

## L'échange en question

L. Gille - Sirius

A la fin des années 70, au cœur de la crise pétrolière, la révolution télématique clairement identifiée à travers le rapport Nora-Minc, était perçue comme pouvant porter un projet de transformation de la société française, de façon à l'ancrer sur les grands pôles de développement mondiaux. 15 ans plus tard, la révolution des technologies d'information et de communication a bien eu lieu; la télématique à la française, notamment le Minitel, ont effectivement porté une forme de développement qui n'est pas encore appréciée à sa juste valeur; de nouveaux modèles prolongent ces premières manifestations de la puissance de la télématique, tels l'explosion du monde Internet ou l'irruption du multimédia. Mais les rapports de la télématique à la croissance, à la crise, au travail, la façon dont la télématique, dans ses usages, modifie nos économies restent encore flous: la télématique apparaît au cœur d'une mutation en profondeur de nos systèmes économiques et sociaux, qu'elle accompagne sans doute plus qu'elle ne la suscite, ce qui rend difficile l'appréciation exacte de sa contribution aux transformations en cours.

L'économie est souvent perçue avant tout à travers les mécanismes de production. Croissance et crise sont d'abord analysées comme de bons ou mauvais ajustements entre production et demande. La révolution télématique a donc été abordée sous l'angle principal de la productivité: quels effets le mariage de l'informatique et des télécommunications allait-il avoir sur les fonctions de production, sur la productivité et la compétitivité des activités et par ricochet sur leur organisation; comment maintenir dans des économies à surplus importants de travail une demande satisfaisante?

Cet accent placé sur les phénomènes de production limite le champ des analyses. Nos économies savent produire certainement plus que nous ne savons consommer, et cette tendance n'est pas près de s'inverser. Nos économies libérales ont transformé le surplus de production en surplus de travail. Et il est paradoxal de constater que plus nous savons produire de biens, plus nos systèmes s'enfoncent dans des crises importantes. Prenons le cas de la santé. Aux Etats-Unis qui dépensent 15% de leur PIB pour la santé ou en France qui y consacre 10%, le taux le plus élevé de l'Union Européenne, le niveau de santé mesuré par une batterie d'indicateurs est bien plus faible que dans des pays consacrant une part moindre de leur richesse à la santé: produire plus n'est plus synonyme de mieux-être. Dans un secteur comme la santé, l'offre induit une demande abusive qui entraîne nos économies dans des surconsommations, voire des gaspillages inutiles.

On fait généralement l'hypothèse implicite qu'il y a échange parce qu'il y a production spécialisée. N'y aurait-il pas au contraire production spécialisée parce que l'échange a été rendu possible, la production trouvant alors son sens, c'est à dire sa valeur? Il ne s'agit pas ici d'instruire cette problématique qui met en jeu des dimensions nombreuses et complexes. Nous nous inscrivons toutefois ici dans un certain renversement problématique où la progression de la sphère productive dépend plus de la capacité à développer la sphère de l'échange que l'inverse. La question dès lors n'est plus de mettre les technologies au service de la production, mais au service de l'échange, de la distribution et de la répartition des ressources et des valeurs.

Certes, la productivité, la compétitivité, la rentabilité des activités productives resteront importantes dans une économie concurrentielle et il ne saurait être ici question de les minimiser. Mais, rechercher à travers les lois du marché une croissance toujours plus vive des performances de nos systèmes de production ne fera qu'accroître les tensions que connaissent aujourd'hui nos économies: c'est la structure et le fonctionnement même des marchés qui sont en cause, leur inaptitude à redistribuer correctement les richesses produites. Or, s'il est un domaine dans lequel la révolution télématique peut certainement contribuer, c'est bien à la mutation des mécanismes de l'échange: c'est cette hypothèse que nous voudrions ici introduire; les marchés ont libéré les forces productives, comment désormais libérer les mécanismes transactionnels qui apparaissent comme les freins de la croissance, de façon à poursuivre l'élargissement de la production et de sa spécialisation?

## 1. L'information et la transaction

Le marché représente une mécanique extrêmement complexe. Les économistes ont fréquemment insisté sur le rôle que joue l'information dans le fonctionnement des marchés: ce n'est que dans des situations dites "d'information parfaite" que l'on sait montrer l'atteinte d'états optimaux des systèmes économiques, situations inaccessibles par définition, car l'incertitude accompagne obligatoirement tout futur. Mais le marché n'est pas un simple lieu de rencontre d'une offre et d'une demande avec échange d'informations: le marché est également un lieu de production, production de fonctions marchandes évoluées et complexes qui permettent aux transactions entre agents économiques de s'établir. Ces fonctions marchandes s'enrichissent continûment du fait de deux phénomènes importants qui caractérisent aujourd'hui l'articulation offre-demande:

- les produits ne sont plus vendus, mais servis
- les produits résultent de plus en plus de logiques d'assemblage plus que de logiques de transformation

Les produits, qu'il s'agisse de biens ou de services, sont de moins en moins délivrés et de plus en plus servis. La différence n'est pas que de pure forme, mais correspond à une évolution en profondeur de la demande. La transaction qui concrétisait un transfert de propriété, la vente d'un bien ou la prestation d'un service, se limitait fréquemment à une simple cession. Or, l'examen des marchés actuels montre que la transaction nécessite non seulement la cession, mais également la prestation associée de multiples services qui accompagne cette cession. Les garanties plus ou moins traditionnelles données sur le fonctionnement d'un bien ont ainsi été complétées par des assurances, des assistances permettant de vendre non seulement le bien, mais également de garantir en quelque sorte son usage; les formes de paiement ont été étendues pour inclure toutes formes de crédit, d'échange, de modalités de propriété; la disposition des biens ou services a été largement étendue, à toute heure du jour et de la nuit, de façon permanente, en tout lieu: le service des produits doit pouvoir être effectué rapidement (notion d'urgence) et partout (notion de couverture spatio-temporelle).

