

LA SOCIÉTÉ INFORMATIONNELLE : UN ATOUT POUR LE DÉVELOPPEMENT LOCAL : L'EXPÉRIENCE DE QUELQUES PAYS ARABES

Hakim MELIANI

*Maître de conférences, Faculté des sciences économiques
et de gestion, Université de Sétif*

INTRODUCTION

Le concept d'économie de services s'inscrit dans le prolongement des analyses de la répartition sectorielle de l'activité économique entre le primaire (l'agriculture), le secondaire (l'industrie) et le tertiaire (tout le reste) développées par Allan G. B. Fischer, Colin Clark, Jean Fourastié et Simon Kuznets. L'ensemble des activités de services recouvre bien en première approche ce que l'on inclut d'ordinaire dans le secteur tertiaire : transports, commerce, services marchands aux ménages et aux entreprises, services de santé, d'enseignement et de recherche. Mais la référence à une économie de services se distingue par la volonté de passer d'une définition purement résiduelle du secteur tertiaire (ce qui ne relève ni de l'agriculture ni de l'industrie) à une caractérisation positive de ce qui fait la spécificité des services ; et, à cet égard, la nature immatérielle du produit importe moins en elle-même que l'existence d'une relation de service introduisant un lien personnel entre le prestataire et l'utilisateur, et qui conditionne le plus souvent l'efficacité de la prestation.

L'opposition est en principe très claire avec la production industrielle standardisée en grande série ; sa signification, toutefois, ne doit pas être exagérée, compte tenu de l'importance croissante pour plusieurs industries des impératifs d'adaptation à la demande et de différenciation qualitative (tandis que l'« industrialisation » de certains services exerce parfois son influence en sens inverse). Il n'existe pas non plus de coupure tranchée entre les différents secteurs du point de vue des tendances de l'emploi par grandes catégories professionnelles : la montée des « cols blancs »

(cadres, techniciens, employés) s'effectue aussi bien au sein des entreprises industrielles.

PREMIERE PARTIE : EXPANSION ET IMPORTANCE DE LA SOCIETE INFORMATIONNELLE

1. DE LA TERTIARISATION A L'ECONOMIE DE SERVICES : DES VUES CONFLICTUELLES

Les services, activités improductives ?

« Il y a beaucoup plus à gagner par l'industrie que par l'agriculture, et beaucoup plus par le commerce que par l'industrie », affirmait au XVII^e siècle William Petty. Les activités considérées aujourd'hui comme relevant du secteur tertiaire, tel le commerce, tenaient une place importante dans les économies pré-industrielles. Cependant, les réflexions d'Adam Smith dans *La Richesse des nations* (1776), au seuil de la révolution industrielle, marquent une césure. Smith oppose nettement le travail productif - tel celui de l'ouvrier des manufactures -, qui produit de la valeur, et le travail improductif, qui n'en produit pas : le domestique ou le comédien fournit un service immatériel qui « ne se fixe ou ne se réalise en aucun objet qu'on puisse vendre ensuite ; en général, ses services périssent à l'instant même où il les rend ». Et Smith englobe parmi les improductifs, outre les domestiques (plus d'un sixième des actifs à son époque), tous les personnels de l'Etat et de l'Eglise, les artistes, les juristes, les médecins, en excluant toutefois les personnes liées au commerce, qu'il rattache au secteur productif.

Le clivage retenu par Adam Smith n'a jamais fait l'unanimité, et même les auteurs dont l'opinion est proche de la sienne reconnaissent presque toujours que les activités dites improductives ne sont pas pour autant inutiles. La théorie néo-classique de la valeur, qui prévaut à partir de la fin du XIX^e siècle, écarte radicalement pour sa part toute opposition entre produits matériels et services immatériels : tous constituent au même titre des biens économiques, dès lors qu'ils sont à la fois utiles et rares. La production est elle-même conçue comme le résultat d'un échange et d'une combinaison de services (services producteurs du travail, du capital). Selon la même logique, Irving Fisher souligne que les biens de consommation, y compris les biens durables, n'ont de valeur qu'à travers le flux de services consommables qu'ils fournissent. L'économie de marché apparaît alors comme une « économie de services » au sens le plus général, ce qui revient d'ailleurs à exclure implicitement toute spécificité des services au sens habituel (restreint) du terme.

Les vues de Smith ont pourtant en un sens remarquablement résisté à cet élargissement de l'analyse. On retrouve chez Karl Marx l'opposition entre la sphère capitaliste de production matérielle (« la caractéristique des travailleurs productifs [...], c'est que leur travail se réalise dans des marchandises, de la richesse matérielle ») et les activités de services, périphériques, qui ne sont souvent qu'une survivance précapitaliste. Lorsque les banques ou le secteur commercial font des profits, il ne s'agit que d'une redistribution de la plus-value prélevée sur le travail du secteur productif, et non d'une contribution effective à l'accumulation du capital. La pratique des économies de type soviétique reprendra à son tour - en les rigidifiant - les catégories tracées par Marx (jusqu'à la séparation entre transport des marchandises, productif, et transport des personnes, improductif), en excluant l'ensemble des services personnels de la sphère productive, en ne les prenant pas en compte dans le calcul du revenu national et en les traitant systématiquement comme non prioritaires. Mais on a pu observer aussi que les plans français successifs tendaient également à privilégier la croissance de l'industrie, considérée comme le seul véritable pôle d'innovation et le facteur déterminant de la compétitivité, et accordaient rarement au secteur des services une attention proportionnée à l'importance qu'il était en voie d'acquérir. Bien plus : la vision globale du tertiaire comme une sorte de charge pour l'économie nationale, incapable de créer de « vrais » emplois productifs, a pu demeurer ancrée dans l'esprit de certains dirigeants jusqu'à une date récente (pour des exemples topiques, voir Jean Gadrey, 2008).

Le secteur tertiaire, exclu des gains de productivité ?

La thèse selon laquelle le secteur tertiaire serait voué à une productivité stagnante ne se confond pas, en principe, avec l'affirmation doctrinale de l'improductivité des services.

