez 1996, 83

Le mode de coordination adéquat dépend fortement du niveau d'incertitude pesant sur l'évolution des contrats. Le niveau d'incertitude augmente avec la fréquence des contacts et avec la spécificité des actifs. Les contacts fréquents amplifient l'incertitude. Plus les contacts sont fréquents, plus les risques d'opportunisme sont importants. Les actifs spécifiques amplifient également l'incertitude. Plus les actifs sont spécifiques, plus les liens de dépendance sont importants. Le croisement de ces deux caractéristiques permet d'obtenir une typologie des différents modes de gouvernance régissant les contrats.

**Tableau 2 : Conditions sur les relations entre partenaires et modes de gouvernance des contrats**

		Spécificité des actifs		
		Générique	Mixte	Idiosyncrasique
Fréquence des contacts	Occasionnelle	Gouvernance du marché <b>(Contractualisation classique)</b>	Gouvernance trilatérale <b>(Contractualisation néoclassique)</b>	Gouvernance unifié
	Récurrente		Gouvernance bilatérale <b>(Contractualisation évolutive)</b>	

Source : Gomez 1996, 86

Premièrement, il y a la « gouvernance du marché » (contractualisation classique). Le marché sert surtout à échanger des biens standardisés et génériques. Les transactions sont ponctuelles. Il y a très peu d'incertitude concernant les transactions. Les agents connaissent parfaitement les caractéristiques des biens. La contractualisation entre les agents est relativement simple. Les agents n'ont pas besoin d'instance particulière pour sécuriser leur accord. Les agents n'ont pas besoin de connaître l'identité de leur partenaire économique. Il y a un très grand nombre d'offreurs. La concurrence permet de prévenir les problèmes de fraude et de tricherie. Les consommateurs dupés peuvent aisément se tourner vers d'autres offreurs. Les liens normalement sont de très courte durée.

Deuxièmement, il y a la « gouvernance trilatérale » (contractualisation néoclassique). Dès que les actifs deviennent un peu plus spécifiques, les agents deviennent un peu plus dépendants. La durée de la relation devient très importante. Les actifs spécifiques engendrent des coûts irrécouvrables. En cas de rupture, les agents subissent des pertes importantes. C'est la raison pour laquelle les agents s'engagent dans des contrats à long ou moyen terme. Des problèmes peuvent

survenir lors de l'exécution du contrat. Les agents doivent se prémunir contre les risques d'opportunisme. Les contrats incluent normalement une instance d'arbitrage pour gérer les conflits. « L'intérêt des parties prenantes les conduit à souscrire des contrats stipulant des clauses de protection en cas de défaillance du partenaire et intégrant la possibilité de recours à un arbitre en cas de litiges. » (Gomez 1996, 86). Ce genre d'arrangement est avantageux lorsque les contacts ne sont pas trop fréquents. Autrement, il est préférable pour les agents d'intégrer complètement leur activité.

Troisièmement, il y a la « gouvernance bilatérale » et la « gouvernance unifiée » (contractualisation évolutive). Si les actifs sont très spécifiques et que les contacts sont très fréquents, alors les agents ont intérêt à intégrer leur activité. Les agents optent pour des arrangements bilatéraux de longue durée. De cette façon, ils peuvent mettre en place des mécanismes de protection et de garantie. Ils peuvent contrôler et surveiller plus facilement les activités. Les contrats évolutifs sont plus flexibles et tiennent compte des aléas et des contingences. Parfois, les agents conservent une petite marge d'autonomie (gouvernance bilatérale). C'est le cas, par exemple, des alliances entre firmes. Parfois, les agents intègrent complètement leur activité (gouvernance unifiée). « Dans ce cas, la personnalité morale des partenaires économiques est maintenue, mais une relation hiérarchique s'établit de manière que l'un définisse l'activité de l'autre. » (Gomez 1996, 87). Un agent abandonne sa liberté de manœuvre à un autre agent. Éric Brousseau explique : « Un tel arrangement permet de limiter, après signature de contrat, les possibilités de marchandage et les besoins de transmissions d'information. Par exemple, la transmission d'un ordre à un exécutant évite d'avoir à expliquer à chaque instant les tenants et les aboutissants de l'action qui lui est demandée... » (1993, 43).

De ce fait, la théorie des coûts de transaction offre une explication rationnelle à l'existence des organisations. Gomez affirme :

Ainsi du marché à l'entreprise, le continuum est total. Il n'y a plus de paradoxe de la firme. Mieux, il est possible de définir le gouvernement des contrats le plus efficace : c'est celui qui économise le plus sur les coûts de transaction. L'observation du type de contrats passés (achat sur le marché, sous-traitance, intégration) devient un élément capital de l'analyse économique puisqu'il permet de définir les moyens le moins coûteux pour entretenir des relations de production et d'échange. Produire soi-même dans une firme plutôt qu'acheter sur un marché devient donc une affaire de calcul rationnel. Dans l'économie politique libérale de la firme, l'économique l'emporte définitivement sur le politique. (1996, 87).

La théorie des coûts de transaction parvient à réunifier « l'organisation » et le « marché ». Les relations dans les organisations et sur les marchés sont médiatisées par des contrats. Les contrats structurent l'ensemble des relations économiques. Gomez explique :

Tous les accords conduisant à l'échange sont négociés et donc sources de contrats. Il n'y a ni pouvoir, ni contrainte autre que consentie. Tout est accord contractuel, y compris le gouvernement contrôlant les contrats. L'économie politique libérale se débarrasse définitivement du problème du « pouvoir », de la force et de la coercition, au profit de la contractualisation généralisée. Plus que jamais, elle apparaît comme hyper-civilisée. (1996, 84)

*La théorie de l'agence.* Si la théorie des coûts de transaction permet d'expliquer l'existence des organisations, la théorie de l'agence permet d'expliquer la dynamique interne des organisations. En effet, la question de la gestion interne des organisations n'est pas directement abordée par la théorie des coûts de transaction. La théorie de l'agence aborde cette question. La théorie de l'agence analyse plus en détail l'implémentation des contrats dans les organisations.

La théorie des coûts de transaction pose le problème de l'opportunisme des agents. Toutefois, elle n'explique pas de quelle manière ce problème se manifeste concrètement dans la réalité. Elle n'explique pas de quelle manière il est possible de remédier concrètement à ce problème. Par exemple, un individu est embauché par une entreprise. Cet individu signe un contrat. Il accepte de se soumettre à une autorité extérieure. Il accepte de recevoir des ordres d'un supérieur. Or, cet

individu demeure un individu rationnel. Il cherche son propre intérêt. Rien n'interdit qu'il soit opportuniste et qu'il tente de minimiser son effort. Il peut avoir intérêt à ne pas respecter le contrat. De quelle manière l'entreprise peut-elle prévenir ce genre de comportement opportuniste ? L'entreprise doit s'assurer que les tâches seront bien exécutées. L'entreprise doit mettre en place des mécanismes de contrôle et de surveillance. De quelle façon ?

La théorie de l'agence s'intéresse à la gestion des contrats bilatéraux. Elle cherche à mieux comprendre le comportement des agents pendant l'exécution des contrats. Elle accorde beaucoup d'importance aux problèmes d'information. Brousseau explique : « La théorie de l'agence s'intéresse à la mise au point de contrats bilatéraux dans le cas où il y a asymétrie informationnelle entre deux parties. Plus, elle est destinée à expliciter comment un individu – le principal – conçoit un système de rémunération qui incite un autre individu – l'agent – à agir dans l'intérêt du principal. » (1993, 34-35).

Tout contrat recèle une relation d'agence. Une relation d'agence s'enclenche dès que deux individus contractent ensemble. Un individu (le principal) mandate un autre individu (l'agent) pour accomplir une tâche particulière.

Nous définirons la relation d'agence comme contrat dans lequel une ou plusieurs personnes ont recours aux services d'une autre personne pour accomplir en leur nom une tâche quelconque, ce qui implique une délégation de nature décisionnelle. (Jensen et Meckling cité dans Gomez 1996, 105)

La relation d'agence implique un transfert de droit. La relation d'agence implique un transfert de prise de décision. Bien souvent, l'agent dispose de certaines connaissances et de certaines aptitudes particulières. C'est la raison pour laquelle le principal lui confie certaines tâches.

La relation d'agence suppose quelques conditions. Premièrement, l'agent dispose d'une certaine marge de manœuvre dans l'accomplissement du mandat. L'agent dispose d'une certaine latitude. Deuxièmement, le comportement de l'agent influe sur le bien-être des deux parties. Il y a une interdépendance entre les deux partis. Troisièmement, le comportement de l'agent n'est pas directement observable. Le résultat de l'action est difficile à mesurer.

Le problème de l'agence résulte de l'incapacité à pouvoir observer directement le comportement de l'agent. L'engagement de l'agent est crucial pour le bon déroulement du contrat. Toutefois, l'intérêt de l'agent peut diverger de celui du principal. L'agent peut être négligent. L'agent peut minimiser son effort. Le principal doit s'assurer que le contrat est bien exécuté. Brousseau explique : « Deux problèmes se posent au mandant du fait même de son inexpertise. Il ne sait ni si le mandataire prend les bonnes décisions, ni s'il maximise son effort. » (1993, 37).

La relation d'agence ressemble à une relation de service. Brousseau explique : « La plupart des relations dans lesquelles il y a prestation de service sont des relations mandant-mandataire entre un client (le principal) et son fournisseur (l'agent). » (1993, 37).

La relation d'agence résulte d'une location. « Il y a location puisque le principal confie le bien qu'il possède à un agent chargé, contre rémunération, d'en prendre soin, pour une période contractuellement donnée. » (Gomez 1996, 105). Le principal délègue momentanément et partiellement son droit de propriété. « Par définition, l'agent est capable de gérer le bien mieux que ne le ferait le principal : ainsi un patient qui confie son corps à un médecin, un épargnant qui confie son patrimoine à son banquier ou un propriétaire qui confie son matériel à son employé. » (Gomez 1996, 105)

La relation d'agence est réciproque : « ...chaque acteur est à la fois principal et agent. » (Gomez 1996, 105). La relation s'exerce dans les deux sens. Gomez donne l'exemple du contrat de travail : « ...le contrat de travail peut s'analyser soit comme une location à l'entreprise de l'usus du droit de propriété du salarié sur lui-même, soit comme une location au salarié de l'usus du droit du propriétaire sur ses biens. *Dans un contexte parfaitement concurrentiel, peu importe qui loue qui* (l'auteur souligne). » (1996, 105).

L'opportunisme est au cœur de la théorie de l'agence. Les individus sont rationnels. Ils agissent toujours dans leur propre intérêt. Ils ont des comportements stratégiques. Ils sont toujours susceptibles de tricher. Ils sont toujours susceptibles de déroger à leurs engagements. C'est une dynamique un peu paranoïaque. Comment réussir à prévenir ce genre de comportement opportuniste ? La théorie de l'agence propose différents mécanismes de contrôle.

La théorie de l'agence accorde beaucoup d'importance à l'information. L'information joue un rôle crucial. Comment se manifeste l'opportunisme ? Il s'agit d'un problème d'information. C'est l'angoisse de ne pas savoir. L'agent possède plus d'information que le principal. Il existe une « asymétrie d'information » entre le principal et l'agent. « Parfaitement informé, le principal n'aurait pas à se préoccuper de "l'honnêteté" de son agent dans l'accomplissement des termes du contrat... » (Gomez 1996, 108). L'agent peut tirer avantage de l'asymétrie d'information. Or, l'asymétrie d'information est aussi à l'origine de la relation contractuelle. Le principal reconnaît certaines compétences et certaines aptitudes à l'agent. C'est la raison pour laquelle il fait appel à ses services.

Dès lors que l'information n'est pas parfaite, l'efficacité allocative du marché est remise en cause. L'asymétrie d'information génère beaucoup d'incertitude. L'incertitude complique les

transactions. Les individus peuvent avoir des comportements opportunistes. Les individus peuvent dissimuler de l'information lors de la signature du contrat (problème de sélection adverse). Les individus peuvent avoir des comportements négligents pendant l'exécution du contrat (problème d'aléa moral). « L'opportunisme n'est qu'une façon particulière de gérer l'information, en ne la portant pas à la connaissance du cocontractant. » (Gomez 1996, 108).

La théorie de l'agence prolonge la théorie des coûts de transaction. La théorie des coûts de transaction part de l'opportunisme pour déduire les différentes formes de contrats. La théorie de l'agence fait le chemin inverse. Elle part des différentes formes de contrats pour déduire l'opportunisme. La théorie de l'agence est symétrique à la théorie des coûts de transaction.

**Tableau 3 : Réversibilité des points de vue entre théorie des coûts de transaction et théorie de l'agence**

Type de contrat efficace 	Marché Échange instantané	Contrat bilatéral classique	Contrat trilatéral néoclassique	Organisation Contrat évolutif	<b>Sens de lecture du point de vue de la théorie des coûts de transaction</b>
<b>Sens de lecture du point de vue de la théorie de l'agence</b>	Inexistante	Faible	Moyen	Forte	 Suspicion de manipulation d'information Opportunisme

Source : Gomez 1996, 109

La théorie de l'agence se concentre sur deux questions :

- 1) comment construire un système d'incitation et de surveillance qui empêche l'agent d'avoir un comportement susceptible de léser les intérêts du principal, ou pour être plus précis, qui conduise l'agent à se comporter comme s'il cherchait à maximiser la fonction d'utilité du principal ?

2) comment concevoir, en information imparfaite, un système d'agence qui s'approche le plus de l'efficacité obtenue en information parfaite par les mécanismes du marché décrits par la microéconomie standard ? (Coriat et Weinstein 1995, 55-56).

La théorie de l'agence mise sur la transparence de l'information pour contrer l'opportunisme. « ...les organisations se prémunissent contre les risques d'opportunisme en intégrant des systèmes de révélation d'information. » (Gomez 1996, 114). Les individus doivent révéler l'information qu'ils détiennent. C'est une dynamique inquisitoire.

L'autonomie des individus doit être respectée toutefois. C'est pourquoi les mécanismes révélateurs doivent se fonder sur l'intérêt des individus. Les contrats doivent intégrer des mécanismes incitatifs qui permettent d'aligner les intérêts des parties prenantes. Il faut faire apparaître le problème de l'agence comme un problème de calcul coût-avantage. Il faut donc associer un coût à l'opportunisme. L'agent doit intégrer dans son raisonnement la possibilité qu'il ait à supporter un coût si jamais il a un comportement opportuniste. De cette façon, l'agent a intérêt à révéler l'information qu'il détient. S'il ne révèle pas l'information qu'il détient, il supporte un coût. Le principal parvient ainsi à limiter le comportement opportuniste de l'agent.

**Tableau 4 : Aperçu général de la théorie de l'agence**

<b>Idée principale</b>	Les relations principal-agent doivent refléter une organisation efficace de l'information et des coûts de prise en charge du risque.
<b>Unité de l'analyse</b>	Contrat entre principal et agent
<b>Hypothèses concernant les individus</b>	Aversion au risque Intérêt personnel Rationalité limitée
<b>Hypothèses concernant les organisations</b>	Conflit partiel d'objectifs entre les participants L'efficacité comme critère d'efficacité

	Asymétrie d'information entre le principal et l'agent
<b>Hypothèses concernant l'information</b>	L'information est un produit qu'on peut acheter
<b>Les problèmes reliés au contrat</b>	L'agence (aléa moral et sélection adverse) Partage des risques et des coûts
<b>Domaine de problème</b>	Les relations dans lesquelles le principal et l'agent ont des objectifs et des préférences quant au risque qui diffèrent.

Source : Chabbou 2004, 11

Il existe deux grands courants. Premièrement, il y a la théorie positive de l'agence. « La théorie positive de l'agence [...] se consacre essentiellement à l'analyse des mécanismes réellement mis en œuvre par les agents économiques lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes d'agence. » (Brousseau 1993, 37). La théorie positive de l'agence analyse l'émergence de différents mécanismes de gouvernance. Deuxièmement, il y a la théorie normative de l'agence. La théorie normative de l'agence est plus générale. Elle a recours à la formalisation mathématique. Elle analyse la nature des contrats optimaux en présence d'asymétrie d'information. Elle analyse les équilibres obtenus par les contrats.