Les exemples sont légion: on ne descend plus commander un taxi à la borne voisine, on commande par téléphone une voiture qui prend son client là où il se trouve; on ne s'abonne plus pour un an à un hebdomadaire donné, on souscrit un abonnement résiliable ou modifiable à volonté; on ne s'abonne plus à un service de radiotéléphonie sans avoir accès à un service d'assistance de plus en plus sophistiqué; on n'achète plus un lait pour enfants sans avoir un service consommateur accessible 24h/24h, on n'acquiert plus un logiciel ou un matériel informatique sans être assuré d'une assistance en ligne.

Les produits ne sont plus eux-mêmes ce qu'ils étaient. Leur modularité s'est considérablement accrue corrélativement à un effort important pour les standardiser de façon à permettre cette

conception modulaire. La chaîne audio-visuelle, la micro-informatique, l'équipement automobile ou ménager, l'ameublement etc. illustrent de plus en plus les possibilités d'assemblage offertes aujourd'hui par le système productif; cette évolution est particulièrement sensible dans les biens informationnels et les services: la déclinaison des formes de financement, d'assurance, d'assistance, de logistique etc. permettent d'associer dans des combinaisons multiples des biens et services pour former des produits de plus en plus personnalisés. Tout produit mis sur le marché est de plus en plus une combinaison de composants (biens et services) les plus divers: l'offre consiste alors non seulement à affiner ces combinaisons, mais à les enrichir de produits annexes qui permettent de globaliser de plus en plus le besoin qui est adressé. Il ne s'agit plus pour les industries, matérielles ou immatérielles, de transformer, mais d'intégrer.

Cette globalisation de la demande se manifeste dans de nombreux secteurs et fait l'objet d'offres de plus en plus intégrées: le secteur du tourisme, en avance sur ces phénomènes de globalisation avec la forte poussée des tours opérateurs, doit faire face à une globalisation accrue avec recherche d'une personnalisation de plus en plus poussée: les prestations servies en tel lieu, à tel moment, dans tel contexte sont susceptibles d'être personnalisées (repas végétarien sur un vol aérien, options multiples à l'occasion d'un voyage organisé etc.); dans l'immobilier, des expériences intéressantes de maintenance montrent l'intégration de fonctions de réparation de plus en plus larges: des opérateurs offrent désormais de façon transparente toute prestation de maintenance ou d'amélioration de l'habitat, quel que soit les corps de métiers concernés: l'exemple d'un gros gestionnaire allemand de l'habitat est particulièrement illustratif (cf. encadré p. 4 ); cette évolution commence également à se faire jour dans le domaine de la formation, de la santé, de la gestion familiale etc.

Les marchés se segmentent, tout comme les activités productives. L'acquisition d'un bien ou d'une prestation nécessitait pour l'acquéreur un processus d'information, acquisition d'informations sur les offres, processus de comparaison, d'évaluation par rapport à ses besoins. L'organisation traditionnelle des marchés, la halle, la rue marchande etc. permettait ce processus de sélection effectué par le consommateur. Dans cette organisation, le distributeur restait in fine le représentant d'offres. Dorénavant, face à une offre de plus en plus diversifiée, qui complexifie les possibilités de comparaison et de sélection que peut faire le consommateur, face à une demande de globalisation de plus en plus nette de la part de ce consommateur, celui-ci tend à déléguer son choix, sa sélection du produit à un intermédiaire qu'il mandate à cet effet. Ce processus de division des marchés s'accompagne également d'une évolution du consommateur qui de client devient usager: il ne suffit plus de lui transférer la propriété d'un produit, il faut également lui en garantir l'usage et l'adéquation à ses besoins. Au marché initial, s'est substitué plusieurs marchés: un marché entre les usagers et ces nouveaux intermédiaires, un ou des marchés entre ces intermédiaires et les producteurs. L'intégration des prestations démultiplie donc les marchés, du fait de l'amplitude des combinaisons qu'introduisent les mécanismes d'intégration.

