

# Production de valeur dans les transactions servicielles

Présentation au séminaire de Cerisy « L'économie des services pour un développement durable », du 14 au 20 juin 2006

**Manuel Zacklad**

**Université de Technologie de Troyes**

Equipe **Tech-CICO** (Technologie de la Coopération pour l'Innovation et le Changement Organisationnel)

UTT ICD/Tech-CICO - FRE CNRS 2848

# Objectifs



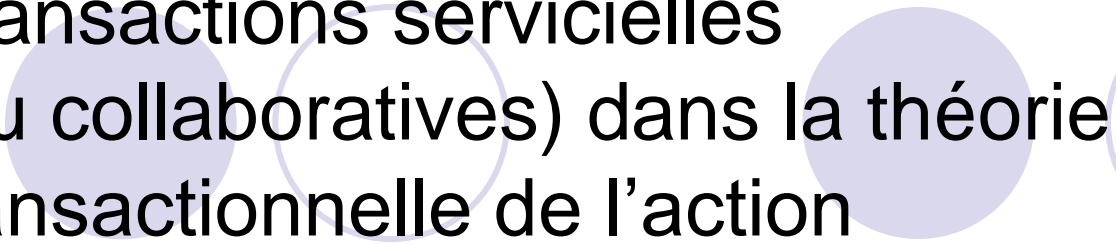
- Notion de transaction collaborative par opposition aux transactions au sens restreint et intérêt pour comprendre la production du service
- Classification des dimensions des œuvres et des soi et formes de substituabilité de ces dimensions
- Relation avec l'économie de fonctionnalité version constructiviste : hypothèse remonté en symbolicité des œuvres et remontée en relationalité de l'interaction.
- Crédits divers : pragmatisme et psychologie culturaliste (Dewey, Mead, Meyerson...), sciences de gestion et économie (Hatchuel, Du Tertre...), sciences cognitives & CSCW, sociologie de la traduction...

# Quel service ?



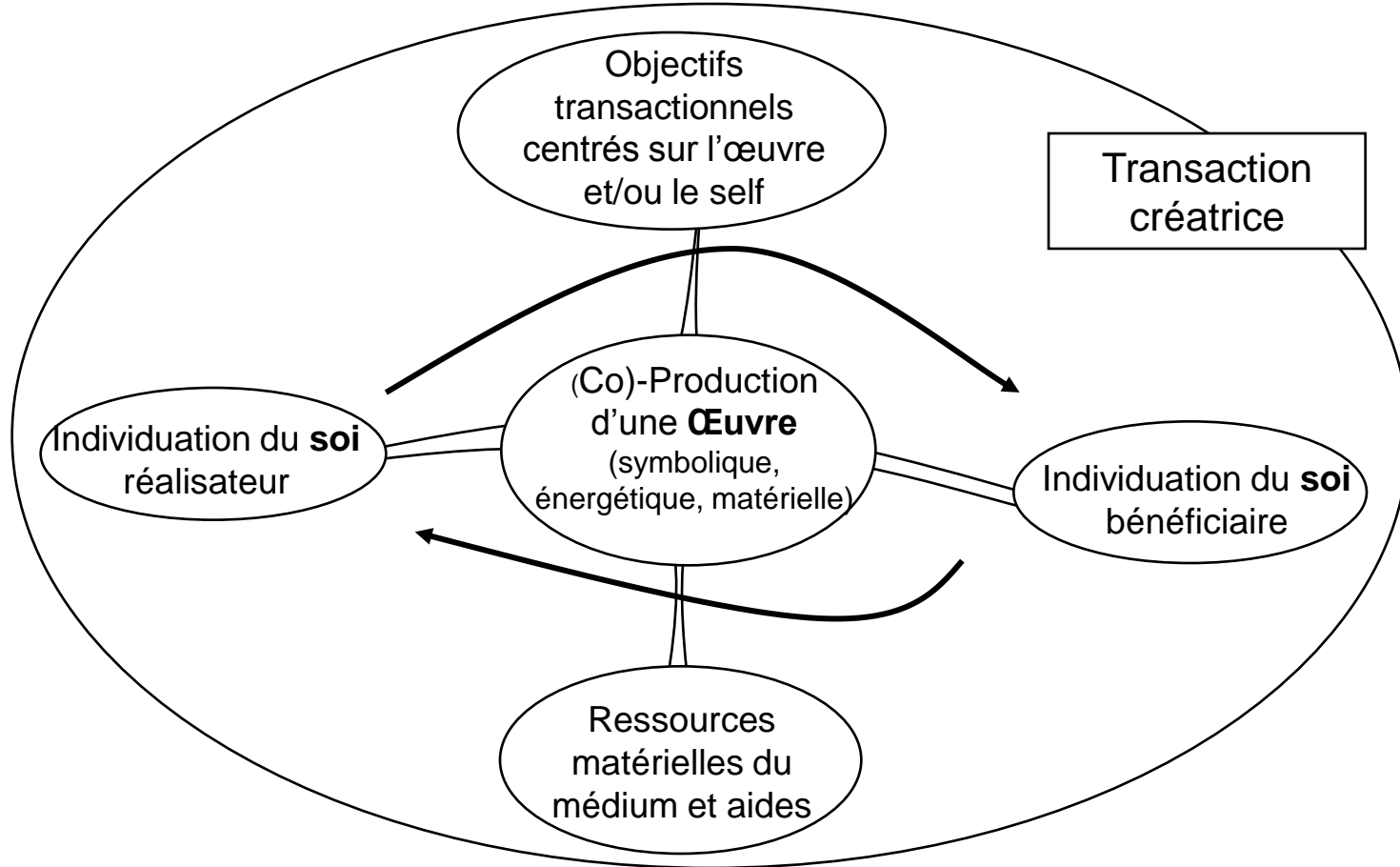
- Selon les types d'entreprises
  - Entreprise industrielle : production de biens (configuration industrielle)
  - Entreprise de service : production de service (configuration servicielle)
- Logique industrielle vs logique (dynamique) servicielle
  - Transactions « servicielle » (même dans les entreprises industrielles) : degré de coopérativité des transactions (ou de servicialité)
  - Transactions éclatées dans une logique industrielle
- Approche empirique :
  - Le résultat d'une activité est un service si il est produit dans une dynamique servicielle que le support de l'activité ait un caractère pérenne ou non (on pourra parler de produit-service quand il y aura pérennité de ce médium)
  - Le résultat d'une activité est un bien non serviciel si il est produit autrement (p.e dans une logique industrielle)

