

Knowledge workers

Des années après son émergence, le concept de *knowledge work* reste encore difficile à définir d'une façon consensuelle. Il a été tellement discuté qu'à certains égards, le discours est devenu redondant, hypertrophique et peut finalement prêter à confusion. Par exemple, dans le débat politique et sociologique, des termes tels que « travail cognitif », « travail de la connaissance », « travail immatériel », « travail digital » et « travail créatif » sont souvent utilisés comme s'ils étaient interchangeables. Ce ne sont pourtant pas à proprement parler des synonymes.

Le terme *knowledge work* est inévitablement polysémique, en raison du débat interdisciplinaire dont il a fait l'objet au cours des trente dernières années, et qui a vu se confronter différentes approches théorico-interprétatives. La synthèse – à moins de se contenter de simplifications et de lectures unilatérales – est improbable, outre qu'elle présente un faible intérêt heuristique. Il n'en reste pas moins pertinent de reconstruire les tenants et aboutissants de ce débat et de cerner les diverses conceptualisations possibles du terme.

Pour une histoire du concept (généalogie et contexte culturel)

Le terme *knowledge workers* a été introduit par Peter Drucker (1959), consultant en entreprise et professeur de management, pour désigner une nouvelle catégorie de travailleurs propre aux économies tertiarisées. En première approximation, les *knowledge workers* sont des travailleurs qui mobilisent seulement, ou du moins principalement, leurs facultés cognitives, relationnelles, communicatives, en collaboration avec d'autres travailleurs et/ou des machines dans le cadre de leur activité professionnelle. Ainsi, au centre de leur activité se trouve l'usage combiné de divers savoirs (Butera et al., 2008). Dans les années 1970 et 1980, la forte progression numérique de cette nouvelle catégorie de travailleurs marque le passage d'un capitalisme industriel, fordiste et keynésien – celui des machines mécaniques et des ouvriers « col bleu », basé avant tout sur la production de biens tangibles – à

un capitalisme financier et digital toujours plus imprégné de néolibéralisme. Technologies flexibles, connaissance, services 24/24, costards-cravates, jeux en bourse et investissements sur des biens immatériels sont autant d'éléments qui représentent cette transition. D'où l'intérêt croissant pour l'analyse des conditions sociales et professionnelles des *knowledge workers*, une composante sociale hétérogène et en augmentation progressive dans les sociétés de services.

Depuis les années 1980, un véritable courant de recherche sur la condition des travailleurs de la connaissance s'est développé, sans jamais parvenir à une définition conceptuelle transversale aux différentes approches. Aujourd'hui, la notion désormais la plus diffuse et partagée s'articule autour de l'objet du travail. Elle met en avant l'*input* et l'*output* de connaissances produites par les travailleurs. Dans cette perspective, le travail de la connaissance est celui qui traite et transforme l'information (Drucker, 1994). Enzo Rullani propose quant à lui une définition qui retient à la fois le critère de l'objet du travail et celui du procès du travail : « Généralement, on peut désigner par travail de la connaissance, toute forme de travail qui – comme *output* utile – produit de la connaissance, en utilisant cette connaissance aussi bien pour générer du sens ou des liens dotés de valeur (pour ses interlocuteurs), aussi bien, dans d'autres cas, pour gouverner et engager des transformations matérielles réalisées par des machines et de l'énergie artificielle » (Rullani, 2014).

À la lumière de cette définition, les *knowledge workers* apparaissent comme caractéristiques du monde du travail de notre époque et incarnent certaines de ses principales transformations en cours. En effet, que ce soit du point de vue des relations de travail ou bien des activités et capacités requises, tout le travail est devenu aujourd'hui davantage cognitif, communicationnel et flexible. Le travail « traditionnel » lui-même, qui persiste de manière non résiduelle y compris dans les sociétés hautement tertiariées, est traversé par ces bouleversements. Bien que son contenu soit avant tout « énergétique » et matériel, il requiert une part conséquente de savoir cognitif : savoir maîtriser certaines capacités cognitives transversales de base et les technologies mobiles, savoir comprendre et rapporter des instructions écrites et transmises de façon numérique et, sur cette base, se rapporter aux autres, savoir coopérer de manière active et interagir.