Le modèle de Jensen et Meckling (1976) est très connu. Il fait partie de la théorie positive de l'agence. Le modèle de Jensen et Meckling analyse les relations entre les dirigeants d'entreprise et les actionnaires. Les dirigeants représentent les agents et les actionnaires représentent les principaux.

Les dirigeants et les actionnaires ont des intérêts divergents. Les dirigeants veulent maximiser leurs bénéfices et leurs avantages. Ils veulent minimiser leurs efforts. Ils préfèrent

souvent des projets plus prudents et sûrs. Les actionnaires veulent maximiser la valeur de l'entreprise. Ils veulent que les dirigeants soient dynamiques et entreprenants.

Les conflits d'intérêts entre les actionnaires et les dirigeants entraînent des coûts d'agence. Jensen et Meckling expliquent : « ...les coûts d'agence apparaissent dans toutes les circonstances qui impliquent un effort de coopération par deux ou davantage de personnes... » (cité dans Chabbou 2004, 14). Les coûts d'agence sont des coûts de coordination interne. Ils résultent de l'imparfaite circulation de l'information.

Les coûts d'agence sont symétriques aux coûts de transaction. « Ce sont des coûts (internes) nécessaires pour maintenir les contrats dans l'organisation, alors que les coûts de transactions sont les coûts nécessaires pour contracter sur le marché (externe). » (Gomez 1996, 115).

Jensen et Meckling identifient trois types de coûts d'agence :

- 1) Les coûts de *surveillance* : ils sont les coûts entrepris par les actionnaires afin de veiller à ce que les dirigeants n'agissent pas à l'encontre de leurs intérêts. Par exemple, la vérification des comptes par des comptables externes. [...]
- 2) Les coûts de *dédouanement* : ils font référence aux dépenses faites par les dirigeants afin de démontrer aux actionnaires qu'ils n'agissent pas à l'encontre de leurs intérêts. Par exemple, la mise en place d'un système formel de vérification des dépenses. [...]
- 3) Les coûts *résiduels* : ils représentent les coûts engendrés par le fait que malgré la présence des activités de surveillance et de dédouanement, les actions entreprises par les parties ne maximisent pas la valeur de la firme. (Chabbou 2004, 16)

La démonstration de Jensen et Meckling se fait en deux temps. Premièrement, Jensen et Meckling analysent le cas où le dirigeant est également le seul propriétaire de l'entreprise. Il n'y a pas d'autres actionnaires. Le dirigeant s'accorde des privilèges (voiture de fonction, frais de déplacement, etc.). Il consomme une certaine quantité de bénéfices supplémentaires liés à son travail (BST). Ce comportement opportuniste diminue la valeur de l'entreprise. Mais puisque le

dirigeant est le seul propriétaire de l'entreprise, il supporte lui-même les coûts liés à son comportement opportuniste. Il assume seul les pertes.

Deuxièmement, Jensen et Meckling analysent le cas où le dirigeant n'est pas le seul propriétaire de l'entreprise. Il y a d'autres actionnaires. Le dirigeant s'accorde des privilèges (voiture de fonction, frais de déplacement, etc.). Il consomme une certaine quantité de bénéfices supplémentaires liés à son travail (BST). Ce comportement opportuniste diminue la valeur de l'entreprise. Par contre, le dirigeant ne supporte plus tout seul les coûts liés à son comportement opportuniste. Les actionnaires supportent également une grande partie des coûts liés à son comportement opportuniste. Les actionnaires subissent une perte sèche.

Exemple : soit une entreprise ayant un seul propriétaire qui est lui-même le dirigeant ; sa valeur sans BST est de 100. La consommation du BST entraîne une baisse de la valeur de l'entreprise égale à 10. Donc la valeur après consommation du BST est égale à 90. Cette réduction est supportée en totalité par le dirigeant propriétaire.

Supposons maintenant que l'entreprise est constituée de ce même dirigeant actionnaire et d'un autre actionnaire qui détient 50% du capital. La consommation de la même quantité de BST implique que chacun des deux parties subit une perte de 5 puisque la valeur de l'entreprise 90 sera partagée entre les deux parties : l'actionnaire dirigeant voit donc que la consommation du BST passe de 10 à 5. (Document *Théorie financière* sur le site du FSEGN)

Si le dirigeant ne détient aucune part dans l'entreprise, alors les actionnaires supportent la totalité des coûts liés à son comportement opportuniste.

Les actionnaires ont donc intérêt à contrôler et à surveiller le dirigeant. Les actionnaires mettent en place des systèmes de vérification (tableau de bord, contrôle qualité, etc.) Ils supportent des coûts de surveillance. Ils veulent limiter l'opportunisme du dirigeant. Ils veulent responsabiliser le dirigeant.

Le dirigeant est maintenant contraint de se soumettre à des processus de vérifications (rédaction de rapports, publication de comptes, etc.). Le dirigeant n'est plus totalement libre. Il doit

maintenant rendre des comptes aux actionnaires. Il supporte des coûts de « dédouanement ». Ces coûts sont la conséquence de son opportunisme.

Ainsi, les actionnaires ne sont plus les seuls à supporter des coûts. Le dirigeant supporte également des coûts. Il doit se soumettre à des processus de vérifications. Le dirigeant est donc incité à augmenter son effort. Il doit arbitrer entre une augmentation de son opportunisme et une augmentation des coûts de dédouanement (calcul coût-avantage).

Les deux parties supportent des coûts maintenant. Les coûts et les risques sont mieux répartis entre les actionnaires et les dirigeants.

Reste à savoir comment les actionnaires font pour évaluer les coûts. « ...il n'y pas de "livres" de tels comptes. » (Gomez 1996, 117). Les actionnaires se servent du marché financier pour évaluer les coûts. Le marché financier informe les actionnaires. Le marché financier sert de signal. Le marché financier évalue la valeur de l'entreprise en cotant quotidiennement le cours de l'action. Ainsi, les actionnaires peuvent comparer les coûts de surveillance et les gains sur la valeur de l'entreprise dans le temps. Tant que les gains sont supérieurs aux coûts, les actionnaires ont intérêt à augmenter la surveillance. Les actionnaires peuvent extraire un maximum d'effort du dirigeant. De ce fait, le marché financier permet de minimiser les coûts d'agence. Gomez explique : « Le marché financier permet que se réalise le calcul résolvant le problème de l'agence. » (1996, 118).

Dans le modèle de Jensen et Meckling, le marché financier joue un rôle central. Le marché financier sert de mécanisme révélateur. Il sert de tribunal. Il sert de signal. Il permet de mesurer la performance du dirigeant. Il permet d'objectiver les coûts. Il permet de contrôler et de surveiller le dirigeant. Le marché financier réintroduit la discipline du marché à l'intérieur de l'entreprise.

Le marché du travail limite aussi l'opportunisme du dirigeant. Le marché de travail discipline le dirigeant. Le marché du travail détermine la valeur économique de dirigeant. Les actionnaires peuvent licencier le dirigeant s'ils jugent que les pertes qu'ils subissent du fait de son opportunisme sont supérieures aux coûts de transaction qu'ils doivent supporter en cherchant un nouveau dirigeant.

Le raisonnement est simple. La performance du dirigeant est évaluée par le marché financier. Une baisse de la valeur de l'action est interprétée comme un signal de mauvaise gestion. Si le marché de travail est efficace, la valeur du dirigeant baisse. La réputation du dirigeant est entachée. L'espérance de revenu du dirigeant sur le marché du travail diminue. Le dirigeant supporte des coûts. Le dirigeant est donc incité à augmenter son effort. Aoki explique : « Un licenciement à mi-carrière peut marquer négativement l'intéressé de sorte qu'il ne soit plus en mesure de retrouver un poste de niveau équivalent ailleurs, si les renseignements à son sujet ne sont pas excellents. » (cité dans Gomez 1996, 120).

Fama (1980) propose une solution encore plus simple pour diminuer substantiellement les conflits d'intérêts entre les actionnaires et les dirigeants. « Il s'agit d'une évaluation en fin de période de la performance du dirigeant, qui est suivie d'un ajustement de son salaire pour cette période. Ainsi, les revenus du dirigeant sont directement reliés à la valeur de l'entreprise. » (Chabbou 2004, 19).

Le dirigeant peut également décider de quitter l'entreprise de son propre chef s'il juge que les coûts et les risques qu'ils supportent sont trop élevés. Le dirigeant peut essayer de trouver un poste mieux rémunéré ailleurs. Gomez explique : « Il y a un double chantage, soit un licenciement, soit un départ. » (1996, 19). Fama explique : « Il est vrai que la concurrence que se font les

managers sur le marché de l'emploi est un mécanisme efficace qui sert à faire le tri ultime entre les "bons" et les "mauvais" ou les "moins bons". Bien entendu, ce marché joue de manière inverse et les meilleurs sont également les premiers à partir. » (cité dans Gomez, 119).

Ces mécanismes incitatifs peuvent s'appliquer également aux relations entre salariés et employeurs. Les employeurs se servent d'indicateurs pour mesurer la performance des salariés (chiffres de ventes, pièces fabriquées, etc.). Ces indicateurs doivent être objectifs et vérifiables. Les employeurs relient le revenu des salariés à leur performance. Ainsi, les employeurs peuvent extraire un maximum d'effort des salariés. Les employeurs peuvent limiter l'opportunisme des salariés. Si les salariés jugent que les coûts et les risques qu'ils supportent sont trop élevés, ils peuvent quitter l'entreprise. Eymard-Duvernay explique :

Si le contrat est à rémunération fixe, le salarié en fait le moins possible (puisque'il gagne de toute façon la même chose). Si à l'inverse le salaire subit des modulations importantes, en fonction du signal, le salarié est découragé : son activité est trop risquée, il préfère aller voir ailleurs (s'il a de l'aversion pour le risque). Le contrat optimal va trouver un moyen terme entre ces deux situations. La modulation du salaire en fonction du signal (la variable vérifiable qui sert à déterminer le montant du salaire) dépend de l'aversion pour le risque du salarié. Si le salarié est neutre face au risque, l'employeur transfère le risque sur le salarié : le salaire est étroitement lié au signal. Sinon, il y a un équilibre entre un mécanisme d'incitation (modulation du salaire) et un mécanisme d'assurance (salaire fixe). (2004, 19)

La théorie de l'agence permet de décrire une gamme extrêmement large de relations. En fait, n'importe quelle relation de service est une relation d'agence. Le bénéficiaire évalue le travail du prestataire. Gadrey résume :

**Tableau 5 : Contrats et relations de service**

<p><b>Agent directement impliqué et type de contrat signé</b></p>	<p>C = client (ou usager) ; p = prestataire. Hypothèse de contrat signé avant le déroulement du processus de prestation, fixant le prix de la prestation et supposant un certain « engagement de moyens » ou, plus rarement, de « résultats » de la part du prestataire.</p>
---	--

<b>Incertitudes principales</b>	Incertitudes de C concernant, d'une part, le degré d'engagement et des compétences de p, et, d'autre part, les variables de l'environnement pertinent (pouvant influencer sur le déroulement et sur les effets de la prestation). En général, l'asymétrie informationnelle est plutôt en faveur du prestataire.
<b>Secondaires</b>	Incertitudes de p concernant le bénéfice que C peut éventuellement tirer de la prestation et la valeur que C attribue à ce bénéfice.
<b>Conséquences en termes de jeu non coopératif</b>	p a intérêt à s'en tenir au strict minimum d'engagement compatible avec les termes du contrat, voire à descendre en dessous de ce minimum si ce fait peut rester caché. C a intérêt à s'en tenir au prix plancher, voire à prendre prétexte de tout incident pour le réduire ou pour refuser le paiement.
<b>La solution du contrôle renforcé</b>	C peut tenter de contrôler de très près la « mission » ou l'intervention du prestataire. C'est une solution coûteuse et d'une efficacité limitée, plus encore que dans le cas de la relation salariale.
<b>Incitation et coopération, recherche d'efficience</b>	C et p peuvent faire le pari, si leur intérêt est convergent, d'élever leurs contributions respectives, soit sur la base d'une progression simultanée des moyens mobilisés et des recettes versées en contrepartie (intéressement partiel du prestataire aux « résultats », envisageable dans certains cas), soit plutôt ici en réunissant les conditions d'une fidélité réciproque: « traitement » privilégié du client fidèle par le prestataire (qualité du service, tarif avantageux), recours régulier du client à des prestataires que l'on ne remet pas systématiquement en concurrence avec d'autres offreurs potentiels.

Source : Gadrey 1994, 141-142

La logique est toujours la même. Il faut amener l'agent à considérer que c'est dans son intérêt de révéler l'information qu'il détient. Il faut amener l'agent à considérer que c'est dans son intérêt de fournir davantage d'effort. Ce processus est l'essence même de la gestion. Gomez explique :

Tous les problèmes peuvent être décomposés de manière identique :

- 1) On repère un opportunisme de la part d'un *stakeholder* grâce à une asymétrie d'information dont il bénéficie.
- 2) On met en évidence un coût lié au fait de transmettre l'information ou de la cacher.
- 3) On résout le problème en montrant dans quelles conditions il est plus rentable de transmettre de l'information. Il suffit, par un système incitatif, de rendre l'opportunisme plus coûteux. Ce qui supprime naturellement l'asymétrie d'information et donc le problème, en respectant « l'autonomie » et les choix rationnels des individus. (1996, 133)

Finalement, la théorie de l'agence permet de réunifier « l'organisation » et le « marché » en montrant que les relations dans les organisations ne sont pas d'une nature différente de celles qui

prévalent sur les marchés » (Eymard-Duvernay 2004, 14). Les relations dans les entreprises et dans les organisations sont médiatisées par des contrats. Les contrats structurent les relations. Les contrats rassemblent les intérêts de façon efficiente. Les entreprises et les organisations sont des « nœuds de contrats ». Ainsi, les entreprises et les organisations ne sont pas des « boîtes noires ». Il n'y a pas de relations de subordination. Les entreprises et les organisations sont des environnements relationnels transparents et clairs. Les agents agissent toujours en fonction de leurs intérêts. Les organisations prolongent la logique du marché. Les mécanismes incitatifs généralisent la discipline du marché à l'ensemble des relations. Eymard-Duvernay affirme :

Dans cette représentation des entreprises, le cœur de l'économie néoclassique n'est pas touché :

- les seuls acteurs sont des individus, il n'y a pas de collectifs, de groupes, de règles ;
- le comportement des individus est fondé sur le calcul rationnel : sélectionner, parmi toutes les actions possibles, celle qui lui procure l'utilité maximale ;
- la coordination entre les individus est assurée par des mécanismes incitatifs, qui généralisent le rôle du prix du marché. Elle est réduite par la notion d'équilibre. La théorie des jeux introduit une nouvelle conception d'équilibre, l'équilibre de Nash, pour rendre compte de la coordination entre un petit nombre d'individus. (2004, 14)

*Le problème de l'information.* Les économistes emploient le terme « information » avec beaucoup de désinvolture. Une hypothèse implicite est faite sur l'information : « l'information existe en tant que telle » (Gomez 1996, 125). L'information est repérable, quantifiable, comparable, mesurable, etc. L'information existe, mais les individus cachent l'information. C'est pourquoi il faut mettre au jour l'information qu'ils détiennent. Il s'agit d'une logique disciplinaire généralisée.