# Transactions servicielles (ou collaboratives) dans la théorie transactionnelle de l'action



- Le concept de transaction que nous empruntons à Bentley et Dewey (1949) se distingue selon ces auteurs de celui d'interaction pour désigner des rencontres créatives à l'issue desquelles une production nouvelle a été réalisée et chacun des soi a été transformé : épistémologie « constructiviste »
- Dans notre terminologie, nous considérons que chaque transaction collaborative créatrice est l'occasion d'une double transformation d'une « **œuvre** » (symbolique ou matérielle) et des « **soi** » dont les contours sont redéfinis
- Le soi peut être **individuel** ou **collectif** et les transactants peuvent être des personnes distinctes ou la même personne engagée dans une forme « dialogue » avec elle-même.

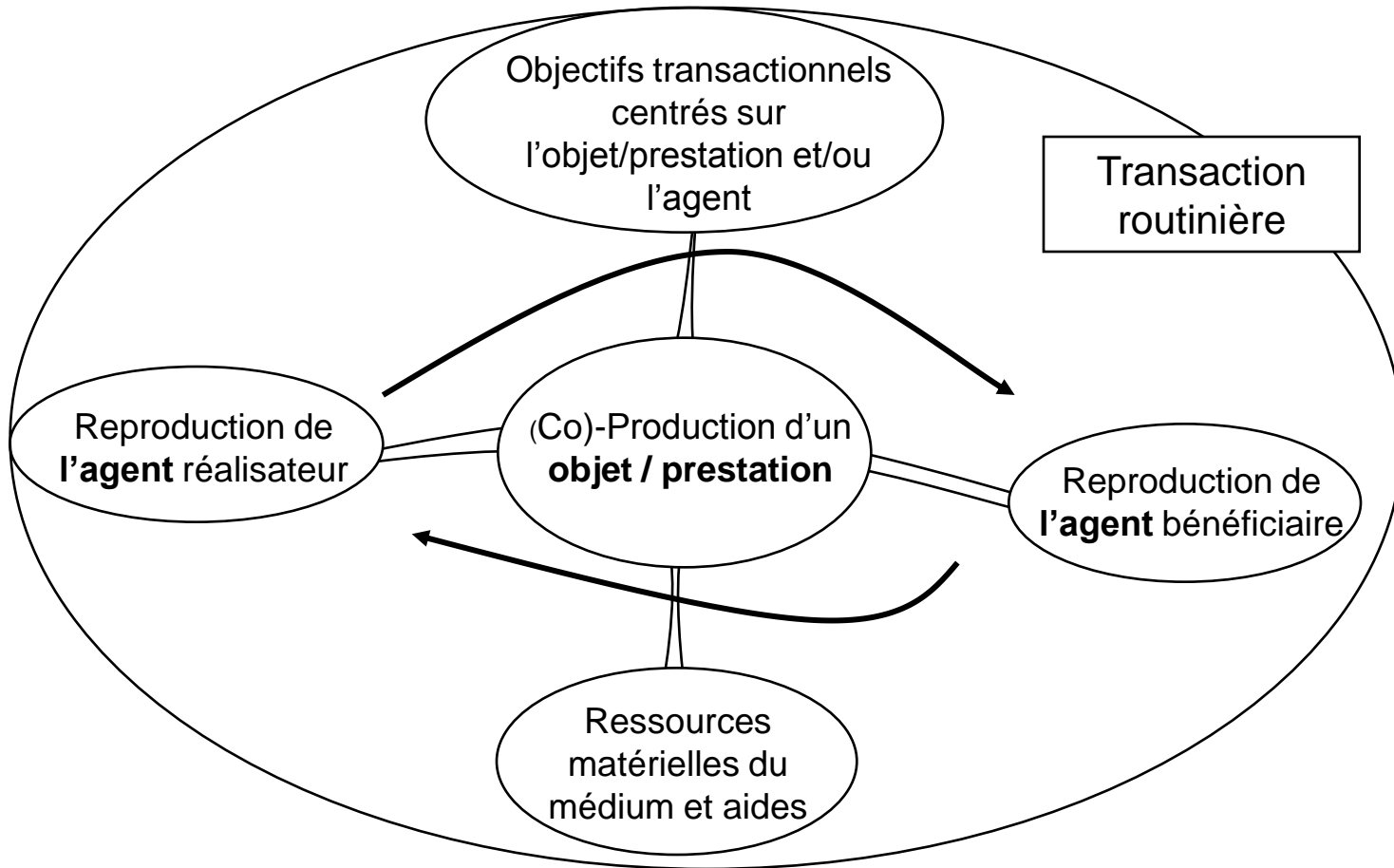
# Schématisation des composantes d'une transaction servicielle (ou collaborative) créatrice



