Analyse d'ouvrage par François Hubault

Anne-Marie Arborio, Paul Bouffartigue & Annie Lamanthe (Eds.). (2019).
Crise(s) et mondes du travail

François Hubault

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/activites/4854>

DOI : 10.4000/activites.4854

ISSN : 1765-2723

Éditeur

ARPACT - Association Recherches et Pratiques sur les ACTivités

Référence électronique

François Hubault, « Analyse d'ouvrage par François Hubault », *Activités* [En ligne], 16-2 | 2019, mis en ligne le 15 octobre 2019, consulté le 24 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/activites/4854> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/activites.4854>

Ce document a été généré automatiquement le 24 septembre 2020.

Activités est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Analyse d'ouvrage par François Hubault

Anne-Marie Arborio, Paul Bouffartigue & Annie Lamanthe (Eds.). (2019). *Crise(s) et mondes du travail*

François Hubault

RÉFÉRENCE

Anne-Marie Arborio, Paul Bouffartigue & Annie Lamanthe (Eds.). (2019). *Crise(s) et mondes du travail*. Toulouse : Éditions Octarès, collection Le travail en débats, Série Colloques & Congrès, 262 pages.

- 1 Cet ouvrage réunit en chapitres, 16 communications présentées aux XV^e Journées internationales de sociologie du travail coorganisées par le laboratoire d'économie et de sociologie du travail (LEST) et le Kekomod à Athènes en mai 2016. Le livre se déploie en 3 parties – le salariat (*ce que la crise fait au salariat*), la condition sociale et le vécu des travailleurs et des demandeurs d'emploi (*travailleurs dans la crise*) ; *les politiques publiques en action* – au cours desquelles les auteurs proposent une discussion de la notion de crise et creusent les implications particulières de la crise financière de 2007-2008 « sur l'emploi et le travail » (p. 5-6).
- 2 Le présent article est tenu du point de vue de quelqu'un qui ne relève pas de la discipline ici en jeu, mais en partage l'intérêt pour le « travail ». Il développe un regard d'économiste et d'ergonome sur les questions soulevées par les auteurs, en sorte que nous proposons moins ici un retour sur tous les développements de l'ouvrage que nous saisissons le prétexte de leur stimulation pour avancer dans la réflexion sur une préoccupation commune.
- 3 En préambule, notons que deux impressions fortes surplombent cette lecture. La différence entre emploi et travail n'est pas véritablement posée – sauf sous l'espèce d'une distinction implicite entre conditions d'emploi et conditions de travail qui n'a pas besoin de beaucoup de développements – de sorte qu'on n'accède pas à l'*activité* des

travailleurs – à l'exception notable d'un article de G. Gabourieau sur la mise en place de la supply chain et celui de H. Clouet où est très éloquemment décortiquée la stratégie des conseillers à l'emploi pour faire accepter, négocier ou imposer le temps partiel comme « solution » au chômage des « bénéficiaires » –. Les contributions ne ciblent que les changements vécus par les travailleurs dans leur emploi. Par ailleurs, toutes les contributions raisonnent sous l'évidence que *la crise qui compte* c'est la crise financière de 2007-2008, sans discuter la possibilité – à tout le moins la combinaison – d'une autre source qui opère d'ailleurs plutôt comme une mutation que comme une crise : la servicialisation de l'économie et la transformation profonde du modèle économique en devoir d'intégrer dans le périmètre de pilotage de sa performance, des *externalités* – sociétales tout autant qu'environnementales – jusqu'ici tenues à distance.

- 4 Cela étant, il faut commencer par une reconnaissance : pour les lecteurs qui ont leurs repères théoriques et professionnels dans les disciplines du travail, l'ouvrage apporte des vues utiles et intéressantes sur la manière dont la crise interpelle les catégories de la sociologie du travail. Principalement deux :

- la crise brouille la distinction classique entre travailleur indépendant et travailleur salarié, provoquant une hybridation des formes d'emploi qui met à mal les catégories ordinaires avec lesquelles la sociologie pense le travail, particulièrement les catégories statistiques ;
- avec la crise, l'emploi est de plus en plus souvent multi-employeurs, les travailleurs sont de plus en plus souvent sans entreprise de rattachement et la socialisation des échanges de travail de plus en plus directement pilotée par un « marché du travail » plus prescripteur que jamais. De ce point de vue, que les relations bilatérales les plus faibles concernent l'agriculture, cela ne signe pas une survivance ou un retour du passé (p. 44), mais cela témoigne bien plutôt pour les transformations majeures qui atteignent tous les secteurs de l'économie... Au final, le détachement des travailleurs et des employeurs et le découplage qui s'ensuit entre contrat et activité obligent à repenser les constructions juridiques.