Les logiques même à l'œuvre sur ces marchés évoluent: la relation marchande traditionnelle (qui suppose une évaluation prix vs qualité) fait place à une relation plus marquée par la confiance accordée à un mandant (qui suppose une évaluation usage vs compréhension des besoins); ceux-ci vont donc chercher à faire labelliser leurs interventions et de nouveaux mécanismes d'évaluation apparaissent. Certes, tout processus de segmentation des marchés repose partiellement sur la différenciation des termes relationnels: Quand au Moyen Age les changeurs assis sur le banc du fond des églises échangeaient leurs espèces monétaires, ils fondaient l'appréciation des termes de l'échange sur leurs connaissances (des monnaies et de leur contenu en métaux précieux) et leurs mesures, mais devaient pour ce faire se rencontrer: quand ils "confièrent" ces tâches à de nouveaux intermédiaires (les banquiers) dissociant la rencontre simultanée des échangeurs, ils délèguèrent non

seulement l'opération, mais également l'actualisation permanente d'un savoir de plus en plus complexe et vaste, et durent placer leur confiance dans l'un ou l'autre des banquiers de la place. Aujourd'hui, le rôle des gestionnaires financiers suppose des relations largement basées sur la confiance: cette situation se généralise à l'assurance par exemple où il devient de plus en plus difficile pour une entreprise ou un particulier de décrypter un contrat d'assurance; de nouveaux intermédiaires apparaissent, les risk managers, qui se font les intermédiaires entre les assurés et les sociétés d'assurance, qui n'agissent pas comme distributeurs de produits de ces sociétés, mais interviennent sous mandat des clients (et donc rémunérés par eux).

### **De la globalisation des marchés à la centrale transactionnelle**

VEBA WOHNEN, une filiale du conglomérat allemand Veba, gère un parc de 134 000 logements qu'elle loue à des particuliers. Dès 1988, Veba a installé un réseau d'EDI (Echanges de données informatisées) qui lui permet de s'interconnecter avec 240 artisans prestataires de services de maintenance. Fin 1992, l'entreprise, selon ses dires, est au cœur d'un réseau de 420 connexions et 85% des contrats de réparation sont coordonnés par l'intermédiaire des EDI. Les logiciels spécifiques à ce mode d'échange de données sont fournis gratuitement aux entreprises de maintenance qui souhaitent se raccorder au donneur d'ordre.

La procédure d'utilisation des EDI dans la maintenance est la suivante:

- 1) les locataires signalent un problème à Veba (l'entreprise dispose d'une base de données où toutes les références des appartements sont installées);
- 2) Veba envoie un courrier électronique à toutes les entreprises susceptibles d'intervenir lorsque le coût de la réparation est supérieure à un certain montant;
- 3) les artisans acceptent (par retour de courrier électronique) ou refusent; (si dans les 24 heures personne ne prend le contrat, le montant de ce dernier est revu à la baisse, ce qui est censé inciter les artisans à répondre au plus vite);
- 4) l'artisan qui a répondu positivement fournit les détails nécessaires sur sa prestation à partir d'une base de données qui inclut les références des travaux de réparation et le prix de ces prestations;
- 5) la facture de l'artisan est traitée électroniquement: une vérification automatique est effectuée à partir de la base de données "prestation" ainsi qu'avec une autre base qui retrace l'historique des prestations effectuées depuis la mise en œuvre du système.

Cette chronique historique des opérations de maintenance est une source incomparable d'informations pour Veba Wohnen. A partir de celle-ci, les prix des prestations de service sont gérés électroniquement, ce qui permet de nourrir automatiquement l'autre base de données accessible aux artisans. Tous les semestres, des spécialistes qui représentent les 25 corps d'état intervenant dans les opérations de maintenance et des responsables de Veba se réunissent pour réexaminer la liste des prix.

La mise en réseau permet également à Veba d'offrir un "service d'assistance électronique à la comptabilité" à ses fournisseurs, puisque les EDI autorisent le traitement comptable des opérations directement de système à système.

La société gère environ 5 000 transactions/réparations quotidiennement. Avant 1988, chacune de ces opérations engendraient 35 étapes administratives gérées manuellement et sur support papier. Aujourd'hui, il ne subsiste que 6 étapes traitées par la main de l'homme, plus quatre gérées électroniquement. L'utilisation des EDI permet donc à Veba:

- une stricte limitation des dépenses liées aux échanges papier;
- une meilleure gestion de l'information qui a notamment pour effet d'éviter les interventions en doublon (la centralisation de la réception des appels évite aux artisans de se déplacer pour une panne déjà traitée);
- une réduction des délais de réparation (et donc de meilleures relations avec les locataires);
- une forte diminution des erreurs de comptabilité;
- une stabilisation des relations avec les fournisseurs qui se fédèrent autour de Veba. En fait, 20% des artisans connectés réalisent environ 80% des prestations.

Avant l'installation de ce système, Veba estimait le prix moyen d'une prestation de maintenance à 360DM. Aujourd'hui, ce coût a été abaissé à 250DM. Grâce aux EDI, et selon Veba Wohnen, "la transparence des marchés" s'est accrue car avec le même budget l'entreprise peut solliciter plus de partenaires pour répondre aux appels d'offres. L'envoi des contrats sous forme électronique permet de les harmoniser et donc d'autoriser une automatisation d'une partie de la comptabilité.

Source: Approches Européennes de la Transaction Electronique, PCA, Ministère de l'Equipement, 1994.

Les marchés réclament donc une double évolution:

- globaliser la prestation tout en la personnalisant
- passer d'une logique de propriété à une logique d'usage où il s'agit d'accompagner, d'assister le client durant la durée de vie du produit
- passer d'une relation marchande à une relation plus riche, où la confiance retrouve son importance: la complexité du don, longuement étudié par les anthropologues, refait surface sous les formes marchandes modernes.

