

Les services et la mesure de la valeur

par **Maurice Décaillot, Economiste, spécialiste de l'économie sociale.**

Disons-le d'entrée : pour être clair, le présent exposé se doit de commencer par une élucidation de son objet, et tout d'abord par préciser ce qu'il faut entendre sous le nom de biens immatériels.

Ce terme aujourd'hui habituel recouvre un large éventail de prestations fournies, aussi diverses que les soins aux personnes physiques, les apports symboliques, culturels et organisationnels aux personnes et aux groupes de personnes, apports de structures et de procédures informationnelles aux systèmes, ces apports pouvant être immédiats ou à long terme, directs ou largement indirects, personnels ou communs, sous formes de procédures personnalisées ou de messages répliqués en très grand nombre à coût global presque constant. La réflexion conduit à voir leur spécificité notamment sous deux aspects caractéristiques : l'un est leur caractère le plus souvent non dénombrable, échappant à l'évaluation quantitative. L'autre est leur caractère non consommable, dit parfois non fongible, décrivant le fait que leur usage ne les détruit pas et n'implique pas un travail de reconstitution pour en bénéficier à nouveau.

C'est en quoi l'activité dite traditionnellement de prestation de service diffère de l'activité dite de production. On continuera ici à appeler ces activités immatérielles, pour ne pas multiplier les querelles de terminologie.

Notre sujet exige aussi de clarifier un autre débat. Plus précisément, alors que la distinction traditionnelle entre services dits marchands et services dits non marchands recouvre une distinction entre services monétisés ou onéreux et services gratuits ou bénévoles, on distinguera nettement les services réellement marchands, offerts dans le cadre des contraintes concurrentielles ou monopolistiques du marché ; services monétisés ou payants, fournis contre paiement mais hors des contraintes concurrentielles, notamment sous réglementation ; services publics rétribués par des ressources de la communauté sociale et fournis selon les besoins ; services bénévoles fournis par des personnes hors de toute rétribution directe.

Un autre point souvent évoqué est la constatation d'une diffusion récemment accrue de ce type de prestation dans la société actuelle. Certains auteurs en tirent la conclusion que l'activité de prestation de tels services en viendrait à supplanter totalement ou presque les autres activités, de même qu'en des temps passés l'agriculture a supplanté la cueillette et la chasse, que l'industrie de production a supplanté l'agriculture. On opérera ici pour une vue quelque peu différente.

On considèrera, au vu de l'histoire passée, que, au cours du temps, intervient et se développe une division sociale du travail de plus en plus affinée, faisant apparaître des travaux de plus en plus spécialisés et divers destinés à l'échange social. En d'autres termes, je fais ceci pour les autres, sachant que d'autres feront cela et cela pour moi. Notamment, les opérations constitutives de travaux divers en viennent à exister séparément de leurs travaux d'origine, en quelque sorte à s'externaliser.

Ainsi, des opérations telles que prévoir, coordonner, estimer, évaluer prévisionnellement et a posteriori, transmettre, pouvaient autrefois être partie intégrante de l'opération « faire », et s'en sont avec le temps détachées, sans pour cela qu'il soit moins nécessaire de faire réellement. S'il est vrai que les activités de services à la production se sont aujourd'hui largement autonomisées et diversifiées, elles restent souvent liées à des productions matérielles. Remarquons que, du fait de l'évolution des prix relatifs, en baisse moyenne pour des productions sous l'action des pressions concurrentielles, en baisse moins forte, voire en hausse pour les activités symboliques, la part des

activités productives dans l'activité totale se trouve fréquemment sous-estimée, et sa réduction surévaluée.

Admettons donc que la perspective actuelle n'est pas celle d'un effacement des activités productives, qui restent de grande importance dans la vie sociale, mais plutôt d'un accroissement réel de la part des activités de créations de structures, en complément des autres activités. Il n'y aura pas de civilisation immatérielle. Mais ce que l'on pourrait appeler les apports de complexité joueront un rôle non seulement croissant, mais aussi structurellement nouveau dans les activités humaines, rôle nouveau dont nous pouvons tenter de cerner certains aspects.

Rappelons d'abord la diversité de ces activités. Du point de vue de leur adaptation aux destinataires, certaines n'ont de pertinence que destinées à une personne ou un groupe de personnes défini : on peut les appeler affectables ou assignées. D'autres sont multipliables à de nombreux exemplaires sans perdre de leur signification. On peut les appeler répliquables. Du point de vue de leur champ d'application, certaines s'appliquent de façon immédiate, sans intermédiaire, au destinataire : ce seraient des services directs, tels des soins aux personnes ; d'autres ont de multiples effets indirects, tels l'éducation ou la formation : ce sont des services diffus.