- 5 Dans cette conjonction nouvelle, la figure de l'autoentrepreneur se substituant peu à peu à celle du salarié, le droit commercial prend le pas sur le droit du travail sans que le lien de subordination disparaisse pour autant. D'où l'idée défendue par plusieurs auteurs que le salariat est moins démantelé qu'étendu dans des formes où, les contreparties de la subordination (sécurité, protection...) se dégradant, le centre de gravité du rapport social global évolue vers une fragilisation des droits et des conditions d'emploi de tous les travailleurs, salariés compris, et du secteur public tout autant. En parlant d'extension, les auteurs soutiennent ainsi plutôt la thèse d'une sorte de parachèvement du rapport de subordination selon une trajectoire de continuité qui ne marque aucune différence entre subordination et domination : de fait alors, la dégradation des conditions de subordination *réalise*, en tout cas favorise, le projet de domination qui y est à l'œuvre. De cette façon, l'idée d'une *crise qui n'en finit pas de finir* (p. 162)¹ prend tout son sens s'il s'agit d'une variation d'état et d'un déséquilibre programmés dans un registre de signification non seulement inchangé, mais conforté.

- 6 Ainsi, à travers l'extension du salariat hors de ses formes conventionnelles et de la subordination hors du contrat salarial, l'emploi avance « par ses mauvais côtés » (p. 18) pour les salariés, et en deçà des conditions salariales « normales » pour les autres, illustrant la thèse de Castel (2012) que le salariat y perd moins en importance qu'en consistance. Pour E. Martinez, le cœur de la question concerne de comprendre « les voies par lesquelles le rapport social de subordination, qui demeure le critère principal du contrat de travail, se trouve brouillé, mais cependant renforcé alors que les contreparties

protectrices sont fortement amoindries dans des entreprises acquises au credo néolibéral de la flexibilité » (p. 18).

- 7 Dans ce schéma, l'état providence ne s'inquiète plus des droits, mais des capacités dont il faut doter les travailleurs pour qu'ils se maintiennent dans un emploi précarisé par les rigueurs du contexte. Un état social mis à l'épreuve de l'état néolibéral, ça configure, d'un côté une fluidification-déréglementation du travail pour faire écho, de l'autre côté, aux exigences de flexibilité et d'agilité organisationnelle (p. 52), selon un principe de « centrifugation » (p. 163) qui tient au centre un noyau de droits et de relations encore relativement stables et qui se dégradent aux périphéries... Dans son chapitre particulièrement convaincant, Mara Bisignano s'attache à faire ressortir la « *cohérence des registres de justification mobilisés pour asseoir les transformations affectant les différentes dimensions (protection sociale, qualification, statut...) du rapport salarial* » (p. 167).
- 8 Toutes les communications semblent ainsi marquer un accord de fond sur ce qu'il est en jeu de comprendre de la crise pour ce qui concerne ses effets sur les conditions de l'emploi et du travail. En synthèse, Annie Lamanthe pointe « *à partir de la focale du travail* » (p.251), une très forte convergence d'analyse entre tous les pays et tous les gouvernements dans la période considérée, d'où découle un traitement très homogène de la crise et des rapports sociaux induits, les auteurs soulignant l'effet de dépaysement-déplacement des questions permis par le recours aux indicateurs macroéconomiques qui invisibilisent ce qu'ils décrivent...
- 9 Ce qui nous frappe ici, c'est qu'aucun auteur de l'ouvrage ne relie cette unanimité idéologique à un accord en amont sur le statut économique du travail comme coût pour les entreprises et la conséquence nécessaire de son statut économique de capital humain pour les intéressés : à aucun moment l'hypothèse n'est avancée que la crise produise l'essentiel de ces effets du fait que le travail est toujours pris dans le registre d'un coût à réduire et jamais sous celui d'une ressource à développer, qu'il est uniquement regardé dans le paradigme de l'emploi et jamais dans celui de l'activité où se tient pourtant une possibilité de penser autrement, dans un dispositif conceptuel susceptible de rebattre les cartes.
- 10 Mais c'est peut-être parce que la sociologie du travail a pris l'habitude de penser la crise avec un outillage économique théorique qui ne l'aide pas.
- 11 Pour « *hétérodoxes* » qu'elles soient, la théorie de la régulation et les approches segmentationnistes (p. 256) auxquelles la sociologie du travail s'adosse « *classiquement* » ne s'intéressent pas à l'activité de travail. Annie Lamanthe souligne que le traitement de la crise a principalement donné lieu à une « *lutte des mots* » (p. 252) – sur le diagnostic comme sur les remèdes – qui a fait selon elle deux vainqueurs, « *l'économie et la psychologie, pour fournir de façon hégémonique une sémantique de la crise dans laquelle convergent la naturalisation du marché proposée par la première et la responsabilité individuelle portée par la seconde* » (p. 252)... Mais c'est selon nous, du fait du monopole théorique accordé à une certaine économie comme à une certaine psychologie éloignées, toutes les deux du travail comme activité.
- 12 De fait, ce n'est pas l'hypothèse retenue par les auteurs. À la remarque que « *cette référence pour penser le changement nous conduit inexorablement à lui donner sens – sans fin – en termes de décomposition, dégradation – précarisation, paupérisation –... plutôt que*