C'est ce que nous avons repéré sous la dénomination de servir le produit.

Ainsi, le système productif doit de moins en moins distribuer des produits, mais adresser des fonctions de consommation de plus en plus génériques: se déplacer, communiquer, habiter, se soigner, élever ses enfants, se divertir etc. sans que ces fonctions soient exclusives. Au contraire, elles sont amenées à se recouvrir, s'interpénétrer, se compléter en fonction des situations, des perceptions, des habitudes, des goûts des consommateurs.

De plus, l'enrichissement des opérations des intermédiaires conduit à un système productif de plus en plus maillé: tout producteur qui intègre une fonction commerciale doit intégrer des produits venant d'autres partenaires et doit lui-même céder ses produits à d'autres producteurs intégrant différemment des composantes souvent similaires. A une logique de filière qui correspondait à des mécanismes de production par transformations successives de matières succède une logique de réseau qui correspond à des mécanismes de production par intégration de produits: dans un tel système, tout producteur est à la fois client et fournisseur des autres producteurs, sans que se maintiennent les linéarités de la filière.

L'échange devient production de relations; la transaction a un coût, de plus en plus important au fur et à mesure que s'en complexifient les fonctions. La productivité n'est plus seulement l'apanage de la production, elle concerne désormais l'échange: l'évolution des mécanismes transactionnels conduit à ne plus penser uniquement fonction de production, mais également fonction de transaction. Les conséquences de cette transformation sont lourdes: ainsi, à la comptabilité de la production, notamment la comptabilité de type macro-économique, il convient d'adjoindre de façon urgente, une comptabilité des transactions, qui seule permettrait aujourd'hui de penser et d'agir en toute connaissance de cause, sur des dimensions importantes de nos systèmes socio-économiques.

## **2. Vers de nouvelles polarités**

Dans un univers maillé, les contraintes économiques révèlent assez rapidement des nœuds qui structurent fortement cet univers. Les réseaux de communication, quelle que soit leur nature (transport, télécommunications, information etc.) présentent, tous, ces nœuds qui permettent de ne pas relier deux à deux tous les points de l'univers, mais de concentrer leur desserte grâce à la mise en place de ces pôles spécifiques assurant des fonctions plus ou moins étendues de mise en relation (acheminement, routage etc.).

Les marchés forment traditionnellement de tels nœuds dans l'espace économique. Le marché produit la mise en relation de l'offre et de la demande: cette mise en relation est traditionnellement datée et spatialisée. Tel jour à telle heure, les marchands se regroupent sous la halle et savent que les

clients, le sachant, s'y rendront. Leur ouverture s'est progressivement élargie, dans l'espace, le marchand ambulant, la foire, et dans le temps, le commerce. Du commerce, spécialisé, on passe peu à peu à l'enseigne, le grand magasin, puis le supermarché, l'hypermarché et la galerie marchande: des lieux naissent qui intègrent une offre de plus en plus large de produits, qui établissent une relation commerciale de plus en plus forte, et prescrivent peu à peu les consommations. Le développement des nouvelles formes de distribution/consommation donne naissance aujourd'hui à ce que nous pourrions appeler des centrales transactionnelles, qui produisent des places de marché immatérielles, virtuelles, accessibles de tout lieu et à tout moment. A l'image des centrales d'achat (qui concernent la grande distribution ou des secteurs plus spécifiques comme les achats d'espace publicitaires) et des centrales de réservation, particulièrement puissantes dans le secteur du transport aérien, de véritables centrales se mettent en place dans de multiples domaines, construites fréquemment autour d'activités existantes.

Le crédit à la consommation, associé soit à la grande distribution (Cofinoga du Groupe Galeries Lafayette ou Finaref de La Redoute), soit au monde bancaire (Cetelem du groupe Paribas), les sociétés d'assistance, dépendant généralement du monde des assurances, des éditeurs, de grands services publics développent ou possèdent déjà des centres de traitement permettant de gérer la complexité des transactions modernes.

Chacun dispose de son type de mécanisme transactionnel: les "carteurs", ceux qui émettent des cartes accréditives (banques et compagnies de crédit, distributeurs, compagnies de téléphone etc.), gèrent des comptes qu'il s'agit de mobiliser à l'occasion de transactions les plus larges possibles; les "assistants" ouvrent des dossiers qui génèrent des prestations complexes; les "informateurs" associent leurs services à des transactions de plus en plus diverses. L'intégration de produits de plus en plus divers dans ces différentes catégories de mécanismes transactionnels conduit à un rapprochement de nombreux métiers: en développant des centrales transactionnelles où la transaction devient de plus en plus générique, des métiers en nombre croissant font converger leurs activités de distribution; et comme celles-ci représentent une part croissante de leur valeur ajoutée, c'est un véritable trou noir que crée la mutation actuelle des mécanismes transactionnels: la reconfiguration des champs gravitationnels de la distribution pourrait être considérable. S'il est vrai que le commerce intégré n'a pas supprimé le commerce spécialisé, s'il est vrai que la vente par correspondance n'a pas rendue caduque la grande distribution, la redistribution des rôles a néanmoins été considérable. La notion d'enseigne se détache aujourd'hui des circuits auxquels elle était attachée pour devenir multi-circuits, donnant naissance à ces pôles de traitement de l'information commerciale que forment les centrales transactionnelles.

