

L'ÉCONOMIE DES SERVICES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

ATELIERS DE PROSPECTIVE DU PRÉSENT

Atelier 1 : Prendre soin des personnes: **quelles configurations économiques, quelles accessibilités, quelles nouvelles catégories ?**

Une des dimensions de la crise actuelle est la prise de conscience de la nécessité de passer d'une économie dominée par l'exploitation de la nature et de l'homme par l'homme à une économie politique des services en tant qu'activités où l'on prend soin de la nature et de l'homme. L'atelier souhaite amorcer une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre pour faciliter le passage d'un rapport au monde, au travail et à la nature notamment, qui est de l'ordre de l'exploitation, à un rapport qui serait de l'ordre de la relation et de la créativité.

Les expériences qui seront présentées et discutées s'inscriront dans au moins l'un des axes suivants : *conjuguer le local et le global, l'immédiat et le temps long ; créer de la richesse-ressource ; restaurer la chaîne d'acteurs et de valeur*. On s'intéressera aux services à la personne en incluant les services d'aide, de soin, de santé et, plus largement, les services de facilitation de la vie quotidienne, avec le souci de:

- mettre en relief les spécificités des configurations économiques dont ces initiatives sont porteuses. Comment éviter que les services à la personne n'aggravent les inégalités? Jusqu'où et comment peut-on formaliser, institutionnaliser, professionnaliser ce type de services? Comment concilier technicité et relation de service? Quelle valeur pour les services gratuits et payants? Quelle articulation entre rétribution et contribution? quelle intégration entre les logiques territoriales et les logiques des sphères productives ? quels financements, quelles ressources, quelle mutualisation, quelle solvabilisation ?

- rendre compte des contraintes d'accessibilité aux services, entendue ici au triple sens d'accessibilité territoriale (spatio-temporelle), économique, culturelle et cognitive, ainsi que des moyens de les surmonter. Seront abordés les problèmes des services à domicile, dans l'espace public, dans des établissements spécialisés, la question de l'accessibilité aux soins 24 heures sur 24, et celle du temps choisi ; la co-construction des demandes et des offres de services à la personne, et l'apport que peuvent fournir les nouvelles technologies (nouvelles proximités, nouvelles territorialités, avec l'enjeu irréductible de la présence). Jusqu'où aller dans l'externalisation marchande des charges domestiques et familiales? Quels futurs souhaitables? On posera la question du champ des services à la personne susceptibles d'être intégrés dans la sphère marchande. Les problématiques sont alors: faire ou faire faire? aider à faire ou faire à la place de? faire avec? apprendre à faire? Quel partage marchand/non marchand, public/privé ? En termes prospectifs, jusqu'où... ne pas? Quels équilibres construire, négocier avec les acteurs ?

- contribuer au questionnement sur les catégories existantes : catégories statistiques, concepts, types d'usage. Comment éviter une structuration des offres ségrégative (selon les âges, les revenus, les types de fragilité) qui oppose les services sociaux et les services marchands? Comment repenser les catégories et les statistiques? Ne devient-il pas nécessaire de réfléchir à une catégorisation des services selon les "situations" dans lesquelles se trouvent les personnes (définies par un contexte géographique, sociologique, familial, personnel et par des moments de vie) afin de conjuguer les services qui préviennent les difficultés, accompagnent les changements et fragilités, consolident l'autonomie des personnes, produisent du bien-être? Quel est le rôle des services dans la gestion individuelle et collective des transitions de la vie, et leur contribution à la production de richesses pour une société soutenable ? En somme, des services pour quelles finalités? Selon quels processus?

Trois séances thématiques seront organisées suivies d'une séance de construction de synthèse et de propositions.

Les services à la personne

Edith HEURGON : Introduction

Patrick HADDAD: Mutations et nouveaux enjeux du secteur des services à la personne

Les services à la personne dans le département de la Manche: croisement de regards

Un élu du Conseil général, un directeur d'entreprise, Bernard LECLERC (ADMR), Philippe LE GRAND (Manche numérique), Katia MATHON (directrice de la Poste grand public de la Manche)

Quelles compétences pour quelles richesses ?

Marie-Thérèse LETABLIER: Introduction

Irène JONAS : Les compétences invisibles : une recherche-action menée avec des auxiliaires de puériculture en Seine Saint-Denis

Brigitte CROFF: « Comme un poisson dans l'eau »

Eric DACHEUX, Bruno VENIN : L'Université de la Vie Associative en région Rhône Alpes

Famille, dépendances, intimité

Chantal NICOLE-DRANCOURT: Introduction

Karine FRAYSSE: L'expérience du réseau de la mémoire Nord Pas de Calais Méotis

Catherine ESPINASSE: Prendre soin des victimes de la torture et de la violence politique

Atelier 2 : Les services aux biens publics et au capital social

Les paradigmes économique et politique actuels ne sont pas compatibles avec un développement durable: les modes productifs sont destructeurs de ressources, les critères de richesse valorisent davantage la détention de patrimoine que l'usage et privilégient les biens individuels par rapport aux biens collectifs, les logiques de performance attachent plus d'importance à la compétitivité et à la concurrence entre les agents qu'à leur coopération.