D'autres encore concernent l'ensemble d'une communauté sociale, comme l'activité de régulation d'Etat : ce sont des services communs ; d'autres encore ne concernent pas seulement les générations actuelles, mais, comme la recherche scientifique, accumulent des savoirs transmissibles dans le temps : ce sont des services transitifs. D'autres encore, comme les conseils d'usage des systèmes productifs, sont des services complémentaires ou adjoints.

Les performances des systèmes informatiques ont pu faire croire à certains auteurs que de grands systèmes contenant de l'information et exécutant des tâches complexes « remplaceraient » le cerveau humain, et en quelque sorte exécuteraient à la place des hommes le travail humain. Il s'agit là d'une problématique remontant aux temps de l'Antiquité, voyant dans l'outil (y compris l'esclave considéré comme un outil) le remplaçant de l'homme. Cette conception se retrouve d'ailleurs dans des travaux modernes d'économie néo-classique analysant l'alourdissement de la production en coûts du capital comme une « substitution » entre « facteurs de production » qui rassemblent à l'identique les hommes et les capitaux. Pas plus que le marteau ne remplace la main, l'ordinateur ne remplace le cerveau humain, mais est un moyen dont s'aide l'homme pour faire son travail, qui reste son oeuvre faite à l'intention des autres hommes.

Les utopies cognitives voyant l'homme futur vivant dans le loisir total, entouré d'automatismes auto-entretenus répondant à ses besoins (mais parfois soupçonnés de se révolter)(Dannequin, p. 292-295), néglige le fait primordial que, de près ou de loin, mais de façon toujours nécessaire, le travail est ce qui fait que chaque homme, au fil du temps, produit pour les autres hommes les moyens de vivre, dans une division du travail débouchant sur l'échange social réciproque des travaux, et par là des biens, ainsi que l'ont déjà perçu, de façon pénétrante, les penseurs de l'Antiquité grecque il y a vingt-quatre siècles (Décaillot(b), p. 31-35).

Ceci nous conduit à envisager les rapports éventuels entre les activités immatérielles et les modes d'échange sociaux actuels et possibles.

Echanger l'immatériel

Certains ont pu croire que, avec les progrès des techniques et l'accroissement bien réel du rôle de la coopération dans la production, le rôle des individus dans la vie sociale s'estomperait au point que la seule gestion cohérente des ressources serait une gestion indivise, anonyme, collective, voire collectiviste, l'échange disparaissant au profit de l'allocation distributive de fonds indivis. La vie et l'histoire ont montré à quel point ces représentations étaient éloignées des nécessités réelles. Celles-ci donnent à penser, en effet, que, si la coopération entre personnes devient effectivement plus intense, la division du travail, qui permet à la société diversifiée et solidaire de détecter les variantes d'activités les meilleures, devrait s'approfondir, et donc souligner le rôle des personnes dans ce processus. Les formes de propriété appelées à émerger de ce fait devront donc être adaptées de plus près aux activités nouvelles.

Ces activités sont parfois considérées comme marquées par leur caractère dit non rival, décrivant le fait qu'une personne détenant un bien immatériel peut le transmettre à d'autres sans le perdre, et peut donc le « partager » avec d'autres personnes. Cette représentation a l'inconvénient d'introduire une dissymétrie entre partenaires, l'un, détenteur initial, ayant acquis le bien immatériel à sa valeur, et donc rétribué le travail fait, et l'autre (ou les autres), destinataire (s) du partage, le recevant gratuitement. Elle conduit en outre à généraliser aux biens immatériels une procédure dite de partage, donc distributive, dont on sait que, en l'absence de critères objectifs de distribution reconnus en commun, elle tend à engendrer l'arbitraire, la dissymétrie, le conflit.

On préférera décrire le bien symbolique concerné comme un bien destiné par fonction à la communication de tous avec tous, et donc, par vocation, également accessible à tous ceux à qui ce bien est utile.

L'immatériel est-il gratuit ?

On doit à ce stade, attirer l'attention sur le coût des biens immatériels.

Le fait que de tels biens soient souvent, comme on l'a dit, répliqués à grande échelle, et puissent de ce fait être finalement disponibles pour un coût unitaire très faible, et ceci sans limite proche de temps, a conduit divers auteurs à envisager la gratuité de leur diffusion comme la norme du futur, cette même gratuité étant appelée à une large application (Lambert, p. 296-300, Collectif d'artistes, p. 288-295)

Soulignons la différence essentielle qui existe et existera entre un bien à faible coût et un bien gratuit. Les biens immatériels, et symboliques, au coût unitaire réduit, sont cependant le fruit du travail social de personnes réelles, travail ayant donc vocation à être reconnu et rétribué. Il n'y a pas et n'y aura pas de biens sans coûts en travail, même si, dans des conditions définies, ils pourront être placés en accès gratuit, ou faire l'objet de « dons ». De même, des biens immatériels, aujourd'hui disponibles à faible coût de transmission, tels que les résultats de la science des siècles passés, sont le fruit d'un travail qui a dû être rétribué ; actuellement non porteurs de valeur, ils constituent aujourd'hui une ressource utilisable à faible coût, mais aussi, de ce fait même, non un revenu échangeable contre des biens consommables produits actuellement. L'existence d'un patrimoine commun de biens immatériels disponibles ne peut justifier l'émission d'un revenu universel anonyme, sauf à faire de ses bénéficiaires les percepteurs d'un péage sur une ressource gratuite.