Gomez explique :

...ne rien dérober au savoir d'autrui de ses intentions, de ses savoirs, c'est fonder l'égalité entre les individus sur une commune inconsistance, une absence d'opacité qui serait, elle, source de pouvoir asymétrique. Informer implique strictement : perdre toute possibilité d'exercer un pouvoir autrement que celui qui est consenti contractuellement. Pour que la firme libérale puisse continuer à se penser comme librement contractualiste, il faut donc faire en sorte que le système de contrôle d'information soit généralisé, s'inscrive partout, contraigne tous les *stakeholders*, pour qu'aucun d'entre eux ne puisse se servir de lui dans le but d'exercer une pression sur les autres. C'est donc un système

de contrôle total de l'information de tous par tous, qui doit discipliner le monde des contrats, s'il veut demeurer dans un monde « libre ». (1996, 126-127)

Une question demeure : comment l'information sur les comportements des individus est-elle obtenue ? En réalité, il faut extraire l'information. Il faut générer l'information. Il faut organiser l'information. Les entreprises et les organisations produisent et comptabilisent l'information. Les entreprises et les organisations normalisent l'information. La normalisation de l'information est nécessaire pour la rendre objective. Gomez explique :

Le management n'a pas cessé, depuis deux siècles, de se référer à une mesure normalisée des comportements, qu'elle soit de nature « scientifique » avec le taylorisme, ou orientée vers le client dans ses développements modernes. Compter, classer, catégoriser correspond en apparence à un besoin de connaissance, mais en réalité à un besoin de reconnaissance, de surveillance, de contrôle disciplinaire des acteurs au sein de la firme, des salariés par les gestionnaires, des gestionnaires par les actionnaires, des clients par les fournisseurs, des salariés par les clients, etc. Car l'information est le seul outil permettant de garantir l'exécution des contrats que noue la firme. Tableaux de bord, rapports, inspections, inventaires assurent la discipline en repérant l'information. Aussi, mettre en place un système comptable, puis un système de contrôle est un impératif de l'entreprise moderne. (1996, 129)

Foucault entrevoyait déjà cette nécessité de générer de manière croissante des données pour faire fonctionner les mécanismes du marché. Il affirme :

...autant l'intervention gouvernementale doit être discrète au niveau des processus économiques eux-mêmes, autant au contraire il faut qu'elle soit massive dès qu'il s'agit de cet ensemble de données techniques, scientifiques, juridiques, démographiques, disons en gros sociales, qui vont maintenant devenir de plus en plus l'objet de l'intervention gouvernementale.

L'information est redirigée vers les marchés. Les marchés évaluent l'information. Les marchés valorisent l'information. Par exemple, le marché du travail détermine la valeur des individus. L'information permet de départager les individus. L'information est orientée vers un traitement marchand.

Les dispositifs de révélation sont au cœur de la théorie de l'agence. La théorie de l'agence est obsédée par la transparence de l'information. Tout le monde est susceptible d'être opportuniste.

La menace est partout. Gomez explique :

Cette dernière étape du modèle contractualiste est pourtant partiellement inquiétante. Elle fonde en effet le principe d'une société de la suspicion. La question semble se répéter de problème d'agence en problème d'agence : qui contrôle qui ? C'est-à-dire : comment se pratique la révélation de l'information cachée ? L'interrogation est sans fin, parce qu'elle rebondit toujours sur un nouveau problème d'opportunisme, inscrit dans la logique individualiste et libérale du modèle. Ce que la bienheureuse vertu des contrats semblait avoir éteint, « la guerre de tous contre tous », semble réintervenir de manière tout aussi radicale : « Pay me to stop ». Outre la fatigue un peu désespérante qui peut venir à imaginer des entreprises incessamment soumises à la trilogie disciplinaire : suspicion-contrôle-calcul, ce qui ne vaut pas argument, on peut s'inquiéter du coût économique d'un tel modèle, *s'il inspire les pratiques* (l'auteur souligne). (1996, 136-137)

## **Chapitre 5 – L'exemple des services publics : l'extension des mécanismes de concurrence**

L'État a connu de profonds bouleversements au cours des dernières années. Il est important de mettre en évidence le lien entre les développements théoriques de la nouvelle microéconomie et l'évolution des nouvelles méthodes de gestion dans les services publics. La nouvelle microéconomie a directement influencé l'orientation des réformes publiques. Elle a contribué au développement du paradigme du « nouveau management public ». Désormais, la théorie économique se prolonge aux actions institutionnelles. Comme l'explique Laval : « La concurrence est le maître mot de cette nouvelle gestion publique. » (2014, 154). « Cette nouvelle gestion publique est fondée sur la recherche de la performance par la définition des objectifs et mesure des résultats. » (Laval 2014, 153). Ce chapitre cherche principalement à faire ressortir les différences entre l'administration publique traditionnelle et le nouveau management public.

### **4.1 L'administration publique traditionnelle**

L'administration publique traditionnelle a dominé la gestion des services publics pendant la majorité du 20<sup>e</sup> siècle. L'administration publique comporte plusieurs traits. Premièrement, elle repose sur la hiérarchie. Elle établit des procédures et des règles. Elle normalise les pratiques. Elle définit les rôles des agents publics. Deuxièmement, l'administration publique centralise les tâches. Elle assume l'organisation et la fourniture des services publics. Troisièmement, l'administration publique est neutre et impersonnelle. Elle est méritocratique. Elle est sous contrôle politique. Elle met en œuvre les politiques publiques. Les politiciens décident des grandes orientations. Quatrièmement, l'administration publique favorise la continuité et la fidélité.

Auparavant, les agents publics étaient nommés de manière partisane. Le patronage était très répandu. La fonction publique reposait sur des liens personnels.

La fonction publique aux États-Unis au 19<sup>e</sup> siècle reposait sur le « spoil system ». L'ensemble des fonctionnaires était remplacé après l'élection d'un nouveau gouvernement. Le nouveau gouvernement nommait les fonctionnaires de manière partisane. Il n'existait pas d'expertise spécifique dans la fonction publique. Le travail n'était pas organisé de manière rationnelle.

Les grands principes de l'administration publique ont été théorisés par Weber. Weber distingue six grands principes :

1. The principle of fixed and official jurisdictional areas, which are generally ordered by rules, that is by laws or administrative regulations.
2. The principles of office hierarchy and of levels of graded authority mean a firmly ordered system of super- and sub-ordination in which there is a supervision of the lower offices by the higher ones.
3. The management of the modern office is based upon written documents (the files), which are preserved. The body of officials actively engaged in 'public' office, along with the respective apparatus of material implements and the files, make up a 'bureau' [...] In general, bureaucracy segregates official activity as something distinct from the sphere of private life [...] Public monies and equipment are divorced from the private property of the official.
4. Office management, at least all specialised office management - and such management is distinctly modern - usually presupposes thorough and expert training.
5. When the office is fully developed, official activity demands the full working capacity of the official [...] Formerly, in all cases, the normal state of affairs was reversed : official business was discharged as a secondary activity.
6. The management of the office follows general rules, which are more or less stable, more or less exhaustive, and which can be learned. Knowledge of these rules represents a special technical learning which the officials possess. It involves jurisprudence, or administrative or business management. (cité dans Hughes 2003, 21)

Premièrement, l'autorité découle de la loi. La loi encadre la fonction publique. La loi oriente la mise en œuvre des politiques publiques. Deuxièmement, la fonction publique est organisée de manière hiérarchique. La fonction publique est structurée par des règles. Troisièmement, la fonction publique est transparente et impersonnelle. Les instructions sont transmises par des

documents écrits. Les documents écrits sont conservés et servent de référence. Quatrièmement, l'administration publique est une activité spécialisée. Les administrateurs doivent suivre une formation approfondie. Cinquièmement, les administrateurs travaillent à temps plein. C'est leur occupation principale. Ce n'est pas une occupation secondaire. Sixièmement, les règles sont relativement stables. Elles peuvent être apprises et maîtrisées.

L'administration publique est un système impersonnel. Chaque « cas » doit être traité selon un même ensemble de règles et de procédures, de façon impartiale. Weber explique :

The reduction of modern office management to rules is deeply embedded in its very nature. The theory of modern public administration [...] assumes that the authority to order certain matters by decree - which has been legally granted to public authorities - does not entitle the bureau to regulate the matter by commands given for each case, but only to regulate the matter abstractly. This stands in extreme contrast to the regulation of all relationships through individual privileges and bestowals of favour, which is absolutely dominant in patrimonialism, at least in so far as such relationships are not fixed by sacred tradition. (cité dans Hughes 2003, 23)

Les fonctionnaires jouent un rôle important. Ils ont en général de longue carrière. Cette continuité leur permet de développer une certaine expertise. Weber explique : « ...entrance into an office is considered an acceptance of a specific obligation of faithful management in return for a secure existence. » (cité dans Hughes 2003, 23). Weber décrit la situation des fonctionnaires :

1. The modern official always strives for and usually enjoys a distinct social esteem as compared with the governed.
2. The pure type of bureaucratic official is appointed by a superior authority. An official elected by the governed is not a purely bureaucratic figure.
3. Normally, the position of the official is held for life, at least in public bureaucracies.
4. Where legal guarantees against arbitrary dismissal or transfer are developed, they merely serve to guarantee a strictly objective discharge of specific office duties free from all personal considerations.
5. The official receives the regular pecuniary compensation of a normally fixed salary and the old age security provided by a pension. The salary is not measured like a wage in terms of work done, but according to 'status', that is, according to the function (the 'rank') and, in addition, possibly, according to the length of service.

6. The official is set for a 'career' within the hierarchical order of the public service. He moves from the lower, less important, and lower paid to the higher positions. (cité dans Hughes 2003, 23)

Le recrutement des fonctionnaires repose sur le mérite. Les salaires normalement sont fixes. La fidélité et la continuité sont valorisées.

La sphère administrative et la sphère politique sont séparées. L'administration met en œuvre les politiques publiques. Wilson affirme :

Administration lies outside the proper sphere of politics. Administrative questions are not political questions. Although politics sets the tasks for administration, it should not be suffered to manipulate its offices [...] Public administration is detailed and systematic execution of public law. Every particular application of general law is an act of administration. The assessment and raising of taxes, for instance, the hanging of a criminal, the transportation and delivery of the mails, the equipment and recruiting of the army and navy, etc., are all obviously acts of administration, but the general laws which direct these things to be done are as obviously outside of and above administration. The broad plans of governmental action are not administrative; the detailed execution of such plans is administrative. (cité dans Hughes 2003, 24)

Cette subordination de l'administration publique permet une plus grande imputabilité politique. Les politiciens sont responsables de l'orientation des politiques publiques. Les fonctionnaires conseillent les politiciens sur le développement des politiques publiques. Toutefois, ils ne participent pas directement aux décisions politiques. Ils restent neutres. Ils sont imputables à travers la structure hiérarchique. Ils reçoivent certains avantages, comme la sécurité de l'emploi, en contrepartie de leur fidélité et de leur impartialité.

À partir des années 1930-40, l'administration publique se combine au modèle corporatiste. Le modèle corporatiste se fonde sur la médiation des intérêts des classes. Le modèle corporatiste se fonde sur la répartition des gains de productivité et l'économie de bien-être.

Le modèle corporatiste repose sur la production de masse. Le secteur industriel est le principal secteur d'activité. La croissance économique repose sur le cercle vertueux fordiste. La

production de masse permet des économies d'échelle et des gains de productivité, ce qui favorise la croissance des revenus et augmente le pouvoir d'achat des ménages et stimule la demande économique. L'augmentation de la demande économique favorise l'activité des entreprises, les investissements et la croissance économique. Le cercle vertueux fordiste repose sur l'expansion combinée de la production et de la consommation.

Le corporatisme repose aussi sur le keynésianisme. Les entreprises et l'État reconnaissent la légitimité des syndicats. Les négociations collectives régulent les relations industrielles. Les salaires suivent la croissance de la productivité et l'inflation économique. Les politiques monétaires et les politiques de crédit stabilisent et consolident la demande économique. L'État encadre les négociations collectives. L'État favorise une juste répartition de la croissance économique et limite les conflits entre les producteurs et les salariés. L'État favorise la protection sociale. L'expansion de l'emploi dans le secteur public et l'émergence de l'État-providence stimulent la demande économique.

Les professionnels jouent un rôle important. Ils contribuent au développement de l'État-providence. Ils ont une influence prépondérante dans le domaine de la santé et de l'éducation.

L'activité des professionnels diffère de celle des administrateurs. Les administrateurs sont préoccupés par la prévisibilité et la stabilité des interventions. Ils appliquent des procédures et des règles normalisées. Les professionnels ont des connaissances générales. Leur intervention est plus spécialisée et nécessite une grande expérience. Leur intervention est encadrée par des normes, des valeurs et une éthique de travail. Les professionnels exigent une certaine marge d'autonomie. Leur travail comporte une certaine part d'incertitude. Leur travail comporte une forte dimension

relationnelle. Ils privilégient les rapports de proximité. Les professionnels font appel à leur jugement et à leur expérience. Freidson propose deux traits :

Les membres d'une profession sont caractérisés par deux ensembles de conditions :

A) La détention de savoirs spécialisés [...] constituant la base des prestations intellectuelles qu'ils fournissent et une condition d'exercice de l'activité par laquelle ils gagnent leur vie. Ce premier ensemble influe donc sur les caractéristiques cognitives de l'activité et sur son enracinement dans une discipline scientifique (parfois plusieurs). À cette référence à un certain type de savoir spécialisé à fondement théorique s'ajoute la place tenue dans ces activités par l'exercice du jugement, du discernement et de la « discrétion » (au sens de relative liberté de décision, au moins dans l'exercice quotidien de la fonction professionnelle).

B) L'existence de « barrière à l'entrée » institutionnalisée pour ceux qui ne remplissent pas les conditions requises de formation ou de références professionnelles supposées garantir l'usage de méthode de travail « professionnelles ». Ces barrières sont plus ou moins élevées [...] L'objectif principal des barrières à l'entrée est d'interdire ou de limiter ce phénomène, en utilisant en particulier le système du credentialism : références professionnelles individuelles certifiées (telles que les licences et certificats réservés aux professionnels), accréditations d'organisations professionnelles (y compris les établissements hospitaliers, scolaires et universitaires). (cité dans Gadrey 1996, 306)

Le développement de l'État-providence nécessite de former davantage de professionnels. Le développement du système de santé nécessite de former davantage de médecins et le développement du système d'éducation nécessite de former davantage de professeurs et d'enseignants. Les professionnels participent activement au développement de l'État-providence. Leur savoir est valorisé.

En général, les professionnels régulent eux-mêmes leur activité. Ils préservent une certaine indépendance et une certaine autonomie. Ils ne subissent pas directement l'influence des gestionnaires. Ils sont responsables de leur travail. En général, les usagers sont relativement passifs. Les professionnels les orientent et les informent. Les usagers ne peuvent pas évaluer le travail des professionnels. Les professionnels déterminent les pratiques les plus adéquates. Le lien de confiance entre les usagers et les professionnels est donc crucial.

L'activité des professionnels est complexe. Elle repose sur des méthodes et sur l'expérience. Elle repose sur des « routines ». Toutefois, il n'y a pas de consignes opératoires prescrites mécaniquement. L'activité des professionnels évolue à tâtons. De nouvelles routines émergent constamment. L'expérience des professionnels est importante. Gadrey décrit l'activité des professionnels :

**Tableau 6 : Rationalisation professionnelle**

Évolution du contenu du travail opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration des méthodes, formalisation aussi détaillée que possible des procédures</li> <li>- Construction progressive de routines individuelles et collectives issues de l'expérience des prestataires</li> <li>- Apprentissage de l'adaptation aux cas hors normes, qui sont souvent les plus nombreux</li> </ul>
Évolution des « produits » et résultats, et des services rendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dialectique de la typification des cas et de leur complexification (service intégrés)</li> <li>- Dialectique de la typification des cas et de l'individualisation des solutions</li> </ul>
Critère de jugement des performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation multicritères et multi-acteurs</li> <li>- Accent mis sur le contrôle des résultats</li> <li>- Normes de qualité institutionnelles de la profession</li> </ul>
Structure organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation croisant champs cognitifs et familles de cas typifiés ou de projets</li> <li>- Proximité de l'exécution et de la conception</li> <li>- Hiérarchie limitée. Managers issus de la profession</li> </ul>
Rôle de la technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui à la décision et à la résolution de problèmes (gains de temps, résolution de problèmes plus complexes)</li> <li>- Complémentarité capital-travail</li> </ul>
Agents de la rationalisation (techno-structure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionnels « seniors » ou « détachés » à des fins de capitalisation et systématisation des connaissances et des procédures: <i>ingénierie professionnelle</i></li> <li>- Groupes de projet d'amélioration des méthodes ou d'innovation de procédés</li> </ul>

Source Gadrey 1996, 335

Le modèle corporatiste décline à partir des années 1970. L'ouverture des marchés et l'extension de l'espace économique et commercial restreint la marge de manœuvre des pays. La croissance des sociétés multinationales ainsi que la multiplication des ententes et des accords internationaux affectent les politiques économiques des gouvernements. Les gouvernements restreignent les dépenses sociales. Les politiques keynésiennes sont remises en question. En somme, les options et les stratégies des gouvernements sont de plus en plus restreintes. Le compromis fordiste est mis à mal.

