



Développement durable et territoires

Économie, géographie, politique, droit, sociologie
Lectures (2002-2010) | Publications de 2007

Édith Heurgon et Josée Landrieu (coord.), 2007,
L'économie des services pour un développement durable. Nouvelles richesses, nouvelles solidarités, Colloque de Cerisy, Prospective, Essais & Recherches, L'Harmattan, 390 p.

François-Xavier Devetter



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/developpementdurable/8265>

DOI : [10.4000/developpementdurable.8265](https://doi.org/10.4000/developpementdurable.8265)

ISSN : 1772-9971

Éditeur

Association DD&T

Référence électronique

François-Xavier Devetter, « Édith Heurgon et Josée Landrieu (coord.), 2007, *L'économie des services pour un développement durable. Nouvelles richesses, nouvelles solidarités*, Colloque de Cerisy, Prospective, Essais & Recherches, L'Harmattan, 390 p. », *Développement durable et territoires* [En ligne], Lectures (2002-2010), mis en ligne le 22 février 2010, consulté le 14 avril 2022. URL : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/8265> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/developpementdurable.8265>

Ce document a été généré automatiquement le 14 avril 2022.



Développement Durable et Territoires est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 4.0 International.

Édith Heurgon et Josée Landrieu
(coord.), 2007, *L'économie des services
pour un développement durable.
Nouvelles richesses, nouvelles
solidarités*, Colloque de Cerisy,
Prospective, Essais & Recherches,
L'Harmattan, 390 p.

François-Xavier Devetter



- 1 Cet ouvrage s'inscrit dans le cadre des colloques de Cerisy sur la 'Prospective du présent'. Il s'agit du septième volume édité dans cette logique. Il rassemble les actes du colloque de juin 2006 sur « *L'économie des services pour un développement durable* ». La notion de développement durable avait été au cœur de l'édition précédente et les organisateurs ont souhaité prolonger la réflexion à partir du rôle des services dans l'économie et dans la société.
- 2 Cet ouvrage, très dense, vise ainsi à relier deux thématiques de recherche, l'économie des services et le développement durable, pour souligner comment elles peuvent s'enrichir l'une l'autre. Le volume commence par plusieurs textes introductifs qui insistent sur les enjeux des services en matière de cohésion sociale. Chaque fois, la question centrale est bien de savoir comment ces services, qui occupent une place importante dans le débat public, peuvent aider à renouveler les paradigmes économiques. Philippe Zariffian rappelle ainsi, dans une synthèse sur l'évolution de la perception des services dans l'économie, comment la prise en compte de ces derniers implique de repenser des notions comme la productivité, la valeur ajoutée et, au-delà, la mesure de la croissance et de la richesse. Le service est ainsi défini comme croisement entre deux univers, celui des citoyens en attente de services et celui des organisations qui sont aptes à les proposer. Loin d'être un simple marché confrontant offre et demande, les services sont l'enjeu de la définition d'un véritable « *art de vivre* ». Jean-Louis Laville prolonge cette réflexion dans le dernier texte introductif en soulignant que l'organisation de ces services dans le cadre de l'économie sociale et solidaire et leur développement peut participer à « *faire société* ».
- 3 Le livre reprend ensuite les contributions et les débats qui se sont tenus au sein des trois ateliers du colloque. Le premier, « *prendre soin des personnes, prendre soin des*

situations, » coordonné par Thierry Ribault s'intéresse aux services à la personne en les confrontant notamment à la notion de « *care* ». Le deuxième, animé par Josée Landrieu et Philippe Zariffian, se concentre sur les services collectifs en insistant sur la notion « *d'accès* » (à l'eau, aux transports publics, etc.). Enfin la troisième partie, menée par Christian du Tertre, cherche à ouvrir la réflexion sur d'autres services, davantage destinés aux entreprises et plus rarement mis en avant dans le cadre des travaux sur la cohésion sociale.