Les biens immatériels, produits d'un travail reconnu et rétribué, devront donc être échangés en société contre d'autres biens, y compris des biens dits matériels. Il convient donc que soit définies, pour une société donnée, les conditions d'un équilibre entre les activités productrices de biens immatériels et celles qui produisent des biens matériels, même si la consommation de services par les services a pris de grandes proportions (Gadrey, p. 87). Il sera en effet longtemps nécessaire que soit en vigueur un système d'évaluation des travaux incluant à la fois les productions traditionnelles et les prestations de service immatériels. On peut montrer qu'une telle définition est théoriquement possible.

Evaluer les services immatériels

Affrontons donc maintenant le problème de l'évaluation des services, tenu compte des difficultés signalées de leur échange, à commencer par celle de leur identification.

Lorsque je produis aujourd'hui un bien destiné à la vente, son coût inclut, de plus en plus largement, le coût de services divers, de recherche et de communication scientifique et technique, d'organisation, de normalisation, de contrôle, de communication commerciale, de transport, souvent non dénombrables, non transférables à une qualité-type toujours connue d'avance. Ils sont eux-mêmes le résultat de travaux d'ancienneté et de durée de vie diverses, utilisés avec des efficacités au moins en partie imprédictibles. Il en résulte que la référence de l'évaluation et de la rétribution du service ne peut, dans bien des cas, être le résultat final global identifié de la prestation, résultat qui ne sera constatable que plus tard, à distance, à une autre échelle, et à un ou des facteurs aléatoires près. La rémunération d'un service, à la différence de celle d'une production, est donc souvent distincte de la constatation de ses résultats finaux. Les effets finaux de la découverte d'un théorème, d'un code de transmission, d'un remède, ne seront sans doute jamais connus définitivement, bien qu'évalués

prévisionnellement et en cours d'utilisation. Pour l'application efficace d'une recherche technique, doivent s'additionner l'opportunité de la découverte d'un dispositif technique par l'un des laboratoires explorant le même domaine, et l'opportunité de la présence d'une demande actuelle et concrète des usagers, toutes deux comportant une part d'aléa. Le coût véritable de la découverte ne peut pas faire abstraction de l'ensemble des lieux de recherche ayant exploré les diverses possibilités, tout en rétribuant le travail réellement fait par le laboratoire découvreur.

Un point d'importance mérite d'être souligné. Dans les activités du domaine de l'immatériel, il n'y a pas de lien de détermination technologique directe entre le système des moyens employé et le contenu de la prestation pour le destinataire, dont la consistance dépend d'abord des procédures mises en oeuvre de façon autonome par le prestataire. Ceci implique que, à la différence des activités productives, les perfectionnements attendus dans les activités de l'immatériel ne peuvent être traduits ou induits de façon directe par des changements technologiques des moyens employés, ou s'accompagner d'économies de coûts matériels, ou correspondre à une économie de travail direct pour un résultat donné. Si deux personnes font bien leur service, cela ne signifie pas qu'une personne faisant deux fois mieux pourra les remplacer. Les moyens acquis en vue d'une prestation doivent d'abord permettre au prestataire d'effectuer sa mission dans sa généralité. De ce point de vue, les exigences de « productivité » parfois présentées aux fournisseurs de services, et notamment de services publics, relèvent du non-sens. La mission des prestataires d'un service est celle d'assurer l'adéquation du service rendu au service demandé par le requérant ou la demande sociale définie, les moyens nécessaires étant alors délimités d'un commun accord.

Comment alors évaluer le service rendu ?

L'évaluation en valeur présente, par nature, ne constitue pas une difficulté importante. Elle est le résultat d'un apport de biens dus au travail, apport de biens qui dans le même temps n'est validé que par l'acceptation sociale dont il est l'objet de la part d'une demande exprimée. C'est pourquoi l'évaluation d'une prestation ne peut être définitivement considérée comme équilibrée que lorsqu'elle est confirmée par une demande exprimée.

Une dimension de cette demande pour les biens matériels est la dimension quantitative. Celle-ci est absente ou peu pertinente concernant les services. Il est difficile, bien que non totalement impossible, de cerner la dimension qualitative d'une prestation à travers des mouvements quantitatifs.

Le mouvement des productions et des techniques fait que la valeur moyenne du produit personnel pour une société donnée traduit, au fil du temps, sa progression générale. En rattachant l'évaluation des services à cette évaluation moyenne, y compris avec les modulations utiles, et notamment à travers leur rapprochement de performances d'autres activités, on réfère leur évaluation aux performances de la société dans son ensemble.