Le vieillissement de la population amène une croissance constante des dépenses en santé. Les gouvernements sont constamment à la recherche de moyens de rationaliser les coûts en santé. Alors même que la conjoncture économique incite à l'austérité, le contexte social exerce d'énormes pressions sur les dépenses publiques.

La gestion des services publics est critiquée. La complexité croissante des organisations crée des tensions. La gestion des services publics est perçue comme inefficace et inappropriée. Les gouvernements n'ont plus autant de ressources pour financer les services publics. L'inflexibilité de l'administration publique est critiquée. Le caractère procédural et impersonnel de l'administration publique est dénoncé. Les gens veulent des services plus accessibles et plus personnalisés. Les services publics sont trop uniformes. Les gouvernements veulent améliorer le caractère client/fournisseur des services publics. Hughes explique :

...new theories of organizational behaviour argue that formal bureaucratic models are no longer particularly efficient or effective in any sense, when compared to more flexible forms of management. Rigid, hierarchical structures are now more often regarded as imposing costs [...] and may stifle creativity and innovation [...] Political behaviour by individuals aiming to advance in the organization reduces overall efficiency, as frequently more time and effort is spent in seeking advancement than in doing the assigned task. When officials offer greater loyalty to their office than the elected government; when they actively compete with other branches or agencies, management is likely to fall well short of the optimum. Intrigue and empire-building are rife in

bureaucracy and probably always were. Individual bureaucrats are not the automatons impersonally following rules assumed by Weber's model. (2003, 36)

Les gouvernements sentent la nécessité de contrôler davantage l'activité des professionnels. Ils veulent limiter la croissance des dépenses publiques. L'activité des professionnels s'avère être particulièrement difficile à contrôler. Les tentatives d'imposer une discipline provoquent des tensions.

## **4.2 Le nouveau management public**

Un nouveau modèle de gestion des services publics apparaît dans les années 1980-90 : le *nouveau management public*. Il transforme complètement la manière de gérer les services publics.

Premièrement, une plus grande importance est accordée aux résultats. Les gestionnaires doivent chercher à obtenir des meilleurs résultats. Il faut rendre les gestionnaires davantage imputables. Deuxièmement, les organisations doivent être davantage flexibles. Elles doivent être proactives. Elles doivent s'adapter aux attentes des usagers. Troisièmement, des objectifs clairs doivent être énoncés. Il faut mesurer les résultats des organisations à partir d'indicateurs de performance. Quatrièmement, les organisations doivent être davantage autonomes. Il faut une séparation entre les fonctions stratégiques et les fonctions d'exécution. Il faut encourager l'« initiative ». Tous ces points sont liés. Ce n'est plus le processus qui importe, mais l'*efficience*.

Il est important de comprendre le sens du terme management. Le terme management vient de l'expression latine *manus* qui signifie *contrôler par les mains*. Il est lié à la performance et au résultat. Le terme *management* diffère du terme *administration*. Le terme *administration* signifie *intervenir selon des règles*. Il vient de l'expression latine *ministrare* qui signifie *servir et régenter*.

En somme, le premier terme est lié au *contrôle* et à la *performance* et le deuxième terme est lié au *service* et la *régence*. Freitag explique :

...l'administration agit selon des règles ou des mandats, alors que la gestion [le management] procède par résolution de problèmes et que du même coup elle s'approprie la réalité sur laquelle elle intervient productivement-créativement, ce qui transforme justement l'institution porteuse d'une finalité qui la dépasse (*Wertrationalität*) en une organisation instrumentale dans un premier temps (*Zweckrationalität*), et simplement autopromotionnelle et auto-opérative dans un deuxième temps. (1996, 60)

*Le nouveau management public* diffère de *l'administration publique traditionnelle*.

L'administration publique traditionnelle est neutre. Elle applique des procédures. Elle valorise la continuité des règles et la routine. Elle mise sur la prévisibilité et la stabilité des procédures. La prévisibilité des procédures garantit l'équité et l'égalité des traitements. Le nouveau management public mise sur l'initiative des gestionnaires. Le nouveau management public cherche l'efficacité. Les gestionnaires sont responsables de la performance des organisations.

Hughes utilise le modèle d'Allison pour décrire le management :

### **Functions of general management**

#### STRATEGY

1. **Establishing objectives and priorities** for the organization (on the basis of forecasts of the external environment and the organization's capacities).
2. **Devising operational plans** to achieve these objectives.

#### MANAGING INTERNAL COMPONENTS

3. **Organizing and staffing** : in organizing, the manager establishes structure (units and positions with assigned authority and responsibilities) and procedures for coordinating activity and taking action). In staffing, he tries to fit the right persons in the key jobs.
4. **Directing personnel and the personnel management system** : the capacity of the organization is embodied primarily in its members and their skills and knowledge. The personnel management system recruits, selects, socializes, trains, rewards, punishes, and exits the organization's human capital, which constitutes the organization's capacity to act to achieve its goals and to respond to specific directions from management.
5. **Controlling performance** : various management information systems - including operating and capital budgets, accounts, reports, and statistical systems, performance appraisals, and product evaluation - assist management in making decisions and in measuring progress towards objectives.

#### MANAGING EXTERNAL CONSTITUENCIES

**6. Dealing with 'external' units of the organization subject to some common authority** : most general managers must deal with general managers of other units within the larger organization above, laterally and below to achieve their unit's objectives.

**7. Dealing with independent organizations** : agencies from other branches or levels of government, interest groups, and private enterprises that can affect the organization's ability to achieve its objectives.

**8. Dealing with the press and public** whose action or approval or acquiescence is required. (cité dans Hughes 2003, 45-46)

Le modèle d'Allison permet de comparer le nouveau management public et l'administration publique traditionnelle. La première grande fonction du management est la stratégie. Il faut que les organisations aient des objectifs clairs. Les gestionnaires mettent en place des plans d'action. Ils décident de la voie à prendre. Ils orientent l'activité. Dans l'administration publique traditionnelle, la stratégie est beaucoup moins présente. Les politiciens décident des grandes orientations. Les fonctionnaires suivent les directives. Ils suivent l'orientation des procédures établie par les lois.

La deuxième grande fonction du management est d'organiser et de diriger les effectifs internes. Les gestionnaires doivent s'assurer d'atteindre les objectifs. Ils doivent mettre en place des systèmes et des structures. Ils doivent diriger le personnel et contrôler la performance. Le contrôle de la performance est très important. L'organisation interne est également un aspect important de l'administration publique traditionnelle. Toutefois, l'administration publique traditionnelle accorde moins d'importance au contrôle de la performance. Elle ne s'appuie pas sur une logique de rendement. L'administration publique traditionnelle normalise les procédures et supervise les services. Elle recherche la conformité aux règles.

La troisième grande fonction du management est de s'occuper des relations extérieures. Les gestionnaires doivent tenir compte de l'environnement dans lequel ils évoluent. Ils apparaissent dans des forums professionnels, ils apparaissent dans les médias, etc. Dans l'administration

publique traditionnelle, l'environnement extérieur n'a pas autant d'importance. L'administration publique traditionnelle est impartiale et neutre. Ce sont les politiciens qui s'occupent des relations extérieures.

Le nouveau management public apparaît dans les années 1980 et 1990 dans un contexte de ralentissement économique. Les gouvernements sont confrontés à une baisse de leurs revenus réels. Ils veulent rationaliser les dépenses publiques. Le nouveau management public émerge dans ce contexte. Comme l'explique Laval : « C'est une culture nouvelle qui, partant du modèle de l'entreprise, vise à modifier les attitudes... » (2014, 151). La stratégie des gouvernements est relativement simple :

Raise the production performance of public organizations [to] improve the management of human resources including staff, development, recruitment of qualified talent and pay-for-performance ; involve staff more in decision-making and management ; relax administrative controls while imposing strict performance targets ; use information technology ; improve feedback from clients and stress service quality ; bring supply and demand decisions together (e.g. through charging users). (OCDE cité dans Hughes 2003, 51)

Hood résume le nouveau management public en sept points :

**Tableau 7 : Description du nouveau management public**

	Doctrine	Meaning	Typical justification
1.	<i>'Hands-on professional management'</i> in the public sector	Active, visible, discretionary control of organizations from named persons at the top, 'free to manage'	Accountability requires clear assignment of responsibility for action, not diffusion of power
2.	<i>Explicit standards and measures of performance</i>	Definition of goals, targets, indicators of success, preferably expressed in quantitative terms, especially for professional services	Accountability requires clear statement of goals; efficiency requires 'hard look' at objectives

3.	Greater emphasis on <i>output controls</i>	Resource allocation and rewards linked to measured performance; breakup of centralized bureaucracy-wide personnel management	Need to stress <i>results</i> rather than <i>procedures</i>
4.	Shift to <i>disaggregation</i> of units in the public sector	Break up of formerly 'monolithic' units, unbundling of U-form management systems into corporatized units around products, operating on decentralized 'one-line' budgets and dealing with one another on an 'arms-length' basis	Need to create 'manageable' units, separate <i>provision</i> and <i>production</i> interests, gain efficiency advantages of use of contract or franchise arrangements <i>inside</i> as well as outside the public sector
5.	Shift to greater <i>competition</i> in public sector	Move to term contracts and public tendering procedures	<i>Rivalry</i> as the key to lower costs and better standards
6.	<i>Stress on private sector styles of management practice</i>	Move away from military-style 'public service ethic', greater flexibility in hiring and rewards; greater use of PR techniques	Need to use 'proven' private sector management tools in the public sector
7.	A stress on greater <i>discipline</i> and <i>parsimony</i> in resource use	Cutting direct costs, raising labour discipline, resisting union demands, limiting 'compliance costs' to business	Need to check resource demands of public sector and 'do more with less'

Source : Hood 1991, 4-5

Les réformes publiques sont directement influencées par la théorie économique. L'OCDE affirme : « ...the old paradigm of public sector management is replaced by a new paradigm which attempts to combine modern management practices with the logic of economics... » (cité dans Hughes 2003, 60). Les réformes se fondent principalement sur les théories de la nouvelle économie institutionnelle. Hughes affirme :

The theories of the 'new institutional economics', particularly public choice theory and principal/agent theory, combined with an ideological predilection among many economists for market solutions, have provided some intellectual coherence to cutting the public service, as well as restructuring its management. In addition, several public administration precepts - lifetime employment, promotion by seniority, the terms and conditions of public employment, traditional accountability, even the theory of

bureaucracy - have been challenged for being based on poor theory and providing inadequate incentives for good performance. (2003, 13)

Laval résume très bien le nouvel esprit des réformes :

Cette nouvelle gestion publique est fondée sur la recherche de la performance par définition des objectifs et mesure des résultats. Le principe consiste à faire en sorte que les agents publics n'agissent plus par simple conformité aux règles bureaucratiques, mais par la recherche de la maximisation des résultats et le respect des attentes des clients. Les unités administratives, établissements ou départements ministériels, doivent être responsables de leur production et donc bénéficier d'une certaine autonomie dans la réalisation de leur projet spécifique. Deux traits majeurs caractérisent cette importation de "l'esprit de l'entreprise" dans le fonctionnement des bureaucraties publiques : l'utilisateur doit être considéré comme un consommateur mis au centre de l'activité et le chef de service est tenu de se comporter comme un manager, porteur du changement et garant, sous forme d'un "contrat", de la performance de son service. (2014, 153-154)

Les contrats deviennent des instruments de gouvernance. Les contrats deviennent un aspect très important du nouveau management public. Lane affirme : « NMP is first and foremost contractualism... » (2000, 4). Martin affirme : « The idea of contracting is central to the public sector management system. » (cité dans Fortin 2000, 1). Rouban affirme également : « Les contrats, qu'ils soient passés entre des collectivités publiques ou avec des entreprises du secteur privé, offrent le nouveau cadre normatif de l'action publique. » (1996, 148).

La définition des contrats est assez large dans le nouveau management public. Il y a plusieurs formes de contrats : contrat individuel, contrat de performance, contrats extérieurs, etc. Les contrats sont flexibles. Les contrats permettent d'établir des objectifs clairs. Ils permettent de mettre en place des mécanismes de contrôle. Ils permettent de mettre en place des mécanismes incitatifs.

Considine and Lewis expliquent :

...some countries have moved this agenda [the management model] one step further and introduced forms of public organization in which a 'quasi-market' takes the place of traditional forms of coordination. This became the ideal type of the 1990s, when contracting out, competitive tenders, and principal-agent separation were employed to force officials to respond to financial signals and competitive pressures. Sometimes called 'contractualism' or 'entrepreneurial government', the market governance model sought to create greater flexibility, reduced planning and less regulation. Programs and

the agencies running them were to be rewarded through an incentive-based system in which increased performance resulted in increased reward. In addition, choices made by consumers would help to determine whether programs would receive continued public support. (cité dans Greve 2008, 16)

Les contrats permettent de spécifier la nature des produits et des services. Les organisations doivent connaître la nature de leurs services. Ils doivent savoir à qui s'adresse leurs services, connaître les préférences des usagers/clients. La spécification des produits et des services favorise une plus grande transparence. Les organisations peuvent rationaliser leurs activités. Elles peuvent développer des méthodes de gestion plus efficaces. Walsh explique :

...a central purpose of the institutional changes that are being introduced is that purposes should be clearer, and standards objectively defined, and that there should be more explicit approaches to the assessment of the extent to which they are being achieved with payment and reward being tied to output. (cité dans Greve 2008, 26)

La spécification des services permet de rendre les gestionnaires plus « accountable ». Dans l'administration publique traditionnelle, l'accent est mis sur les procédures plutôt que sur les résultats. Dans le nouveau management public, les contrats permettent d'établir des objectifs. Les contrats favorisent la formalisation des pratiques. Les contrats permettent de clarifier les responsabilités. Il est possible de mettre en place des mécanismes incitatifs. Les organisations doivent faire état de leur performance. Elles doivent expliquer la manière dont elles ont l'intention de réaliser des améliorations. Fortin explique : « A key concept underlies this contractual set-up: accountability, meaning the obligation for each party to report regularly and in practical terms on its progress towards fulfilling the respective contractual commitments. » (2000, 2).

Les contrats introduisent une nouvelle forme de contrôle : le contrôle *ex post*. Les gestionnaires disposent de davantage d'autonomie. Par contre, ils doivent produire des résultats. Ils doivent démontrer qu'ils ont atteint les objectifs. Le contrôle *ex post* se distingue du contrôle *ex ante*, qui se concentre sur les procédures. L'administration publique traditionnelle repose sur

contrôle *ex ante*. Les fonctionnaires dans l'administration publique traditionnelle sont davantage protégés. Laval explique :

La concurrence doit être un principe de la « gestion des ressources humaines ». La constitution de marchés internes de biens et de services s'accompagne d'une mise en concurrence des agents eux-mêmes au sein du secteur public. Le nouveau management public passe par la suppression ou, en tout cas, la mutation profonde des anciens systèmes de notation et de rémunération au profit d'évaluation centrée sur la performance individuelle et d'incitations financières personnalisées. Les managers à la tête des services seront ainsi évalués *ex post* et non plus *ex ante*, selon l'accomplissement des objectifs sur lesquels ils se sont engagés. Comme ils évaluent eux-mêmes leurs subordonnés, les services et les administrations ressemblent plus que jamais à de longues chaînes de surveillance et de contrôle de la performance individuelle. Cette stratégie permet de faire contribuer directement l'utilisateur au coût du service en le « responsabilisant » financièrement, ce qui répond à la recherche de la baisse de la pression fiscale, et elle est également le moyen de modifier le comportement du « consommateur » de services publics, invité à réguler sa demande. (2014, 154-155)

Les contrats permettent de mieux rationaliser les coûts. Les contrats obligent les individus et les organisations à révéler leurs coûts. Les coûts sont confrontés aux résultats. Les autorités peuvent renégocier les termes des contrats s'ils considèrent que la gestion est inadéquate. Lane explique : « The idea behind the construction of contracts in a NPM regime is that failure of the agent to comply with the agreements in the performance contract would present the principal with the right to act on the basis of the employment contract... » (2000, 11).