d'appréhender, en soi, ce qui en émergerait de radicalement nouveau » (p. 256), Annie Lamanthe envisage deux voies de réponse qui n'empruntent pas la piste de l'activité.

- La première concerne la nécessité pour la sociologie du travail d'élargir la focale : la crise déborde largement les frontières *stricto sensu* de la spécialité. Les frontières de l'activité professionnelle se font de plus en plus mouvantes et s'encastrent dans toutes les autres sphères sociales, de sorte qu'il faut reconsidérer le regard porté sur le travail et l'emploi, d'une double façon : « *dans les analyses, car pour rendre compte des mondes du travail en temps de crise il semble bien désormais qu'il faille les appréhender plus largement dans cet ensemble d'interdépendances ; dans la réalité sociale, car la crise tend à repositionner la place du travail et de l'emploi dans l'ensemble des rapports sociaux* » (p. 257). Cette première piste résonne au plus près des contributions des auteurs de l'ouvrage dont elle offre ainsi en conclusion une synthèse prospective ; elle prolonge l'idée déjà évoquée d'une perte de consistance du travail dans un concert plus hétérogène d'activités plutôt qu'un approfondissement de la puissance propre de l'activité de travail à faire société.
- La seconde apparaît plus personnelle, plus décrochée des développements qui précèdent dans l'ouvrage, bien qu'elle relaye des propositions faites au cours du colloque d'Athènes dans d'autres communications : des philosophes – en fait de Maurizio Lazzarato² et de Michel Feher³ –, elle espère en effet le ressort de traiter le « radicalement nouveau » grâce à une « *relativisation du rôle central joué par le travail et l'emploi dans la structuration des rapports sociaux à travers le salariat et les formes de protection sociale qui lui sont associées* » (p. 257). Et là encore, cette affirmation ne vaut que si on pose que le rôle central du travail dans les rapports sociaux dérive principalement du rapport salarial de travail où l'activité est peu/pas posée comme centrale...

- 13 Nous voudrions donc creuser un peu ces points, évidemment sensibles pour nous...
- 14 La thèse de Lazzarato consiste à montrer que la domination du capitalisme financier sur le capitalisme industriel se marque par l'émergence d'une « économie de la dette » – à la fois privée, souveraine et sociale – qui se combine au projet néo-libéral dans un dispositif de domination et d'exploitation spécifique du capitalisme contemporain. La dette des états met toute la société sous pression d'un devoir qui structure tous les comportements des organismes sociaux puis de tout un chacun. Les dettes sociales transformées en dettes privées, le rapport créancier-débiteur devient transversal à toutes les sphères de la société, modèle tous les rapports sociaux et agit à la fois comme source de profit (machine de capture, ou de ponction sur la société dans son ensemble), comme instrument de prescription, de gestion macro-économique et de redistribution des revenus, mais aussi comme « *dispositif de production et de gouvernement des subjectivités collectives et individuelles* » : culpabilité et responsabilité se mêlant, la dette crée une obligation morale qui insinue pour chacun – le chômeur, l'usager, des peuples entiers – le devoir d'agir dans un cadre où le temps est ainsi préempté, aliéné, tout comme la subjectivité est aussi « dressée », « apprivoisée » par la dette (p. 258).
- 15 C'est dans ce contexte qu'il est alors proposé de repositionner le travail en regardant comment la nouvelle donne reconfigure la relation capital-travail et transforme en profondeur les rapports que les individus entretiennent avec l'État social, les entreprises et avec eux-mêmes. Tout le monde devenu débiteur, chacun est désormais sommé de « s'activer » pour faire face : les citoyens pour rembourser la dette souveraine (devenue incidemment source de spéculation dont il faut supporter les coûts...), les ayant-droit et détenteurs de droits sociaux pour justifier les *avantages* dont ils bénéficient, ceux qui ont un emploi pour faire en sorte de conserver une place