Mais la difficulté la plus sérieuse, pour de nombreux services, consiste précisément à définir une mesure indiscutable de la productivité. Le problème se pose en termes spécifiques pour chaque type d'activité, en particulier les services d'enseignement et de santé. Conclure que la productivité stagne du seul fait que le médecin examine toujours le même nombre de patients dans sa journée ou que le professeur fournit le même nombre d'heures de cours devant des classes d'effectifs inchangés (ou à l'inverse conclure que la productivité s'améliore lorsque le taux d'encadrement se dégrade) serait manifestement absurde. Car cela revient à nier a priori l'efficacité de la recherche médicale ; et il n'existe pas davantage de raisons de postuler que le système d'enseignement reste à l'écart des progrès de la société. Autrement dit, l'incapacité à établir une mesure significative de la productivité dans telle ou telle activité ne saurait être confondue avec la preuve d'une productivité stagnante : l'économie de services doit être considérée dans sa cohérence d'ensemble.

La société postindustrielle : une vision positive

Alain Touraine analysait les mutations sociales propres à La Société postindustrielle, Daniel Bell (*The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*, 2008) associait étroitement la société postindustrielle à l'économie de services en voie d'émergence aux États-Unis : « La société postindustrielle est fondée sur les services. Le jeu s'y déroule entre les personnes. Ce qui compte désormais, ce n'est ni le muscle, ni l'énergie, mais l'information. L'homme clé est le professionnel, le spécialiste qui, grâce à son instruction et à sa formation, possède les compétences auxquelles la nouvelle société fait de plus en plus appel ». Il ressort de cette profession de foi que la société postindustrielle est à la fois l'héritière et l'antithèse de la société industrielle, dominée par l'obsession des biens matériels, de la productivité, du niveau de vie : « La société postindustrielle se reconnaît à la qualité de la vie [...] qu'il paraît aujourd'hui souhaitable et possible d'offrir à chacun. »

Le centre de gravité de cette économie de services n'a pas cessé de se déplacer, des services directement liés à l'industrialisation (transports, électrification) vers les services caractéristiques de l'accès à une société de consommation (distribution, banques, assurances), puis vers les services personnels (loisirs, culture) et collectifs (éducation, santé) appelés à s'épanouir au sein de la société postindustrielle.

Daniel Bell accepte sans difficulté les vues dominantes quant à la faiblesse congénitale des gains de productivité dans le secteur des services, aux risques d'inflation qui en découlent (dès lors que les augmentations de salaires ne sont pas compensées par la hausse de la productivité) et à l'impact négatif sur la croissance globale (« l'absorption par les services d'une part croissante de la main-d'œuvre freine nécessairement la productivité et la croissance globales »). Mais il ne s'en alarme nullement, compte tenu du niveau de vie déjà atteint et du potentiel de croissance indéfinie de productivité dans le secteur industriel - évoquant par exemple des prévisions de la Rand Corporation selon lesquelles 2% de la population active devaient suffire en 2008 à couvrir la totalité des besoins de biens manufacturés aux États-Unis (en réalité, la part du secteur secondaire atteindra encore à cette date près de 20%). Quoi qu'il en soit, la pérennité des gains de productivité dans l'industrie est garantie par l'institutionnalisation de la recherche-développement. La société américaine, en accédant à une instruction de masse, est devenue une « société du savoir » (a mass knowledge society), et les principaux traits de la société postindustrielle en découlent directement : prépondérance des « cols blancs » sur les « cols bleus », effacement de la « question ouvrière » (dont témoigne le recul du taux de syndicalisation), rôle des élites scientifiques et universitaires non directement engagées dans l'activité économique, poids croissant de l'économie publique, élargissement du champ des décisions politiques.

Les analyses de Daniel Bell font de lui le précurseur de certains thèmes majeurs de l'économie informationnelle et de la croissance endogène ; elles mettent clairement en relief le rôle de la transmission du savoir et de la technologie, « ressource principale de la société », tout en dénonçant le risque de généralisations abusives (à propos de l'industrialisation des services par exemple). Aussitôt controversées, cependant, elles comportent des lacunes (le rôle des services aux entreprises comme vecteur de l'innovation est à peine évoqué) et des exagérations : l'opposition avec la société industrielle conduit à forcer le trait, à sous-estimer les enjeux relatifs à l'industrie (où les gains de productivité sont tenus pour acquis d'avance) et à surestimer le déplacement de la demande des biens manufacturés vers les services. Des anticipations qui se trouveront souvent prises à contrepied à partir des années 1970.

Le soutien de l'activité par les services : une croissance tertiaire ?

En 1974, le premier choc pétrolier provoque un changement dans le développement des économies industrialisées. Le rythme de croissance économique chute de moitié environ à moyen terme. L'emploi se détériore : le chômage atteint des niveaux sans précédent depuis les années 1930. Les gains de productivité accusent un fléchissement brusque et durable, qui ne peut s'expliquer par la tertiarisation progressive des économies avancées, puisqu'il concerne avant tout l'industrie, affectée par la hausse du coût de l'énergie, le resserrement de la contrainte extérieure, la baisse de la rentabilité et les effets cumulatifs de la baisse des investissements. Ranimer la croissance apparaît dès lors comme une priorité (oublié le slogan de la croissance zéro, lancé en 1972 par le Club de Rome). Dans cette conjoncture dégradée, comme lors de la dépression des années 1930, l'attention se tourne vers le secteur des services, qui résiste et exerce un effet stabilisateur ; moins exposé à la concurrence extérieure, il paraît apte à maintenir une croissance autocentrée. Sa contribution est décisive surtout du point de vue du soutien de l'emploi, d'autant qu'un recul absolu des effectifs industriels est amorcé dans une grande partie de l'Europe (dès 1965 en Grande-Bretagne, à partir de 1970 en Allemagne, 1974 en France, 1980 en Italie). L'économie américaine, de son côté, crée vingt millions d'emplois tertiaires de 1973 à 1983. La rupture des années 1970 et 1980 semble donc avoir accélérer le déplacement du centre de gravité de la croissance vers le secteur des services. Mais ce point de vue est loin de faire l'unanimité. Jean Fourastié déjà dénonçait par avance toute notion d'un développement fondé sur le tertiaire (« une erreur pernicieuse qu'il importe de combattre radicalement ») : l'essor d'un secteur exclu du progrès technique ne peut résulter que des gains de productivité réalisés par le reste de l'économie. Selon les convictions « industrialistes » encore largement partagées dans les années 1980, le tertiaire reste conçu comme une charge qui pèse sur la compétitivité nationale : « Les fameuses charges des entreprises - affirme en 1982 le ministre français de l'Industrie Jean-

Pierre Chevènement - sont toujours plus ou moins la rémunération d'un tertiaire proliférant». Sans aller aussi loin, Pascal Petit, dans *La Croissance tertiaire* (2008), insiste surtout sur les limites et les obstacles que cette dernière rencontre. Le tertiaire contribue peu à l'équilibre extérieur : les exportations françaises de services ne représentent qu'environ un quart des exportations de marchandises, et cette proportion est restée quasi stable. Les emplois créés sont en grande partie des emplois subalternes, la féminisation de la population active notamment allant de pair avec une progression du travail précaire, à temps partiel, sans perspectives de carrière. Du reste, la demande de services personnels marchands s'avère souvent décevante ; quant à l'expansion des services collectifs (éducation, santé), elle subit le contrecoup du ralentissement de la croissance et des difficultés financières qui en résultent. Au total, le tertiaire se trouve englobé dans les fluctuations de l'économie nationale ; malgré son expansion quantitative, il reste dépendant de la compétitivité industrielle qui détermine en dernier ressort le dynamisme de l'économie dans son ensemble.