Les contrats permettent d'adapter les services aux exigences des usagers/clients. Les organisations doivent collecter des informations sur les préférences des usagers/clients. Greve explique : « NPM advocates that the users of public services should be treated as customers rather than merely passive recipients and that the function of service providers is to serve and satisfy users' needs. » (2008, 39). Les usagers jugent les services. Greve explique : « The choice that citizen-as-customers practice functions as a tool of regulation and monitoring of the quality of services. » (2008, 133)

Les contrats doivent être encadrés et régulés toutefois. Greve explique : « The regulatory challenge is eminent in contracting for public service delivery. The contracting process is meant to lead to better performance. Knowing if that objective has been reached is one of the key elements in the regulation of public service delivery. » (2008, 38).

Des autorités administratives indépendantes encadrent les contrats. Elles ont des fonctions de commandement, d'expertise, de contrôle. Elles encadrent la concurrence entre les organisations. Elles utilisent des indicateurs de performance pour évaluer les services. Les indicateurs de performance deviennent des instruments de gestion essentiels. Greve explique :

There are a number of activities that different regulators might take up. We should therefore not expect an overall regulator for all areas (unless each nation's 'competition agency' gets its way), but more a mixture of regulatory authorities with different responsibilities. One list might be as follows:

- performance data (auditors as responsible regulators);
- market entry and market rules (competition agency as responsible regulator);
- provider performance (competition agency and eventually market forces!);
- misconduct (parent ministry, parent local council, Audit Office);
- administrative standards and procedures (Ombudsman and Audit Office); and
- quality of services (Evaluation Institute, Consumer Council and Audit Office). (2008, 132-133)

Paradoxalement, les contrats font augmenter la réglementation, alors que l'objectif initial est de favoriser la liberté et l'initiative. Il faut nécessairement encadrer les interactions. Il faut établir des normes. Greve explique :

New Public Management was meant to let managers manage and make managers manage. Contracting was a part of the NPM. But a variety of regulatory mechanisms followed in the footsteps of NPM, although this was not recognized fully in the NPM literature where the idea of managerial freedom was celebrated. (2008, 40)

Les contrats transforment aussi la nature des relations. Ils favorisent la compétition. Ils favorisent une représentation individualiste de la société. Ils servent à réguler et à organiser les intérêts privés. L'intérêt collectif est minimisé. Fortin explique :

All approaches to contracting presume the prior existence of distinct and clearly identified contractual parties. As such, the contracting approach contributes to developing a set of interests specific to each one of the parties, regardless of the type of contract involved. The difficulty to overcome thereby lies in reconciling the specific interests of each contractual party with the overall interest of the entire organization or system into which the contracting approach has been introduced. Heavy reliance upon the contract as a tool, designed above all to manage relationships between private individuals pushing their own personal set of interests, has resulted, by virtue of the contract's technical layout, in a kind of "privatization" of the relations existing between public-sector contracting parties. » (2000, 16)

Les contrats transforment la culture des services publics. Une nouvelle conception du service public émerge. Les intérêts privés prennent davantage d'importance. Hughes affirme :

There can be no thought of service to the public or even service to the government. If everyone is a contractor, no one has a longer time horizon than the end of their contract; if everyone is a contractor, there can be no such thing as the public interest, only what appears in the terms of a contract. (2003, 57)

Les contrats remettent en question l'autonomie professionnelle. L'objectif des contrats est de contrôler et de limiter le pouvoir discrétionnaire des agents. La seule façon d'arriver à limiter le pouvoir discrétionnaire des agents est de décomposer les activités en tâches clairement identifiables. Il faut donc élaborer des grilles de « compétences ». L'activité complexe des professionnels est décortiquée en opérations fonctionnelles. Olssen et Peters prennent l'exemple de la gouvernance universitaire. Ils comparent les nouvelles méthodes du nouveau management public et l'ancienne forme organisationnelle :

**Tableau 8 : Types de gouvernance universitaire**

<b>Mode of operation</b>		<b>New public management</b>	<b>Professional-bureaucratic</b>
1.	Mode of control	'Hard' managerialism ; contractual specification between principal-agent; autocratic control	'Soft' managerialism; collegial-democratic voting; professional consensus; diffuse control
2.	Management function	Managers ; line-management ; cost centres	Leaders ; community of scholars ; professions ; faculty
3.	Goals	Maximize outputs ; financial profit ; efficiency ; massification ; privatization	Knowledge ; research ; inquiry ; truth ; reason ; elitist : not-for-profit
4.	Work relations	Competitive ; hierarchical ; workload indexed to market ; corporate loyalty ; no adverse criticism of university	Trust; virtue ethics; professional norms; freedom of expression and criticism; role of public intellectual
5.	Accountability	Audit ; monitoring ; consumer-managerial ; performance indicators ; output based (ex post)	'Soft' managerialism; professional-bureaucratic; peer review and facilitation; rule-based (ex ante)
6.	Marketing	Centres of excellence ; competition ; corporate image ; branding ; public relation	The Kantian ideal of reason; specialization; communication; truth; democracy
7.	Pedagogy/teaching	Semesterization ; slenderization of course ; modularization ; distance learning ; summer schools ; vocational	Full year courses: traditional academic methods and course assessment methods; knowledge for its own sake

Source : Olssen et Peters 2005, 329

Les contrats intègrent un système de récompenses et de sanctions. Ces systèmes de récompenses et de sanctions orientent l'action des agents. Ils s'appuient bien souvent sur des objectifs chiffrés. Les objectifs chiffrés permettent d'objectiver le travail des agents. Ils sont des outils de « pilotage ». Les agents sont incités à adopter un comportement maximisateur. Les

motivations intérieures (l'altruisme, le respect, la confiance, etc.) sont écartés au profit de motivations extérieurs (motivation pécuniaire).

Les contrats complexifient grandement l'organisation des services publics. Ils créent des jeux de délégation en cascade et fragmentent les structures publiques. Ils créent des zones grises. Ils peuvent potentiellement gêner les mécanismes traditionnels d'imputation sur lesquels reposent les démocraties occidentales.

En somme, les contrats réorientent la gestion des services publics vers le résultat. Ils servent à instaurer une culture de concurrence et de performance. Ils transforment par le fait même la vocation sociale des services publics : « ...the means have obscured the ends... » (Jary and Parker 1995, 329). Fortin explique :

These various contracts all have a single overlapping objective: improving the use of public moneys on the basis of three criteria (the famous 3 E's), to which it would be necessary to add the fourth criterion of quality of service. The immediate and explicitly-formulated goal has been to instill a results-oriented culture and to build cost consciousness among public officials. Such cost consciousness has been considered insufficient or even absent in the previous culture. In this respect, the approach had relied on a negative presumption, a critique which was expressed with varying degrees of openness from one country to the next, a critique of negligence, of carelessness. This diagnosis, formulated more or less dynamically and implicitly, according to the countries, was to leave no doubt whatsoever.

With respect to objective-based, in-house management contracts or [...] to results-oriented management contracts, the ongoing measurement of the various forms of performance, coupled with the obligation of regular monitoring at scheduled dates and with autonomy, constitutes the core of the system which thereby combines control, in both senses of the word, with accountability. The managerial culture is presented as a cost-cutting culture, a control-based culture, and an initiative- and risk taking culture. It is most certain that awareness of operating costs in performance measures has been heavily on the rise and that methods for cutting costs have been researched. The capacity of the management executives in this effort to reduce or contain operating costs represents a key to evaluating their actions, should an individual evaluation process be introduced. (2000, 14)

Les idées du nouveau management public ont directement influencé les politiques publiques au Québec. La « Loi québécoise sur l'administration publique » (2000) s'inspire grandement des idées du nouveau management public. Elle établit deux grands principes :

1. Elle instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte des résultats, sur le respect du principe de transparence et sur la reddition accrue de compte. « Pour y parvenir, un certain nombre de responsabilités sont nommément dévolues au ministères et organismes au regard de l'amélioration des services aux citoyens. Ainsi, ces ministères et organismes sont tenus de rendre publiques leurs orientations stratégiques et de s'engager sur le niveau des services à rendre aux citoyens en fonctions des ressources disponibles. Par ailleurs, le cadre réglementaire gouvernemental est allégé pour être orienté vers un contrôle a posteriori et pour être centré davantage sur les objectifs de résultats annoncés.» (Gouvernement du Québec 2000, 5)

2. Le deuxième volet a trait à l'instauration de la convention de performance et d'imputabilité «qui permet de pousser plus loin la transformation du cadre de gestion : d'une gestion axée sur les résultats, on passe alors d'une gestion par résultats. Dans un tel contexte, les résultats deviennent des paramètres mesurables et mesurés qui constituent de véritables moyens pour contrôler la gestion : ainsi, le contrôle des résultats remplace la plupart des contrôles centraux sur les processus et les facteurs de productions.»(Gouvernement du Québec 2000, 5). (cité dans Bernatchez 2003, 160-161)

Côté explicite :

Cette loi visait l'amélioration de la qualité des services aux citoyens, le développement d'une gestion axée sur les résultats et le renforcement de la transparence et de l'imputabilité. (2006, 2)

La « Politique québécoise de financement des universités » (2000) se réfère explicitement aux principes de cette loi. Elle lie le financement des universités à des conditions. Les universités doivent rendre des comptes. Le gouvernement établit des objectifs. Le financement des universités est tributaire de l'atteinte de ces objectifs.

Les idées du nouveau management public se répandent graduellement dans tous les pays de l'Occident. Les structures traditionnelles subsistent, mais la gestion des services publics est de plus en plus influencée par les idées du nouveau management public. Les politiques publiques sont

davantage orientées vers la performance et le résultat. Ces nouvelles exigences supplantent de plus en plus les valeurs du service public.

### **4.3 La qualité**

L'évolution de la manière dont les gestionnaires représentent la qualité permet de mieux comprendre la transformation des modes de rationalisation économique. Gomez (1994) distingue trois grandes périodes : la période tayloriste, la période fordiste et la période post-fordiste.

*La période tayloriste.* Le champ d'étude spécifique de la gestion émerge au début du 20<sup>e</sup> siècle. Taylor propose à cette époque une théorie scientifique de l'organisation.

Au début du 20<sup>e</sup> siècle, la connaissance de la qualité relève du savoir scientifique. La science oriente les normes. Berthelot affirme à l'époque : « Le bonheur et le bien-être ne s'acquièrent pas par de vaines paroles... On y parvient surtout par la connaissance exacte des faits et la conformité de nos actes avec les lois constatées des choses. » (cité dans Gomez 1994, 14).

Les experts déterminent les meilleures pratiques. Ainsi, la qualité ne relève pas d'une relation de service et d'une relation marchande. La qualité n'est pas le résultat d'une entente entre deux personnes. La qualité relève d'une démarche scientifique. La qualité émerge de l'organisation scientifique, systématique du travail.

Taylor conçoit l'organisation comme un système d'engrenage. Les tâches des travailleurs doivent être normalisées. Les tâches des travailleurs doivent être parfaitement coordonnées ensemble. Il faut maintenir une parfaite cohésion. Il est primordial que les conduites soient rigoureusement supervisées. Le raisonnement de Taylor est simple : la gestion optimale de la

production assure la qualité. Les experts conçoivent les méthodes de gestion. Les producteurs mettent en place des systèmes de surveillance. Ils engagent des inspecteurs afin de contrôler les travailleurs. Les inspecteurs font respecter les cahiers des charges.

Il y a une nette séparation des rôles. D'une part, il y a ceux qui pensent : les ingénieurs. Ils « calculent, modélisent, traduisent les lois scientifiques générales en ordre managérial. » (Gomez 1994, 18). Moutet décrit leur rôle au début de l'ère industrielle :

Arbitre impartial et clairvoyant, placé par la science au-dessus des intérêts particuliers et des luttes de classe, l'organisateur rationnel est le principal élément capable d'assurer la paix sociale et la prospérité des entreprises et de ceux qu'elles nourrissent. (cité par Gomez 1994, 18)

D'autre part, il y a ceux qui suivent les ordres : les ouvriers. Ils obéissent aux ingénieurs. Ils réalisent les tâches. Ils appliquent les méthodes de gestion élaborées par les ingénieurs. Gomez affirme :

Le savoir des uns conduit donc à la discipline des autres, subordonnée à l'évidence scientifique. La perte de l'autonomie du salarié, son effort, sa motivation doivent se déduire de la représentation scientifique. Son expression, à travers la qualité de l'ouvrage, résulte de la nature mécanique de la firme taylorienne. (1994, 19)

La qualité n'est pas déterminée par l'échange. La qualité est déterminée avant l'échange, de manière *ex ante*. L'organisation scientifique du travail certifie la qualité. L'utilisateur est donc exclu de l'équation. L'utilisateur est exclu de l'évaluation de la qualité.

L'administration publique traditionnelle reprend un peu cette logique. Strobel explique :

...l'administration et les services publics vont asseoir leurs systèmes de justification sur la rationalité de leur action et les méthodes de gestion et de pouvoir qu'ils mettent en œuvre.

Premier plan de justification : la légalité de l'action publique, qui est à la source de l'inépuisable production réglementaire.

Deuxième plan, celui de l'économie des moyens : l'État doit non seulement rendre des comptes, mais être économe des deniers publics, d'où un effort soutenu de contrôle, de rationalisation et de modernisation... (1994, 45-46)

Hughes explique :

Scientific management fits very well with the theory of bureaucracy : the skills of the administrator, the compilation of manuals to cover every contingency, the advance of rationality, and impersonality are aspects of both [...]

The ideas of 'one best way' and systematic control were a perfect fit with rigid hierarchy, process and precedent. [...] Standardization of tasks and fitting workers to them was perfect for the traditional model of administration. (2003, 27-28)

*La période fordiste.* À partir des années 1940, un nouveau modèle de régulation économique apparaît : le fordisme. La société entre dans l'ère de la production de masse et de la consommation de masse.

Les politiques du *New Deal* et l'émergence du Keynésianisme contribuent au développement du fordisme. Le fordisme mise sur la croissance des revenus et l'augmentation du pouvoir d'achat. L'État met en place différents mécanismes de protection sociale.

La représentation de la *qualité* se transforme. Les producteurs se préoccupent de plus en plus des débouchés de leurs produits. Ils doivent prendre en considération les besoins des gens. La qualité apparaît maintenant comme un contrat implicite entre les producteurs et les usagers. Les producteurs veulent repérer les besoins et les goûts de la masse.

Le fordisme réintroduit de ce fait l'homme dans l'échange : « Par rapport à l'approche taylorienne, l'homme redevient la mesure des choses, mais il s'agit d'un Homme archétype, qui peut soutenir les mesures et les calculs effectués sur lui. » (Gomez 1994, 28).

L'entreprise n'est plus seulement une machine à produire. L'entreprise enquête sur la population. L'entreprise s'informe sur la population. L'entreprise doit s'ajuster aux besoins de la population.

Les méthodes d'*assurance qualité* se développent. Il faut mettre en œuvre « un ensemble approprié de dispositions préétablies et systématiques, destinées à donner confiance en l'obtention régulière de la qualité requise. » (cité dans Gomez 1994, 30).

La qualité relève d'une entente. Les entreprises explicitent leurs engagements dans des contrats. Les entreprises doivent respecter leurs engagements. Les entreprises doivent répondre aux attentes des clients. Gomez explique :

D'une affaire d'ingénieurs préoccupés de produire comme il faut relativement à la Raison, la qualité devient une affaire d'hommes de marché, préoccupés de produire relativement à l'engagement pris avec le client fictif [...] incarnation d'une statistique. Dans la logique planificatrice de l'organisation de la firme, les auteurs de la qualité-assurance proposent des procédures de contrôle, des dispositifs préventifs de manière qu'à tous les niveaux de la production, la qualité soit confirmée. (1994, 30)

Les ingénieurs ne s'occupent plus seulement de la production. Les ingénieurs s'occupent également de la commercialisation. Ils deviennent des stratèges. Ils doivent décoder les préférences des gens. Fey et Gogue affirme :

Le facteur commercial s'est ajouté au [facteur scientifique] dans un grand nombre d'industries à partir de 1960. Il concerne essentiellement les relations entre le client et le fournisseur : celui-ci doit donner des preuves objectives de la qualité sur laquelle le client peut compter. (cité dans Gomez 1994, 29)

L'évolution de l'administration publique reprend un peu cette logique. Le fordisme est lié au corporatisme et à l'émergence de l'État-providence. Strobel explique :

Nécessité de légitimation et exigence de justification vont se trouver renforcées lorsque [...] émergeront conjointement les principes de solidarité, les notions de droit social, ainsi que l'État-providence et les services publics modernes qui en sont les instruments. L'autorité de l'État ne repose plus sur un pouvoir supérieur [...] ni sur des lois de la nature qu'il serait chargé de faire respecter. Désormais, sa légitimité et son autorité découlent des finalités de l'action publique, qu'il poursuit au bénéfice de la collectivité [...] le contrat social entre les individus est remplacé par un contrat entre les collectivités et ses membres. Et la légitimité du service public vaut de ce qu'il sert l'intérêt général, c'est-à-dire loi sociale. (1994, 44-45)

*La période post-fordiste.* À partir des années 1970, le mode de régulation fordiste traverse une crise. Il y a une baisse de la croissance économique. Il y a une hausse du chômage. Les grands principes fordistes sont graduellement remis en cause.