1. Prendre soin des personnes, prendre soins des situations

- 4 Cette première partie part du constat que la durabilité implique certes d'établir une relation équilibrée entre l'Homme et la Nature mais également de développer des rapports harmonieux entre les hommes eux-mêmes. Dans ce cadre les activités relationnelles semblent centrales et parmi celles-ci les services à la personne, définis ici au sens très large et incluant les services d'aide, de soin, de santé et plus largement les services de facilitation de la vie quotidienne.
- 5 Derrière l'organisation et le développement de ces services se posent alors des questions nombreuses liées aux inégalités, à la reconnaissance des qualifications (notamment dans les métiers du « *care* ») ou encore à l'accessibilité non seulement économique mais également culturelle, cognitive ou temporelle. Dans une première contribution, Patrick Haddad s'interroge sur la possibilité et les conditions d'existence d'un modèle de développement durable pour les services à la personne. Après avoir brossé de manière très claire l'historique du secteur et souligné la diversité des modes de régulation mis en place par l'État, il rappelle les critiques adressées au système mis en place par le plan Borloo en 2005 : inégalités des logiques de solvabilisation fondées sur les exonérations fiscales, encouragement aux emplois précaires et faible prise en compte de la qualité de service. Sa conclusion et la table ronde qui a suivi (et qui est retranscrite *in extenso* ici) ouvrent cependant plus de questions qu'elles n'apportent de réponses : le souhait de réduire la dimension inégalitaire de la demande ou la volonté de concilier les intérêts des bénéficiaires et des salariés tout en garantissant l'équilibre des finances publiques sont des objectifs affichés mais dont la mise en œuvre apparaît complexe. Dans un second temps cet atelier s'est intéressé à la question des compétences mobilisées tant par les bénévoles et les militants (voir notamment les contributions de Eric Dacheux et Brigitte Croff) que par les professionnels (notamment par Liane Mozère et Irène Jonas dans le cadre des métiers de la petite enfance par exemple). Les difficultés et les ambiguïtés de la notion de professionnalisation sont ainsi mises en évidence. Florence Jany-Catrice prolongera ce débat en questionnant la construction sociale des qualifications au sein des métiers relationnels.
- 6 Enfin cette première partie se termine par deux textes (Catherine Espinasse sur les mobilités d'accompagnement et Barbara Lucas sur les modes de régulations des activités de soins dans six grandes villes suisses) qui insistent sur l'intérêt de ne pas se limiter au traitement des problèmes rencontrés mais d'accompagner « *des situations dans lesquelles les personnes sont actrices* » (p. 138). L'accent est lors mis sur le maintien de l'autonomie et la valorisation des expérimentations. Thierry Ribault, à travers une courte et stimulante synthèse, interroge ces différentes contributions à partir des travaux d'Axel Honneth sur la reconnaissance et plus encore ceux de Hannah Arendt.

Selon lui, le développement de services « *qui font du bien aux personnes 'pourrait aider à dépasser le travail par la promotion d'un temps 'qui ne soit plus uniquement mesure de la production et de la reproduction mais aussi une source d'opportunités de devenir de l'être-en-action* ». (p. 164).

- 7 Au final cette première partie apparaît très riche et présente de nombreuses réflexions et illustrations sur les services à la personne dans leur acception la plus large. L'accent y est largement mis sur les dimensions relationnelles, sur la signification des 'soins' et sur les questions de reconnaissance qui s'y jouent. On pourra cependant regretter l'absence des aspects plus conflictuels comme le rôle (et non pas seulement le poids) des inégalités dans le développement de certains de ces services. La question des luttes sociales et des conflits autour du rapport salarial très particuliers qui caractérise souvent ces activités relationnelles est également largement absente. Les seules inégalités présentes dans ces textes sont souvent subies mais rarement 'construites'.