Mais les perspectives sont appelées à se modifier radicalement dès lors que l'économie de services devient à son tour un des principaux foyers d'innovations, que plusieurs branches du tertiaire s'engagent dans une modernisation accélérée, que leur efficacité apparaît de plus en plus comme un facteur non négligeable de compétitivité internationale et que l'essor des nouvelles technologies de l'information et de la communication (N.T.I.C.) tend à effacer les frontières entre activités de services et industries de pointe.

**Le soutien de l'activité par les services : une croissance tertiaire ?
Les services au cœur de l'innovation. La société informationnelle :
une nouvelle économie ?**

La montée en puissance des activités de création, de traitement et de transmission de l'information s'inscrit dans une tendance de long terme au recul du poids relatif des tâches de production directe par rapport aux fonctions de gestion, d'organisation et de recherche. Les tentatives d'évaluation, qui attribuent au secteur informationnel (dans son acception la plus large, incluant toute forme de production et de diffusion des connaissances) plus de la moitié de l'emploi total dans les économies avancées depuis les années 1990, sont toujours fragiles et largement arbitraires, mais elles ont valeur d'illustration. Depuis que l'informatique affirme son omniprésence dans tous les secteurs, il n'est pas exagéré de voir dans les activités informationnelles « les sources premières de la productivité », selon les termes de Manuel Castells (*The Rise of the Network Society*, 2006 ; trad. franç. *La Société en réseaux*, 2008). La naissance de l'économie informationnelle se situe historiquement à l'intersection d'une nouvelle logique organisationnelle, dominée par les exigences de flexibilité, et d'un processus de changement technologique, la révolution informatique. Les performances de l'entreprise dépendent

de son aptitude à mettre en place des structures internes décentralisées, à recourir à des consultants extérieurs (essor des services aux entreprises), à établir des relations de réseau efficaces avec les fournisseurs, sous-traitants et autres partenaires industriels, commerciaux et financiers, à former des alliances stratégiques autour de projets communs ; et, quelle que soit la taille de l'entreprise, de la P.M.E. à la multinationale, la mise en réseau de l'information grâce aux N.T.I.C., surtout à partir du seuil des années 1990, joue un rôle déterminant à cet égard. L'investissement immatériel (dépenses de formation et de recherche-développement, logiciels, réseaux de vente) augmente plus vite que l'investissement matériel, dont il devient de plus en plus indissociable. Les frontières entre production industrielle et prestation de services s'estompent aussi dans l'activité des firmes informatiques, qui fournissent les services complémentaires de leurs ventes d'équipements de haute technologie, et contribuent ainsi à l'internationalisation des services dans le sillage des échanges de biens. Les enjeux industriels n'ont rien perdu de leur importance, mais ils seront de plus en plus « pénétrés et enveloppés par les services » (Jean-Claude Delaunay et Jean Gadrey, 2008).

L'avènement de cette nouvelle économie a donné lieu, vers 1996, à des attentes considérables : des gains de productivité d'intensité exceptionnelle dans les activités directement concernées par l'informatisation, permettant de fortes économies de travail (surtout de travail peu qualifié), qui seront compensées au fur et à mesure par de nombreuses créations d'emplois dans d'autres secteurs de l'économie de services grâce au nouvel élan de la croissance ; un rythme d'innovation soutenu, fondé sur la mobilisation de l'initiative de tous les personnels ; une croissance non inflationniste (précisément, là encore, grâce à la vigueur des gains de productivité) et capable d'assurer le plein-emploi. Mais les tenants de la nouvelle économie insistent aussi sur les conditions dont dépend l'accès à cet ensemble de bienfaits : une recherche de flexibilité maximale, imposant aux salariés de se soumettre à toutes les exigences en matière d'organisation du travail et de mobilité de l'emploi ; l'instauration, sur le plan macroéconomique, d'une économie de marché « pure » (dérégulation, privatisations) ; et un mode de gouvernance des entreprises renforçant les pouvoirs des actionnaires, dans le cadre de marchés financiers dérégulés. On rejoint ici la dimension libérale (et même ultralibérale), la plus contestée, des positions de la nouvelle économie.

2. LES DYNAMIQUES DE LA CROISSANCE EN ECONOMIE DE SERVICES

Longtemps, la diminution du nombre des agriculteurs est demeurée - notamment en France, jusqu'aux années 1940 - un sujet d'inquiétude et un thème de déplorations passésistes, alors qu'elle apparaît rétrospectivement comme une composante inévitable du processus d'industrialisation. Aujourd'hui, les sociétés occidentales se trouvent confrontées à tous les problèmes de la désindustrialisation. Faut-il considérer le déplacement

actuel de l'emploi vers le secteur tertiaire comme une dimension normale du passage à une économie de services, aussi normale que le déplacement du primaire vers le secondaire au stade de l'industrialisation ? Le réconfort qu'on peut tirer d'un tel rapprochement est tout relatif : l'industrie et les services ont une position manifestement dissymétrique à l'égard du dynamisme de la croissance. La conception d'un tarissement progressif des sources de la croissance par l'expansion du secteur tertiaire a prévalu jusqu'à la révolution informatique. Elle est remise en cause - mais jusqu'à quel point précisément ? - par les évolutions récentes.

Productivité, croissance économique, des concepts périmés ?

