

# Remerciements

Merci, Professeur Mark Hunyadi d'avoir accepté de m'accompagner pour la réalisation de ce mémoire.

Merci, de m'avoir donné, grâce à vos partages, goût à la philosophie.

Merci, maman pour tout, je mesure aujourd'hui la mesure de tes sacrifices

Merci, Eva et Alix, mes filles, de m'avoir donné le courage de continuer.

# Table des matières

Introduction.....	3
1 Première partie : Les concepts .....	3
1.1 L'avènement du travail.....	3
1.2 L'automatisation.....	6
1.3 La numérisation .....	7
1.3.1 Résister ?.....	11
1.4 La reconnaissance .....	12
1.4.1 Les formes de reconnaissance.....	13
1.4.2 Les approches de la reconnaissance.....	14
1.4.2.1 La conception humaniste et existentielle .....	14
1.4.2.2 L'école de la psychodynamique du travail.....	15
1.4.2.3 L'approche comportementaliste.....	16
1.4.3 Plans relationnels et reconnaissance .....	16
2 Deuxième partie : les travailleurs peu qualifiés.....	19
2.1 Définitions.....	19
2.2 Évolution du travail non qualifié .....	20
2.3 Les conditions de travail .....	21
2.4 Invisibilisation des travailleurs peu qualifiés.....	22
2.5 Reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés .....	23
2.5.1 La reconnaissance existentielle.....	23
2.5.2 La reconnaissance de la pratique du travail .....	24
2.5.3 La reconnaissance de l'investissement au travail .....	24
2.5.4 La reconnaissance des résultats .....	25
2.6 Numérisation de l'organisation du travail et reconnaissance au travail .....	26
2.6.1 Impact de la numérisation sur les travailleurs peu qualifiés .....	26
2.6.2 Impact de la numérisation sur la reconnaissance des travailleurs peu qualifiés	27
Conclusion .....	27
Références bibliographiques.....	29

# Introduction

Ne nous trompons pas, nous sommes dans une société de plus en plus numérisée. Cette numérisation de la société touche désormais tous les aspects de la vie humaine. Le numérique s'infiltré dans notre quotidien, et les outils qu'il crée nous facilitent la vie. En effet, il suffit d'avoir un smartphone pour pouvoir réserver un voyage, mesurer l'espace d'une pièce, régler ses factures sans se déplacer à la banque, etc.

Les technologies numériques, de plus en plus présentes, ont bouleversé le monde du travail. Elles ont profondément transformé la nature de celui-ci.

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons souhaité savoir quel était l'impact de la numérisation de l'organisation du travail sur la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés.

Nous avons tenté de répondre à la question de recherche suivante : « Comment la numérisation de l'organisation du travail impacte-t-elle la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés ? »

Pour ce faire, nous avons, dans la première partie de ce travail, d'abord effectué une revue de la littérature sur le travail en abordant son avènement, son automatisation, et sa numérisation. Ensuite, nous nous sommes attardés sur la reconnaissance au travail.

Dans la seconde partie de ce travail, nous nous sommes focalisés sur les travailleurs peu qualifiés. Nous sommes partis de l'analyse des métiers de caissières en caisse automatique, d'aides à domicile, et de préparateurs de commandes pour tenter de comprendre quelles étaient leurs conditions de travail dans une organisation du travail numérisée. Pour terminer, nous avons abordé la question de leur reconnaissance au travail dans une organisation de travail de plus en plus numérisée.