devenue plus fragile, les chômeurs et bénéficiaires de minima sociaux pour ne pas les perdre... Tous, doublement appauvris par l'économie réelle et les politiques néolibérales d'austérité, se retrouvent dans l'obligation de s'endetter encore pour compenser les pertes de revenu et financer le maintien des sécurités sociales... Au final, la dette fait exploser les divisions entre emploi et chômage, entre actifs et inactifs, entre précaires et non précaires sur lesquelles la gauche, mais aussi bien la sociologie du travail insiste Lamanthe, a construit ses catégories de pensée et d'action (p. 259).

- 16 De fait, la condition de débiteur se substituant à la condition de salarié, Michel Feher va jusqu'à parler d'« investi ». Chaque travailleur devant se mettre en quête de crédit pour augmenter ses actifs, l'affichage d'un comportement propre à donner confiance et l'obligation permanente de se « faire valoir » prennent le pas sur toute autre considération pour valoriser le « capital humain » requis pour accéder à l'emploi et s'y maintenir... Comme le note Lamanthe citant Feher, « *si les auto-entrepreneurs poussés à la lisière du salariat et des régimes de protection qui s'y attachent apparaissent bien comme les "investis" par excellence, les personnes physiques et morales sont elles-mêmes tenues de répondre à l'injonction de "se consacrer à l'entretien de leur crédit". Les gouvernements des États sont eux aussi des "investis", à la fois tributaires de leurs électeurs et assujettis aux souhaits des détenteurs de leur dette* » (p. 259). La période fordiste désormais bien derrière nous, Lamanthe invite la sociologie du travail à délaisser la trilogie ancienne employeur-employé-état, pour raisonner à partir du nouveau système d'acteurs que forment l'investisseur, le manager et les parties prenantes, déplacer les questions sociales « *vers le rapport investisseurs-investis, sur le terrain de la dette* », et jouer « *des solidarités entre salariés et consommateurs intervenant sur le terrain de la réputation et du crédit des firmes, en dénonçant leurs pratiques* » (p. 260).
- 17 Pour nous, un rendez-vous important se dessine là pour toutes les « ergodisiciplines » : soit on tire de l'analyse de la crise qu'elle décline définitivement la thèse de la centralité du travail si la catégorie conceptuelle « travail » n'opère plus, soit on conclut à l'inverse qu'elle la renforce. Et notre point de vue est que cette bifurcation se noue à l'endroit même où la distinction est faite, ou pas, entre emploi et activité, et où est reconnu, ou pas, que la servicialisation fait rupture en termes économiques et que dès lors, la financiarisation prend la place qu'on sait *parce que et quand* cette valorisation de l'activité n'est pas faite, plutôt que la dévalorisation du travail serait la conséquence de la financiarisation.
- 18 Il faut donc insister sur ceci : si les situations exposées dans cet ouvrage résonnent au plus près des expériences de tous les intervenants dans ce domaine, il n'en sera pas de même sur l'analyse théorique et politique où notre approche diffère. L'effacement des frontières classiques de l'activité professionnelle et le brouillage du rapport salarial de travail, le morcellement des mondes du travail et le délitement du concept de classe pour rendre compte de la vie collective, la convergence idéologique des approches du travail entre quasiment toutes les parties prenantes peuvent, certes, être regardés dans une perspective d'approfondissement d'un projet de domination, mais cette voie n'est pas la seule possible. Si le concept de crise permet, de fait, de s'inscrire dans le paradigme de déséquilibres qui ne font que conjuguer la figure d'un toujours-la même chose, on peut aussi pointer qu'il se joue dans l'occasion analysée au cours de cet ouvrage, autre chose : l'écho d'une rupture, d'une mutation.
- 19 Il faut d'abord relever une impasse théorique. En analysant la crise avec les concepts qui soutiennent la crise, on rend difficile de pouvoir la regarder d'un autre point de

vue. Sous cet angle, il faut souligner le problème conceptuel – et politique, tout autant – de raisonner à partir de la catégorie « marché du travail », qui ne vaut que si travail est assimilé à emploi, c'est-à-dire à un contenu sans engagement d'une subjectivité dans une activité, car du travail comme activité il n'y a *stricto sensu* aucun marché possible. Pour être donc aussi clair que possible : à l'impasse du « marché du travail » – qui fait elle-même écho à la « naturalisation du marché » (p. 252) déjà évoquée plus haut –, la seule réponse n'est pas forcément, à fortiori pas uniquement, l'option du paradigme de la dette ; c'est aussi celle de l'activité.