La consommation de masse ne parvient plus à stimuler la croissance économique. Il y a une crise de la demande. Les biens de consommation courant se sont généralisés. Le modèle de croissance fordiste a atteint ses limites. Il y a une saturation des besoins. Il y a un assèchement des débouchés. Le cercle vertueux fordiste est compromis.

La consommation de masse est graduellement remplacée par une consommation plus sélective. Il y a une spécialisation flexible de l'offre. Les producteurs veulent cerner de nouveaux besoins. Ils diversifient leur offre. Ils personnalisent leur offre. L'objectif est d'être suffisamment flexible pour s'adapter à la singularité des usagers. Ainsi, à l'ère de la masse succède l'ère de l'individu.

La société post-fordiste est une société d'information. Pour personnaliser leur offre, les entreprises doivent s'informer toujours davantage sur les clients. Les entreprises doivent établir un dialogue constant et permanent avec les clients. Les activités de services représentent le nouvel archétype économique. Ruysen explique : « Ce sont les firmes de services qui ont su organiser les échanges d'information avec leur clientèle qui ont le mieux réussi à répondre convenablement et à temps aux besoins du marché. » (cité dans Gomez 1994, 34).

Gomez résume le modèle post-fordiste :

Au total, le mode de croissance post-fordien serait donc caractérisé :

- en tant que régime d'organisation, par un travail flexible, adapté à une demande complexe et mouvante, à l'opposé de la standardisation fordienne ;
- en tant que régime d'accumulation, par l'utilisation des services customisés et à forte valeur ajoutée comme gisement de profits (1994, 34)

Le concept de *qualité totale* apparaît. La définition va comme suit : il s'agit de « l'ensemble des principes et des méthodes organisés en stratégie globale, visant à mobiliser toute l'entreprise pour obtenir une meilleure satisfaction du client au moindre coût. » (Gomez 1994, 36)

Le contrôle s'exacerbe. Le moindre élément de gestion doit se plier aux règles de la qualité. La notion de qualité devient totalisante. La qualité totale prolonge l'assurance qualité. Elle est un élargissement systématique de l'assurance qualité à l'ensemble des activités de l'entreprise. Ozechi et Azaka expliquent :

Pour une mise en œuvre efficace [...] tous les aspects de l'activité de l'entreprise doivent contribuer et notamment les études de marchés, la recherche et le développement, la planification et la conception des produits, la conception du processus de fabrication, les achats, la sous-traitance, la fabrication et le contrôle, les ventes et le service à la clientèle, ainsi que les services liés au financement, au personnel et à l'éducation. [...] Cette application exhaustive du contrôle qualité s'appelle le contrôle de la qualité totale (TQC). (cité dans Gomez 1994, 37)

La qualité totale prolonge le fondement contractuel de la qualité à l'ensemble des activités, jusque dans les moindres détails. L'ensemble des liens sont médiatisés par des contrats qualité.

L'évolution des services publics reprend également cette logique individualisante. Strobel explique :

Le tournant de 1968 voit émerger à la fois la reconnaissance des clivages sociaux et, à l'opposé de l'abstrait « intérêt général », celle d'une différenciation des besoins et des intérêts [...]

La crise du milieu des années soixante-dix renforce le doute sur les finalités collectives qui seront progressivement rabattues sur la sommation au jour le jour des fins individuelles.

Ce mouvement est renforcé d'un côté par la montée de l'individualisme et la déréliction des corps intermédiaires façonneurs de besoins collectifs, de l'autre par la pression des contraintes budgétaires, qui pousse à un ajustement fin et instantané des mécanismes de solidarité aux situations individuelles et à leurs variations dans le temps. Derrière les groupes sociaux se profilent de plus en plus des usagers individuels porteurs de préférences multiples et subjectives, et non plus de « besoins » objectivement déterminables pour chaque catégorie de population. Et la complexité croissante des interventions publiques et des mécanismes de solidarité, finement adaptés à ces situations singulières, rend d'autant plus délicate leur compréhension par le corps social.

Cette crise des finalités collectives tend à devenir le régime permanent de l'État-providence, qui va donc être poussé à rechercher systématiquement, en « collant » à la demande des usagers, un consensus social et politique sur ses actions. La gestion fine de ce consensus, toujours problématique, devient la finalité première de l'État et des services publics [...]

Ainsi, la caractéristique distinctive de la phase actuelle de « modernisation de l'État » ou de « renouveau des services publics » est-elle dans les discours et en partie dans les faits, une réévaluation de l'utilisateur, parfois requalifié en client, pour mieux accentuer la proximité avec les figures de la relation de service marchande, et la distance avec l'ancien statut d'assujéti. Certes, l'accent est également mis d'un côté sur la modernisation technologique, de l'autre sur la transformation des relations de travail dans l'administration et l'accroissement des responsabilités des agents publics à tous les niveaux, mais il n'est pas exagéré de qualifier l'étape actuelle comme une modernisation par les usagers. (1994, 46-47)

Le document *Construire notre avenir ensemble* de la direction de l'Université de Montréal reprend cette logique :

Les étudiants entretiennent des attentes élevées quant à l'expérience universitaire. C'est un facteur qui motive leur choix. L'Université Harvard s'inscrit notamment dans une tendance mondiale qui reconnaît que les étudiants sont à la recherche d'une expérience transformatrice sur les plans intellectuel, social et personnel. (2016, 12)

En somme, le concept de qualité est intimement lié à l'histoire de la gestion et à l'évolution des différents modes de régulation et de contrôle. Le concept de qualité est intimement aux différentes formes de légitimité.

## Conclusion

Ce travail est d'abord parti d'un constat : dans les sociétés contemporaines, la source de la richesse ne se situe plus désormais principalement dans la fabrication de biens matériels, mais plutôt dans l'information, la connaissance et les activités de services dont la substance est immatérielle. Comme l'explique Goldfinger : « Le marché des idées l'emporte désormais sur le marché des choses. » (1994, 1). Les économies contemporaines sont de plus en plus tertiaisées. Les activités immatérielles représentent désormais la majorité de l'activité économique.

Nous avons ensuite émis une hypothèse : la conjoncture économique actuelle suppose une *rupture épistémologique* profonde dans l'analyse économique. Les phénomènes économiques ne relèvent plus uniquement désormais de processus tangibles et visibles. Les phénomènes économiques relèvent davantage d'activités intangibles. « L'économie, comme l'explique Foucault, ce n'est donc plus l'analyse de processus, c'est l'analyse d'une activité. » (2004, 229). Ce n'est plus la *marchandise*, mais plutôt la *relation de service* qui représente désormais le nouveau cadre de référence de l'analyse économique. Comme l'explique Corsani : « ...la relation entre accumulation des connaissances et accumulation du capital ne passe plus par la médiation des marchandises. » (2003, 57). Il devient de plus en plus difficile de mesurer la performance des activités. La connaissance, à la différence de la production matérielle, est impossible à traduire en unités simples, quantifiables. La théorie économique ne s'occupe plus uniquement d'enjeux matériels. En fait, la théorie économique propose plutôt un nouveau modèle de société, un nouveau modèle social.

Durant l'époque industrielle, l'économie reposait avant tout sur la production de biens matériels. L'analyse économique cherchait avant tout à comprendre les processus de production et

les avantages comparatifs de la division du travail. Elle visait l'optimisation de la gestion des ressources matérielles et des ressources humaines. Les théoriciens classiques cherchaient l'origine de la richesse dans les processus de production et l'étendue des marchés. Comme l'explique Foucault : « ...les économistes classiques n'envisagent jamais l'objet de l'économie que comme étant des processus, du capital, de l'investissement, de la machine, du produit, etc. » (2004, 228). D'ailleurs, les économistes classiques récusaient l'idée que les services puissent être productifs. L'analyse économique se limitait aux activités tangibles, mesurables.

À partir des années 1980, la logique économique s'étend graduellement aux activités immatérielles. Les économistes accordent de plus en plus d'importance aux facteurs immatériels dans la concurrence économique. Graduellement, ils prolongent les notions de performance et de compétition à une grande variété d'interactions humaines. Il y a une réification des mécanismes de concurrence. La concurrence apparaît désormais comme principe ordonnateur, régulateur de la société. L'économie s'inscrit désormais davantage dans une logique de *gouvernementalité*, plus que dans une logique de production ou de gestion des ressources.

La première partie de ce travail a d'abord cherché à situer l'époque actuelle dans un contexte évolutif plus large. Dans les sociétés préindustrielles, le marché n'était pas au cœur des structures sociales. Comme l'explique Esping-Anderson : « ...la marchandisation était absente dans le sens où la majorité des gens ne dépendaient pas entièrement pour leur survie d'un revenu ou d'un salaire. » (1999, 55). Les processus économiques s'inséraient dans une culture, dans un système symbolique plus grand. Ce n'est qu'à partir du 19<sup>e</sup> siècle que le travail salarié se généralise graduellement. Le libre jeu du marché se substitue graduellement à l'ordre traditionnel. « C'est lorsque les marchés deviennent universels et hégémoniques que le bien-être des individus commence à dépendre entièrement du rapport à l'argent. » (Esping-Anderson 1990, 35)

L'industrie est apparue grâce à la rationalisation économique du travail. Auparavant, le travail reposait sur un savoir-faire intuitif, ancestral. Or, ce savoir-faire organique, non formalisable était incompatible avec la prévisibilité et la fiabilité qu'exigeait le calcul économique. Il fallait contrôler les processus de production. La rationalisation économique du travail impliquait de profondes mutations sociales. Il fallait couper le travail de la culture du quotidien. Il fallait dissocier la production et la consommation. Les gens devaient adapter leur existence aux exigences fonctionnelles du système.

De nos jours, une portion croissante de la population est amenée graduellement à travailler dans les services. Les activités immatérielles se développent et prennent de plus en plus d'importance. Ces activités pourtant n'ont aucune rationalité économique à l'échelle de la société. Elles ne visent pas à économiser des ressources et du temps de travail. Elles visent essentiellement à générer des occupations. Comme l'explique Gorz : « Il ne s'agit plus, en effet, de socialiser les tâches afin qu'elles absorbent moins de temps à l'échelle de la société ; il s'agit, au contraire, que ces tâches occupent le plus de gens et absorbent le plus de temps de travail possible, mais sous la forme, cette fois, de services marchands. » (1988, 248-249). L'économie se prolonge désormais aux activités intangibles, immatérielles. Il n'existe plus vraiment désormais de frontière à l'économie. L'économie est de moins en moins concrète et de plus en plus abstraite.

La deuxième partie de ce travail a ensuite cherché à mettre en évidence l'incompatibilité épistémologique des concepts et des notions élaborés par l'économie industrielle avec les nouvelles conditions des économies contemporaines. Il est désormais impossible de se référer à des étalons de mesure préétablis, univoques. Les activités immatérielles sont impossibles à traduire en unités simples, quantifiables. Les activités relèvent de l'interaction des cerveaux. Comme l'explique Veltz : « On ne sait plus définir les tâches de manière objective. La performance n'est plus définie

par rapport à celle-ci. Elle met en jeu directement les personnes. » (cité dans Gorz 2003, 15-16). Les services recouvrent et désignent une grande diversité de capacités hétérogènes, singulières. L'hétérogénéité des interactions rend difficilement mesurable la performance du travail. Il devient de plus en plus difficile de mesurer la performance des activités. La manière de réaliser les tâches ne peut plus être formalisée ni prescrite. Les activités supposent une implication subjective.

L'émergence de l'économie immatérielle signifie entre autres qu'il est désormais impossible de mesurer la productivité du travail. Il est impossible d'identifier des quantités de façon claire et univoque. L'échange n'est pas médiatisé par un objet extérieur. Il s'agit plutôt d'une relation directe entre le prestataire et l'utilisateur. Le produit est indissociable de cette relation.

La troisième partie de ce travail a ensuite cherché à définir le nouveau cadre épistémologique de l'analyse économique. Il est possible de retracer l'origine de cette bifurcation épistémologique avec l'apparition de la théorie néoclassique. La théorie néoclassique transforme graduellement à partir de la fin 19<sup>e</sup> siècle le champ de référence de l'analyse économique. Les économistes néoclassiques ne conçoivent plus l'économie du point de vue de la production et des échanges, mais du point de vue du comportement, des choix et de la rationalité interne des agents. Ils s'intéressent avant tout au jeu formel du marché. Ils proposent une nouvelle théorie de la valeur. Auparavant, les économistes classiques prétendaient que la valeur économique émanait du travail (théorie de la valeur-travail). Les économiques néoclassiques abandonnent cette conception de la valeur et affirment plutôt que la valeur économique est relative et provient de la fonction d'utilité des individus (théorie de la valeur-utilité). Cette proposition transforme complètement le champ de référence de l'analyse économique.

Les économistes néoclassiques n'ont plus besoin à partir de ce moment d'une définition concrète, tangible de la valeur économique. Ils n'ont plus besoin de s'embarrasser d'une définition substantive de la valeur. Et par le fait même, ils n'ont plus besoin de faire la distinction entre les biens reproductibles et les biens non reproductibles. Tout ce qui a une utilité pour les agents économiques est susceptible de faire l'objet d'une analyse économique. La théorie économique n'a plus besoin de se limiter aux processus tangibles. Elle peut maintenant analyser une grande variété d'interactions. Le champ de référence de l'analyse s'élargit considérablement.

La théorie économique des contrats est probablement le développement théorique récent le plus important en économie. La théorie économique des contrats se fonde sur l'idée que les relations économiques sont médiatisées par des contrats. «...la catégorie fondamentale de l'analyse économique n'est plus la marchandise - mais le contrat. » (Favereau et Picard 1996, 441). Ainsi, les relations de services sont considérées comme des relations contractuelles. Il n'est plus nécessaire de faire référence à une réalité matérielle, tangible et objective. Le contrat permet de préciser les modalités de la relation de services. Le contrat permet d'accorder les volontés. Le contrat permet de définir clairement les résultats souhaités. Le contrat permet de mettre en œuvre des procédures de vérification et de contrôle. Éric Brousseau explique : «...un contrat est une structure de régulation (*Governance Structure*) articulant un mécanisme de direction, des procédures de contrôle et un système d'incitation au respect des termes du contrat.» (1993, 42).