Dans la lignée des vues de Daniel Bell sur la société postindustrielle, Jean Gadrey (Services : la productivité en question, 2008) prend appui précisément sur l'arbitraire de toute mesure de productivité dans le cas des services - ces « activités rebelles » qu'il devient de plus en plus difficile de « faire rentrer dans le rang » - pour préconiser une remise en cause radicale et le passage d'une économie de la productivité à une économie de l'évaluation. En ce qui concerne les services de santé et d'enseignement, il est clair que le simple comptage des actes médicaux ou des diplômes délivrés, censé mesurer le produit (output) du système, doit laisser place à une appréciation beaucoup plus large, multicritère, des résultats obtenus (outcome) : recul des pathologies, gains d'espérance de vie, adéquation aux objectifs de formation professionnelle et culturelle. Même dans le cas des services marchands, les mesures conventionnelles de productivité sont dénuées de sens si elles ne prennent pas en compte la dimension qualitative et l'adaptation aux besoins personnels de l'utilisateur, qui constituent l'essence même de la « relation de service ». Mais ces réflexions sont aussi l'occasion de prendre conscience d'une limitation plus générale des notions mêmes de productivité et de croissance économique : leur validité au sens strict se limite, selon l'auteur, à la phase d'industrialisation fordiste, où tout le système est orienté vers le développement purement quantitatif d'une production standardisée. En économie de services, la mesure globale de la croissance devient incertaine, et les projections relatives à la croissance future tout à fait insuffisantes pour poser correctement les problèmes de l'emploi. Il faut éviter en tout cas qu'une polarisation abusive sur le taux de croissance du P.I.B. n'occulte l'ensemble des enjeux sociaux qui requièrent une prise de décision politique.

Ces analyses ne signifient nullement que tout effort pour améliorer la mesure de la productivité dans les services soit inutile et voué à l'échec ; des recherches sectorielles comme celles de Jean Gadrey ont d'ailleurs contribué à élucider des anomalies apparentes, à écarter des faux problèmes dus à des estimations incorrectes ou simplistes. Il ne faut pas non plus exagérer la spécificité de l'économie de services, puisque la mesure de la productivité industrielle pose des problèmes analogues en période de mutations intenses. Le rapprochement avec la révolution industrielle est

éclairant à cet égard : les innovations radicales, et le bouleversement des prix relatifs qui en est résulté durant cette période, peuvent expliquer qu'elle ait donné lieu à des estimations de taux de croissance largement divergentes entre elles, mais qui ne sont pas pour autant dénuées de sens. Depuis l'avènement du capitalisme industriel, les périodes de mutations et de changements structurels ont été la règle plutôt que l'exception, et l'on ne doit pas exagérer le contraste entre une économie fordiste, supposée vouée à une croissance purement quantitative, et une économie de services, prétendument déagée des impératifs de productivité. Les prévisions relatives à une saturation à brève échéance des besoins en biens manufacturés se sont avérées tout à fait excessives, et la compétitivité industrielle reste plus que jamais une préoccupation majeure pour les pays menacés de désindustrialisation. Or les complémentarités (caractéristiques de l'économie de services, comme on l'a souligné) entre biens et services dans la consommation maintiennent une base assez large pour permettre une estimation significative des rythmes de croissance en termes de disponibilités finales. Quant aux secteurs (services collectifs, recherche, services aux entreprises, banques, assurances) où la mesure directe de la productivité rencontre les difficultés les plus graves, ils ont en grande partie le caractère de biens intermédiaires, et il n'est donc pas déraisonnable d'admettre que leur contribution productive trouve son expression globale dans la croissance (mesurable) du reste de l'économie.

L'opposition avec le destin historique des économies de type soviétique peut aider en fin de compte à mieux situer les véritables enjeux de la croissance économique et du passage à l'économie de services : car le quasi-blocage de la croissance de ces économies dans les années 1980, qui fut l'une des causes directes de l'effondrement du système, constituait dans une large mesure le résultat du sacrifice - délibéré ou non - des activités de services, demeurées sous-développées en termes d'emplois et de moyens matériels. Sacrifice grave du point de vue de la consommation finale, du niveau de vie, des conditions de vie : plus encore que des pénuries de biens, la population souffrait dans sa vie quotidienne de toutes les déficiences des services d'entretien ou de réparation (comme l'exprime la boutade « le socialisme, c'est l'électricité sans la plomberie ! »), sources d'exaspération, d'absentéisme et de baisses de productivité individuelle. Inefficacité non moins grave des services au secteur productif : même la concentration de moyens importants, par exemple, pour rattraper le retard informatique n'avait qu'un impact restreint, faute de canaux de transmission adaptés en direction des entreprises. Plus fondamentalement encore, l'activité de recherche dans son ensemble souffrait de toutes les entraves à l'initiative individuelle au sein d'un système rigide et hypercentralisé. Le prix payé à long terme pour le maintien du plein-emploi - unique bienfait de cette économie à faible productivité - pouvait dès lors apparaître déraisonnable.

3. LES ENJEUX SOCIAUX DE L'ECONOMIE DE SERVICES

La prépondérance de l'emploi tertiaire ne cesse de s'affirmer dans tous les pays dits industriels. Mais son expansion d'ensemble recouvre des évolutions à long terme très différenciées : alors que la part des services de distribution (transports, poste et télécommunications, commerce) est à peu près stable, et celle des services personnels en recul global (du fait de la chute des emplois de domestiques), les services collectifs (santé, enseignement, administration) sont ceux qui enregistrent la progression la plus forte au long du XX^e siècle, y compris aux Etats-Unis où ils passent en tête vers 1980 ; les services aux entreprises sont aussi en croissance accélérée à la fin du XX^e siècle, mais les activités les plus emblématiques de cette accélération (expertise, conseil) ne concernent encore que des effectifs limités. Le passage à une économie de services comporte cependant aussi des enjeux sociaux de nature « transversale », impliquant tous les secteurs de l'économie, comme l'affirmation des exigences de flexibilité et le risque d'un dualisme social aggravé. Malgré certaines tendances communes, des évolutions diversifiées ont donné naissance à différents modèles nationaux, expression de choix de société fortement contrastés.