Si, comme on l'a vu, le service a souvent pour effet attendu la réussite globale d'un ensemble de procédures, à l'échelle d'une activité de proximité, ou plus large, ou sociale, il est cohérent de penser que l'évaluation de ce service doit être reliée à celle des résultats d'ensemble obtenus, suivant les cas, par l'activité, ou la filière, ou la communauté sociale, résultats incluant les performances quantitatives réalisées. Des procédures de mise en relation par enchaînement, au cours du temps, peuvent permettre de telles évaluations, référant ainsi l'évaluation des services à celles des autres activités sociales et à leurs résultats factuels, assurant ainsi un équilibre justifié entre activités apparemment difficilement comparables. Par exemple, les rémunérations des prestataires de service peuvent évoluer en fonction de l'évolution du revenu général d'un collectif pour la période précédente (Décaillot(a), p. 93-96 ; Décaillot (b), p. 130-133). Ceci peut également s'appuyer sur des indicateurs de résultats plus spécifiques.

On propose aussi de définir de façon cohérente des procédures de rémunération des travaux d'apport de compétence ou de responsabilité, qu'on ne confondra pas ici avec une performance de productivité ou d'efficacité. Leur évaluation peut, par enchaînement avec l'évaluation des résultats globaux, tenir compte, en fonction de conventions passées d'un commun accord, de paramètres comme l'amélioration des résultats obtenus par l'ensemble concerné ou l'ampleur du collectif soutenu par chaque prestataire. On peut montrer que de telles évaluations permettent de rémunérer réellement

l'apport de compétence (Décaillot(a),p. 100-103), tout en limitant raisonnablement le nombre des échelons de responsabilité et en évitant les écarts démesurés et injustifiables de rémunération entre catégories de personnes : ponts d'or d'un côté, performances de qualité, et aussi de comportement, exigées d'avance mais non reconnues de l'autre.

Le coût des services communs à des groupes d'activités pourraient également être répartis en fonction des revenus de chaque collectif participant (Décaillot (a),p. 97-100).

A la différence de conceptions telles que celle du capital humain, qui ferait des hommes apporteurs de compétence les outils d'une croissance économique érigée en but, ces procédures font des prestataires de services élaborés des participants à des évolutions d'ensemble dont ils sont à la fois les acteurs et les bénéficiaires.

On voit que ces procédures, tout en tenant compte de la spécificité des prestations immatérielles, impliquent, comme dans le cas des productions matérielles, une référence directe ou indirecte à une évaluation moyenne du travail fait, dans la société donnée, par chaque personne, évaluation pouvant être obtenue à partir des données statistiques courantes disponibles, du fait que toute richesse reçue, directement ou indirectement, correspond, à une marge d'erreur près, à une richesse réelle créée.

Cependant, la mise en pratique de tels principes généraux se heurte au contexte actuel qui favorise la pression du marché sur l'évaluation des services, avec des conséquences nettement marquées.

L'immatériel sur le marché

On sait que l'évaluation des produits traditionnels est elle-même difficile, tenu compte des aspects qualitatifs de plus en plus pertinents pour la demande des produits. Du fait que, dans le domaine des prestations immatérielles, les effets de productivité quantitative importent moins que la qualité fournie, on pourrait penser que leur évaluation peut se référer de plus près aux temps dépensés.

En fait, ainsi qu'on le constate, les évolutions de l'évaluation des services s'écartent très largement des évolutions des temps consacrés. On peut estimer que, si une part de ces écarts d'évaluation peut être imputée aux niveaux de qualité exigés par différents services, une autre part, qui peut être largement prépondérante, doit être attribuée aux conditions de marché rencontrées. La rémunération par ces activités de communication ou de publicité de personnalités du sport ou du spectacle cédant l'usage de leur notoriété particulière, non reproductible immédiatement, relève, non de la performance d'activité, mais du péage marchand demandé pour l'usage privatif d'une clef d'entrée rare sur le marché des acheteurs.

La transaction marchande se caractérise comme la vente-achat d'un bien, intervenant entre deux partenaires selon des termes de l'échange qui ne dépendent que d'eux seuls et de leurs pouvoirs de négociation respectifs, et donc largement indépendants des conditions de production et d'usage.

Une telle transaction suppose que le vendeur, avant la vente, dispose souverainement du bien vendu.

Or les biens dits immatériels n'ont de pleine existence qu'en tant qu'ils bénéficient à leur destinataire, ce destinataire étant souvent une large communauté d'usagers ou de citoyens, et parfois potentiellement l'ensemble de la population. En effet, un savoir est un savoir parce qu'il est reproductible par tous avec les mêmes résultats d'expérience. Monopoliser un savoir, c'est amputer, en même temps que son caractère universel, sa validité de savoir. Un code, comme un langage, a vocation à assurer avec la même fiabilité une communication entre tous les usagers potentiels, et de façon réciproque. Un bien culturel a vocation à s'inscrire dans un bagage culturel partageable par tous, etc. Comment donc disposer souverainement d'un bien ayant vocation à être universel, et dont la réalité dépend en même temps du libre usage voulu par des destinataires fonctionnellement aléatoires ? Comment prétendre céder à un partenaire acheteur cette même disposition souveraine d'un tel bien ? Cette contradiction, spécifique aux biens immatériels, se manifeste de plusieurs façons.