## 1 Première partie : Les concepts

### 1.1 L'avènement du travail

Selon Dominique Méda, c'est au XVIII<sup>e</sup> siècle que le terme « travail » trouve son unité (Méda, 2015). Pour Adam Smith, celui-ci est une unité de mesure, un instrument qui permet d'établir la comparaison de marchandises entre elles (Méda, 2015). Philosophe mais également un économiste, il a appréhendé le concept de la division du travail sous un angle particulier, celui de la productivité. Le travail est supposé produire quelque chose, produire de la richesse (Smith et al., 2005). Il est donc, pour lui, une valeur qui peut être divisée, utilisée de la manière la plus efficiente possible afin d'augmenter la productivité. Il s'agit d'une valeur quantifiable dont chaque unité supplémentaire doit avoir une valeur ajoutée. Sa division est opérée afin d'obtenir le rendement le plus optimisé possible, les ouvriers travaillant à la chaîne et posant à longueur de journée des gestes simples et répétitifs (Smith et al., 2005). L'enjeu étant dans cette conception de la division du travail de gagner du temps. Celui-ci ne pouvant être stoppé, il

devait être à défaut maîtrisé. En voulant maîtriser le temps, l'idée était de maximiser la productivité et augmenter la production, la richesse nationale. Au XVIII<sup>e</sup> siècle, le travail vu comme une activité dévalorisante, peu glorieuse qui supposait des efforts et des sacrifices s'érige néanmoins comme le fondement de l'ordre social (Méda, 2015).

Un changement s'opère au cours du XIX<sup>e</sup> siècle où le travail est désormais vu non plus comme un sacrifice mais comme une liberté. Celle pour l'homme de transformer, d'approprier le monde (Méda, 2015). Pour Karl Marx, selon l'auteure (Méda, 2015), le travail est la seule activité qui sépare l'homme de l'animal. C'est une activité profondément humaine, c'est l'essence même de l'Homme (Méda, 2015). Tout ou presque peut être considéré comme du travail mais son modèle concret est le travail industriel, « le travail de la transformation de la matière sous la forme de la production » (Méda, 2015). Le travail est également vu comme une œuvre au travers de laquelle l'être humain peut s'exprimer. Pour Marx, le travail est la clé qui ouvre la porte de l'humanisation. Il permet d'améliorer les conditions de vie mais également de se réaliser dans la société (Méda, 2015). Marx, dans son analyse constate que, dans les sociétés industrielles, il est aliénant. Il répond dans à la question de savoir en quoi consiste l'aliénation au travail :

« D'abord, dans le fait que le travail est extérieur à l'ouvrier, c'est-à-dire qu'il n'appartient pas à son essence, que donc, dans son travail, celui-ci ne s'affirme pas mais se nie, ne se sent pas à l'aise, mais malheureux, ne déploie pas une libre activité physique et intellectuelle, mais mortifie son corps et ruine son esprit. En conséquence, l'ouvrier n'a le sentiment d'être auprès de lui-même qu'en dehors du travail et, dans le travail, il se sent en dehors de soi. Il est comme chez lui quand il ne travaille pas et, quand il travaille, il ne se sent pas chez lui. Son travail n'est donc pas volontaire, mais contraint, c'est du travail forcé. Il n'est donc pas la satisfaction d'un besoin, mais seulement un moyen de satisfaire des besoins en dehors du travail. Le caractère étranger du travail apparaît dans le fait qu'il n'est pas son bien propre, mais celui d'un autre, qu'il ne lui appartient pas, que dans le travail l'ouvrier ne s'appartient pas lui-même, mais appartient à un autre. » (Marx cité par Méda, 2015)

Le travail ouvrier dans la société industrielle, tel qu'observé par Marx, est en somme aliénant, il ne lui permet pas, de (se) réaliser, de profiter de ses fruits, ni de créer du lien social.

Le changement suivant survient selon l'auteure (Méda, 2015) au XIX<sup>e</sup> siècle. Le discours véhiculé à cette époque fait du salaire la solution à tous les maux. C'est lui que se répandront les richesses et c'est grâce à lui que l'État tendra vers un ordre social plus juste car basé sur le travail et les capacités de chacun. Nous sommes à ce moment-là en présence d'un État dont les missions principales sont de garantir le plein-emploi et de maintenir la croissance économique, convaincu que le travail deviendra épanouissant même lorsqu'il demeure aliénant.