La montée des services collectifs : l'exemple de l'enseignement de masse

Les services collectifs méritent une attention particulière non seulement en raison de leur forte croissance et de leur poids élevé dans l'ensemble des effectifs du tertiaire, mais aussi parce qu'ils sont représentatifs à divers égards des caractéristiques et tendances de l'emploi tertiaire : féminisation croissante (essentiellement axée d'ailleurs sur des activités depuis longtemps déjà à fort taux d'emploi féminin), forte proportion de diplômés et d'emplois qualifiés. L'enseignement et le secteur de la santé illustrent bien également la nature des relations de service, c'est-à-dire un type d'activité où les résultats dépendent au premier chef d'une relation directe et personnelle entre le prestataire de services et le bénéficiaire. Ces services collectifs, malgré la prépondérance du financement public, n'échappent pas à la concurrence entre le privé et le public, pas plus qu'à la recherche de flexibilité et d'économies par l'emploi de vacataires, exclus de la plupart des garanties sociales, comme les intérimaires de l'industrie ou du commerce. La frontière mouvante entre secteur marchand et secteur non marchand représente un enjeu social particulièrement évident dans le cas des services médicaux et hospitaliers. Plus encore cependant que le domaine de la santé, où l'allongement de la durée de vie apparaît comme le principal résultat (en même temps que le principal facteur d'alourdissement des coûts), l'éducation se situe au point nodal du fonctionnement de l'économie de services et de ses problèmes.

L'avènement d'un enseignement de masse ne saurait être présenté comme une rupture entre la société industrielle et la société postindustrielle. Il s'inscrit dans la continuité d'évolutions engagées au moins depuis le XIX^e siècle : progrès continu et irréversible des taux de scolarisation à tous les niveaux, flux croissant de publications scientifiques, promotions de plus en plus nombreuses d'ingénieurs remplissant des rôles diversifiés, institutionnalisation de la recherche-développement, de sorte que l'innovation industrielle devient de plus en plus systématique et dégagée des aléas individuels. Mais un véritable changement d'échelle est survenu après 1945, même dans les pays déjà les plus avancés, comme les Etats-Unis : l'accélération se manifeste par l'accroissement des moyens attribués à l'enseignement et à la recherche (en proportion du P.I.B.) et par une hausse spectaculaire de la proportion de diplômés au sein des classes d'âge successives. Les ingénieurs, de moins en moins directement impliqués dans la production, sont omniprésents dans les services publics, les sociétés de conseil, les postes administratifs, l'enseignement supérieur et les laboratoires de recherche. Les liens deviennent de plus en plus étroits et complexes entre la recherche industrielle et la recherche universitaire (même dans les pays dépourvus de traditions comparables à celles de l'Allemagne) ; relations d'ailleurs à double sens, puisque des recherches à finalité technique contribuent à susciter les avancées scientifiques qui rendront possibles à leur tour de nouvelles applications techniques. La hiérarchie des universités est largement fondée sur leur position dans la recherche, mais le système universitaire doit assumer en même temps l'alourdissement de ses tâches d'enseignement. L'élargissement du recrutement social tend à renforcer le potentiel de croissance, en favorisant l'accès aux responsabilités des plus compétents. Mais les universités affrontent des problèmes nouveaux : troubles directement liés à la montée des effectifs, difficultés croissantes à ajuster les flux aux perspectives de débouchés professionnels, frustration des étudiants qui tentent de compenser la banalisation des diplômes par l'allongement des études (jusqu'au niveau doctoral) sans obtenir pour autant la garantie d'accéder à des emplois de niveau supérieur. La position des exclus du système d'enseignement est naturellement encore plus critique : la réduction du nombre de non-diplômés va de pair avec le recul continu des effectifs de « cols bleus » par rapport aux « cols blancs », et ne suffit pas à leur éviter une dégradation durable de leurs perspectives d'emploi.

Economie de services et dualisme social

Les perspectives sociales de l'économie de services font l'objet de jugements et de pronostics contradictoires. Selon la vision optimiste, la tertiariation de l'emploi s'inscrit dans un processus d'élévation générale des niveaux de formation, et l'essor de l'économie informationnelle tend à multiplier les emplois les plus qualifiés. La thèse opposée fait état d'une bipolarisation croissante, avec une tendance dominante à la déqualification au détriment des emplois de type intermédiaire. Cette bipolarisation se

greffe d'ailleurs sur l'opposition préexistante entre un tertiaire moderne et un tertiaire traditionnel, caractérisé par un fort taux d'emplois non salariés, une structure de petites entreprises défavorable à la défense des droits du personnel, une flexibilité des salaires en fonction de l'évolution locale du marché du travail ; ce qui favorise le maintien, voire l'expansion, de l'emploi en période de chômage (rôle « éponge » du tertiaire), mais au prix d'une détérioration des rémunérations et du statut des travailleurs. Avec la révolution informatique et la nouvelle économie, la recherche de flexibilité prend des formes nouvelles et plus systématiques : recours au travail à temps partiel, au travail temporaire, à des entreprises sous-traitantes, notamment comme prestataires de services à titre occasionnel ou permanent, tandis que le traitement informatique de toutes les opérations standardisées ne laisserait subsister que des emplois peu qualifiés et précaires. • cette dégradation de l'emploi correspond, selon les thèses « dualistes », dans le domaine de la consommation de services (soins médicaux par exemple), un risque de régression vers une « société à deux vitesses » - les usagers aisés, seuls en mesure de souscrire à des assurances complémentaires, se tournant vers des services privés plus coûteux, alors que les catégories à faible revenu doivent se contenter du service minimal assuré par le secteur public.

Un bilan objectif doit d'abord rappeler que, globalement et en moyenne, les emplois tertiaires sont plus qualifiés que les emplois industriels, et que, dans chaque secteur, la proportion d'emplois qualifiés tend à augmenter avec la mécanisation, la robotisation, l'informatisation des activités les plus routinières. Cependant, les projections relatives aux créations d'emplois à moyen terme, détaillées par catégorie professionnelle, comme celles qui ont été effectuées aux Etats-Unis et en France à l'horizon 2006 ou 2010, offrent un tableau tout à fait contrasté : parmi les trente professions susceptibles de créer les emplois les plus nombreux au sein de l'économie américaine, les postes de caissière viennent en tête, suivis par les postes d'analyste de système, et l'on retrouve pour les rangs suivants une alternance analogue ; en France, pareillement, les professions informatiques (ingénieur logiciel, analyste...) doivent connaître la plus forte progression relative, mais les créations les plus nombreuses en valeur absolue viendraient encore de secteurs à faible qualification (restauration, commerce de détail, aide aux personnes âgées). Ces projections catégorielles confirment la vision dualiste, en continuité avec les tendances effectives des années 1990.

