

Avis adopté

Séance plénière du 28 juin 2023

Pour une économie servicielle sociale et soutenable : de la propriété à l'usage

Déclaration des groupes Organisations étudiantes et mouvements de jeunesse & UNSA

S'intéresser à l'économie servicielle, comme le fait utilement cet avis, c'est aussi et surtout s'intéresser aux mutations, aux transformations du modèle et du monde économique, aux transformations du monde du travail.

Ces transformations amènent à questionner, les conditions de la création de la valeur et les leviers possibles pour rendre ces transformations sociales et soutenables. C'est un enjeu fort si l'on veut pouvoir contrer les effets d'un modèle centré sur une production extensive et une compétitivité tout azimut, qui ne permet plus d'atteindre un optimum collectif, et encore moins durable. En effet, passant d'une économie de vente de biens et de service à « un contrat reposant sur les effets utiles, un service supérieur tiré d'une plus grande performance d'usage grâce notamment à une meilleure définition des besoins », salariés et consommateurs se retrouvent en relation directe et continue ; les uns répondant aux besoins des autres.

Ils redéfinissent alors les notions de disponibilité et d'accès au service, les compétences de la relation client, et par là de la temporalité du travail. En redéfinissant la valeur marchande, la place de l'humain dans la production de richesse et la relation entre producteur et consommateur, le modèle de l'économie servicielle nous propose une véritable mutation vers un horizon économique souhaitable pour l'ensemble des acteurs. Il invite à dépasser un modèle de production dans lequel les questionnaires de satisfaction ne visent qu'à créer toujours plus d'indicateurs de productivité et à quantifier le travail.

En intégrant ainsi le service, la qualité de vie au travail et la relation client au cœur de la production de valeur, il place l'humain au centre et se met au service de la transformation de nos modes de vie. L'avis traite intelligemment de ces questions en ouvrant les champs du rapport au travail, du sens du travail, de l'évolution des métiers, de l'organisation du travail et des organisations. C'est, à notre sens, un nœud fondamental à traiter et des perspectives qui peuvent, si elles évitent les écueils cités dans l'avis contribuer à l'émergence des progrès sociaux.

En questionnant notre rapport au travail, le sens du travail et les valeurs qu'on lui associe, cet avis comme l'économie servicielle en tant que telle, ouvre un espace de réflexion sur une organisation du travail qui pourrait encourager la créativité, le soin, l'adaptabilité et l'autonomie.

Enfin, et l'avis en fait une liste argumentée, les conditions à réunir sont de plusieurs ordres et pour autant foncièrement liées. Il s'agit là d'un changement de paradigme qui devra mettre l'économie au service de la société et du développement local, porteur de droits nouveaux et piloté par la puissance publique.

Ce changement ne pourra se faire que si l'économie s'adapte, y compris dans ses instruments de mesures de la réussite économique (compta verte), et qu'elle puisse différencier les démarches véritablement innovantes et à vocation de servir des objectifs de développement durable, des projets « quick win » ou de « social washing ».

Considérer la valeur d'un bien ou d'un service à l'aune de ses effets utiles et de sa performance d'usage nous invite à ré-estimer les ressources immatérielles qui la créent.

Ainsi, bien que l'économie servicielle ne soit pas une économie des services, elle nous permet d'interroger la place des services dans l'économie générale, et ce faisant la valeur du travail des femmes et des hommes derrière ces services.

C'est le sens des préconisations proposées dans lesquelles nous nous retrouvons, les groupes UNSA et OEMJ ont voté l'avis.