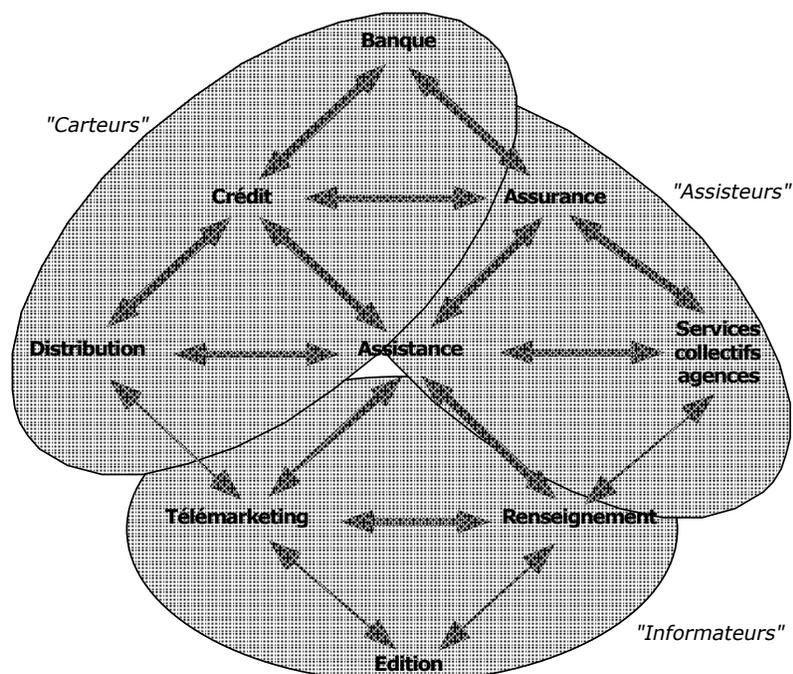
La notion de centrale, de centre nous paraît très symbolique des nouvelles configurations en réseau du système productif, substituant à la linéarité des modèles antérieurs la radialité des schémas maillés. Déjà, les centre-villes, les centres commerciaux préfiguraient ces lieux où se produit la rencontre, où se précipitent tout ce que la société peut présenter d'attractif, de symbolique, de collectif. Corollaire des phénomènes de globalisation, la notion de centre (parfois qualifié également de base) émerge dans de nombreux secteurs: centres de loisirs, centres de santé, centres de formation... Les centres sont multiples -il ne saurait exister un seul centre-, mais polarisent les lieux d'échange. En back office des centres physiques, en front office des centres immatériels se trouvent des centrales transactionnelles, qui tels les centraux téléphoniques sur les réseaux de télécommunications, les centres de fret sur les réseaux de transport, les gares et ports de toutes sortes sur d'autres réseaux de communication, assurent l'interconnexion, l'interfonctionnement, l'acheminement, le traitement de ce qui circule.

Les centrales qui traitent des flux d'information revêtent néanmoins une importance toute spécifique. En effet, l'information numérique constitue une denrée qui se traite facilement et peut générer de fortes valeurs. Toute centrale transactionnelle est d'abord bâtie sur le fait qu'elle voit passer de multiples données transactionnelles relatives aux produits dont elle assure la circulation. Le stockage et le traitement de la masse de données transactionnelles permet une analyse extrêmement fine des marchés qui peut être rentabilisée soit de façon interne soit de façon externe. En interne, la valorisation peut provenir d'un ciblage de plus en plus fin de la clientèle permettant de personnaliser des offres: ainsi, les compagnies américaines de téléphone, à travers l'analyse des communications passées par leurs clients, peuvent-elles proposer des offres avantageuses à certains clients permettant de les fidéliser et de parrainer de nouveaux clients. De façon externe, certaines des informations issues de l'activité de centrales transactionnelles peuvent être vendues à des tiers, par exemple les informations sur les occurrences de panne par type de véhicule automobile provenant du traitement des demandes d'assistance effectuées par les grandes sociétés d'assistance, ou bien les ventes de produits pharmaceutiques par zone provenant de la compilation des ventes gérées par les répartiteurs pharmaceutiques.

Cette capacité à maîtriser l'adéquation de l'offre et de la demande acquise peu à peu par les centrales transactionnelles, leur confère au-delà de leur rôle d'organisateur de l'intermédiation, de l'échange (un rôle que l'on peut qualifier de métamédiateur), un véritable pouvoir d'arbitragiste sur les marchés. L'émergence de cette polarisation des réseaux économiques s'accompagne donc de transformations en profondeur des rapports entre acteurs économiques. A la sous-traitance des organisations en filière succède la réti-traitance des organisations en réseaux: il est aujourd'hui hors de question pour des professions de plus en plus nombreuses de ne pas "s'affilier" aux centrales transactionnelles qui conditionnent de plus en plus l'accès aux marchés. Les garagistes avec les centrales d'assistance automobile, les corps de second œuvre du bâtiment avec les centrales qui prennent naissance dans le secteur de la maintenance, les auxiliaires médicaux dans le cadre de nouveaux services offerts par les centrales d'assistance, les offreurs d'information pareillement, de nouvelles subordinations naissent.