Si l'on entend par *knowledge work* cette dimension relationnelle du travail, on devrait alors sans aucun doute prendre en considération le processus plus général de dé-procéduralisation et d'informalisation qui avec la transition post-fordiste a investi transversalement l'ensemble du monde du travail (Armano, Murgia, 2013 ; Murgia, Maestripieri, Armano, 2016-17).

Si par contre on fait l'hypothèse que c'est avant tout la présence – ou plutôt la prévalence – de la dimension cognitive de l'activité de travail qui définit le *knowledge work*, on peut distinguer le travail générique – qui nécessite d'avantage d'information que dans le passé, mais pour lequel cette dimension n'est pas l'essentiel – et le *knowledge work* à proprement parler – dans lequel cette dimension informationnelle et digitale prévaut. À son tour, le *knowledge work* ainsi défini peut être séparé en deux catégories. D'une part, le « *knowledge work générique* » qui correspond à toute activité de simple traitement et de transformation de l'information. D'autre part, le « *knowledge work spécifique* » qui consiste en un ensemble d'activités qui, en traitant l'information, s'avèrent être innovantes et génératives. On aurait alors le *knowledge work* qui reste en partie composé de travail cognitif-répétitif *low cost*, facilement néo-industrialisable, re-standardisable, remplaçable à l'échelle globale et dévalorisable (Alquati, 2001) et, parallèlement à celui-ci, des segments de *knowledge work* qui contiennent une *connaissance générative* (Rullani, 2014) qui met davantage à profit l'intelligence contenue dans les individus et dans les réseaux qu'ils forment.

Par ailleurs, le *knowledge work* revêt un rôle crucial, représentable à travers l'image des synapses qui s'opèrent entre les cellules neuronales, dans la production de savoirs. Il s'agit en même temps d'un rôle de projection sociale et d'innovation, qui auparavant était avant tout une prérogative du sommet des hiérarchies de la grande entreprise fordiste, confinée dans ses secteurs de Recherche et Développement. De nombreux chercheurs, par-delà les divergences entre leurs analyses, considèrent l'innovation comme un processus exclusivement interne à l'entreprise. Cependant, on est confronté à une situation nouvelle : l'innovation émerge également d'une coopération qui déborde les murs de l'entreprise. Par ailleurs, la distinction entre travail répétitif-standardisé – lié au traitement de l'information reproductible – et travail génératif n'a rien d'évident. La démarcation, par rapport au passé, n'implique plus nécessairement une répartition conséquente des rôles et des

fonctions. Des éléments de travail standardisé et de travail génératif et qualifié ont désormais tendance à se côtoyer au sein d'une même fonction professionnelle.

Une cartographie des sens du concept

La notion de *knowledge worker* est progressivement devenue le cœur d'une série de débats dans un large éventail d'approches scientifiques et de disciplines, de la sociologie à l'économie, de la science politique au néo-marxisme, chaque discipline offrant ses propres instruments conceptuels et ses propres perspectives. Des études sur le *knowledge management* (Nonaka, 1991 ; Davenport & Prusak, 1998) à celles sur l'innovation et les clusters urbains – selon lesquelles les travailleurs de la connaissance sont les protagonistes et les faiseurs d'une société centrée sur l'innovation – les diverses approches théoriques de la notion de *knowledge work* sont poussées par des intentions parfois antithétiques. Dans les études sur la *knowledge economy*, la société de la connaissance hérite des promesses non tenues à la fois de la fin du capitalisme industriel-fordiste (centralité des services, importance des relations et du capital social) et de la *new economy* (centralité des réseaux, de la coopération et de l'échange entre filières).

Plus récemment, dans le contexte italien, et dans la perspective théorique de l'opéraïsme, le *knowledge work* est défini relativement à la mutation technologique, et notamment aux technologies digitales (Bologna, 2015). L'origine du *knowledge work* remonterait aux années 1980, durant lesquelles se déroulèrent parallèlement des phénomènes de décentralisation productive, de tertiarisation et de diffusion des TIC. Des phénomènes suivis, dans les années 1990, par le développement des nouvelles formes de travail indépendant.