# Transaction « créative » ou « routinière »

Transaction collaborative	Orientation vers la production (médium)	Orientation vers les réalisateurs/ bénéficiaires
Transaction créative	Œuvre	Soi
Transaction routinière	Objet / Prestation	Agent

# Schématisation des composantes d'une transaction servicielle (ou collaborative) routinière



# Moments de la transaction d'un point de vue individuel et social

- Chez les humains les transactions sont d'abord sociales: cri ou demande de la part du bébé, recherche de la solution, fourniture/élaboration d'aliment de la part des parents, consommation de la part du jeune, expression de gratitude
- Les quatre temps de la transaction collaborative: (1) « manipulation » (le réalisateur intègre le projet du bénéficiaire), ou virtualisation, (2) « compétences » (acquisition de moyens ressources) (3) « performance » (transformation, distribution, réception, appropriation d'un médium) (4) « sanction » (rétribution symbolique, matérielle, financière)

# La transaction au sens restreint dans l'économie

- Dans le vocabulaire traditionnel de l'économie la transaction et l'échange ne désignent que le temps de commercialisation/transfert des produits de l'activité
- Moments de la transaction au sens restreint (vision industrielle ou commerciale pure):
  - Offre déjà largement préconstituée (conception, fabrication)
  - Recherche des bénéficiaires potentiels (marketing)
  - Conclusion d'une vente avec transfert monétaire et mise à disposition et/ou livraison du bien (transaction)
- La transaction au sens restreint (commercialisation/transfert) n'inclue ni les temps essentiels d'élaboration de la solution (conception, fabrication..) ni ceux d'usage et de consommation qui sont inclus dans les transactions servicielles

# Différences avec Commons et Williamson

- Transaction chez Commons : « négociation et transfert des droits de propriété pour posséder et contrôler l'usage des choses » (Bazzoli)
- Coût de transaction chez Williamson dans la même lignée : « coût de fonctionnement du système économique »
- Chez nous la transaction est d'abord et avant tout le lieu de la production de valeur que la nature des productions soient sémiotique, énergétique ou matérielle

# Une approche sémiotique de la transaction (Greimas)

- L'analyse transactionnelle de l'action qui vise à lui donner une intelligibilité peut s'ancrer dans des logiques de récit
- La satisfaction des bénéficiaires à l'aide « d'objet de valeur » en est la finalité principale
- La production matérielle est une voie possible de la satisfaction (biens de consommation tangibles) mais la reconnaissance sociale du mérite (éducation) également
- L'approche transactionnelle de l'action couvre aussi bien le secteur industriel que celui des services (logique de l'accès)
- La valeur d'usage prime sur la valeur d'échange parce que la réception (usage/consommation) valide la réalisation
- L'économie utilise un ensemble de dispositifs institutionnels visant à évaluer cette valeur : le marché n'en est qu'un dispositif parmi d'autre (en perte de vitesse ?)

<b>Types de situations</b>	<b>Manipulation</b> (transfert et élaboration de l'objectif de la transaction)	<b>Compétence</b> (acquisition par les réalisateur ou les co-réalisateurs)	<b>Performance</b> transformation, distribution, réception, appropriation d'un médium	<b>Sanction</b> rétribution symbolique, financière, matérielle permettant de rétablir l'équilibre
<b>Donner à manger à un bébé</b>	A (bébé) transmet son désir (P) à la mère (B)	La mère B a du lait (P) la mère recherche les ingrédients et instruments nécessaires à la préparation du lait	La mère prépare le lait La mère donne du lait au bébé Le lait (O) est donné par la mère à au bébé Le lait est bu par le bébé Le bébé est rassasié La synchronisation entre la mère et le bébé est renforcée (P)	Le babille et sourit à la mère (R)
<b>Demander une information</b>	A demande une information (P) à B	B recherche l'information (P) (à l'aide d'instrument (I))	B transmet l'information à A A assimile l'information A possède une nouvelle compétence (P)	A remercie B (R) B est crédité de cette reconnaissance.
<b>S'engager dans un dialogue</b>	A suggère un sujet de conversation à B (sous transaction éventuelle visant à négocier le sujet P)	A & B recherchent des arguments en faisant appel à leur mémoire (P) et à des aides extérieures (I)	A & B échangent des arguments Le discours O est de plus en plus élaboré par l'ajout argument (A) A est enrichi par la compréhension des arguments de B B est enrichi par la compréhension des arguments de A La synchronisation entre A et B est renforcée	A & B conviennent qu'ils sont parvenu à un accord/désaccord qu'il on progressé dans la compréhension du thème...