La dimension qualitative de l'évolution de l'emploi au sein de chaque secteur est plus difficile à apprécier. Manuel Castells, auteur exempt de tout a priori contre la société informationnelle, reconnaît que l'amélioration moyenne des qualifications n'est pas sans contrepartie, puisque l'automatisation entraîne aussi l'élimination ou le déclassement de certaines catégories d'emplois. Les illustrations ne manquent pas. Ainsi l'introduction de la télématique a-t-elle pu donner naissance à des formes de télétravail à domicile (par exemple, le traitement de dossiers d'assurance), soumises

à une très large concurrence, mal payées et dépourvues de toute garantie sociale. Certaines firmes ont adopté - consciemment ou non - un modèle de « flexibilité segmentée », réservant le maintien des avantages statutaires à un « noyau » permanent de professionnels indispensables, et rejetant tous les aléas de l'ajustement sur une « périphérie » de sous-traitants et de travailleurs précaires. De façon plus générale, le développement considérable du travail féminin aux Etats-Unis depuis les années 1970 a souvent pris la forme d'emplois à temps partiel, mal payés et sans perspectives de carrière.

Les analyses sectorielles des conditions d'emploi font cependant apparaître des évolutions complexes et différenciées. L'expérience récente des banques ou des assurances traduit bien l'ambivalence des effets de l'informatisation. Celle-ci peut être strictement orientée vers la réalisation d'économies sur les salaires (suppression de postes, déqualification des emplois subsistants), mais elle peut aussi ouvrir la voie à une diversification des services proposés à la clientèle, à une gestion plus décentralisée et à un élargissement des responsabilités dévolues au personnel, libéré des tâches les plus répétitives. Même dans ce cas, cependant, les répercussions sociales ne sont pas négligeables, par exemple lorsque l'élévation du niveau de recrutement initial a comme contrecoup de compromettre les perspectives de carrière des employés les plus anciens. Mais il ne s'agit là nullement de fatalités imposées par les nouvelles technologies, comme le montre bien la diversité des cheminements selon les établissements et les périodes. Plus significative encore apparaît l'existence de modèles nationaux très contrastés, exprimant des choix de société divergents.

Modèles nationaux et choix de société

Le débat actuel sur l'économie de services a véritablement pris naissance à partir de l'expérience américaine des années 1970 et 1980. Malgré une conjoncture internationale dégradée, et après trente ans de moindre dynamisme en comparaison de l'Europe et du Japon, l'économie américaine parvient à maintenir une croissance soutenue, plus que jamais axée sur les services. Cette « croissance tertiaire » (Pascal Petit), où la productivité apparente du travail augmente assez peu (mais le fléchissement des gains de productivité est en partie illusoire, comme on l'a vu), se caractérise surtout par la vigueur des créations d'emplois ; les taux d'activité féminins augmentent fortement, le chômage est contenu, le taux de chômage aux Etats-Unis passe au-dessous de la moyenne européenne (alors que c'était l'inverse depuis les années 1930). L'interprétation libérale n'hésite pas à créditer de ce succès relatif la flexibilité de l'économie américaine, et à préconiser la généralisation des politiques qui tendent à la renforcer : déréglementation, privatisation, etc. Ce qui soulève une première objection : ce « modèle américain », indissociable de toutes les caractéristiques structurelles des Etats-Unis (en particulier, leur faible dépendance extérieure), est-il réellement transposable ? Mais le débat porte

d'avantage encore sur les coûts sociaux d'un tel modèle. L'aggravation du dualisme, l'accentuation des écarts de revenu et la montée générale des inégalités sociales ne font aucun doute dans le cas des États-Unis à partir des années 1970. De plus, le lien avec la tertiarisation de l'économie paraît avéré : le salaire moyen dans la plupart des branches tertiaires aux États-Unis tend à être systématiquement inférieur au salaire moyen de l'industrie manufacturière (en Europe, c'est en général l'inverse), et l'écart se creuse précisément vers les années 1970 ; la tendance antérieure à l'augmentation du temps de loisir fait place à un allongement de la durée moyenne du travail, notamment parce que les salariés les plus mal payés recherchent un second emploi - ce qui ne suffit pas à éviter la hausse du nombre d'actifs vivant au-dessous du seuil de pauvreté. L'inégalité est souvent délibérément acceptée (philosophie du Winner-take-all), et l'on note à plusieurs reprises un coup de frein à la protection sociale, dans une société pourtant aux prises avec des tensions graves, comme l'attestent les taux de délinquance. Faut-il alors identifier l'avènement de l'économie de services au modèle américain, « le plus inégalitaire, le plus violent, le plus répressif »

Les comparaisons internationales font plutôt apparaître une grande diversité des cheminements vers l'économie à dominante tertiaire. Au développement précoce (prématuré au regard de l'expérience occidentale) d'un tertiaire-refuge, voire parasite, dans de nombreux pays du Tiers Monde, où l'urbanisation devance l'industrialisation, s'oppose le sacrifice non moins préjudiciable des services dans les pays du bloc soviétique jusqu'aux années 1980. Parmi les pays industriels occidentaux eux-mêmes, il existe des différences significatives qui concernent moins le poids relatif du secteur des services (sa prépondérance partout à s'affirmer : de 65 à 75% du total des emplois ou de valeur ajoutée dans les principaux pays de l'O.C.D.E. en 2006) que ses caractéristiques essentielles. Schématiquement, on peut retenir l'opposition entre deux modèles, dont la Suède et les États-Unis respectivement offrent les exemples les plus purs : un « modèle scandinave », axé sur les services sociaux, et un « modèle anglo-saxon », dominé par les services marchands. De nombreux indicateurs quantitatifs témoignent de ces orientations divergentes : les recettes publiques représentent 57% du P.I.B. en Suède en 2001 contre 31% aux États-Unis, l'emploi public 38% de l'emploi total en Suède en 1998 contre 16% aux États-Unis, l'emploi dans les services de santé et d'action sociale respectivement 19,6% et 11%. De plus, les États-Unis se singularisent par la faible socialisation des dépenses de santé (la part des dépenses privées s'élevant à 55% contre de 15 à 30% dans les autres pays avancés). Le contraste porte également sur la qualité de l'emploi : on ne trouve pas dans les pays scandinaves un secteur d'emplois de services à statut dégradé, faible niveau de qualification, conditions de travail à la fois instables et contraignantes pour le personnel (contrepartie de la flexibilité pour l'employeur), fort taux de rotation et bas salaires, comme aux États-Unis. L'existence d'un salaire minimum relativement élevé exerce sans doute un effet dissuasif : l'économiste américain Lester Thurow observe

que le gardien de parking, personnage familier aux États-Unis, a quasi disparu en Suède, avec le développement précoce de l'usage des cartes magnétiques. Au-delà cependant d'un simple calcul de coûts relatifs, le faisceau des différences constatées entre les deux modèles doit être considéré comme l'expression - le « révélateur » - de choix de société radicalement divergents. Le modèle suédois, dont certaines caractéristiques ont été remises en cause (en matière de politique fiscale ou salariale par exemple), continue en revanche d'affirmer son originalité par une politique volontariste tendant à instaurer une parité professionnelle entre hommes et femmes : répartition équitable de la charge des enfants, aménagement du temps de travail, formation continue préservant les perspectives de carrière des femmes.