Dans l'Italie des années 1950-1970, l'opéraïsme avait analysé la composition sociale de l'usine fordiste en la caractérisant par l'ouvrier-masse et par la chaîne de montage. De même, l'approche méthodologique néo-opéraïste du *knowledge work* repose analyse les modes de production en fonction de l'acteur social et de la machinerie qui le socialise. L'attention, dans la société tertiarisée, est donc focalisée sur le nouveau rapport entre être humain et ordinateur, et sur l'organisation du travail et de la société qui lui correspond. L'être humain socialisé par la technologie digitale paraît davantage individualisé, mais il bénéficie d'un plus grand

degré d'autonomie et de liberté que dans la chaîne de montage, ne serait-ce que par la possibilité de se soustraire au pouvoir disciplinaire qui s'exerce dans l'espace de l'usine et aux horaires de travail. Néanmoins, à la question de savoir s'il bénéficie d'un pouvoir de négociation avec son employeur semblable à celui dont bénéficiaient les ouvriers, Sergio Bologna répond par la négative : « Certainement non. Le pouvoir social ne s'obtient qu'avec la coalition, l'individu seul est toujours subalterne » (Bologna, 2015 : 21). Selon cette définition de *knowledge work*, une très large variété de figures du travail correspond à cette catégorie. Ces travailleurs représenteraient alors une nouvelle classe en soi, qui ne serait cependant pas (encore) devenue classe pour soi.

D'autres approches proposent plutôt une définition du *knowledge work* centrée sur l'importance des technologies de réseau et sur l'usage partagé et interactif de la connaissance. Cette caractérisation certes pertinente est cependant bien plus restrictive que la précédente. Les *knowledge workers* ainsi définis constitueraient alors en effet une élite sociale très restreinte. Cette représentation correspond en particulier aux métiers *web-based* et aboutit à une « e-topie » mythifiée de la créativité (Formenti, 2014). D'un autre côté, cette acception de *knowledge workers* centrée sur la relation au réseau et au développement des TIC, se retrouve dans une littérature tout à fait antithétique sur la figure du *net slave*, du *cybertariat* (Huws, 2015), ou du « précarat de réseau ». Ces définitions similaires interprètent les travailleurs *web-based* comme des victimes de la culture du travail flexible, de la forme déréglementée du marché du travail et du travail de production du réseau à l'échelle globale. Ces lectures qui rattachent le *knowledge work* au travail digital sont basées sur des réflexions théoriques systématiques (Huws, 2015) et sur des travaux ethnographiques approfondis sur la condition des *knowledge workers* du net (Barley, Kunda, 2004).

Pour compléter cette cartographie synthétique du débat, il reste une dernière définition du *knowledge worker* très diffuse et apologétique qui fait référence au contenu créatif de l'activité (Florida, 2014). Elle met en avant la spécificité de l'activité des travailleurs de la connaissance en tant que sujets qui exercent mais aussi *préfèrent* exercer des activités au contenu expressif. L'accent est ici mis sur la préférence, sur la *disposition subjective* et sur l'être créateur de sens à l'intérieur d'un environnement partagé, contrairement au travail fordiste. Cette définition a fait son chemin dans le débat anglo-saxon, en particulier dans celui managérial étatsunien du début des années 2000 sans pour autant être d'un grand

apport théorique pour la compréhension du phénomène. Depuis lors, beaucoup de travaux ont proposé une critique de l'idéologie des pôles créatifs (Lovink, Rossiter, 2007 ; Ross, 2007 ; Gill, Pratt, 2008 ; De Peuter, 2011). De plus, dans la réalité, tout le travail de la connaissance – qui traite et transforme l'information – ne s'avère pas créatif. Cependant, malgré ces limites, la perspective de Florida reste pertinente sur le plan de la géographie urbaine, en invitant à prêter attention à la question des *clusters* d'innovation et à penser les travailleurs de la connaissance comme un tissu social en formation. Sa définition indique en effet que la classe créative nécessite un environnement favorable et révèle que l'innovation n'est pas simplement technologique et que les facteurs de l'innovation ne sont pas seulement économiques. De ce point de vue, les réseaux relationnels et les espaces digitaux comme urbains sont les lieux qui rendent possibles la circulation des personnes et des idées et donc la croissance de réseaux d'interactions personnelles stimulantes.