Le coût d'un bien immatériel répliquable ou non dépend du travail qu'il a globalement exigé, travail qui, dans le cas des biens répliquables, ne dépend que très peu du nombre de destinataires finaux. Le coût unitaire de chaque exemplaire du bien, par contre, en dépend très fortement. Un prix à la vente étant fixé, les incertitudes sur les quantités diffusées seront, beaucoup plus nettement encore que pour les produits classiques, causes de résultats en très forte variations suivant l'ampleur de la diffusion, avec une incidence très forte sur les résultats des entreprises, les risques qu'elles courent et leurs chances de survie sur le marché.

Ceci induit une incertitude pour elles sur le niveau initial des prix à exiger des acquéreurs et donc sur les performances des ventes futures, avec là encore de fortes incidences potentielles sur les résultats. De ce fait, la concurrence est porteuse d'enjeux plus brutaux encore que dans les autres domaines, chaque défaillance étant une menace plus vitale, et chaque succès un chemin plus triomphant vers la prospérité pour les unes et de ce fait une menace accrue pour les autres.

Les entreprises s'efforcent donc, plus fortement encore que dans les autres activités, d'acquérir des positions dominantes, en s'efforçant de posséder et maîtriser de façon exclusive la propriété des systèmes demandés et l'accès aux clientèles, par des multiples moyens. L'action traditionnelle par la guerre des prix est particulièrement dangereuse ; les entreprises l'empruntent parfois, notamment en proposant à titre de produits d'appel certains services momentanément ou partiellement gratuits (une gratuité qu'on ne saurait confondre avec un don). Cette évolution conduit également à l'industrialisation, y compris taylorienne, du traitement des informations (classement et analyses de données...), par des systèmes automatisés ne nécessitant qu'une intervention humaine réduite au minimum.

En même temps, les entreprises tendent, de préférence, à user d'autres moyens, tels que le confinement des usagers dans une dépendance technologique en chaîne, l'auscultation tacite des demandes des clientèles et de leurs informations, leur mise en dépendance juridique à travers des contrats prolongés, inexplicites et dissymétriques.

Le résultat d'ensemble de cette évolution est, plus rapidement encore que dans les autres domaines, la concentration des entreprises à l'avantage des plus expéditives, et de ce fait l'établissement rapide de la domination d'un nombre très réduit d'opérateurs, ou même d'un seul, sur la plus grande part de chaque marché.

Or les domaines productifs traditionnels connaissent déjà des pressions concurrentielles sur les prix et les débouchés telles que, on le sait, se multiplient les délocalisations et les extinctions d'activités. Les activités de services, connaissant une certaine croissance, moins immédiatement menacées, pour certaines du moins, de délocalisation, et laissant espérer, en cas de succès, des taux de rentabilité supérieurs à la moyenne, attirent de plus en plus les capitaux, y compris dans les activités qui, du fait de leur fort coefficient d'incertitude, étaient traditionnellement du domaine des services publics, tels que la santé, l'éducation, les activités festives et culturelles de masse, telles que le sport spectacle, la musique de grande diffusion, la communication téléphonique et visuelle personnelle, les jeux vidéo, etc.

Il y a là un terrain marchand pour le déploiement d'abondants capitaux, terrain prometteur de rentes que j'appellerai fabuleuses au double sens du terme, à savoir très généreuses en cas de réel succès, mais aussi relevant de la légende dans la mesure où les déceptions sont nombreuses et chèrement payées, ainsi que l'a montré l'éclatement de la bulle informatique du début des années 2000.

Cette évolution paraît enclencher, particulièrement au cours des dernières périodes, des dérives qui peuvent inquiéter.

Une part visiblement accrue des activités d'élaboration de procédures immatérielles a pour objet, non plus l'expertise scientifiquement ou techniquement fondée de procédés objectifs, mais l'élaboration de moyens d'influence sur les personnes, notamment les clientèles potentielles, à travers le raffinement des procédés de persuasion, de fidélisation, de conditionnement psychologique sous couleur de dynamisation des individus, d'attraction renforcée vers les achats compensatoires, vers les activités commerciales et financières, la recherche de rentes, l'influence orientée sur l'opinion publique, la

défense d'intérêts particuliers principalement en position dominante. En effet, le transfert de valeur par les conditions de marché, ainsi rendues avantageuses sont, pour certains acteurs du moins, aussi prometteuses que les résultats de combinaisons techniques efficaces.