2. Enrichir le capital social et développer le bien public

- 8 La deuxième partie, qui reprend les contributions du second atelier du colloque, est également très ambitieuse : elle vise à réfléchir aux nouvelles modalités de l'économie à partir de la notion de 'vivre-ensemble'. L'objectif est alors de dépasser l'horizon productiviste pour bâtir une économie où la valeur serait une valeur humaine, collective et fondée sur la réciprocité. Les premières contributions s'intéressent à la gestion de bien public (l'eau par exemple pour Gilles Jeannot) et aux difficultés de promouvoir l'intérêt collectif notamment lorsque la gestion est confiée à des opérateurs privés. Nicolas Renard, au nom de Veolia Water, illustre également cette question mais cette fois dans le cadre des pays en voie de développement. Martino Nieddu répond partiellement à ces difficultés en mettant au centre de la réflexion la question du patrimoine, définie comme capacité à agir socialement. Le développement d'une « relation patrimoniale » pourrait alors permettre de dépasser la relation purement marchande.
- 9 Les deux contributions suivantes s'interrogent davantage sur la notion de gouvernance : comment faire vivre une gestion partagée d'un service collectif ? Comment donner corps à l'intervention de l'ensemble des parties prenantes ? Pour Nadine Richez-Battesti le rôle de l'association est ici central notamment lorsqu'elle s'intègre dans une gouvernance territoriale. Ces questions sont également au cœur du texte de Pierre Delanoue et Patrick Bacot sur le pilotage par ligne des TER. Ils montrent ainsi comment un dispositif au départ commercial a pu être investi pour promouvoir l'intervention des usagers et l'ouverture des cheminots vers l'extérieur. A nouveau l'importance de la logique territoriale est soulignée. Enfin, cette deuxième partie se conclut par deux contributions originales. Élisabeth Tissier-Desbordes s'interroge sur la notion de « *partage* » et sur sa contribution au « bien commun ». Les principes de la location, de l'appropriation et du partage sont illustrés à partir d'une étude réalisée pour l'Institut pour la ville en mouvement.
- 10 Comme pour la première partie, les contributions présentées sont riches et originales. Elles visent à dépasser l'opposition bien privé / bien public en intégrant une pluralité de parties prenantes, en insistant sur des formes innovantes d'appropriation ou d'échange fondées sur la réciprocité plus que sur le lien marchand. Pour autant, à nouveau il semble que les enjeux les plus conflictuels soient gommés et le fait que

plusieurs contributions soient issues d'études menées au sein ou à la demande d'entreprises n'y est peut-être pas étranger.

3. Des services aux entreprises à l'économie de la fonctionnalité : les enjeux du développement durable

- 11 La troisième et dernière partie s'intéresse au vaste ensemble des services aux entreprises. Si Christian du Tertre rappelle en introduction la grande diversité de ses services et surtout la difficulté de caractériser le rapport salarial dominant, les contributions publiées se centrent fortement sur les activités de quelques grandes entreprises. La notion phare développée dans cette partie est celle de 'fonctionnalité', à savoir « *la production et la vente de solutions globales dont l'aspect fonctionnel repose sur un usage intégré de biens d'équipements et de services associés* » (p. 241). Se retrouvent ainsi dans cette catégorie les offres de type 'bouquets' de services introduisant une dimension servicielle y compris dans la production industrielle. L'économie de la fonctionnalité est alors censée modifier l'approche de la performance, de la production et des modes de management. Jacques Lauriol complète cette analyse à partir du concept d'écosystèmes serviciels afin d'intégrer dans la réflexion un ensemble plus vaste d'acteurs (fournisseurs, clients, compétiteurs, usagers, etc.). Manuel Zacklad précise enfin les conséquences du développement de l'économie des fonctionnalités en termes de stratégies d'entreprises. Les trois dernières contributions visent à illustrer les pratiques des entreprises à travers trois exemples : Arianne Bisquerra détaille l'appropriation du concept de fonctionnalité par Gaz de France, Emmanuel Ligouzat s'intéresse quant à elle à La Poste tandis que Véronique Berthault reprend les expériences de la RATP.
- 12 La présence de ces comptes-rendus et analyses d'expériences est à la fois originale et intéressante, pour autant elles laissent peu de place aux analyses critiques. Cette partie partage ainsi les qualités et les défauts des deux précédentes : des réflexions originales et stimulantes mais au final qui reposent sur une recherche du consensus. Les conflits sociaux et les inégalités sont largement absentes (notamment des analyses sur les services aux entreprises qui sont pourtant marqués par un très fort dualisme). Le développement durable apparaît ainsi fréquemment comme une solution consensuelle ou tout au moins permettant une trajectoire 'où tout le monde gagne'. Cette approche peut parfois apparaître comme très (trop ?) optimiste.

AUTEUR

FRANÇOIS-XAVIER DEVETTER

François-Xavier Devetter est maître de conférences en sciences économiques à l'Université de Lille I et membre du CLERSE. Ses thèmes de recherches portent sur la qualité de l'emploi ainsi que sur les services à la personne.