# Eclatement du noyau transactionnel dans le modèle industriel

- Temps d'expression/analyse des besoins
- Temps d'élaboration/production des solutions
- Temps de commercialisation/acquisition des produits/prestations
- Temps de la consommation/usage
- Temps du paiement ou de la reconnaissance de la dette
- Etc....

# Première approche de la dynamique servicielle

- Il y a dynamique servicielle quand il n'y a pas éclatement des différents moments de la transaction
  - Temps de la manipulation – virtualisation - (conception ou sélection)
  - Temps de l'ajustement des compétences
  - Temps de la performance (notamment co-production)
  - Temps de la sanction (gratification, rémunération...)
- Il y a dynamique servicielle quand il est possible de **recadrer** les transactions et de **déconstruire** les agents (pour retrouver les soi) et les objets-prestations (pour retrouver l'œuvre)



# De la diversité des transactions et de leur polymorphisme



# Caractéristiques des transactions

- Créative vs routinière
- Intra-personnelle vs inter-personnelles (mobilisant d'avantage la psychologie ou la sociologie)
- Globale vs élémentaire (des sous-transactions composent une transaction globale)
- Effectives vs potentielles (dans la transaction globales certaines sous-transactions ne sont que potentielles – p.e. garanties de service, engagement à aider son conjoint dans le mariage...)
- Actives vs achevées (tant que la responsabilité des soi reste engagée par rapport à un médium donné)
- Réseau vs personnelle (dans le réseau il y a la problématique des soi collectifs et de leurs porte-paroles dans le cas contraire on reste dans le domaine du « privé »)

# Une transaction professionnelle type

- Dans un contexte professionnel, la transaction est quasiment toujours une transaction réseau :
  - elle met en relation un réseau de réalisateurs (entrepreneur, concepteur, distributeur, installateur, mainteneur)...
  - avec un réseau de bénéficiaires (détenteur des droits de propriété, utilisateur directs, bénéficiaires indirects, support interne des utilisateurs, etc.)
- Exemple achat d'un ordinateur avec garantie trois ans

# Transaction globale et sous-transaction

- Dans l'exemple associé à l'acquisition de l'ordinateur : dialogue entre un utilisateur (non détenteur des droits de propriété) avec un opérateur de maintenance qui est lui-même un travailleur intérimaire pour une société sous-traitante du vendeur de matériel
- Les acteurs sont en permanence amenés à **cadrer et à recadrer** les transactions dans lesquelles ils sont engagés
- Se faisant ils **déconstruisent** les objets-prestations et les actants-agents

# Comment se réalise concrètement une transaction servicielle ?

- Elle se réalise toujours par le contact d'un corps avec un médium que les soi producteur et réalisateur soient ou non co-présents
  - Problème avec la notion « d'immatériel » dans ce contexte



Déconstruction des agents et  
reconstruction des soi

# Des transactions engageant des collectifs

- Deux porte-paroles d'un soi collectif peuvent engager une multitude de soi individuels dans des sous-transactions
- La transaction globale entre les collectifs est engagée par les porte-paroles.
- Sa réalisation impliquera une multitude de sous-transactions entre d'autres acteurs (qui peuvent être eux-mêmes les porte-paroles d'autres sous-collectifs).

# Déconstruction reconstruction des agents

- On peut étendre ou rétracter le réseau des transactants de diverses manière:
  - **Extension** : on invoque d'autres acteurs de la chaîne transactionnelle
  - **Rétractation** : on se limite petit à petit à un tout petit nombre
    - Eg. L'appropriation d'une œuvre ou d'un objet: le « concepteur » et le « fournisseur » disparaissent du champ et le médium est incorporé dans des transactions exclusivement intra-personnelle. L'œuvre ou l'objet deviennent des œuvres ou objet « personnels ».
- Recomposition en termes de nouvelles formes d'appartenance et de nouvelles « identités » ou « modalités d'actance »



**Déconstruction des objets et  
reconstruction des œuvres**

# Déconstruction des objets/ et des procédures simples



- Met en évidence la complexité sous-jacente des objets
  - Composants
  - Normes d'interopérabilité
  - Principes de fabrication
  - Normes procédurales
  - Plan et style
- Assemblage de nouveaux objets
- Intégration de nouvelles procédures
- Mise en évidence de nouvelles représentations