La pertinence du concept dans la perspective des zones grises du travail

Le *knowledge work*, entendu au sens large (comprenant le travail relationnel, le travail répétitif et le travail génératif) est présent dans une large gamme de secteurs : de l'informatique à l'ingénierie en passant par la formation, la recherche, la communication, les arts, les services et le *care*. Les acteurs sociaux y sont insérés dans une variété de rôles et de contrats. Une composante significative du *knowledge work* est constituée par le travail indépendant, *freelance* et *self-employed* (Bologna, 1997). Cependant, dans son ensemble, il peut être difficilement catégorisé selon la dichotomie qui oppose travail indépendant et dépendant, étant données toutes les possibles conditions contractuelles et les degrés très divers d'autonomie, y compris dans le rapport à la technologie. À cela s'ajoutent d'énormes différences en termes de rémunération en son sein, des managers aux *professionnals*, des techniciens aux opérateurs des *call centers*.

Si à l'ère fordiste la condition structurelle du travail de masse était basée sur une homogénéité substantielle, le *knowledge work* devient significatif avec le changement de paradigme productif et le travail rime alors davantage avec les mots hétérogénéité,

différentiation et individualisation. La croissance remarquable du nombre de travailleurs *self-employed*, par exemple, dévoile la nouvelle configuration du travail qui émerge de la crise du travail salarié et qui se situe dans une zone grise entre *waged labor* et *freelance labor*. En effet, le *knowledge work*, par son hétérogénéité et sa variété structurelle, se situe dans une zone aux limites du travail salarié et du travail indépendant, aux limites de la négociation individuelle et de la négociation collective. Il s'agit d'une « zone grise » des relations et des formes de travail et de production, une zone dans laquelle les droits sociaux, tels qu'ils avaient été institués pendant la période fordiste sont à réinventer.

Dans les tensions contradictoires qui traversent la condition des *knowledge workers* – qui recherchent autonomie, expression et réalisation de soi à l'intérieur de leurs trajectoires professionnelles individualisées – coexistent des logiques diverses : logiques sociales d'expression et de partage-apprentissage, logiques de marché et dimensions contractuelles. Ces logiques se confrontent à des formes multiples de contrôle qui rendent difficile la construction de formes de résistance individuelles comme collectives. À cela s'ajoutent des tensions croissantes dues à la nécessité de se conformer à la fois à l'exigence de compétition et à celle de coopération. De telles ambivalences posent de formidables obstacles à l'élaboration de stratégies de résistance et à l'invention de formes nouvelles de coalition.

Tandis qu'à l'époque fordiste, dans un contexte de croissance et de plein emploi, la répliquabilité de la force de travail et son caractère parfaitement remplaçable ont constitué un élément d'homogénéisation et de force pour l'émergence de l'action collective, aujourd'hui la logique est complètement renversée pour les *knowledge workers*. Avec la globalisation des marchés et la digitalisation, les connaissances codifiées sont devenues mobiles à échelle mondiale, et la capacité de négociation d'une hypothétique organisation syndicale ou groupe d'intérêt est faible. Par ailleurs, une large partie du *knowledge work* est constituée par le travail indépendant exposé à de fortes poussées d'individualisme, comme l'idée d'être patron de soi-même et la figure du *self-made man*. Cela est fort préjudiciable à l'action collective, condition même de l'épanouissement réel d'une potentialité d'autonomie.

Le capitalisme semble donc avoir fait un énorme saut en avant dans sa capacité à contrôler la force de travail : le nouveau sujet n'a pas « la possibilité immédiate de se coaliser, d'adopter une position favorable à la négociation avec l'employeur. Il ne sait

même pas qui est son employeur, s'il s'agit de lui-même ou d'une tierce personne » (Bologna, 2015). Il ne manque pourtant pas de signes de formes embryonnaires de résistance, de néo-mutualisme et de coalition. C'est exactement dans ce que l'on a appelé précédemment les zones grises du travail qu'elles apparaissent, en venant poser la question des droits sociaux dans des termes nouveaux. En effet, si le monde des *freelancers* s'est récemment développé en termes numériques à l'échelle globale, dans le même temps ont commencé à apparaître les nouvelles formes d'auto-organisation en Europe comme sur les autres continents. C'est notamment le cas aux États-Unis, où la part des *independent professionals* est très conséquente. Toutes ces expériences aux histoires et contextes institutionnels-réglementaires divers peuvent emprunter des directions contradictoires. Mais toutes revendiquent de nouveaux droits de partage de la connaissance, d'accès au *welfare* et à l'assistance. Elles embrassent toutes la perspective de la valorisation de l'autonomie et de la reconnaissance publique et ne limitent pas leur action à la simple question de la négociation des conditions de travail et du salaire.