Les économistes se servent de la notion de contrat comme cadre de référence général. « La notion de contrat est à la fois plus transversale et plus générale que la notion de marché. » (Brousseau et Glachant 2000, 26). La théorie économique des contrats permet d'étudier le comportement des agents dans un univers plus riche et plus complexe. La théorie économique des contrats «se propose de faire du coût et donc du calcul économique, l'instrument majeur

d'interprétation des comportements, y compris lorsqu'ils conduisent à choisir des contrats pour s'organiser hors du marché. Le "non-marché" est réintégré, de ce fait, dans l'espace du modèle libéral et ne lui échappe plus. » (Gomez 1996, 80). Ainsi, la théorie économique des contrats élargit considérablement le champ d'analyse de la théorie économique. Comme l'explique Gomez : « Elle apporte à la théorie standard une possibilité de "marchéiser" tous les comportements socio-économiques, y compris ceux qui n'apparaissent pas... sur un marché. »

Finalement, la dernière partie de ce travail a cherché à mettre en évidence le lien entre les développements théoriques de la nouvelle microéconomie et le développement des nouvelles méthodes de gestion dans les services publics. Le « nouveau management public » est directement influencé par les idées et les concepts développés par la nouvelle économie institutionnelle. Comme l'affirme Hughes: « The theories of the 'new institutional economics', particularly public choice theory and principal/agent theory, combined with an ideological predilection among many economists for market solutions, have provided some intellectual coherence to cutting the public service, as well as restructuring its management. » (2003, 13). Laval résume :

Cette nouvelle gestion publique est fondée sur la recherche de la performance par définition des objectifs et mesure des résultats. Le principe consiste à faire en sorte que les agents publics n'agissent plus par simple conformité aux règles bureaucratiques, mais par la recherche de la maximisation des résultats et le respect des attentes des clients. Les unités administratives, établissements ou départements ministériels, doivent être responsables de leur production et donc bénéficier d'une certaine autonomie dans la réalisation de leur projet spécifique. Deux traits majeurs caractérisent cette importation de "l'esprit de l'entreprise" dans le fonctionnement des bureaucraties publiques : l'usager doit être considéré comme un consommateur mis au centre de l'activité et le chef de service est tenu de se comporter comme un manager, porteur du changement et garant, sous forme d'un "contrat", de la performance de son service. (2014, 153-154)

La théorie économique propose désormais un nouveau modèle de société. La concurrence apparaît désormais comme principe ordonnateur, régulateur de la société. La rationalité instrumentale devient l'interface par lequel s'ordonne presque l'ensemble des interactions

humaines. La rationalité instrumentale permet de modéliser et de programmer le comportement des individus. Laval explique :

Si la société de marché est regardée comme un espace de concurrence, les acteurs qui y interviennent doivent être dotés de qualités qui leur permettent de participer au jeu universel de la concurrence et éventuellement d'y gagner par des stratégies *ad hoc*. Construire la société de concurrence et former l'individu pour qu'il fonctionne comme une entreprise, ce n'est en réalité qu'une seule et même programmation politique. (2014, 155)

L'entreprise devient la forme générale que doit prendre la société. La société contemporaine n'est pas une société de la marchandise, c'est une société ordonnée sur le principe de la concurrence. La catégorie fondamentale de l'analyse économique n'est plus la marchandise, mais le contrat économique. Laval résume :

Foucault dans la *Naissance de la biopolitique* prend à contre-pied l'axe dominant de la critique de référence marxiste qui voyait dans la « société de la consommation » ou dans la « société de spectacle », en d'autres termes, dans la marchandisation, le trait majeur de l'époque. Le règne universel de la marchandise sur la société et l'extension du capitalisme à tous les pays par le biais de l'impérialisme constituait depuis les années 1960 le centre de gravité de la critique sociale. Pour Foucault, se contenter de reprendre le Livre I du *Capital* pour analyser et critiquer le néolibéralisme, représentait une erreur de perspective et de datation. Le nouveau type de pouvoir qui se mettait alors en place ne reposait pas à ses yeux sur « l'uniformité de la marchandise », comme on le croyait, mais sur la dynamique de la concurrence. Le projet néolibéral, dit Foucault, ce n'est pas le conformisme de la consommation, ce n'est pas à la massification du salariat, c'est la diffusion de la forme entreprise et la mise en œuvre de mécanisme de la concurrence à tous les niveaux des relations sociales. Ce qu'il faut porter au jour ce n'est pas tant la passivité du consommateur manipulé par la publicité, que l'activation de l'homme de l'entreprise et de la production par des dispositifs de conduction. (2014, 148)

## Bibliographie

- Acharya, Ram. 2008. « L'économie des services au Canada : aperçu ». Dans Richard Lipsey et Alice Nakamura, dir. , *Les industries de services et l'économie du savoir*. Calgary : University of Calgary Press, 87- 147.
- Ackroyd, Stephen, John Hughes et Keith Soothill. 1989. « Public Sector Services and Their Management ». *Journal of Management Studies* 26 (no 6) : 603- 619.
- Akerlof, George 1970. « The Market for "Lemons" : Quality Uncertainty and the Market Mechanism ». *The Quarterly Journal of Economics* 84 (no 3) : 488- 500.
- Aksnes, Dag. 2003. « A Macro Study of Self-Citation ». *Scientometrics* 56 (no 2) : 235- 246.
- Arendt, Hannah. 1983. *Condition de l'homme moderne*. Paris : Calmann-Lévy.
- Baillargeon, Normand. 2011. *Je ne suis pas une PME: plaidoyer pour une université publique*. Montréal: Éditions Poètes de brousse.
- Bakkour, Darine. 2013. *L'approche contractuelle du concept de gouvernance*. LAMETA, Université Montpellier 1. En ligne. <https://ideas.repec.org/p/lam/estudy/13-04.html> (page consultée le 21 août 2017).
- Barcet, André et Joël Bonamy. 1994. « Qualité et qualification des services ». Dans Jacques de Bandt et Jean Gadrey, dir. , *Relations de service, marchés de services*. Paris : CNRS éditions, 153- 174.
- Batifoulier, Philippe. 2012. « Le marché de la santé et la reconstruction de l'interaction patient-médecin ». *Revue Française de Socio-Économie* 10 : 155- 174.
- Baumol, William 1967. « Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of Urban Crisis ». *The American Economic Review* 57 (no 3) : 415- 426.
- Beaud, Michel. 1991. « Économie, théorie, histoire : essai de clarification ». *Revue économique* 42 (no 2) : 155- 172.
- Bell, Daniel. 1976. *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
- Bensahel, Liliane. 1997. *Introduction à l'économie du service*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Bernatchez, Jean. 2003. « L'expérience québécoise des contrats de performance entre l'État et les universités ». *Sciences de la société* 58 : 152- 169.

- Bourdieu, Pierre. 2012. « La fabrique des débats publics ». *Le Monde diplomatique*. En ligne. <http://www.monde-diplomatique.fr/2012/01/BOURDIEU/47159> (page consultée le 23 août 2017).
- Bowen, David et Gareth Jones. 1986. « Transaction Cost Analysis of Service Organization-Customer Exchange ». *The Academy of Management Review* 11 (no 2) : 428- 441.
- Broadbent, Jane, Michael Dietrich et Richard Laughlin. 1996. « The Development of Principal-Agent, Contracting and Accountability Relationships in the Public Sector: Conceptual and Cultural Problems ». *Critical Perspectives on Accounting* 7 (no 3) : 259- 284.
- Brousseau, Eric. 1989. « L'approche néo-institutionnelle des coûts de transaction ». *Revue française d'économie* 4 (no 4) : 123- 166.
- Brousseau, Eric. 1993. *L'économie des contrats: technologies de l'information et coordination interentreprises*. Paris : PUF.
- Brousseau, Éric. 1995. « Les apports de l'analyse économique des contrats à la mise en œuvre des politiques industrielles ». *Revue d'économie industrielle* 71 (no 1) : 181- 198.
- Brousseau, Eric. 2001. « L'économiste, le juriste et le contrat ». Dans Gilles Goubeaux, Yves Guyon, Christophe Jamin, et Paul Lagarde, dir. , *Etudes offertes à Jacques Ghestin - Le contrat au début du XXI<sup>e</sup> siècle*. Paris : Anthologie du droit.
- Brousseau, Eric et Jean-Michel Glachant. 2000. « Introduction : Économie des contrats et renouvellements de l'analyse économique ». *Revue d'économie industrielle* 92 (no 1) : 23- 50.
- Bruno, Isabelle. 2008. *A vos marques, prêts... cherchez! La stratégie européenne de Lisbonne, vers un marché de la recherche*. Bellecombe-en-Bauges: Editions du Croquant.
- Bruno, Isabelle. 2010. « La déroute du «benchmarking social» ». *Revue Française de Socio-Économie* 5 : 41- 61.
- Bruno, Isabelle et Emmanuel Didier. 2013. *Benchmarking: l'État sous pression statistique*. Paris: Éditions La Découverte.
- Cahuc, Pierre. 1993. *La nouvelle microéconomie*. Paris : La Découverte.
- Caillé, Alain. 1993. *La démission des clercs: la crise des sciences sociales et l'oubli du politique*. Paris : La Découverte.
- Caillé, Alain. 2007. « Présentation ». *Revue du MAUSS* 29 : 7- 31.
- Callon, Michel. 2002. « Pour en finir avec les incertitudes ? ». *Sociologie du Travail* 44 (no 2) : 261- 267.

- Callon, Michel, Cécile Méadel et Vololona Rabearisoa. 2000. « L'économie des qualités ». *Politix* 13 (52) : 211- 239.
- Chabbou, Badreddine. 2004. *Distributions et coûts d'agence : Le cas des sociétés d'assurance de personnes à capital-actions opérant au Canada*. Thèse de maîtrise. Département Finance et Assurance. Université Laval.
- Chamberlin, Edward Hastings. 1933. *The Theory of Monopolistic Competition*. Cambridge: Harvard University Press.
- Chantelat, Pascal. 2002. « La nouvelle sociologie économique et le lien marchand: des relations personnelles à l'impersonnalité des relations ». *Revue française de sociologie* 43 (no 3) : 521- 556.
- Chantelat, Pascal. 2004. « La sociologie économique des marchés et ses rapports à la microéconomie: controverses, impasses et perspectives ». *Cahiers internationaux de sociologie* 117 (no 2) : 285- 311.
- Chauvière, Michel. 2004. *Le travail social dans l'action publique: sociologie d'une qualification controversée*. Paris : Dunod.
- Chauvière, Michel. 2010. *Trop de gestion tue le social: essai sur une discrète chalandisation*. Paris : La Découverte.
- Chauvière, Michel et Jacques Godbout, dir. 1992. *Les Usagers entre marché et citoyenneté*. Paris : L'Harmattan.
- Clarke, John. 2004. *Changing Welfare Changing States: New Directions in Social Policy*. London : Sage Publications.
- Clarke, John et Janet Newman. 1997. *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare*. London : Sage Publications.
- Clark, Timothy. 1993. « The Market Provision of Management Services, Information Asymmetries and Service Quality—Some Market Solutions: an Empirical Example ». *British Journal of Management* 4 (no 4) : 235- 251.
- Coase, Ronald. 1937. « The Nature of the Firm ». *Economica* 16 (no 4) : 386- 405.
- Construire notre avenir ensemble*. 2016. En ligne. [http://ageefep.qc.ca/pdf/VR-TRANSFO\\_REV\\_07B\\_HR.pdf](http://ageefep.qc.ca/pdf/VR-TRANSFO_REV_07B_HR.pdf) (page consultée le 24 août 2017).
- Coriat, Benjamin et Olivier Weinstein. 1995. *Les nouvelles théories de l'entreprise*. Paris: LGF - Livre de Poche.
- Corsani, Antonella. 2001. « Éléments d'une rupture: l'hypothèse du capitalisme cognitif ». Dans Christian Azaïs, Antonella Corsani, et Patrick Dieuaide, dir. , *Vers un capitalisme cognitif: entre mutations du travail et territoires*. Paris : L'Harmattan, 173-189.

- Corsani, Antonella. 2003. « Le capitalisme cognitif: les impasses de l'économie politique ». Dans Carlo Vercellone et François Chesnais, dir. , *Sommes-nous sortis du capitalisme industriel ?* Paris : Dispute, 55-76.
- Côté, Louis. 2006. « L'expérience québécoise en matière de réforme administrative: la loi sur l'administration publique ». *Canadian Public Administration* 49 (no 1) : 1- 22.
- Dardot, Pierre et Christian Laval. 2009. *La nouvelle raison du monde: essai sur la société néolibérale*. Paris : La Découverte.
- Darmangeat, Christophe. « Introduction à l'analyse économique ». En ligne. <http://pise.info/eco/valeur.htm> (Consulté le 30 mai 2018)
- De Bandt, Jacques. 1988. « Le débat sur la productivité dans les services : des problèmes mal posés ». *Revue d'économie industrielle* 43 (no 1) : 179- 195.
- De Bandt, Jacques. 1991. *Les Services: productivité et prix*. Paris : Économica.
- De Bandt, Jacques. 1994. « La notion de marché est-elle transposable dans le domaine des services informationnels aux entreprises? ». Dans Jacques de Bandt et Jean Gadrey, dir. , *Relations de service, marchés de services*. Paris : CNRS éditions, 217- 240.
- Deem, Rosemary, Sam Hillyard et Michael Reed. 2007. *Knowledge, Higher Education, and the New Managerialism: The Changing Management of UK Universities*. New York: Oxford University Press.
- Delaunay, Jean-Claude et Jean Gadrey. 1987. *Les enjeux de la société de service*. Paris: Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.
- Deneault, Alain. 2013. *Gouvernance: le management totalitaire*. Montréal : Lux Éditeur.
- Di Ruzza, Renato. 2009. « La science économique est-elle une science? ». *Ergologia* 2.
- Djellal, Faridah et Faïz Gallouj. 2007. « Les services publics à l'épreuve de la productivité et la productivité à l'épreuve des services publics ». *Revue d'économie industrielle* 119 : 25- 54.
- Djellal, Faridah, et Camal Gallouj. 2007. *Introduction à l'économie des services*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Dominelli, Lena et Ankie Hoogvelt. 1996. « Globalization, Contract Government and the Taylorization of Intellectual Labour in Academia ». *Studies in Political Economy* 49 (no 1) : 71- 100.
- Drewry, Gavin, Carsten Greve et Thierry Tanquerel, dir. 2005. *Contracts, Performance Measurements, and Accountability in the Public Sector*. Amsterdam ; Washington, DC : IOS Press.

- Duval, Julien et Marie-France Garcia-Parpet. 2012. « Les enjeux symboliques des échanges économiques ». *Revue Française de Socio-Économie* 10 (no 2) : 13- 28.
- Esping-Andersen, Gøsta. 1990. *Les trois mondes de l'État-providence: essai sur le capitalisme moderne*. Paris: Presses universitaires de France.
- Eymard-Duvernay, François. 2002. « Les qualifications des biens ». *Sociologie du Travail* 44 (no 2) : 267- 272.
- Eymard-Duvernay, François. 2004. *Économie politique de l'entreprise*. Paris : La Découverte.
- Eymard-Duvernay, François. 2011. *Le travail dans l'entreprise: pour une démocratisation des pouvoirs de valorisation*. En ligne. [https://media.collecedesbernardins.fr/content/pdf/Recherche/2/recherche09-11/colloque/4\\_travaildanslentreprise.pdf](https://media.collecedesbernardins.fr/content/pdf/Recherche/2/recherche09-11/colloque/4_travaildanslentreprise.pdf). (page consultée le 21 août 2017)
- Fabre, Michel et Christiane Gohier, dir. 2015. *Les valeurs éducatives au risque du néo-libéralisme*. Mont-Saint-Aignan: Presses universitaires de Rouen et du Havre.
- Facchini, François. 1999. *Usage des mathématiques et scientificité de la science économique*. En ligne. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00490330> (page consultée le 18 août 2017).
- Fama, Eugene. 1980. « Agency Problems and the Theory of the Firm ». *Journal of Political Economy* 88 (no 2) : 288- 307.
- Favereau, Olivier. 2013. « La place du marché ». Dans Franck Aggeri, Olivier Favereau, et Armand Hatchuel, dir. , *L'activité marchande sans le marché ? : Colloque de Cerisy*. Paris: Presses des Mines.
- Favereau, Olivier, Pierre Lascoumes, Christine Musselin et Renaud Berrivin. 1996. «Introduction». *Sociologie du Travail* 38 (no 4) : 433- 440.
- Favereau, Olivier et Pierre Picard. 1996. « L'approche économique des contrats: unité ou diversité? ». *Sociologie du Travail* 38 (no 4) : 441- 464.
- Fortin, Yvonne. 2000. « Introduction ». Dans Yvonne Fortin et Hugo van Hassel, dir. , *Contracting in the New Public Management: From Economics to Law and Citizenship*. Amsterdam ; Washington, DC : IOS Press.
- Foucault, Michel. 2004. *Naissance de la biopolitique: cours au Collège de France, 1978-1979*. Hautes études. Paris: Gallimard : Seuil.
- Freitag, Michel. 1996. *Le naufrage de l'université et autres essais d'épistémologie politique*. Québec: Éditions Nuit Blanche.
- Gadrey, Jean. 1990. « Rapports sociaux de service : une autre régulation ». *Revue économique* 41 (no 1) : 49- 70.