Ce paradigme productiviste s'est étendu aux secteurs des services vus comme des créneaux d'activités susceptibles de relayer l'industrie et d'accroître l'extension de la sphère marchande. Le développement des services a ainsi largement conforté une tendance à l'individualisation et a contribué à éroder les liens entre les personnes et les rapports des individus aux collectifs. Le marché a pris le pas sur la production du bien commun. Aussi, les phénomènes de destruction touchent-ils non seulement les ressources naturelles, les emplois, les territoires, mais aussi les liens sociaux et les biens communs, le "capital social".

Or nous pensons, hypothèse fondatrice de l'atelier, que le passage à un développement durable est conditionné par les formes de socialisation, par les bases même du "faire société". D'elles dépendent l'inventivité de la société, sa capacité à rebondir sur des situations et à orienter l'économie sur des voies plus vertueuses. Inventer un paradigme économique suppose d'arrimer celui-ci à de nouvelles bases du vivre ensemble et à un redéploiement de l'action publique et de la société civile.

Cette hypothèse amène donc à considérer les services en tant qu'activités fédératrices d'un "faire société" et place la question du bien commun au centre de cette nouvelle économie. La production des services, vus avec cette focale, réinterroge le rôle des institutions formelles (les collectivités territoriales publiques, les entreprises, les associations) et informelles (les savoirs, les croyances, les références culturelles). Elle repose sur des processus de coopération entre instances publiques et privées, entre institutions et individus, et appelle un redéploiement de l'action publique autour du maintien de biens communs et une redéfinition des métiers car la question des interfaces entre savoirs, entre croyances, entre logiques d'action devient fondamentale.

D'où des questions que nous souhaitons traiter dans cet atelier sur:

- le lien entre le maintien d'un bien commun et les formes de vivre ensemble?
- les valeurs, les croyances, les savoirs, les pratiques qui pourraient fédérer des rapports individus/collectifs favorables au développement durable: jusqu'à quel point le « bricolage » et les solutions inventées font-ils appel à la culture ?
- les services qui pourraient donner corps et sens à ce vivre ensemble et les fondements économiques de leur production;
- le rapport entre la culture, ou la conception du monde, et le nouveau paradigme économique de développement durable : en quoi le monde nouveau qui s'invente se différencie-t-il de l'ancien du point de vue des valeurs, des normes et des croyances ?
- les raisons qui amènent des entreprises à s'impliquer dans la production de ces services du bien commun et du "capital social" et la transformation des logiques économiques que pourrait induire cette implication ;

Au cours des débats nous serons vraisemblablement amenés à reconsidérer la notion même de service, celle d'externalité, de temporalité, de patrimoine et de richesse.

Les expériences présentées lors de la première journée d'atelier auront en commun de porter sur le maintien d'un bien commun: l'aménagement d'un espace public, la mobilité des habitants et le développement de leur territoire, l'accès à un service vital considéré également comme facteur de développement.

Les expériences en appui de la seconde journée ouvriront le débat sur les liens entre culture et développement économique durable.

L'atelier a été préparé par Nicole BARRIÈRE, Gilles JEANNOT, Josée LANDRIEU et Philippe ZARIFIAN qui en assureront l'animation.

Les intervenants sont, dans l'ordre de leurs contributions:

Gérard GRASS: Faire société, "la démocratie participative" et la pratique des élus

Claude NARIIO: La rue de la Ménoa à Strasbourg: l'aménagement d'un espace public comme bien commun

Pierre DELANOUE et Patrick BACOT: Les lignes de TER-SNCF et le développement d'un territoire; le rôle des responsables de ligne

Nicolas RENARD: Accès à l'eau, récupération des eaux usées et développement: évolution des stratégies d'entreprise

Nicole BARRIÈRE: Le peuple au pays des nuages: les liens entre conception du monde et développement)

Elisabeth TISSIER-DESBORDES: Acheter ou louer des biens de consommation, les difficultés du partage

Jean-Marie ROBERT : La décroissance, une solution individuelle

Atelier 3 : Les services aux entreprises et la performance dans le cadre du développement durable

Les années quatre-vingt ont été marquées par un développement important des services aux entreprises sous forme de services d'intermédiation ou de services destinés aux « investissements immatériels ». Certains ont analysé ce phénomène comme un simple processus d'externalisation permettant de remettre en cause le « rapport salarial » issu de la période de la croissance intensive ; d'autres ont pu considérer ce phénomène comme un processus de développement des activités de service adossé à une logique de spécialisation et de professionnalisation. Autrement dit, le développement de ces services serait associé à la recherche de performance des entreprises.