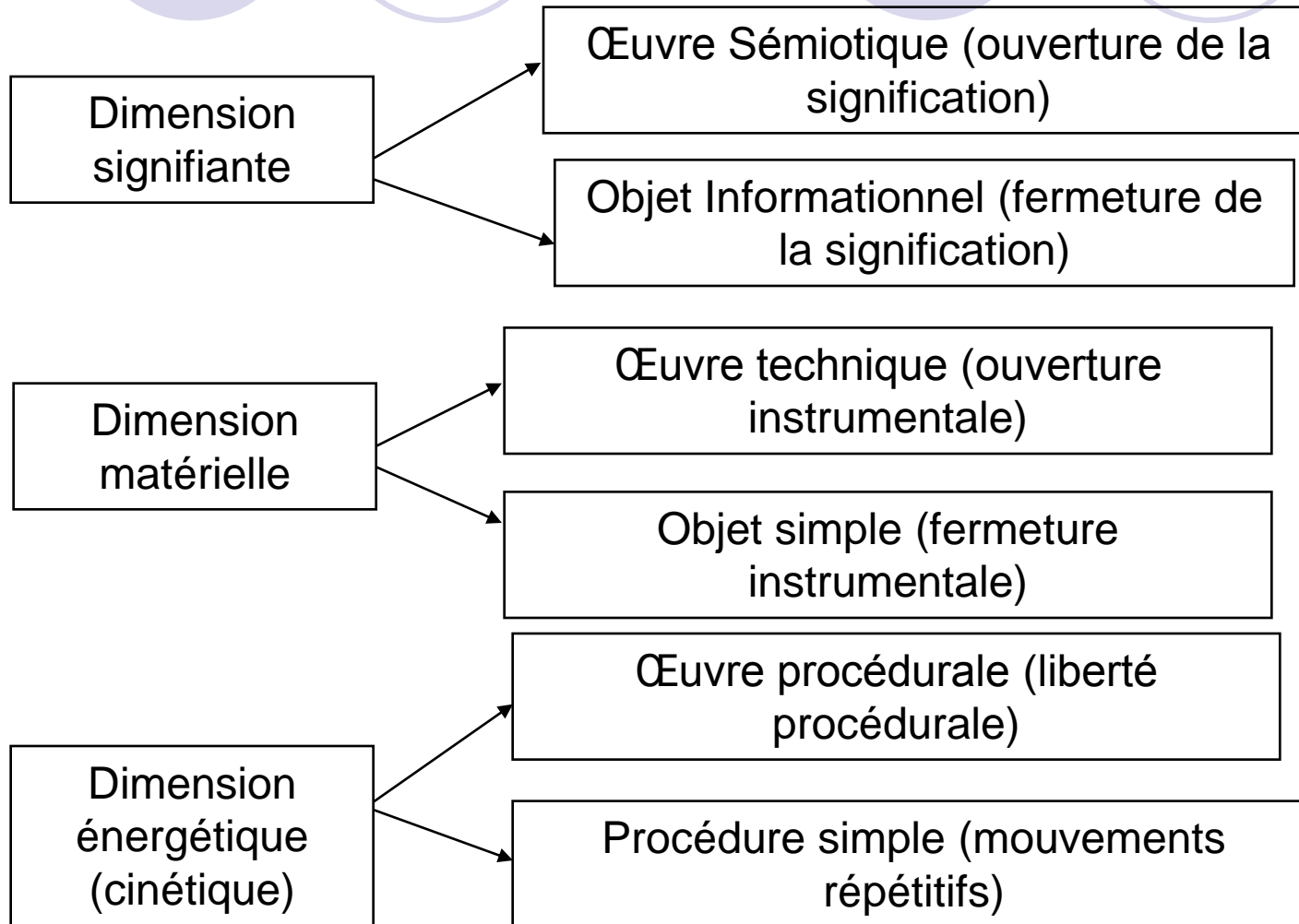


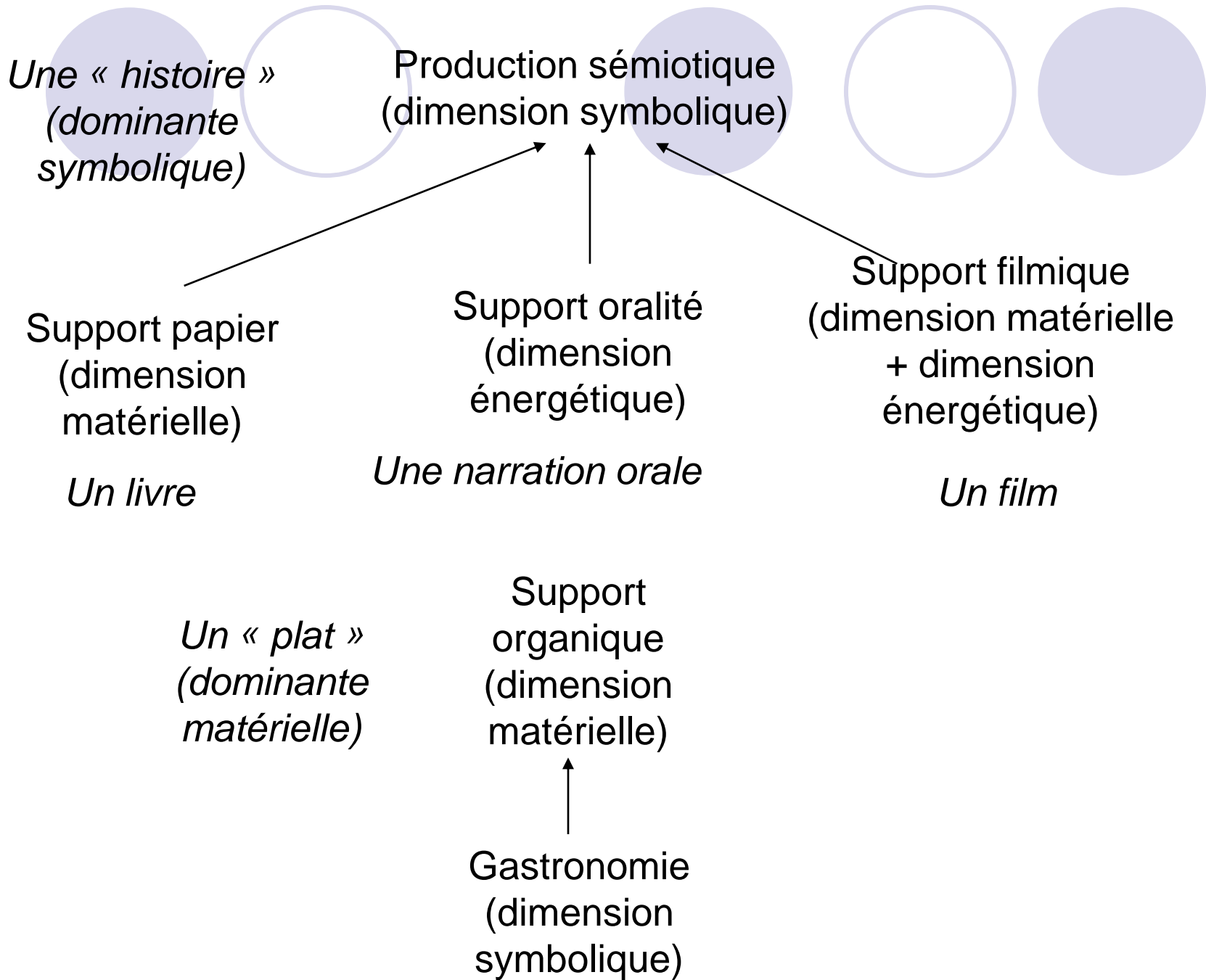
Classification des transactions selon les dimensions des médium et des soi pour analyser la « remontée en symbolicité et en relationalité »