Cette recherche désespérée de rendre épanouissant le travail aliénant s'est poursuivie depuis lors et, pourtant, comme l'écrit Gorz « l'utopie industrialiste promettait... qu'ils allaient faire du travail l'activité à la fois démiurgique et autopoïétique en laquelle l'accomplissement incomparablement singulier de chacun est reconnu... De cette utopie il ne reste rien » (Gorz, 2023, p22). En effet, pour lui, les sociétés industrialisées n'ont pas réussi à produire une culture du travail qui développe vraiment les capacités individuelles et qui permette l'épanouissement des personnes (Gorz, 2023).

De nos jours, le travail est à la fois un facteur de production, un système qui permet le partage des richesses et constitue l'essence de l'homme (Méda, 2015). Dans cette affirmation, réside une contradiction apparente que les travaux de Hannah Arendt nous ont permis d'appréhender. Celle-ci, dans son ouvrage *Condition de l'homme moderne* (Arendt et al., 1993), distingue le travail et l'œuvre. Le premier est, selon elle, une activité qui permet de garantir la survie de l'espèce humaine. C'est une activité nécessaire, cyclique et éphémère (Arendt et al., 1993). L'œuvre, quant à elle, est une activité créative. C'est le résultat de l'expression humaine, c'est une activité dont les produits sont durables. D'après l'auteure, nous nous sommes inscrits davantage dans une société de travail plutôt que dans une société d'œuvre (Arendt et al., 1993). C'est un travail qui peut se montrer aliénant car il n'offre pas la possibilité à l'Homme de s'exprimer et de créer.

La frontière entre le travail aliéné (travail) et le travail libéré (œuvre) devient dans le courant du XX<sup>e</sup> siècle de plus en plus floue au point que certains théoriciens, à l'instar d'Alain Supiot, chercheront à apporter de nouvelles définitions du travail. Il écrit notamment que « la distinction du travail et de l'activité n'est pas à rechercher dans la nature de l'action accomplie [...] Le travail se distingue de l'activité en ce qu'il répond à une obligation, que cette dernière soit volontairement souscrite ou légalement imposée [...] Il faut et il suffit qu'à un engagement d'agir soient attachés des effets de droit, pour que cette action puisse être qualifiée de travail. Cette qualification se trouve en fin de compte dépendre soit d'un engagement volontaire souscrit, soit de la loi qui consacre ainsi l'utilité sociale de certaines tâches. » (Supiot, 1999 cité par Méda, 2015).

A l'aune de ce qui précède, nous avons observé que l'acception donnée au mot travail a évolué au cours des siècles. D'abord considéré comme un simple facteur de production qu'il fallait optimiser, il a ensuite été vu comme essentiel à l'Homme, par la suite il a été le facteur clé sur lequel reposait le partage des richesses, pour finir par être, de nos jours, un savant mélange des trois conceptions.

Nous aborderons la question de l'automatisation au prochain point. Nous pouvons, néanmoins d'ores et déjà retenir que pour Jacques Ellul, il est nécessaire d'avoir une industrialisation avancée pour obtenir un développement technique. Il ne peut donc pas exister de société postindustrielle sans société industrielle (Ellul et al., 2015). De cette affirmation, nous en avons tiré trois thèmes, la technique, la société industrielle et la société postindustrielle, transversaux à l'automatisation et à la numérisation.