DEUXIEME PARTIE : L'EXPERIENCE DES NTIC DANS LES PAYS ARABES

Les nouvelles technologies de l'information sont un facteur déterminant dans le développement de l'économie en général et de l'entreprise en particulier. Ce développement implique un bon traitement de l'information et une maîtrise de la communication, d'où la nécessité de former les managers aux nouvelles technologies de l'information et de réformer les structures organisationnelles de l'entreprise. Les nouvelles technologies englobent donc l'Internet, l'Intranet, l'échange de données informatisées, la gestion électronique des documents et de la relation avec le client.



1 - La faiblesse ou la timide diffusion des nouvelles technologies dans la région arabe

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent stimuler la créativité, créer des emplois productifs et encore mieux rémunérés, la réduction de la pauvreté dans la mesure où elles permettent de réduire les inégalités entre les différents pays et à l'intérieur de chacun d'eux.

La technologie leur donne les moyens d'agir, et par la même d'accéder à la décence avec des conditions de vie satisfaisantes et en plus à une respectabilité auxquelles toute personne aspire dans la vie.

Les pays doivent réfléchir aux politiques, stratégies et mesures à faire valoir pour palier à la pauvreté en misant sur les nouvelles technologies bien sûr en s'inspirant des expériences des autres pays. Le but à faire valoir est d'étudier les moyens d'amener les pays arabes à intégrer les technologies modernes tant au stade de la planification qu'au stade de la réalisation, afin d'améliorer la place des pays arabes dans ce domaine.

Le faible niveau du PIB par habitant, à peine 3000 dollars tout au plus, la faiblesse criarde dans l'économie, et la lenteur dans les réformes engagées déjà depuis la fin des années 80, sous entendant que la région pourrait valoriser son capital humain et social si elle s'appuyait sur la technologie.

Toutefois, la difficulté consiste à trouver le moyen de faire connaître le rôle de ces nouvelles sciences, de trouver les gens qui aient la volonté de faire changer les choses et surtout à faire accepter le savoir.

Ces politiques à mettre en œuvre visent simultanément l'adoption des nouvelles technologies et l'intégration des pays dans la société du savoir.

2 - Quel est le contexte pour les pays du Maghreb ?

Il est important de souligner que les NTIC favorisent aussi l'apparition de nouvelles formes de business, d'échanges commerciaux et contribuent dans une large mesure à l'amélioration de la compétitivité aussi bien dans les entreprises que dans les pays.

Malgré les efforts consentis dans ce domaine pour profiter au mieux de ce secteur, il n'en demeure pas moins que beaucoup de problèmes de taille subsistent : méconnaissance des possibilités offertes, insuffisance des infrastructures de base, absence de cadres juridiques et réglementaires, manque ou absence de volonté de certains entrepreneurs à aller vers l'avant pour une entreprise beaucoup plus innovatrice et ouverte au changement et à plus de transparence.

Unité (en millions d'abonnés)

Pays	Nbre d'usagers d'Internet
Pays de l' UMA	2
Brésil	14,3
Mexique	4,3
Argentine	4,1
Afrique du Sud	3,1

Les pays maghrébins n'échappent pas à la règle. En se référant aux données de la CNUCED, l'utilisation de l'Internet dans les pays de l'UMA n'a pas dépassé les 2 millions d'utilisateurs pour 2002, par contre le nombre d'utilisateurs au Brésil pour la même période est de 14,3 millions, le Mexique 4,3 millions, l'Argentine 4,1 millions et l'Afrique du Sud 3,1 millions.

En matière de transactions commerciales interentreprises en ligne (à travers Internet), la part de l'Afrique et particulièrement le Maghreb reste très faible comparée à d'autres régions du monde.

A titre indicatif, en Amérique latine les prévisions donnent le chiffre de 6,5 milliards de dollars pour 2002 et 12,5 milliards pour 2003. Les chiffres pour l'Afrique annoncent seulement 0,9 milliards dollars pour 2002 et 2003, dont 80 à 85 % pour le seul pays de l'Afrique du Sud.

Les pays de l'UMA doivent donc redoubler plus d'efforts pour relever le défi de la compétitivité de leur secteur commercial dans un environnement plus difficile et ouvert à la concurrence surtout avec l'adhésion à l'union européenne (la mise en place de la zone de libre échange), et surtout pour l'Algérie qui vise prochainement à intégrer l'OMC.

En développant l'utilisation des NTIC, les pays du Maghreb, auraient beaucoup plus à profiter davantage de leur accès sur le marché européen qui demeure conditionné par un certain nombre de critères jugés rigoureux. Ceci ne devrait se faire que par le développement des technologies de l'information et de la communication pour bénéficier des opportunités d'affaires à distance.

3 - L'Algérie : un retard énorme en matière de nouvelles technologies de l'information

L'Algérie demeure encore en retard dans le développement des nouvelles technologies de l'information, comparativement aux pays de la région. La majorité des projets lancés dans le secteur des TIC tels que le réseau intranet gouvernemental, l'opération Ousratic et le développement de l'Internet à haut débit n'ont pas encore été concrétisés dans les délais impartis.

Le réseau intranet gouvernemental était prévu au premier semestre 2005, mais jusqu'à ce jour il n'est pas opérationnel. Il en est de même pour l'ADSL dans le nombre d'abonnés ne dépasse pas 200.000 alors que le gouvernement prévoit d'atteindre 3 millions de personnes connectées d'ici 2008.

Cette situation s'explique en grande partie par l'absence d'une stratégie nationale claire en termes de développement des nouvelles technologies de l'information avec des objectifs précis et l'inexistence d'une industrie de contenu.