Mais de quelle performance s'agit-il ? Dans quelle mesure l'évaluation de cette « performance » est-elle associée à une réflexion sur des choix des modes de développement. Si les services destinés aux entreprises contribuent à leur performance dans le cadre d'un renouvellement des « formes de la concurrence », la question reste posée de leur contribution ou non au développement durable.

De nouvelles exigences provenant de l'évolution de la société et des pouvoirs publics, notamment des institutions territoriales, tendent à interpeller les entreprises quant à leur responsabilité et à l'impact de leurs décisions stratégiques dans le domaine de l'environnement, de la santé publique, de la sécurité... Il s'agit ainsi d'élargir le champ de leur performance aux externalités qu'elles produisent ou mobilisent comme ressources, d'analyser les conditions d'usage des ressources en lien avec l'enjeu de leur renouvellement, voire de leur développement.

Dans cette perspective, la performance relève de la dynamique productive des entreprises, mais également de la qualité de leur inscription territoriale et de la durabilité de cette inscription. Les dispositifs institutionnels ne sont pas étrangers à ces enjeux. En définitive, la question se pose de savoir dans quelle mesure les services aux entreprises et l'émergence de dispositifs institutionnels favorisent des dynamiques économiques contribuant à un développement durable de portée globale, mais inscrit dans le local, articulant le temps court au temps long.

Dans ce cadre, il apparaît utile d'appréhender les processus en cours à partir de trois angles d'analyse :

- l'émergence de nouvelles stratégies d'entreprise se présentant, elles-mêmes, comme relevant de « l'économie de la fonctionnalité », c'est-à-dire proposant de prendre en charge, dans le cadre d'une activité « b to b » une fonction stratégique de l'entreprise cliente en lien avec les enjeux de développement durable ;
- l'engagement de territoires préoccupés par le « développement durable » et son impact sur leur attractivité, dans une logique d'animation de réseaux de services aux entreprises, d'intermédiation et de mises en relation, d'apports d'informations et de connaissances..., afin de constituer « un patrimoine collectif territorialisé » de ressources immatérielles accessibles aux entreprises ;
- la recomposition de certaines sphères d'activité correspondant à l'impact des services dans la co-construction, territoires / entreprises d'éco-systèmes durables.

Trois séances thématiques seront organisées suivies d'une séance de construction de synthèse et de propositions.

L'économie de la fonctionnalité comme nouvelle dimension de l'économie des services

Ariane BISQUERRA (direction de la recherche de GDF), Guislaine PROST (délégation marketing) : Les démarches engagées par GDF
Eric BOSCHWITZ: L'expérience d'IBM

Entreprises et territoires : la co-construction de services pour un développement durable

Emmanuelle LIGOUZAT (La Poste): La démarche de la Poste Grand Public
Gilbert DELAHAYE (Casino) : La dynamique de co-construction liée à l'installation de Casino à Toulouse

Entreprises et territoires: les services dans la co-construction d'un "éco-système serviciel durable"

Véronique BERTHAULT (RATP) : Les services à la mobilité aux entreprises et aux collectivités
Christian TRAISNEL, Eric KNIASZ: La démarche du CDEE (Création et Développement des éco-entreprises) dans le Nord Pas de Calais



**LES PRÉCÉDENTS COLLOQUES
DE PROSPECTIVE DU PRÉSENT**

(PUBLIÉS AUX ÉDITIONS DE L'AUBE)

Prospective pour une gouvernance démocratique,
coordonné par Edith Heurgon et Josée Landrieu (2000)

Expertise, débat public, vers une intelligence collective,
coordonné par Fabienne Goux-Baudiment, Edith Heurgon et Josée Landrieu (2001)

Les nouvelles raisons du savoir,
coordonné par Thierry Gaudin et Armand Hatchuel (2002)

Les « nous » et les « je » qui inventent la cité,
coordonné par Edith Heurgon et Josée Landrieu (2003),
accompagné de **S'engager autrement** de Sylvain Allemand

Des civilisations mondialisées : de l'éthologie à la prospective,
coordonné par Jean-Eric Aubert et Josée Landrieu (2004)

La nuit en question(s),
coordonné par Catherine Espinasse, Luc Gwiazdzinski, Edith Heurgon (2005)

Le développement durable, c'est enfin du bonheur !,
coordonné par Edith Heurgon (2006)