# Selon la nature du médium

- Toute œuvre comporte simultanément une dimension symbolique, énergétique, matérielle
- Dominance de l'un ou l'autre des effets qui permet de caractériser la transaction et ses modalités de régulation :
  - Œuvre symbolique : livre, film, production verbale dans un dialogue
  - Œuvre matérielle : maison, vêtement, outil, aliment, papier, machine, ordinateur, téléphone
  - Œuvre énergétique : déplacement, transformation de la matière (coupe, emboutissage...), massage, vibration sonore

# Les transaction selon la nature du médium





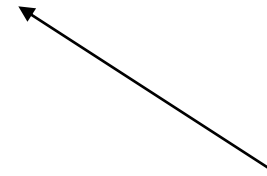
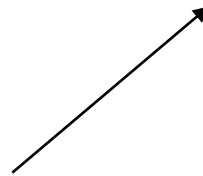


*Un « voyage »  
(dominante  
énergétique)*

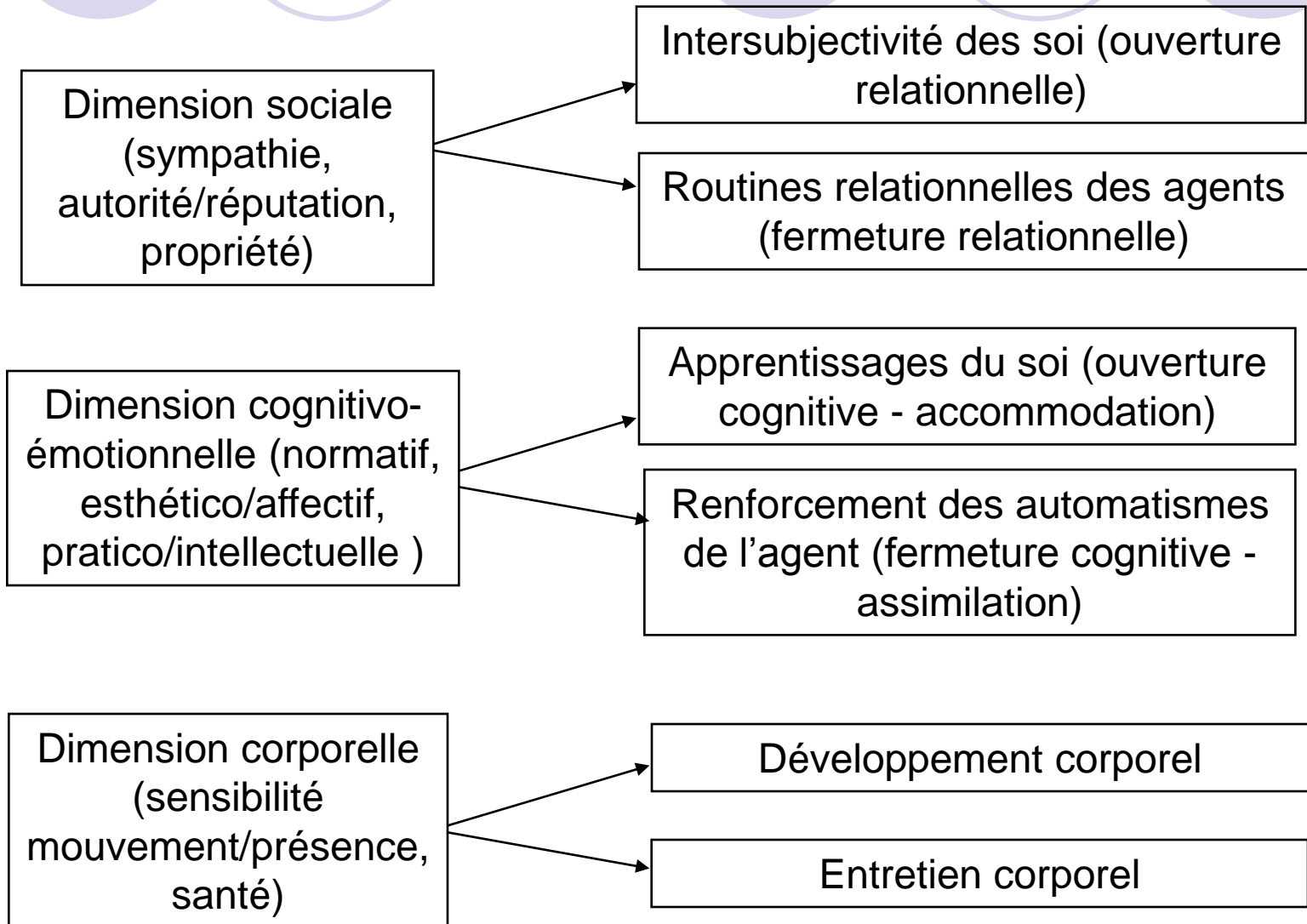
Déplacement  
(dimension  
énergétique)