## 1.2 L'automatisation

L'utilisation de l'outil a toujours été un élément fondamental, voire essentiel, dans la vie de l'Homme. Elle a évolué au fur et à mesure que les sociétés se transformaient. La société industrielle a été à la base de grands progrès techniques. Ces avancées, parce qu'elles apportaient une plus-value certaine dans la vie de l'Homme, sont devenues incontournables, on a ainsi vu naître une société de plus en plus automatisée. L'automatisation a changé la manière dont l'Homme abordait son travail. Lui, qui a toujours prolongé son corps par l'utilisation de l'outil et au service duquel l'outil était, s'est retrouvé à son service. La société capitaliste galvanisée par les résultats qu'apportait cette automatisation est allée de plus en plus loin. En effet, pourquoi freiner lorsque le rendement et la productivité augmentent, lorsqu'on peut produire plus avec moins, moins de capital humain. Les machines ne tombant pas malades, les robots n'ayant jamais une baisse de fréquence, la recette du succès était là : plus de robots et moins d'humains permettent une augmentation de la productivité, une augmentation de la production, une augmentation de la richesse.

Pour certains, une des conséquences de cette automatisation de la société est la perte d'emplois car les hommes seront remplacés par des machines. C'est une théorie que soutient Bernard Stiegler, pour qui l'automatisation accrue de la société détruira l'emploi dans le courant des prochaines années. Stiegler fait la distinction entre travail et emploi. Celui-ci est une activité exercée par un employeur contre une rémunération tandis que le travail est une activité qui contribue à l'individuation, à la construction de la singularité, c'est un processus qui permet d'acquérir un savoir, de se construire et de s'épanouir (Stiegler & Kyrou, 2015).

Pour Fanny Lederlin, on a observé que finalement le travail automatisé, robotisé n'a pas remplacé le travail humain, comme certains l'avaient prédit mais il coexiste désormais avec lui. Malgré la présence de plus en plus accrue des technologies dans nos vies, certaines professions dont on pensait qu'elles seraient facilement remplaçables par la robotisation restent bel et bien présentes. C'est le cas par exemple de professions, telles que les agents d'entretien, les conseillers téléphoniques, les livreurs, etc. Jusqu'à présent, le travail humain résiste bien aux changements qu'impose l'usage de la technologie (Lederlin, 2020).

Une seconde conséquence de l'automatisation est la prolétarianisation de l'emploi. Pour Stiegler, prolétarianiser signifie détruire le savoir et il y en a, selon lui, trois types qui peuvent être détruits : les savoir-faire, les savoir-vivre et les savoirs conceptuels. Ces derniers étant pour Stiegler « les savoirs soumis à ce qu'on appelle "la critique des pairs", c'est-à-dire formulés par des ensembles de règles de pensée explicites et débattues par les pairs qui partagent ces savoirs » (Stiegler & Kyrou, 2015, p.17). L'emploi prolétarianisé par l'économie de l'incurie détruit le psychisme de l'individu qui n'est plus à la création de sa propre activité. L'employé dépossédé n'est plus qu'un facteur de production. Ce phénomène de prolétarianisation avait déjà été expliqué par Marx qui constatait que la prolétarianisation toucherait dans un premier temps les ouvriers pour ensuite contaminer toutes les autres sphères de la population (Stiegler & Kyrou, 2015).

D'après Jacques Ellul, Marx affirme que le prolétaire est celui qui « d'une part est dépouillé de la totalité de ses moyens de vivre par la croissance du capital, d'autre part n'a qu'une issue pour survivre, c'est vendre sa force de travail au capitaliste » (Ellul et al., 2015, p.70). Le prolétaire à qui son individualité a été enlevée est la négation de l'homme, il a peu de valeur car sa force de travail est vendue et sa capacité de travail est insignifiante (Ellul et al., 2015).

Jacques Ellul écrit que « l'automatisation fait disparaître les ouvriers qualifiés et compétents pour ne garder que des techniciens supérieurs qui savent, et des ouvriers totalement incultes à qui on demande d'avoir de bons réflexes pour répondre exactement aux signaux du tableau de bord » (Ellul et al., 2015). Alors même qu'au départ, lorsque la société s'est de plus en plus automatisée, certains pensaient que c'était l'occasion pour les personnes, pour les travailleurs, de s'échapper de la partie la plus laborieuse de leur travail pour n'en garder finalement que le travail gratifiant, émancipateur (Lederlin, 2020).