- 20 À quoi il faut ajouter que la question redouble si on la considère dans la perspective de la mutation économique du *service*⁴, dont il n'y a pas non plus, *stricto sensu*, de « marché » si on admet que le service relève toujours, à des degrés qui varient certes, d'une relation, intersubjective, et que tout l'enjeu concerne le mode de sa valorisation. Or cette valorisation pose des problèmes complètement nouveaux : son immatérialité pose le problème redoutable d'objectivation-reconnaissance de sa factualité (dénombrement) et de sa métrique (mesure) ; l'appréciation de sa valeur (qualité) débordant son expression monétaire (la réputation, la confiance, le crédit, la pertinence...), elle requiert des dispositifs ad hoc qui ne relèvent donc pas seulement du marché (Christian du Tertre parle à ce propos de « relations marchandes sans marché »), même si, pour cette raison, une certaine logique néolibérale pousse à la tenir *quand même* dans l'espace marchand...
- 21 Ces questions liées de reconnaissance et d'évaluation s'inscrivent dans un rapport social de service où le consommateur s'invite à toutes les phases du processus, à la fois comme prescripteur (le rapport de subordination employeur/employé est débordé), comme co-opérateur et comme bénéficiaire. Mais, si le *consommateur* fait donc bien plus que consommer-acheter, l'activité du « prestataire » du service se déplace tout autant : elle s'avère centrale dans la coopération avec le bénéficiaire tant pour la définition de ce qu'il peut espérer-vouloir du service qu'il « commande », dans la manière de le produire que pour s'accorder sur la valeur du résultat⁵, et donc dans la définition du périmètre de performance de l'organisation, élargi (intégration des externalités) aux valeurs sociétales qui se trouvent engagées *dans la relation de service*.
- 22 Et c'est là le départ d'une autre critique que l'on peut adresser aux thèses de Lazzarato et de Feher reprises par Lamanthe : il ne s'agit pas seulement de se dégager du terrain habituel des luttes sociales en prenant appui sur le ressort des nouvelles « solidarités entre salariés et consommateurs », encore faut-il aussi, et selon nous d'abord, prendre appui sur ce qui s'ouvre ici : c'est dans l'activité de *coopération* que le service se rend, c'est donc là que se déplace le ressort du processus de création de valeur. Le travail comme activité, loin de perdre toute pertinence s'installe résolument *au centre* de ce qui se joue. En raisonnant *comme s'il y avait un marché*, c'est-à-dire un dispositif d'équivalence-commensurabilité entre des entités stabilisées dans leurs énoncés (des « marchandises »), on antagonise deux énergies : d'un côté la violence d'un risque de domination et de l'autre la puissance du réel qui résiste à cette réduction marchande, et on se ferme la possibilité de comprendre que *l'activité* de tous ceux qui travaillent (y compris le management notablement oublié par la sociologie du travail dans cet ouvrage...) leur fait faire l'expérience concrète de cet affrontement *en même temps* qu'elle explore-invente les moyens d'y faire face (et c'est là, pour cette raison, la racine politique de l'activité de travail). Selon nous, c'est le manque de *réflexivité* qui empêche que ces expériences soient délibérées, échangées, évaluées – et finalement développées

–, et qui enferme alors chacun dans une solitude qui rend impossible l'émergence d'un « monde du travail » à hauteur des convocations qu'il reçoit... C'est là le nœud d'une tension majeure, à démêler : d'un côté, l'obligation impérieuse pour chacun de *se faire valoir* et « valoriser [son] capital humain » (p. 260) est l'écho de cette absence de réflexivité qui permettrait de valoriser les « ressources humaines »⁶ ; mais d'un autre côté, cette réflexivité est, *en même temps...*, une exigence stratégique pour le développement durable de l'organisation... *Passer par l'activité*, c'est se porter là où cette tension est *vécue*, c'est-à-dire à la fois reçue et dépassée.