La capacité de ces centrales à traiter des informations désormais majoritairement numériques, couplée avec l'évolution de la demande vers une globalisation des attentes des consommateurs-usagers tend à étendre rapidement le champ d'intervention de ces centrales. Ainsi, quand parviennent l'offre d'un quotidien économique couplée avec un service de renseignements administratifs, ou bien d'une carte téléphonique couplée avec un service bancaire, d'un service de radiotéléphonie couplée avec un service d'aide à la circulation, ou bien d'un contrat d'assurance incluant un service d'assistance, il apparaît une superposition étendue de métiers. Ces centrales transactionnelles produisent désormais des paquetages de biens les plus divers et les distributeurs traditionnels de biens et services sont conduits à vendre non seulement leur production, mais également la production des autres. On voit ainsi apparaître un véritable cristal de l'intermédiation où cohabitent les banques, les assureurs, les assistants, mais aussi les grands distributeurs, les grands services publics (distributeurs pour une part importante de leur activité), les sociétés de télémarketing et de renseignement, voire les éditeurs.

## Le cristal de l'intermédiation



Source: L'intermédiation électronique, rapport au Commissariat Général du Plan, 1994

Les marchés modernes deviennent électroniques, virtuels, immatériels, mais représentent des investissements et des pouvoirs colossaux: le coût d'une centrale de réservation aérienne se chiffre en milliards de dollars. Ces centrales vont se multiplier, se différencier, approcher les clientèles sous des angles divers, intégrant les produits différemment: un processus de division des marchés se met en place qui accentue le maillage de ces centrales, formant interconnexion des marchés. Les métiers s'estompent, avec apparition de nouvelles questions, délicates à résoudre comme celle des responsabilités professionnelles traditionnellement associées aux métiers: faut-il dorénavant les associer aux marchés, quelle circulation des risques cette nouvelle économie entraîne-t-elle?

### 3. Des économies ouvertes ou fermées

La problématique de l'ouverture et de la fermeture trouve une expression très actuelle dans la télématisation de nos économies. Les valeurs qui circulent dans nos économies sont de plus en plus des valeurs immatérielles. Tous les gradients qui caractérisaient les espaces économiques, toutes les frictions qui limitaient l'étendue des sphères économiques tendent à s'estomper avec ces valeurs qui circulent insensiblement sur réseaux et n'ont pas d'autres dimensions que celles des systèmes requis pour les traiter ou les stocker.

Les gradients géographiques s'estompent, les gradients temporels s'évanouissent: il devient possible à toute heure et tout lieu d'accéder à tout service; les bourses commerciales sont interconnectées tout autour de la planète et les marchés de valeurs sont désormais ouverts sans aucune discontinuité; les services de santé et d'enseignement seront bientôt accessibles à tout moment de tout point grâce à des téléservices de plus en plus évolués et performants. L'information et avec elle de multiples services s'affranchissent de toute contrainte logistique majeure: les marchés deviennent peu à peu universels, immédiats, s'élargissent pour empaqueter des produits en nombre accru et garantissent l'excellence des prestations.

Dans une économie où les produits et les valeurs deviennent totalement fluides, et ne sont plus soumis aux frictions propres aux systèmes transactionnels existants (liées à la logistique, à la fiscalité etc.), frictions se traduisant par des dissipations de valeur, la question de l'ouverture ou de la fermeture des économies devient cruciale. Tous nos systèmes économiques, du fait des gradients spatio-temporels et des frictions transactionnelles, couplaient largement jusqu'à présent production et marché: ce couplage produits-marchés limitait sensiblement les confrontations concurrentielles, permettant de créer, de délimiter des marchés.

La différenciation des produits constitue une autre forme de couplage produits-marchés, à la base des analyses stratégiques: différencier permet de segmenter les marchés, de contenir la concurrence du fait de spécificités propres apportées aux marchés et de la création d'une asymétrie d'informations entre producteurs et consommateurs. Or, les nouveaux mécanismes transactionnels, en généralisant les possibilités combinatoires sur la production, poussent à leur extrême les possibilités de différenciation (en personnalisant la production), mais banalisent totalement la production de cette différenciation, et la localisent dans les mécanismes d'échange. Le découplage produit-marché est une des traductions concrètes de la mutation des mécanismes transactionnels.

L'exemple du marché international des biens audiovisuels illustre aujourd'hui cette mutation. Le marché est mondial: grâce aux satellites et autres réseaux, l'image est distribuée à tout ménage à un coût similaire: le couplage produit-marché s'estompe et cette transformation est accélérée par l'homogénéité grandissante des pratiques culturelles. Seule, une réglementation dont la justification est délicate (les quotas de diffusion) permet de contenir cette ouverture réclamée par ceux dont les marchés portent la production, qui réussissent à maintenir un couplage produit-marché.

Ouvrir ou fermer, la question est lancinante et angoissante. Or, de la réponse à cette question découle en grande partie les options stratégiques et les choix de société que les Européens, comme d'autres, devront effectuer à l'occasion de la deuxième révolution télématique. La question se pose en effet non seulement sur le plan global des économies, mais également sur le plan individuel des acteurs économiques.

