
Table des matières

Remerciements	5
Préface	7
Introduction générale	9
Chapitre I	
Les théories de la croissance tertiaire : entre post-industrialisme et néo-industrialisme	15
LES PRÉCURSEURS	15
LA SOCIÉTÉ POSTINDUSTRIELLE	16
Une société de services	17
Une société d'abondance	17
Une société urbaine	17
Une société du savoir	18
Une société plus juste	18
LES CONCEPTIONS ET THÉORIES NÉO-INDUSTRIELLES	19
L'industrie comme activité motrice	20
Une société de « self-service »	21
COMPLEXITÉ, RISQUE ET INCERTITUDE :	
DES APPROCHES INTÉGRATRICES DE LA CROISSANCE TERTIAIRE?	22
La complexité croissante et la transformation du <i>what-how</i>	22
Services, systèmes complexes et économie du risque	23
VERS DE NOUVELLES CLÉS DE LECTURE DES MUTATIONS	
DES SOCIÉTÉS CONTEMPORAINES?	24
De la société informationnelle à la société de l'immatériel	24
<i>La société informationnelle</i>	24
<i>La « nouvelle économie »</i>	25
<i>La société de connaissance et du savoir</i>	26

<i>L'économie et la société de l'immatériel</i>	27
Quels liens avec les services et la société de services?	28
CONCLUSION	29
Chapitre II	
Les services dans l'économie contemporaine	
et la dynamique des services	31
L'IMPORTANCE ÉCONOMIQUE DES SERVICES	31
Une contribution à l'emploi	31
Une contribution à la valeur ajoutée	33
Une contribution à l'investissement et l'intensité capitalistique .	34
Une contribution à l'avantage compétitif global	35
LA CROISSANCE DES SERVICES : UNE DOUBLE DYNAMIQUE	37
Le besoin et la consommation de services par les ménages	38
<i>Les déterminants socio-économiques</i>	
<i>et sociodémographiques de la demande</i>	39
<i>Consommation de services et contrainte temporelle</i>	40
La dynamique des services aux entreprises	42
<i>La croissance du besoin des firmes en services aux entreprises :</i>	
<i>des éléments d'explication</i>	43
<i>Retour sur la notion d'externalisation et ses limites</i>	44
<i>Internalisation/externalisation des services et coûts de transaction</i> .	46
CONCLUSION	48
Chapitre III	
Les services et leurs marchés : de l'économie transactionnelle	
à l'économie relationnelle	49
MARCHÉS DE SERVICES ET ÉCONOMIE TRANSACTIONNELLE	49
Asymétrie d'information et incertitudes	
sur les marchés de services	49
<i>La sélection adverse et l'incertitude sur les caractéristiques</i>	
<i>du prestataire</i>	50
<i>L'aléa moral et l'incertitude sur les actions du prestataire</i>	50

Signaux de qualité et institutions réductrices d'incertitudes: les réponses du marché	52
LA RELATION DE SERVICE	58
La confiance basée sur le caractère	58
La confiance basée sur le processus	59
CONCLUSION	60
 Chapitre IV	
L'emploi et les systèmes d'emploi dans les services	61
L'EMPLOI ET LES GISEMENTS D'EMPLOIS DANS LES SERVICES	61
Les promesses des services de proximité	62
Comparaisons internationales et gisements d'emplois dans les services	63
LES SYSTÈMES D'EMPLOIS TERTIAIRES	64
« BONS EMPLOIS VS MAUVAIS EMPLOIS » :	
LE DUALISME DU MARCHÉ DU TRAVAIL DANS LES SERVICES	68
LES SERVICES DE L'EMPLOI ET LA QUESTION DES PRESTATAIRES PRIVÉS (ET PUBLICS) DE L'EMPLOI	69
Prestataires privés et flexibilité sur le marché du travail	70
Prestataires privés et « façons de recruter »	70
Prestataires privés et services publics (et assimilés) de l'emploi ...	71
CONCLUSION	72
 Chapitre V	
Productivité et performance à l'épreuve des services	73
LES SPÉCIFICITÉS « TECHNIQUES » DES SERVICES ET LEURS CONSÉQUENCES	74
L'output est flou	75
L'output exerce ses effets dans le temps	75
L'output dépend des systèmes de valeur	77
L'output est interactif (ou coproduit)	77

UNE AUTRE PERSPECTIVE POUR ANALYSER LES SPÉCIFICITÉS DES SERVICES ET LEURS CONSÉQUENCES (SUR LA PRODUCTIVITÉ) ...	78
LA MESURE DE LA PRODUCTIVITÉ DANS LES SERVICES	83
Les méthodes indicielles	83
Les méthodes « par enveloppement » et les méthodes économétriques	86
Au-delà de la productivité : la performance ? Au-delà de la mesure : l'évaluation ?	87
<i>La distinction entre plusieurs « mondes » de produits</i>	87
<i>Une grille multicritère d'évaluation de la performance des services</i>	89
CONCLUSION	93
 Chapitre VI	
L'innovation dans les services : nature et organisation	95
OÙ L'ON RETROUVE LES SPÉCIFICITÉS DES SERVICES	95
L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE DANS LES SERVICES	98
L'INNOVATION DANS LES SERVICES :	
AU-DELÀ DES APPROCHES TECHNOLOGISTES	100
La diversité des formes d'innovation dans les services	101
Les modes et modèles d'organisation de l'innovation dans les services	104
DE L'INNOVATION <i>DANS</i> LES SERVICES À L'INNOVATION <i>PAR</i> LES SERVICES	105
CONCLUSION	106
 Conclusion générale	107
Bibliographie	109