Malgré le fait qu'au plan conceptuel la catégorie *knowledge work* soit trop vaste et générale, elle semble constituer une catégorie d'analyse pertinente pour décrire la transformation générale du monde du travail contemporain. Dans le passé on a bien forgé une catégorie – celle de « travail ouvrier » – qui ne renvoyait pourtant pas à une condition concrète mais plutôt à la généralisation de multiples conditions de travail différentes du point de vue social, géographique et surtout sectoriel. De manière similaire, la catégorie de *knowledge work* englobe aujourd'hui une grande variété d'activités, traversées par de profondes différences entre elles. Néanmoins, les *knowledge workers* partagent des conditions communes, qui dessinent la physionomie d'un nouveau groupe professionnel incarnant un changement plus général advenu dans la structure des sociétés hautement tertiaisées.

Emiliana Armano et Annalisa Murgia
Traduit de l'italien par Tom Montel

Bibliographie

Alquati, R. (2001) *Nella società industriale d'oggi*, Torino: Paper Unpublished.

- Barley, G. & S. Kunda (2004) *Gurus, Hired Guns, and Warm Bodies: Itinerant Experts in a Knowledge Economy*, Princeton: Princeton University Press.
- Armano, E. & A. Murgia (2013) 'The precariousnesses of young knowledge workers. A subject-oriented approach', *Global Discourse*, 3(3-4): 486-501.
- Bologna, S. (1997) 'Dieci tesi per la definizione di uno statuto del lavoro autonomo', in S. Bologna, A. Fumagalli (eds.) *Il lavoro autonomo di seconda generazione. Scenari del postfordismo in Italia*, Milano: Feltrinelli: 13-42.
- Bologna, S. (2015) *Knowledge workers. Dall'operaio massa al freelance*, Trieste: Asterios.
- Butera, F., S. Bagnara, R. Cesaria & S. Di Guardo (2008) *Knowledge Working. Lavoro, lavoratori, società della conoscenza*, Milano: Mondadori.
- Davenport, T.H. & L. Prusak (1998) *Working knowledge: How organizations manage what they know*, Boston: Harvard Business Press.
- De Peuter, G. (2011) 'Creative economy and labor precarity: a contested convergence', *Journal of communication inquiry*, 35(4): 417-425.
- Drucker, P. (1959) *Landmarks of Tomorrow*, New York: Harper & Brothers.
- Drucker P. (1994) *Knowledge Work and Knowledge Society. The Social Transformations of this Century*, Conference John F. Kennedy School of Government: Harvard University.
- Florida R. (2014) *The Rise of the Creative Class-Revisited: Revised and Expanded*, New York: Basic books.
- Formenti, C. (2014) 'Contro la retorica dell'economia della conoscenza', *Sociologia del lavoro*, 133: 159-170.
- Gill, R. & A. Pratt (2008) 'In the social factory? Immaterial labour, precariousness and cultural work', *Theory, culture & society*, 25(7-8): 1-30.
- Huws, U. (2015) 'Capitalism and the Cybertariat: Contradictions of the digital economy', *Monthly Review*, 66(8): <https://monthlyreview.org/2015/01/01/icapitalism-and-the-cybertariat/>.
- Lovink, G.W. & N. Rossiter (2007) *MyCreativity Reader: a critique of creative industries*, Amsterdam: Institute of Network Cultures.
- Murgia, A., L. Maestripietri & E. Armano (2016-17) Special issue 'The Precariousness of Knowledge Workers', *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 2/2016, 1/2017.

Nonaka, I. (1991) 'The knowledge-creating company', *Harvard Business Review*, (69)6: 96-104.

Ross, A. (2007) 'Nice work if you can get it: the mercurial career of creative industries policy', *Work Organisation, Labour and Globalisation*, 1(1): 13-30.

Rullani, (2014) 'Lavoro cognitivo', web page:
<https://www.sinistrainrete.info/lavoro-e-sindacato/3374-enzo-rullani-lavoro-cognitivo.html>.