- Gadrey, Jean. 1991. « Le service n'est pas un produit : quelques implications pour l'analyse économique et pour la gestion ». *Politiques et management public* 9 (no 1) : 1- 24.
- Gadrey, Jean. 1994. « Relations, contrats et conventions de service ». Dans Jacques de Bandt et Jean Gadrey, dir. , *Relations de service, marchés de services*. Paris : CNRS éditions, 123- 151.
- Gadrey, Jean. 1996. *Services: la productivité en question*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Gadrey, Jean. 1998. « Produit et productivité ». *Les cahiers français* 286 : 29- 37.
- Gadrey, Jean. 2000. « The Characterization of Goods and Services: An Alternative Approach ». *Review of Income and Wealth* 46 (no 3) : 369- 387.
- Gadrey, Jean. 2002. « Dix thèses pour une socio-économie de la qualité des produits ». *Sociologie du Travail* 44 (no 2) : 272- 279.
- Gadrey, Jean. 2003. *Socio-économie des services*. Paris : La Découverte.
- Gadrey, Jean. 2008. « Regards croisés sur L'économie des singularités de Lucien Karpik ». *Revue française de sociologie* 49 (no 2) : 379- 389.
- Garcia, Marie-France. 1986. « La construction sociale d'un marché parfait. Le marché au cadran de Fontaines-en-Sologne ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 65 (no 1) : 2- 13.
- Garcia, Sandrine. 2006. « L'assurance qualité : un outil de régulation du marché de la formation supérieure et de gestion des universitaires ». *Cahiers de la recherche sur l'éducation et les savoirs* 5: 69- 93.
- Garcia, Sandrine. 2008. « Les logiques de dé-professionnalisation des universitaires ». *Cahiers de la recherche sur l'éducation et les savoirs* 7 : 197- 215.
- Garcia, Sandrine. 2009. « Réformes de Bologne et économicisation de l'enseignement supérieur ». *Revue du MAUSS* 33 : 154- 172.
- Gershuny, Jonathan. 1978. *After Industrial Society? The Emerging Self-service Economy*. London: Macmillan.
- Ghertman, Michel. 2003. « Oliver Williamson et la théorie des coûts de transaction ». *Revue française de gestion* 142 (no 1) : 43- 63.
- Ghestin, Jacques. 2000. « Le contrat en tant qu'échange économique ». *Revue d'économie industrielle* 92 (no 1) : 81- 100.
- Giarini, Orio, et Walter R. Stahel. 1990. *Les limites du certain: affronter les risques dans une nouvelle économie de service*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires Romandes.

- Gogue, Jean-Marie. 1992. « Comment l'entreprise peut créer des emplois ». *Le Monde diplomatique*. En ligne. <https://www.monde-diplomatique.fr/1992/05/GOGUE/44350>. (page consultée le 27 août 2017)
- Goldfinger, Charles. 1994. *L'utile et le futile: l'économie de l'immatériel*. Paris: Editions Odile Jacob.
- Gomez, Pierre-Yves. 1994. *Qualité et Théorie des Conventions*. Paris : Économica.
- Gomez, Pierre-Yves. 1996. *Le gouvernement de l'entreprise: modèles économiques de l'entreprise et pratiques de gestion*. Paris : InterÉditions.
- Gorz, André. 1988. *Métamorphoses du travail: critique de la raison économique*. Paris : Gallimard.
- Gorz, André. 2003. *L'immatériel: connaissance, valeur et capital*. Paris : Galilée.
- Gorz, André. 2004. « Économie de la connaissance, exploitation des savoirs: Entretien avec Carlo Verdone et Yann Moulier Boutang ». *Multitudes* 15 (no 1) : 205-216.
- Greer, Patricia. 1994. *Transforming Central Government: the Next Steps Initiative*. London : Open University Press.
- Greve, Carsten. 2008. *Contracting for Public Services*. London : New York: Routledge.
- Hall, Richard. 1991. *Organizations: Structures, Processes and Outcomes. Fifth Edition*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Harnay, Pétronille Rème et Bernard Guerrien. 2010. « Quelle synthèse entre économie et sociologie ? ». *Cahiers internationaux de sociologie* 127 : 339- 349.
- Holmstrom, Bengt. 1989. « The Provision of Services in a Market Economy ». Dans Robert Inman, dir. , *Managing the service economy: Prospects and Problems*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Hughes, Owen. 2003. *Public Management and Administration: An Introduction. Third Edition*. New York : Palgrave Macmillan.
- Ilcan, Suzan, Daniel O'Connor et Marcia Oliver. 2003. « Contract Governance and the Canadian Public Sector ». *Relations industrielles / Industrial Relations* 58 (no 4) : 620- 643.
- Insel, Ahmet. 2009. « Publish or Perish! The Formal Subordination of Knowledge to Capital ». *Revue du MAUSS* 33 : 141- 153.
- Jany-Catrice, Florence. 2012a. *La performance totale: nouvel esprit du capitalisme ?*. Villeneuve-d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.
- Jany-Catrice, Florence. 2012b. « Quand mesurer devient maladif ». *Revue Projet* 331 : 6- 13.

- Jeanpierre, Laurent. 2006. « Une sociologie foucauldienne du néolibéralisme est-elle possible ? » *Sociologie et sociétés* 38 (no 2) : 87-111.
- Jensen, Michael et William Meckling. 1976. « Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure ». *Journal of Financial Economics* 3 (no 4) : 305- 360.
- Jevons, William Stanley. 1909. *La theorie de l'économie politique*. Paris : V. Giard & E. Briere.
- Jouyet, Jean-Pierre et Maurice Lévy. 2007. *L'économie de l'immatériel. La croissance de demain*. Paris : la documentation française. En ligne. <https://www.lgdj.fr/l-economie-de-l-immateriel-9782110063984.html>. (page consultée le 31 mai 2018)
- Karpik, Lucien. 1989. « L'économie de la qualité ». *Revue française de sociologie* 30 (no 2) : 187- 210.
- Karpik, Lucien. 1996. « Dispositifs de confiance et engagements crédibles ». *Sociologie du Travail* 38 (no 4) : 527- 550.
- Karpik, Lucien. 2002. « Que faire des singularités ? ». *Sociologie du Travail* 44 (no2) : 279- 287.
- Karpik, Lucien. 2007. *L'économie des singularités*. Paris : Gallimard.
- Karpik, Lucien. 2008. « De l'existence et de la portée de l'économie des singularités ». *Revue française de sociologie* 49 (no 2) : 407- 421.
- Karpik, Lucien. 2010. « Le marché des singularités ». *Les Grands Dossiers des Sciences Humaines* 16 : 16- 22.
- Karpik, Lucien. 2012. « « Performance », « excellence » et création scientifique ». *Revue Française de Socio-Économie* 10 : 113- 135.
- Karpik, Lucien. 2013. « Réalité marchande et réputation ». *Communications* 93 : 121- 129.
- La théorie du capital humain de Gary Becker*. 2017. Le nouvel Economiste. <https://www.lenouveleconomiste.fr/theorie-capital-humain-de-gary-becker-60930/>. (page consultée le 30 mai 2018)
- Lancaster, Kelvin. 1966. « A New Approach to Consumer Theory ». *Journal of Political Economy* 74 (no 2) : 132- 157.
- Lane, Jan-Erik. 2000. *New Public Management: An Introduction*. London : New York: Routledge.
- Laval, Christian. 2002. *L'ambition sociologique: Saint-Simon, Comte, Tocqueville, Marx, Durkheim, Weber*. Paris : La Découverte
- Laval, Christian. 2009. « Les nouvelles usines du savoir du capitalisme universitaire ». *Revue du MAUSS* 33 : 173- 184.

- Laval, Christian. 2014. « L'entreprise comme nouvelle forme de gouvernement. Usages et mésusages de Michel Foucault ». Dans Hervé Oulc'hen, dir. , *Usages de Foucault*. Paris : Presses universitaires de France, 143-158.
- Lazzarato, Maurizio. 2001. « Travail et capital dans la production de connaissances: une lecture à travers l'oeuvre de Gabriel Tarde ». Dans Christian Azaïs, Antonella Corsani, et Patrick Dieuaide, dir. , *Vers un capitalisme cognitif: entre mutations du travail et territoires*. Paris : L'Harmattan, 153-172.
- Lazear, Edward et Sherwin Rosen. 1981. « Rank-Order Tournaments as Optimum Labor Contracts ». *Journal of Political Economy* 89 (no 5) : 841- 864.
- Les fondements théoriques du concept de capital humain*. 2018. <http://ses.ens-lyon.fr/articles/les-fondements-theoriques-du-concept-de-capital-humain-partie-1--68302>. (page consultée le 30 mai 2018)
- Lerner, Abba. 1972. « The Economics and Politics of Consumer Sovereignty ». *The American Economic Review* 62 (no 1/2) : 258- 266.
- Lorenz, Edward. 1996. « Confiance, contrats et coopération économique ». *Sociologie du Travail* 38 (no 4) : 487- 508.
- Lyotard, Jean-François. 1979. *La condition postmoderne: rapport sur le savoir*. Paris : Editions de Minuit.
- Maroy, Christian. 2008. « Vers une régulation post-bureaucratique des systèmes d'enseignement en Europe ? ». *Sociologie et sociétés* 40 (no 1) : 31- 55.
- Mercer, Jonathan. « Rationality and Psychology in International Politics ». *International Organization* 59 (no 1) : 77-106.
- Ministère de la Culture et des Communications. 2017. *Partout, la culture: politique québécoise de la culture*. Québec : Ministère de la Culture et des Communications. En ligne. [https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique\\_culturelle/Partoutlaculture\\_Polculturale\\_Web.pdf](https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_culturelle/Partoutlaculture_Polculturale_Web.pdf). (page consultée le 30 mai 2018)
- Montoussé, Marc. 2016. *Nouvelles théories économiques: clés de lecture*. Paris : Bréal.
- Moureau, Nathalie et Dorothee Rivaud-Danset. 2004. *L'incertitude dans les théories économiques*. Paris : La Découverte.
- Moulier-Boutang, Yann. 2001. « La troisième transition du capitalisme: exode du travail productif et externalités ». Dans Christian Azaïs, Antonella Corsani, et Patrick Dieuaide, dir. , *Vers un capitalisme cognitif: entre mutations du travail et territoires*. Paris : L'Harmattan, 135-152.
- Moulier-Boutang, Yann. 2008. « L'entrée dans le capitalisme cognitif ». *Esprit* Novembre (no 11) : 123-137.

- Musselin, Christine et Catherine Paradeise. 2002. « Le concept de qualité : où en sommes-nous ? » . *Sociologie du Travail* 44 (no 2) : 255- 260.
- Nelson, Phillip. 1970. « Information and Consumer Behavior ». *Journal of Political Economy* 78 (no 2) : 311- 329.
- Normand, Romuald. 2004. « La formation tout au long de la vie et son double : contribution à une critique de l'économie politique de l'efficacité dans l'éducation ». *Education et sociétés* 13 (no 1) : 103- 118.
- Noyelle, Thierry. 1983. « The Rise of Advanced Services: Some Implications for Economic Development in U.S. Cities ». *Journal of the American Planning Association* 49 (no 3) : 280- 290.
- Olssen, Mark, John Codd et Anne-Marie O'Neill. 2004. *Education Policy: Globalization, Citizenship and Democracy*. London : Sage Publications.
- Orléan, André. 2003. « Réflexion sur les fondements institutionnels de l'objectivité marchande ». *Cahiers d'économie Politique* 44 : 181- 196.
- Osborne, David et Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York : Plume.
- Parker, Martin et David Jary. 1995. « The McUniversity: Organization, Management and Academic Subjectivity ». *Organization* 2 (no 2) : 319- 338.
- Petrie, Murray. 2002. « Cadre analytique applicable aux contrats de performance dans le secteur public ». *Revue de l'OCDE sur la gestion budgétaire* 18 (no 1/3): 133- 168.
- Polanyi, Karl. 2007. « Le sophisme économiciste ». *Revue du MAUSS* 29: 63- 79.
- Polanyi, Karl. 2011. *La grande transformation: aux origines politiques et économiques de notre temps*. Paris: Gallimard.
- Puxty, Anthony, Prem Sikka et Hugh Willmott. 1994. « Systems Of Surveillance And The Silencing Of UK Academic Accounting Labour ». *The British Accounting Review* 26 (no 2) : 137- 171.
- Rawolle, Shaun, Julie Rowlands et Jill Blackmore. 2017. « The Implications of Contractualism for the Responsibilisation of Higher Education ». *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education* 38 (no 1) : 109- 122.
- Reboud, Louis, dir. 1997. *La relation de service au cœur de l'analyse économique*. Paris : L'Harmattan.
- Rème, Pétronille. 2007. « Du modèle économique de Spence à la nouvelle sociologie économique de White ». *Recherches économiques de Louvain* 73 (no 4) : 423- 448.

- Rosen, Harvey, Wen Jean-François et Snoddon Tracy. 2012. *Public Finance in Canada*. Toronto : McGraw-Hill Ryerson.
- Rouban, Luc. 1996. « La réforme de l'appareil d'État ». Dans Vincent Wright et Sabino Cassese, dir. , *La recomposition de l'Etat en Europe*. Paris : La Découverte, 138- 159.
- Solow, Robert. 1956. « A Contribution to the Theory of Economic Growth ». *The Quarterly Journal of Economics* 70, (no 1) : 65-94.
- Spence, Michael. 1973. « Job Market Signaling ». *The Quarterly Journal of Economics* 87 (no 3) : 355- 374.
- Stanback, Thomas. 1979. *Understanding The Service Economy: Employment, Productivity, Location*. Baltimore; London : Johns Hopkins University Press.
- Stiglitz, Joseph. 1987. « The Causes and Consequences of The Dependence of Quality on Price ». *Journal of Economic Literature* 25 (no 1) : 1- 48.
- Stiglitz, Joseph, Carl Walsh et Jean-Dominique Lafay. 2007. *Principes d'économie moderne*. Bruxelles : De Boeck.
- Strobel, Pierre. 1994. « Service public et relation de service: de l'utilisateur au citoyen ». Dans Jacques de Bandt et Jean Gadrey, dir. , *Relations de service, marchés de services*. Paris : CNRS éditions, 43- 62.
- Taylan, Ferhat. « Gouverner les hommes par leurs milieux. La rationalité mésologique et les technologies environnementales du libéralisme ». Dans Hervé Oulc'hen, dir. , *Usages de Foucault* Paris: Presses universitaires de France, 159-176.
- Théorie financière*. 2017. En ligne. <http://www.fsegn.rnu.tn/documents/theorie%20financiere%20chap1.pdf>. (page consultée le 21 août 2017)
- Thévenot, Laurent. 1997. « Un gouvernement par les normes: pratiques et politiques des formats d'information ». Dans Bernard Conein et Laurent Thévenot, dir. , *Cognition et information en société*. Paris : Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.
- Thévenot, Laurent. 2010. « Autorità e poteri alla prova della critica. L'oppressione del governo orientato all'obiettivo. Commenti di Roberta Sassatelli e Giovanni Semi ». *Rassegna Italiana di Sociologia* 4.
- Trow, Martin. 1994. « Managerialism and the Academic Profession : the Case of England ». *Higher Education Policy* 7 (no 2) : 11- 18.
- Le Velly, Ronan. 2007. « Le problème du désencastrement ». *Revue du MAUSS* 29 (no 1) : 241- 256.
- Vinokur, Annie. 2007. « La loi relative aux libertés et responsabilités des universités : essai de mise en perspective ». *Revue de la régulation. Capitalisme, institutions, pouvoirs* 2 : 1- 18.

- Wölfl, Anita. 2008. « La croissance de la productivité dans les industries de services: tendances, questions à résoudre et rôle des mesures ». Dans Richard Lipsey et Alice Nakamura, dir., *Les industries de services et l'économie du savoir*. Calgary: University of Calgary Press, 319- 376.
- Wright, Vincent. 1994. « Reshaping the State: The Implications for Public Administration ». *West European Politics* 17 (no 3) : 102- 137.
- Wright, Vincent et Sabino Cassese, dir. 1996. *La réforme de l'appareil d'État*. Paris : La Découverte.