Le nombre d'utilisateurs Internet ne dépasse pas 1,5 millions et celui des sites web avoisine 7000 à 8000. Le nombre de cybercafés est fixé à 5000 dont la majorité sont tenus ou gérés par des jeunes. L'association algérienne des technologies de l'information (AITA) est en phase de préparation et d'élaboration d'un programme spécifique sur l'utilisation des technologies de l'information pour le développement et surtout asseoir une ingénierie des connaissances en Algérie. Il ne s'agit pas d'acquérir un ordinateur pour dire que nous utilisons des technologies, mais il faut savoir produire des contenus Internet et des logiciels pour le pays et pourquoi pas le commercialiser pour les autres pays du continent. Ces contenus doivent être créés par des compagnies algériennes pour asseoir une industrie du software.

L'investissement dans la formation de l'homme est le premier enjeu pour le développement du pays notamment en matière de développement durable.

Les exemples ne manquent pas, la Corée du Sud demeure le leader mondial de l'Internet à haut débit avec une couverture de plus de 80 %. La Malaisie dixième exportateur mondial de technologies exporte des logiciels aux USA pour une valeur de 25 milliards de dollars.

Donc le défi à relever, c'est de savoir comment passer d'un usage de consommation passif à un usage productif.

Dans un second lieu, il faut réfléchir à créer des niches de compétitivité à partir de ces TIC. La Tunisie a pu produire 10.000 emplois autour des fameux- call center- .

Autre défi, c'est fondamentalement la capacité à maintenir correctement et rapidement tous les outils pour faire face aux nouveaux systèmes concurrentiels fondés sur le savoir et les logiques de marché.

Enfin, le projet de la nouvelle stratégie industrielle insiste sur l'appropriation des technologies de l'information et de la communication. Les managers des entreprises estiment que la démarche est intéressante à condition d'y mettre le paquet ainsi que de voir l'émergence de distributeurs virtuels qui feront office d'intermédiaires entre les hommes d'affaires et le grand public, telle est la grande ligne de la nouvelle stratégie portée par les pouvoirs publics et débattue à maintes reprises par les acteurs économiques.

4 - L'essor du parc d'abonnés mobile et la faiblesse de la téléphonie fixe et l'accès à l'Internet à haut débit

La moyenne mondiale des abonnés au réseau mobile est à plus de 3 % soit une personne sur 3 est abonnée à l'opérateur mobile. En Algérie, il y a une personne sur deux qui est abonnée à l'un des opérateurs de téléphone

mobile (Djezzy, El Watania et Mobilis), soit une télé densité de 50 % selon les dernières statistiques officielles. L'Algérie est en phase donc de devenir un marché tourné vers la mobilité téléphonique puisque il y a 1 abonné fixe pour 5 abonnés mobile contre 9% au Maroc.

Cet essor a contribué dans une large mesure à la création de nouveaux emplois, la croissance économique avec l'élargissement des marchés, l'amélioration des flux de l'information et surtout la diminution des coûts des opérations.

L'Algérie ne dispose pas encore d'un réseau intranet gouvernemental contrairement à l'Egypte et la Tunisie qui ont enregistré une avancée perceptible dans ce domaine.

Il faudrait souligner la faible pénétration de l'Internet en Algérie : il y a une faible proportion des algériens qui ont l'accès à Internet, soit 300 000 abonnés à l'ADSL. Le nombre d'internautes est estimé à donc 200.000 de personnes.

Le taux de pénétration de l'Internet est de 5,5 % comparativement à la Tunisie et le Maroc qui dépasse les 10 %. Le taux de pénétration des PC est fixé à 0,010 %, soit on dénombre 10 PC pour 1000 personnes, contre 0,035 en Egypte et 0,049 pour la Tunisie.

L'indice relatif à l'éducation demeure quant à lui faible avec un index de 0,69 contre 0,75 en Tunisie, l'Algérie est classée par ailleurs à la 106^{ème} place dans l'indice de participation de la population au développement des TIC avec un index de 0,0317 alors que l'Egypte se situe à la 76^{ème} place.

Le dernier rapport établi par l'union internationale des télécommunications sur le développement dans le monde en 2006 (UIT) examine essentiellement la proportion des ménages ayant accès à l'Internet, le pourcentage des abonnés aux réseaux mobile et fixe, le nombre d'ordinateurs sur 100 habitants, le nombre des sites Web et le pourcentage de localités disposant d'accès public à l'Internet par nombre d'habitants montre la place peu reluisante de l'Algérie par rapport à quelques pays arabes.

Pays	Classement	Index
Egypte	99	0,3793
Tunisie	120	0,3350
Algérie	123	0,3242

Source : l'union internationale des télécommunications sur le développement dans le monde en 2006 (UIT)

CONCLUSION

L'économie et la société de services se présentent donc aujourd'hui sous des traits contrastés, et les différences sont d'autant plus significatives qu'il s'agit de nations situées à des niveaux de développement comparables. L'examen des multiples variantes nationales (comme la diversité des évolutions sectorielles) conduirait à nuancer l'opposition schématique entre les modèles polaires. Les contrastes actuels sont en partie le résultat de trajectoires historiques distinctes, mais ils prouvent bien aussi l'existence de degrés de liberté. La révolution informatique ouvre la voie à différentes stratégies de modernisation alternatives, à différentes formes possibles d'organisation du travail : il serait abusif de l'identifier à la voie du dualisme social et du renforcement des contraintes au nom de la flexibilité.

BIBLIOGRAPHIE

D. Bell, *The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York, 2007. (trad. P. Andler, *Vers la société postindustrielle*, Robert Laffont, Paris, 2008).

A. Brender & F. Pisani, *Le Nouvel âge de l'économie américaine*, Economica, Paris, 2008.

M. Castells, *The Rise of the Network Society*, Blackwell, Oxford, 2006 (trad. P. Delamare, *La Société en réseaux. L'ère de l'information*, Fayard, Paris, 2008).

J. C. Delaunay & J. Gadrey, *Les Enjeux de la société de service*, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, Paris, 2008.

J. Fourastie, *Le Grand Espoir du XX^e siècle*, P.U.F., Paris, 1949 ; rééd. Gallimard, Paris, 1989.

J. Gadrey, *Services : la productivité en question*, Desclée de Brouwer, Paris, 1996 ; *Nouvelle économie, nouveau mythe ?*, Flammarion, Paris, 2000 ; *Socio-économie des services*, La Découverte, Paris, 5^e éd., 2008.

J. Gershuny, *After Industrial Society ? The Emerging Self-Service Economy*, Macmillan, Londres, 2008.

P. Petit, *La Croissance tertiaire*, Economica, Paris, 2007.