Jacques Ellul n'adhère pas du tout à cette idée défendue par certains, qui veut que l'automatisation délivre l'homme des tâches les plus automatiques et répétitives, de la basse besogne et qu'ainsi il se consacrerait davantage à l'acquisition de nouveaux savoirs, de nouvelles compétences dites supérieures. Pour lui, cette idée est illusoire. Il illustre son propos en prenant l'exemple d'un ouvrier qui a passé une bonne partie de sa carrière à travailler à la chaîne et qui, dans la plupart des cas, ne serait pas capable, parce qu'il a été libéré de certaines de ses tâches, grâce à l'automatisation, d'acquérir de nouveaux savoirs et de nouvelles compétences afin de devenir un « technicien d'un travail intelligent » (Ellul et al., 2015). Selon lui, c'est bien tout le contraire qui s'opère, les ouvriers, parce qu'ils sont confrontés à l'automatisation de leur organisation de travail, opèrent un travail de personne non compétente, dénué de sens, déqualifiant, abrutissant, en somme, un travail aliénant.

Si l'automatisation a, comme nous l'avons vu, bouleversé le rapport au travail qu'en est-il de la numérisation ?

Jacques Ellul écrit que « l'homme idéal pour l'économie moderne est un technicien, hygiénique, vivant dans le confort et dans l'immédiateté, travaillant beaucoup et évitant de se poser des questions morales ou métaphysiques » (Ellul, 2005). Nous verrons dans le prochain chapitre si cette affirmation se confirme dans notre société de plus en plus numérisée.

### 1.3 La numérisation

Mark Hunyadi dans une conférence intitulée *L'esprit humain, bien commun de l'humanité*, affirme que le numérique doit être considéré comme une technologie de l'esprit qui s'inscrit dans une évolution apparente depuis le début du XXI<sup>e</sup> siècle avec l'usage des smartphones. Cette évolution est celle d'une substitution progressive de relations techniques à nos relations naturelles avec le monde. Pour Mark Hunyadi, nous sommes passés de la simple ustensilité de l'outil à autre chose, à un déploiement de la rationalité technique. Le numérique est devenu l'outil de tous les outils car l'extension du numérique a marqué une étape supplémentaire, il est devenu un intermédiaire obligatoire entre les individus et le monde.

Pour Stiegler, il faut établir une distinction très importante entre la logique de l'innovation inhérente à la technique et puis la logique l'hégémonie de la technique. Aujourd'hui, nous sommes, selon lui, sous la domination technique qui est un phénomène économique et commercial. C'est par le marché que l'emprise technique s'est imposée. Elle fait en sorte que, dans nos sociétés, nous assistons à une tendance de l'automatisation des procédures, à la traçabilité des faits et gestes, à l'imposition des attentes de comportements dictés par une machine.<sup>1</sup>

Bernard Stiegler a analysé l'impact que ce système numérique sur nos expériences, sur notre vécu. Et pour lui, ce qui distingue les technologies traditionnelles des numériques, c'est la volonté de se substituer à notre vie psychique elle-même. Le numérique représente quelque chose de nouveau car les dispositifs numériques que nous utilisons ne sont pas conçus pour l'usage qu'on en fait et cela ne s'est jamais produit dans le passé. Avec le numérique, dit-il, on produit une énorme quantité de données dont nous sommes dépossédés aux profits des machines qui les traitent. Il y a une jouissance liée à l'utilisation de ces technologies. C'est un système qui veut détruire notre autonomie.

