



XVII International RESER Conference

**Service Competitiveness and Cohesion
- Balancing Dynamics in the Knowledge Society**

13-15th September 2007, Tampere Hall, Tampere, Finland

TITLE: L'innovation portée par la servicialisation : l'exemple de l'économie de fonctionnalité

ABSTRACT

OBJECTIVES: Bien que la servicialisation (ou dynamique servicielle) soit considérée par nombreux chercheurs (Gadrey 2002, 2003, Gadray & Zarifian 2002,, du Tertre 2006, Zarifian 2007) comme une caractéristique majeure des évolutions économiques et sociétales actuelles il reste beaucoup à faire pour tirer les conséquences de ces évolutions à la fois sur un plan sociopolitique et sur le plan des cadres d'analyse proposés par de nombreuses sciences humaines et sociales : sciences de gestion, sociologie du travail, psychologie ergonomique, sciences de l'information et de la communication, sans parler des sciences économiques elles-mêmes. Dans cet article, nous présenterons le cadre théorique pluridisciplinaire en cours de développement de la socio-économie des transactions coopératives (Zacklad 2006, 2007), qui permet de jeter un éclairage nouveau sur les différences entre produit et service et sur les dynamiques servicielle ou industrialiste qui peuvent s'appliquer à ces deux types de biens.

La servicialisation correspond souvent à la mise en œuvre d'offres groupées (on parle aussi d'offre de bouquet [Moati et al. 2006], de package, de bundle) associant plusieurs services, ou des produits et des services associées. Les exemples sont nombreux dans les secteurs des TIC, de la banque-assurance, du tourisme, du loisir, etc. Ce regroupement de prestations revient souvent à prendre en contre plus globalement des fonctions clients (au sens de Guershuny 1978, cité par Gadray 2003, p. 30). Les développements récents du courant dit de l'économie de fonctionnalité ou « service economy », (Giarini O. & Stahel W. 1989, Bourg & Buclet 2005, Buclet 2005, récemment réinterrogés lors du séminaire de Cerisy 2006 « L'économie des services pour un développement durable, Prospective VIII », du Tertre 2007, Zacklad 2007), qui visent à conjuguer Développement Durable et économie des services, portent précisément sur une forme d'intégration fonctionnelle de produits-services indépendants. Dans cette présentation nous nous proposons d'utiliser la socio-économie des transactions coopératives pour analyser la mise en œuvre des stratégies de fonctionnalité et nous expliquerons à quelles conditions elles peuvent, selon nous, contribuer au Développement Durable.

METHODOLOGY / CONCEPTUAL FRAMEWORK :

La socio-économie des transactions coopératives (Zacklad 2006, 2007), place au cœur de son analyse le renouvellement théorique du concept de transaction (voir aussi Renault 2004). Le concept de transaction, que nous empruntons à Dewey et Bentley (1949), correspond pour nous à des interactions productives le plus souvent associées à des rencontres (mais pouvant être également largement asynchrones), permettant la transformation d'un artefact médiateur et des personnes parties prenantes (Zacklad 2006).

Plus universel que le triangle du service de P. Hill (1977), le schéma conceptuel des transactions coopératives nous semble permettre de saisir les éléments de performance constitutifs de la relation de service (Reboud 1997), mais également de la conception et de la production d'objets manufacturés. En effet, toute activité économique résulte de la transformation d'un support (l'artefact médiateur) par un prestataire et pour un destinataire et toute activité économique transforme le destinataire à travers l'usage ou la consommation. C'est en analysant le degré de synchronicité des transactions coopératives et les formes de transformation des caractéristiques des supports (sur les plans sémiotique, matériel et dynamique) et des caractéristiques du vécu expérientiel des personnes (sur les plans psychique, socio-



relationnel et corporel) que l'on peut établir des différences entre produit et service.

Les transactions coopératives sont mises en œuvre à travers des procès transactionnels le plus souvent composés de plusieurs *situations transactionnelles* spatio-temporellement réparties (Zacklad 2006). Cette analyse des procès ou des flux transactionnel permet d'établir une distinction entre servicialisation et industrialisation (ou dynamique servicielle ou industrialiste). La servicialisation peut être définie comme garantissant une *continuité entre les différents moments du procès transactionnel* tels que nous les définissons : virtualisation (p.e R&D, conception...), compétence (p.e. recrutement, formation...), performance (manipulation, distribution, expression, consommation-usage...), sanction (contreparties monétaires ou symboliques, reconnaissance de dette...). Par contraste, l'industrialisation nous semble marquée par un éclatement des procès transactionnels coopératifs correspondant à un déroulement faiblement coordonné et intégré des différents moments du procès transactionnel (R&D, production, distribution, SAV...).