Les réponses découlent du traitement des informations. Le chaînage des acteurs précarise bon nombre de stratégies basées sur les couples produits-marchés: tout acteur devient client et fournisseur de son environnement; il intègre dans son offre les productions des autres et réciproquement n'accède à certains marchés qu'en intégrant son offre dans l'offre de ses concurrents-partenaires. Dans ce type de nouvel environnement, ce qui devient essentiel à la maîtrise de l'activité sont les systèmes d'information et de communication qui permettent de gérer les processus transactionnels, ceux qui forment la base de ce que nous avons appelé les centrales transactionnelles. Les informations qui accompagnent la circulation des valeurs, qui traduisent l'intégration des valeurs sont en effet comme nous l'avons évoqué celles qui fournissent le contrôle des marchés. La question de l'ouverture et de la fermeture dès lors revient à celle de l'ouverture et de la fermeture de ces systèmes d'information.

Dans l'interconnexion des systèmes d'information, les techniciens utilisent une terminologie qui représente bien cette problématique de l'ouverture et de la fermeture: elle comprend notamment les termes de vue et de fenêtre. Quelle vue doit-on offrir, quelle fenêtre doit-on ouvrir sur son système d'information à son environnement (concurrentiel, administratif, clientèle), et quelles vues doit-on rechercher sur les systèmes d'information des autres, telles sont les deux facettes de cette question.

Quand on considère un agent économique pris dans les nouveaux réseaux économiques, son analyse stratégique doit basculer des approches classiques en termes de couples produits-marchés

vers de nouveaux paradigmes. L'un de ceux-ci nous paraît pouvoir être représenté par le couple vues-centres: quelles vues offrir et revendiquer et sur quels centres (au sens des polarités informationnelles qui se créent) les asseoir? Le pouvoir appartiendra à ceux qui maîtriseront les mécanismes transactionnels, c'est à dire ceux qui sauront constituer les bases informationnelles les plus pertinentes à partir de l'analyse des flux de transactions, et limiter les vues de leurs partenaires sur ces puits informationnels, de façon à réduire leur capacité à créer des puits similaires. Des enjeux relationnels importants découleront de cette capacité à accumuler des informations à travers les échanges, et derrière, à les mobiliser pour étendre et intensifier les échanges, ce qui revient à contrôler les marchés.

On imagine dans un tel contexte le rôle important que jouera la régulation des données individuelles. Protéger la constitution et la circulation des données individuelles ne sera pas uniquement destiné à protéger les libertés individuelles, mais sera aussi de facto un moyen de réguler la puissance des centrales transactionnelles.

Capable d'intégrer des fonctions de plus en plus complexes, la transaction modifiera les frontières des services publics. Ce constat peut déjà être effectué dans le domaine social, où le coût de traitement d'une intervention sociale, une fois définie, est vraisemblablement moins onéreuse produite par une société d'assistance que par un organisme social. La floraison des formes de financement, la multiplicité et la complexité des interventions à mettre en œuvre nécessitent de plus en plus des mécanismes transactionnels (mobilisation de moyens, de prestations, mesures, facturations, vérification de droits, reversements, compensations etc.) que les services non marchands auront de plus en plus de difficultés à mettre en œuvre. La personnalisation des prestations qui peuvent être servies par les grandes centrales transactionnelles ouvre parallèlement des possibilités importantes d'ajustement à la personne des soutiens et assistances requis.

Grâce aux nouveaux outils télématiques, la puissance des centrales transactionnelles permet d'envisager de véritables libérations (vraisemblablement accompagnées de libéralisations) des échanges, avec évidemment les contreparties liées à la fluidité de la circulation des valeurs que nous avons évoqué: il ne s'agit pas tant de densifier la sphère de l'échange que de l'étendre, rendre échangeables des valeurs qui ne le sont pas encore aujourd'hui. L'exemple des bourses de compétence qui se mettent en place dans certains pays illustrent ces nouveaux mécanismes de l'échange où il devient possible d'échanger une heure de travail de telle qualification contre une heure de travail ou plus d'une autre qualification.

Ces bourses nouvelles, bâties sur une notion moderne du troc, illustrent également la question de la multiplication des échelles de valeurs: la monnaie reste souvent l'unité incontournable de la comparaison des valeurs, et donc de leurs compensations inévitables, mais pourrait ne plus en être l'étalon universel. Dans l'exemple des bourses de compétence, on imagine volontiers une comptabilité horaire pouvant se substituer à une comptabilité monétaire, quitte à ce que les heures de telle ou telle qualification "valent" plus que les heures de telle autre qualification. Chaque bourse, chaque centrale gère in fine des comptes, dans une unité de valeur qui peut lui être propre. Certes, la globalisation des échanges suppose un étalon unique pour compenser la circulation globale des valeurs, mais le recours à des mesures spécifiques constitue sans doute un des moyens de différenciation des centrales transactionnelles, d'autant plus pertinents que l'échange avec les clients peut intégrer des relations monétaires (par exemple fournir de l'information, consommer, chaque unité consommée ouvrant droit à de nouvelles consommations...).