Support du  
déplacement  
(dimension  
matérielle)

Agrément  
(dimension  
symbolique)



# Selon les dimensions du soi



*La construction du  
soi dans le récit  
d'une « histoire »*

Sympathie - Réputation  
(dimension sociale)

Des capacités  
d'invention et  
d'empathie  
(dimension cognitive)

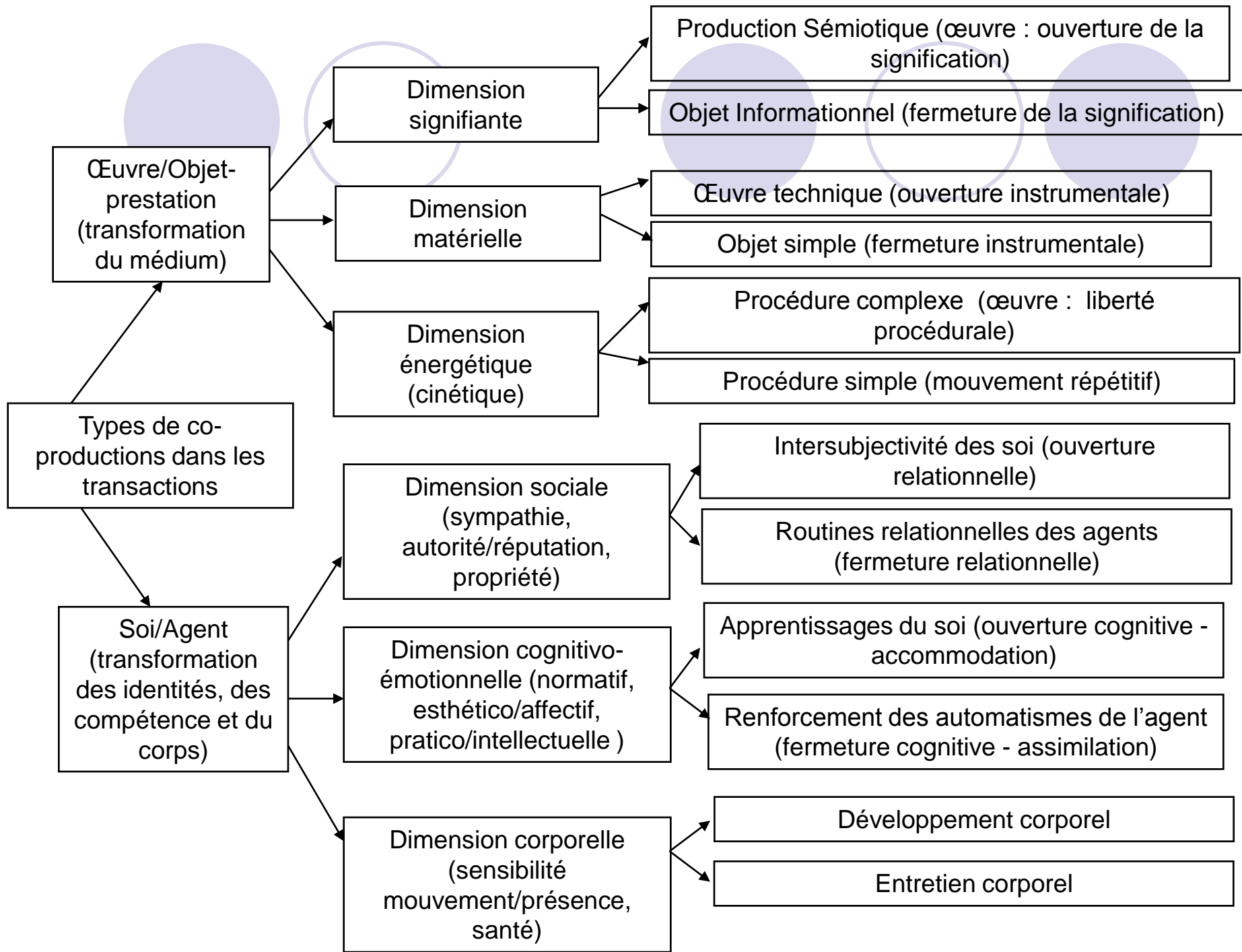
Synchronisation gestuelle  
& capacité d'écoute  
(dimension corporelle)