Il semble en résulter une confusion croissante, notamment en matière d'expertise, les exigences de pratiques objectivement cohérentes et celles d'une réponse factuelle, à terme rapproché, aux intérêts prédominants immédiats se concilient de plus en plus difficilement, notamment dans la production d'expertises officielles de plus en plus étroitement préconditionnées. Les contenus de la culture, de l'éducation, de la recherche scientifique elle-même, subissent des effets analogues, dérivant vers la recherche de l'apparence et de l'influence immédiates.

Certains auteurs analysent cette évolution comme un conflit entre un assujettissement de masse aux impératifs marchands d'un côté, et une volonté d'individualisme libérateur de l'autre. Nous proposerons, de façon plus complexe, de voir là, d'une côté, le façonnage marchand, à la fois de conditionnements massifs et de modelage des personnes vers un individualisme isolateur, et de l'autre le double besoin d'une réinsertion sociale porteuse de réciprocité équitable, et celui d'une véritable reconnaissance de l'autonomie des personnes et des moyens individuels et sociaux qui lui sont nécessaires.

Face à ces contradictions, les réactions sont diverses, mais significatives.

L'une est la pratique du piratage de l'information, à une échelle d'autant plus considérable que les technologies de la communication prêtent à la diffusion des contenus. Ainsi, un problème structurel de fond, celui de la compatibilité entre des prestations à vocation universelle et leur appropriation privative, se présente sous la forme apparemment traditionnelle d'un conflit entre propriétaire et prédateur.

Une autre réponse est l'apparition de réseaux de créateurs et d'utilisateurs de messages informatifs proposés gratuitement ou à des conditions forfaitaires, et sous forme de corpus accessibles globalement.

Les contradictions dont souffrent ces offres sont différentes des précédentes. Lorsqu'ils sont alimentés gratuitement par les participants, qui à leur tour y puisent des messages gratuitement, ces fonds mutualisés d'avoirs immatériels ne permettent pas la rétribution indispensable de leurs apports et la couverture de leurs coûts réels, et doivent avoir recours à des sources de financement extérieur, bénévoles ou du type de la sponsoring. Ils ne peuvent survivre qu'à la condition de demander à leurs bénéficiaires une participation au financement, qui doit alors être redistribuée aux auteurs. De telles institutions ne peuvent subsister qu'à travers des relations d'échange avec les autres activités, et donc une insertion dans les échanges économiques, il est vrai à des conditions bien différentes de celles réclamées par les détenteurs privés d'information, ainsi que l'a illustré le récent débat sur la rémunération des oeuvres musicales.

On ne peut toutefois adopter la vision illusoire selon laquelle chaque apporteur de message bénéficiant de l'apport global du système retirerait en quelque sorte plus qu'il n'a apporté, le système multipliant la valeur de chaque apport, et créant ainsi de lui-même des richesses transmissibles. Il s'agit en fait d'un système d'échange entre égaux, à solde globalement nul, qui sont, en moyenne, également apporteurs et également bénéficiaires, même si certains apportent ou retirent plus que d'autre sans que cela donne lieu à évaluation particulière, ces différences étant traitées comme aléatoires ; ce qui n'exclut pas la possibilité d'une mise à disposition gratuite auprès de tiers désignés.

Ainsi s'enclenche, autour de ces biens, une dynamique de conflit entre, d'une part, les partisans et bénéficiaires de la détention privée et de l'exploitation marchande des informations, et d'autre part les demandeurs d'une gestion mutualisée des ensembles d'information vouées à la communication générale. Cette dynamique d'affrontement alimente, d'un côté, les tentations d'appropriation sans contrepartie de la part des publics se sentant dépouillés d'un accès légitime ; et de l'autre la propension des détenteurs privés à une sécurisation des informations détenues de plus en plus générale et de plus en plus contraignante pour les usagers, allant jusqu'à l'intrusion et une

surveillance pouvant devenir difficilement tolérable d'un point de vue civique, et de plus génératrice de coûts commerciaux, juridiques et techniques croissants de sécurisation.

Cette dynamique d'affrontement laisse penser que le confinement privatif de l'information à vocation de diffusion est et sera cause de difficultés diverses de portée économique, juridique, sociale. Ainsi que le montrent les exemples de diffusion des progrès technologiques récents en de multiples domaines de la science et de la technique, allant en Chine jusqu'à la conquête spatiale, il est très probablement illusoire de penser que les connaissances puissent être longtemps appropriées et réservées aux zones développées du monde, et très vraisemblable que les savoirs et savoir-faire des domaines de l'immatériel se diffuseront dans le monde plus rapidement encore que les procédés industriels. J'estime donc que l'ambition proclamée de l'Union européenne d'acquérir une position d'excellence en matière de compétitivité en s'appuyant sur des compétences spécifiques détenues de façon exclusive, est vouée, dans un avenir peu éloigné, à être déçue par les faits.

Cela nous conduit à poser la question de la pertinence d'une gestion des ressources immatérielles sous forme de services publics.