Chaque enseigne crée ou adhère à un système de bonus démonétarisé: les miles des compagnies aériennes forment aujourd'hui l'archétype de pratiques de couponing qui permettent de

bonifier des achats de toute sorte. Les alliances actuelles des grands distributeurs, des acteurs financiers et des compagnies de télécommunications pourraient demain faire jouer aux services de télécommunications (les appels) le même rôle que jouent les miles aujourd'hui, pour les petits achats.

Que devient dans de tels univers la notion même de valeur? Le pouvoir d'achat va-t-il se mesurer à l'aune de multiples unités de compte, unités pondérales et volumétriques, unités monétaires, unités temporelles, unités informationnelles ou communicationnelles, en points, miles ou jetons de tous ordres? Le choix de ces nouvelles unités, la question de leur mesure, leur correspondance, la façon dont les pouvoirs publics vont devoir redéfinir tous les concepts fiscaux sont des questions ouvertes. Mais, au-delà des formes nouvelles que vont engendrer les nouveaux marchés, c'est la valeur du travail, le pouvoir d'achat qui peuvent éventuellement être mis en cause si l'on n'y prend pas garde: la puissance de certaines centrales, la globalisation des marchés qu'elles peuvent engendrer ne peuvent-elles pas induire un processus déflationniste dévastateur?

#### **4. Conclusion**

Les économistes se sont souvent interrogés sur les phénomènes cycliques de production suscitant les grandes vagues de prospérité ou de crise économique. Les fameux cycles de Kondratieff forment une illustration de la recherche des soubassements de ces cycles, en l'occurrence des phases différenciés de grands progrès technologiques.

La mutation des mécanismes transactionnels qui prend place aujourd'hui dans nos économies conduit à s'interroger sur le rôle qu'ils pourrait jouer dans les phénomènes d'oscillations économiques. L'hypothèse qui pourrait être avancée tient dans la nécessaire coordination qui doit avoir lieu entre les progrès survenant dans la sphère productive et les progrès survenant dans la sphère transactionnelle. Tout progrès de la production suscite ou accompagne généralement une mutation de la demande, de la consommation, des usages: ils doivent être accompagnés de mutations substantielles des mécanismes d'échange. En d'autres termes, le progrès passe à certaines périodes par une libération des forces productives, mais il doit passer à certaines autres périodes par une libération des mécanismes d'échange qui permette à la production de se diffuser dans un nouvel environnement.

A côté de cycles de la production, il conviendrait donc de s'interroger sur d'éventuels cycles de l'échange: la question est aujourd'hui posée de la contribution des technologies d'information et de communication à la croissance. Certes, leur rôle et leur impact dans le champ de la production sont considérables; mais, leur contribution potentielle à l'évolution des mécanismes transactionnels constitue sans doute un enjeu bien plus important, en tout cas un facteur essentiel de leur pleine contribution à l'amélioration de la sphère productive.

Les technologies d'information et de communication ne sont vraisemblablement pas les moteurs premiers de l'évolution des mécanismes transactionnels: tout progrès technique ne peut venir se greffer que sur des mutations plus fondamentales des économies et des sociétés. Mais, elles peuvent accélérer un mouvement qui porte en lui des transformations considérables de nos normes, de nos valeurs, de nos réglementations. Si le processus de dématérialisation des marchés, qui est déjà largement engagé, apparaît inéluctable, il devient urgent d'étudier toutes les incidences de cette évolution et mettre sur pied les appareils de mesure (une comptabilité de la transaction) qui s'avéreront indispensables pour son contrôle. La fluidité des valeurs, la capacité des flux de valeurs à produire des valeurs (alors que jusqu'à présent nous étions dans une mécanique inverse où la production de valeurs

générait des flux de valeurs), la multiplication des échelles de valeur, la dissolution des métiers, la mise en circulation des risques, les nouvelles problématiques de l'ouverture et de la fermeture... tous phénomènes induits par l'évolution de la transaction, montrent l'ampleur des problèmes à traiter.

Quels enjeux concernent aujourd'hui l'Europe? Les zones de chalandise ne cessent de s'étendre. S'il reste des produits dont la distribution ne peut s'opérer qu'à l'échelon local (vraisemblablement les produits frais par exemple) et s'il en est d'autres dont les marchés sont d'ores et déjà mondiaux (la télévision par exemple), le marché unique et l'Europe de Maastricht font basculer de nombreux marchés du plan national au plan européen. C'est donc à ce niveau que devraient se poser les questions de l'ouverture et de la fermeture évoquées que les échelons nationaux ont éludées dans le cadre de la construction européenne. Ces questions, l'Europe ne peut les ignorer: au découplage produit-marché correspond un découplage production-transaction qui, s'il n'est pas encadré, peut être lourd de conséquences sur la maîtrise de leurs marchés par les européens. Jusqu'où peut aller la connaissance de sa clientèle par le système de distribution, notamment de services, comment réguler les nouveaux rapports interindustriels qui naissent de la rétro-traitance, comment redéfinir les responsabilités professionnelles dans une économie de réseau, quel rôle les Etats conservent-ils sur le plan de la formation des valeurs (et donc de leur redistribution à travers les processus fiscaux), telles sont quelques-unes des questions qui se posent dorénavant à l'échelon européen.