*La construction  
du soi à  
l'occasion d'un  
repas*

Convivialité  
(dimension  
sociale)

Gastronomie  
(dimension cognitive)

Pouvoir calorique  
(dimension  
corporelle)



# Transformation des transactions

- La répartition spatio-socio-temporelle des transactions collaboratives associée aux exigences de la massification implique la mise en œuvre de toute une série de **modalités de substitution** dans les transactions collaboratives
- L'inscription dans une dynamique servicielle vise une démultiplication adaptative qui préserve la coopérativité



# Typologie des substitutions dans les transactions

# Substitutions intra-modales sur l'œuvre

- Les substitutions **du support des œuvres et des objets** (support éphémère vs support pérenne – ou support périssable vs support stable)
- Les substitutions par **fermeture des œuvres** :
  - Dans le registre du symbolique (sémiotiques vs informationnel) = standardisation informationnelle
  - Dans le registre du matériel (techniques vs objet simple) = standardisation des pièces
  - Dans le registre énergétique (procédure complexe vs procédure simple) = standardisation des procédures
- Qui impliquent toutes une simplification des situations transactionnelles de référence

# Substitution intra-modales sur le soi par fermeture du soi

- Les substitutions relationnelles : une relation intersubjective est remplacée par une routine relationnelle (taylorisation du « service ») : corrélées aux substitutions symboliques de type sémiotique vs informationnel.
- Les substitutions cognitives : des situations permettant des apprentissages sont remplacées par des situations dans lesquelles il y a reproduction de savoir-faire automatisés (corrélée aux substitutions matérielles et symboliques médiatisées) -> préparation de l'automatisation
- Les substitutions corporelles associées à la réalisation / réception des œuvre et objets et qui sont corollaires des précédentes une œuvre technique réalisée par le corps propre est:
  - (1) amplifiée par un instrument
  - (2) réalisée par un substitut automatique ou semi-automatique (en réalisation comme en réception) ;

# Substitution intermodales dans l'œuvre « passage à l'acte » vs sublimation

- La dimension symbolique de l'œuvre sont rendues secondaires vis-à-vis des dimensions énergétiques ou matérielles : cf. certaines composantes de la « consommation de masse »
- Les dimensions techniques ou énergétiques sont rendues secondaires vis-à-vis des dimensions symboliques :
  - la dépense énergétique ou la possession d'un objet peut même être remplacée par une représentation ou un discours qui le représente et qui permet de s'en dispenser (et dont le « poids » matériel et énergétique est moindre).
- **-> accroissement de symbolicité**

# Substitution intermodale dans le soi : développement social vs cognitif ou corporel

- Une compétence cognitive ou un développement physique corporel prime sur l'intersubjectivité : e.g. un savoir indépendant du contexte, le développement physique qui tient lieu de réassurance dans les rencontres
- Une compétence cognitive est remplacée par l'intersubjectivité : e.g. dans une situation singulière
- -> **accroissement de relationalité**

# Substitution œuvre/soi et vice versa

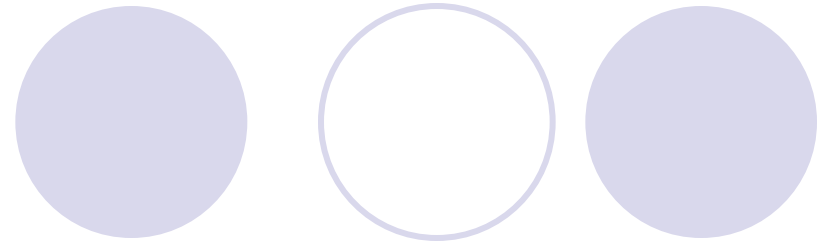
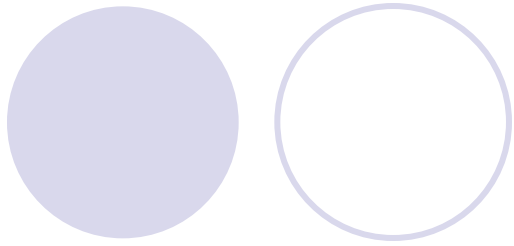
- Les substitutions présence de l'œuvre vs présence du soi - et présence du soi vs présence de l'œuvre



**Conclusion : économie de fonctionnalité  
constructiviste et forme de substituabilité**

# L'Economie de Fonctionnalité version constructiviste

- L'EF écologique stricte : substitution de la propriété à la location ou à la location partage
- L'EF non fonctionnaliste ou constructiviste : pas seulement externalisation, même si celle-ci est économe en énergie
- Prise en charge d'une fonction d'un client : approche « solution » ou « réponse à un problème » qui implique une remontée en relationalité & symbolicité
- Déplacement -> mobilité / Chaleur -> confort thermique / Distribution -> service de proximité
- Requalifie certaines prestations relevant de « l'EF écologique » ou « EF constructiviste » ou « EF au sens du DD »



**Merci**