L'immatériel et le service public

Rappelons-le brièvement : les biens immatériels sont caractérisés, de façons diverses, par des traits fortement spécifiques : caractère non dénombrable et non consommable des prestations, coût unitaire fortement aléatoire, diversité et caractère aléatoire en nombre, en délai, en proximité, des destinataires individuels ou collectifs présents et futurs.

Si l'effet final d'ensemble des prestations est souvent difficilement prévisible ou discernable, l'acte initial est lui-même souvent difficilement standardisable et référentiel et peut difficilement être mis en relation avec un coût individuel préalable. On connaît les inconvénients de la rigidité des échelles de qualification prétendant à un étiquetage préalable des travaux humains. Ce risque est plus grand encore en matière de prestations immatérielles.

Ces indéterminations conduisent à envisager des évaluations largement mutualisées des prestations de service.

En même temps, la demande existe d'une réelle pertinence des prestations, celle-ci devant être assurée par leurs auteurs.

Tenu compte de ce qui précède, on suggérera d'explorer les propositions suivantes.

On pourra distinguer une catégorie de prestations de services dont l'effet principal attendu concerne la collectivité dans son ensemble. Des services tels que les prestations de soins, l'éducation, les activités scientifiques, les prestations des grands systèmes et réseaux de communication, etc., relèveraient de cette catégorie. Ils pourraient faire l'objet d'une double régulation. D'une part, une gestion rationnelle devrait rattacher les évaluations et les rémunérations à l'évaluation de résultats de ces activités et de leurs sous-ensembles, en relation avec les résultats globaux attendus de l'activité économique et sociale (en évitant ainsi les erreurs du type de la rémunération du pompier pyromane au nombre d'incendies éteints, encouragement à en allumer d'autres). D'autre part, des conventions réunissant les partenaires intéressés (public, institutions, personnel, partenaires locaux et sociaux...) pourraient définir les impératifs à respecter et la limite des aléas pris en charge, et ainsi la responsabilité des personnes prestataires. On peut considérer que le maintien d'un niveau réellement performant des activités scientifiques, à l'opposé de bien des projets actuels visant à rapprocher leur gestion de celles d'activités rentabilisables à court terme, exigera tôt ou tard le retour à des formes de gestions socialement mutualisées incluant les activités de long terme et d'impact incertain.

Notons que, dans cette logique, et concernant l'éducation, la thèse actuellement défendue d'un retour au paiement par les étudiants des coûts de l'éducation paraît particulièrement inappropriée. L'inégalité bien réelle d'accès des étudiants de différentes catégories sociales à l'éducation supérieure ne serait pas réduite par son introduction, bien au contraire. Il convient de reconnaître l'éducation supérieure comme un moment préparateur du futur travail de l'étudiant, et donc comme méritant une rétribution

préalable, même si l'impact de ce futur travail est aujourd'hui, et fort heureusement, inconnaisable. C'est cette absence de reconnaissance qui a permis la situation socialement déséquilibrée et budgétairement coûteuse actuelle. En même temps, la nécessaire mutualisation de ces coûts d'éducation devrait inclure, par convention publique, l'introduction d'une responsabilité progressive de l'étudiant, pouvant conduire au refus de prendre en charge la poursuite d'un cursus très visiblement dénué de résultats.

Une autre catégorie pourrait être celle des prestations bénéficiant à des activités traditionnelles (services à la production). Celles-ci pourraient voir leur évaluation reliée à celle des activités qui, sous des formes précisées par convention, bénéficient directement de leurs prestations.

Une autre catégorie encore concernerait les services individuels aux personnes, pouvant être évalués en rapport avec des activités de niveau de compétence comparable.

Comme on le voit, le fil conducteur d'une telle gestion est celle de l'obtention, par les citoyens participants, d'une couverture des charges dépassant le champ d'action individuel, en échange d'une contribution assumée selon une règle commune par tous les citoyens. On est donc là, non dans le domaine de la gratuité, mais celui de la réciprocité, et donc de l'échange, même si à ce niveau la réciprocité intervient, non plus entre les personnes ou les groupes, mais entre la communauté sociale toute entière comme demandeuse et elle-même comme prestataire, par l'intermédiaire de fournisseurs de services désignés par elle.

En tant que forme d'échange, de telles procédures appelleraient elles aussi, comme l'exigeraient également des échanges économiques équitables, un arbitrage public, dont les institutions communes devraient assumer la charge.

L'immatériel hors l'économique

Nous terminerons par quelques remarques resituant ces activités dans la complexité des rapports économiques et sociaux.