- 23 Nous voudrions saisir ici, pour terminer, l'occasion d'une réflexion plus générale, issue d'une trajectoire d'intervention et de recherche plus personnelle. Aucune action n'est pensable si on raisonne sous l'hypothèse que la gestion et l'économie constituent un bloc, sans tensions internes, homogène, en d'autres termes imprenable. Intervenir, c'est toujours agir dans les failles, organiser les résonnances entre les failles. De fait, un certain optimisme méthodologique est requis pour quiconque s'aventure dans l'intervention, et il repose en ceci : le travail comme activité n'est jamais réductible à l'expérience de la domination, et si l'organisation cherche toujours à exporter ses irrésolus sur la variable d'ajustement du travail pour qu'elle en supporte toute la charge, l'activité consiste toujours à faire quelque chose d'autre de cette charge que seulement la subir, par quoi elle fait d'ailleurs précisément ressource, tant pour les personnes dans leur santé que pour l'organisation dans son efficacité... Ainsi, la formidable pression de la dictature du temps réel qui s'induit sous l'effet conjugué de l'instabilité chronique de l'environnement et de la logique propre du Service (le service ne se stocke pas, il est toujours rendu en « temps réel ») pose moins la question de s'y opposer, que de savoir s'il est possible qu'elle se traduise autrement qu'en termes de fragilisation-dégradation des conditions dans lesquelles les Hommes sont appelés à plus d'« agilité »-réactivité-souplesse... C'est dans cette *faille* (entre la logique de la fragilisation et la réquisition de l'engagement) que se joue la problématique de développement/dégradation de la ressource et donc les enjeux mêmes de l'intervention. Au plan de l'analyse, elle appelle à articuler cette possibilité d'y faire quelque chose au fait même que les « travailleurs » n'y font pas que subir, mais y font quelque chose eux-mêmes... même si c'est souvent, faute d'une organisation suffisamment réflexive, dans le silence d'expériences individuelles, closes sur elles-mêmes et de ce fait, politiquement, économiquement, socialement et individuellement pathogènes...
- 24 L'émiettement des « mondes du travail » configure ainsi la carte de ces enfermements, avec comme conséquence sociale la montée des manifestations identitaires rapidement folklorisées dans un localisme sans perspective parce que sans modèle interprétatif... L'identitarisme – la convocation névrotique de l'identité – nous apparaît ainsi comme le symptôme d'une identité revendiquée sans le soutien d'une activité qui la fonde, solipsiste : *comment le travail fait encore société*, et laquelle, c'est là ce qu'on a besoin que la sociologie du travail s'attache à mieux comprendre, la mutation des processus sociaux qui se nouent *dans l'activité* exigeant en effet qu'elle affine son objet plutôt qu'elle ne l'abandonne.

NOTES

1. Cette expression est d'Aglietta (1976/1997). *Régulations et crises du capitalisme*. Ed. Odile Jacob
2. La fabrique de l'homme endetté. Essai sur la condition néo-libérale. 2011, Paris : Éditions Amsterdam
3. Le temps des investis – Essai sur la nouvelle question sociale. 2017, Paris : Éditions La Découverte
4. Économie du Service n'est pas économie des services ; la servicialisation ne signifie pas la tertiarisation de l'économie, mais un changement de perspective productive de tous les secteurs – agriculture, industrie et tertiaire – : valorisation d'une *performance d'usage*, décrochage volume et valeur... dimensions qui appartiennent à la dynamique servicielle avec celle du développement durable, surtout si on prend soin d'étendre celui-ci au-delà de la question de l'emprunte environnementale, en considérant aussi la dimension de l'emprunte sociétale... Cette question est au cœur et l'enjeu du modèle de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération.
5. La qualité d'un service ne pouvant séparer la manière de le rendre - le processus -, du service rendu - le « produit » lui-même -, l'évaluation ne peut manquer d'être un construit social sur ce que vaut ce qui a été produit ensemble...
6. Les ressources humaines sont principalement immatérielles : confiance, compétence, pertinence, santé, et comme elles ont pour caractéristique de pouvoir *se développer sans l'usage*, la performance d'usage de ces ressources devient un enjeu de développement dans une stratégie servicielle. Plus largement encore, les ressources humaines ne se révèlent, n'existent -et se développent ou se perdent- *qu'en situation* : en cela elles ne sont précisément pas un capital... mais un effet d'organisation...