RESULTS: Nous appliquerons ce cadre d'analyse à la caractérisation des offres relevant de « l'économie de la fonctionnalité ». Ces offres contiennent le plus souvent des associations de produits et de services qu'elles présentent de manière intégrée en les servicialisant (passage d'une vente de pneu à une offre de pneumatique au kilomètre parcouru, d'une vente d'énergie à une offre de confort thermique, d'une vente de photocopieuse à une offre de gestion documentaire). Cette servicialisation s'opère par la mise en évidence d'un artefact médiateur intégré plus abstrait (la fonctionnalité) qui est mis en œuvre par un groupement de parties prenantes plus diversifié (une communauté d'action, Zacklad 2005). Pour que les innovations se revendiquant de l'Economie de Fonctionnalité s'inscrivent dans la perspective du développement durable nous considérons que l'artefact médiateur doit être défini comme un bien partagé indivisible et que la communauté d'action doit inclure des parties prenantes diversifiées.

BIBLIOGRAPHICAL REFERENCES:

- Bourg, D., Buclet, N., (2005). L'économie de fonctionnalité: changer la consommation dans le sens du développement durable, *Futurible*, Numéro 313, Novembre 2005, p.27-37.
- Buclet, N. (2005). Vendre l'usage d'un bien plutôt que le bien lui-même: Une piste pour concilier meilleure prise en compte de l'environnement et rentabilité des entreprises», XVth International RESER Conference: Growth, employment and location of services: new trends in a global world, Grenade (Espagne), 22-24 Septembre 2005.
- Dewey, J. & Bentley, A. F. (1949). Knowing and the known. In J. A. Boydston (1989), *John Dewey: The later works, 1925-1953* (Vol. 16, pp. 2-294). Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Gadray J., Zarifian, P. (2002). *L'émergence d'un modèle du service: enjeux et réalités*, Paris : Editions Liaisons.
- Gadrey J., (2002), La théorie de la régulation à l'épreuve de l'économie de la qualité et du service, *Économie et société*, série EGS, n° 4, juillet, pp. 1095-1117.
- Gadrey J., (2003), *Socio-économie des services*, La Découverte, coll. Repères, Paris.
- Giardini O. et Stahel W. (1989). *The limits to certainty - facing risks in the new service economy*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.
- Gershuny J. (1978), *After Industrial Society ? : The emerging Self-Service Economy*, London: Mac Millan.
- Hill T. P. (1977), On goods and services, *Review of Income and Wealth*, 23 (4), 315-338
- Moati P., Ravier M., Sury R. (2006), Des bouquets pour répondre globalement aux besoins des clients, Crédoc.
- Reboud, L. (Eds). (1997), *La relation de service au cœur de l'analyse économique*, Paris : L'Harmattan.
- Renault M., (2004), La nécessité d'une approche cognitive de la firme pour une économie fondée sur la connaissance. In : M. Baslé et M. Renault (éds) *L'économie fondée sur la connaissance- Questions autour du projet européen*, Economica, Paris.
- Tertre C. du [2006a], « Performance, du modèle industriel néo-taylorien au modèle serviciel », in François Hubault (éditeur), *Le stable, l'instable et le changement dans le travail*, actes du séminaire Paris1 des 23-25 mai 2005, Octarès, pp 59-78.
- Tertre C. du (2007), Economie de la fonctionnalité, développement durable et innovations institutionnelles, à paraître in Actes du Colloque de Cerisy 2007, *L'économie des services pour un développement durable*, *Prospective VIII* (titre et éditeur en cours).
- Zacklad, M. (2005). Innovation et création de valeur dans les communautés d'action : les transactions communicationnelles symboliques, in R. Teulier & P. Lorino (eds), *Entre connaissance et organisation : l'activité collective*, Paris: La Découverte.
- Zacklad, M. (2006). Une approche communicationnelle et documentaire des TIC dans la coordination et la régulation des flux transactionnels, Document de travail (Working paper) disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/>
- M. Zacklad (2007), L'économie de fonctionnalité encadrée dans la socio-économie des transactions coopératives : dynamique servicielle et fidélisation soutenable, à paraître in Actes du Colloque de Cerisy 2007, *L'économie des services pour un développement durable*, *Prospective VIII* (titre et éditeur en cours).
- Zarifian, P. (2007), Histoire et enjeux du service durable, à paraître in Actes du Colloque de Cerisy 2007, *L'économie des services pour un développement durable*, *Prospective VIII* (titre et éditeur en cours).