Ces propositions d'évaluation économique des services, qui veulent indiquer des possibilités d'évaluation rationnelle des services, n'excluent pas pour autant l'existence d'activités immatérielle débordant le champ économique. Les dimensions les plus subjectives de la qualité de certains services, telle l'esthétique d'une décoration publique ou la pertinence d'un message culturel complexe, ne relèvent plus de l'évaluation économique des activités de services, mais de pratiques de gratification mutuelle, festives, conviviales, culturelles, symboliques, tels qu'en connaissent toutes les sociétés. Ces activités, souvent d'ordre immatériel, échappent et doivent échapper, du fait de leur rôle de reconnaissance sociale inconditionnelle de tous les membres de la société, à toute évaluation. Elles ne doivent pas pour autant, à travers des redistributions trop lourdement dissymétriques, rompre les équilibres sociaux, sauf à générer des relations inégales, et à cristalliser des relations de dépendance ou d'allégeance, ainsi qu'on l'a vu dans des sociétés traditionnelles ou antiques. La marchandisation des activités festives actuellement observée, y compris les offres de services apparemment gratuits utilisés comme produits d'appel, peut donc être le terrain de réelles dépendances sociales.

Une question ancienne est celle des rapports entre la détention du savoir et la détention du pouvoir en société. Les évolutions actuelles tendraient à montrer que, tout autant que par le passé, c'est la maîtrise du pouvoir économique qui assure aux catégories dominantes l'accès aux pouvoirs politiques et à la maîtrise des productions symboliques, y compris le savoir et les schémas structurant les systèmes socio-techniques incarnés dans les installations productives. S'il est vrai que la domination du savoir vient renforcer la prééminence des catégories dominantes, ce sont bien, de façon prépondérante, et peut-être plus que jamais, les moyens d'influence économique qui modèlent les orientations et les procédures des pratiques scientifiques et techniques, culturelles, informatives, de régulation, de communication.

Et de fait, on voit aujourd'hui la mise en pratique de formes de distribution des tâches qui placent des personnes compétentes en position de facilitatrices de la subordination de personnels d'autres

catégories, sans pour que celles-ci échappent elles-mêmes, pour une grande part, à l'assujettissement ; alors se pose le problème de l'évaluation de leurs travaux selon des échelles de « mérite », mérite qu'il paraît bien difficile d'évaluer sans introduire une dissymétrie contestable, parce que subjective, entre les évaluateurs et les évalués.

Cela signifie-t-il que le savoir est nécessairement un instrument du pouvoir ? Ce qui précède suggère que cela n'est pas une fatalité.

Si la division sociale du travail est une réalité fondatrice y compris dans la production de biens immatériels, il est possible de concevoir que, si certaines tâches peuvent être réalisées sans la pleine connaissance de leurs fonctionnalités techniques, cette connaissance étant apportée par des personnes compétentes, cela ne signifie pas forcément que les personnes au travail d'application (plutôt que d'exécution) soient pour autant en position sociale subordonnée, dans la mesure où elles disposeraient de la maîtrise de leurs échanges.

Certains, avec la diffusion des messages informatifs et la description exacte des savoirs et des compétences, ont pu avoir l'illusion, attrayante pour d'aucuns, et menaçante pour d'autres, que l'on pourrait faire de l'homme, techniquement encadré et maîtrisé, un simple outil de production d'autres hommes. On conclura que l'outil, fut-il immatériel, est et reste un outil dans la main de l'homme, outil destiné à réaliser les ouvrages utiles aux autres hommes, un outil, non de la domination, mais de la réciprocité. De même l'immatériel ne deviendra jamais le substitut de l'humain dans sa socialité.

La prestation immatérielle prend place, difficilement, mais nécessairement, dans la configuration complexe des tâches humaines, matérielles ou non, économiques ou non, instantanées ou non, collectives ou non, réalisées en société.

Références

- **Dannequin Fabrice, Jorda Henri**, « Au-delà de la Société du Travail ». Dans : Boutiller Sophie et al., *Travailler au XXI^e siècle. Nouveaux modes d'organisation du travail*. Editions De Boeck, Bruxelles 2006, p. 283-309.
- **Décaillot Maurice** (a) ; *Demain l'Economie équitable. Bases, Outils, Projets*, Editions L'Harmattan, Coll. Economie et Innovation, Paris, 2001.
- **Décaillot Maurice**, (b), *Le juste Prix. Etude sur la valeur-travail et les échanges équitables*. Editions L'Harmattan, coll. Economie et Innovation. Série Krisis, Paris 2003. *- **Gadrey Jean**, « La galaxie des Services ». Dans Kergoat Jacques et al., *Le Monde du Travail*. Editions La Découverte, Coll. Textes à l'appui. Paris 1998, p.83-92.
- **Collectif des Artistes**, « Inventer la Gratuité. » Dans : *L'Alteréconomie. Quelle autre Mondialisation ?* Editions La Découverte - MAUSS, Revue du MAUSS, n° 21, 1^{er} semestre 2003, p. 288-295.
- **Lambert Jean-Paul**. « L'Hypothèse distributiste . La Gratuité à tous les étages. » Dans : *L'Alteréconomie. Quelle autre Mondialisation ?* (op. cit.), p. 296-300.