Eric Sadin, partage une idée qui se rapproche de celle de ses contemporains. Il affirme que nous utilisons des systèmes (numériques) qui organiseront le renoncement à nos facultés les plus fondamentales. C'est pour lui un séisme culturel et civilisationnel car nous vivons un moment où nous ferons faire à des systèmes (numériques) des tâches qui, jusqu'ici, mobilisaient nos facultés créatives et intellectuelles. Il rappelle qu'au tournant des années 80, dans les usines automobiles, des métiers à haute pénibilité ont été remplacés par des robots pour des visées fructueuses tandis qu'actuellement, ce sont les métiers à haute compétence cognitive mobilisant nos facultés intellectuelles qui sont remplacés.<sup>2</sup>

De plus, Mark Hunyadi explique que pour réaliser une action et atteindre un but fixé, les humains doivent désormais d'abord obéir à des machines. C'est un passage obligé qui n'est pas, selon lui, sans conséquences pour la vie de l'esprit. La rationalité individuelle ne peut plus exister sans ce mariage avec la rationalité objective dans l'état actuel de la société. Avec le numérique, un seuil a été franchi, les sujets ne peuvent plus exercer leur liberté qu'au travers de l'acceptation d'un système.

Notons que l'outil numérique a, d'après Mark Hunyadi, (Hunyadi, 2023) deux finalités principales : aider le consommateur dans son quotidien, c'est un outil qui se veut utile. Il aide notamment à réserver un billet d'avion sans se déplacer vers une agence de voyages, à consulter ses données bancaires sans se rendre à la banque, à monitorer la qualité du sommeil, etc. mais c'est également le moyen pour les personnes qui créent ces outils de récolter, au travers des utilisations, les données dont ils ont besoin. Pour lui, dans l'histoire de l'humanité, tout comme l'a souligné Stiegler, depuis que l'Homme a été mis au contact de la technique, l'outil a toujours

---

<sup>1</sup> Propos recueillis de son interview : [https://www.youtube.com/watch?v=gMh\\_45\\_YXT8](https://www.youtube.com/watch?v=gMh_45_YXT8)

<sup>2</sup> Propos recueillis de son interview : <https://www.youtube.com/watch?v=VzeOnBRzDik>

servi à ce pour quoi il a été fabriqué, sauf dans le cas des outils numériques qui possèdent cette double finalité.

En effet, l'outil numérique est, pour le consommateur à qui il est destiné, indéniablement pratique. La résistance à celui-ci ou au numérique au sens large est vite balayée par l'argument de la praticité de ces outils. C'est donc parce qu'ils sont pratiques qu'il ne faudrait pas aller à l'encontre de ceux-ci lorsqu'on est dans une volonté de s'améliorer, de se transformer, de s'adapter continuellement. L'outil numérique est pour son utilisateur un instrument qui lui permet d'atteindre un objectif (se récréer, apprendre, développer son chiffre d'affaires, etc.) avec le moins de contraintes possibles. Mark Hunyadi (Hunyadi, 2023) explique que pour l'utilisateur des outils numériques, ce qui est le plus séduisant est leur caractère pratique. Il définit ce qui est pratique comme ce qui sert à quelque chose mais surtout, qui est également commode. Cette commodité apporte un confort à l'utilisateur car elle lui permet de mobiliser moins d'énergie physique ou psychique. Il estime que la force du numérique réside dans le fait qu'il lui procure du plaisir, du désir en plus de servir réellement à quelque chose.

Comme cela a été dit, les outils numériques sont satisfaisants car ils permettent de mobiliser le moins d'énergie psychique possible en facilitant, en éliminant toute contrainte à la réalisation d'une expérience. L'esprit de l'utilisateur n'est ainsi plus confronté aux difficultés car l'outil numérique aura pris le soin avant de nettoyer, de balayer, d'éliminer tout accroc. On assiste dès lors à une dépossession de son savoir acquis par l'expérience, pour le remplacer par un autre, celui plus technologique, plus numérique, ce que Bernard Stiegler nomme la prolétarianisation. Il y a bien une dépossession de notre savoir, de notre capacité à agir au profit d'une gestion algorithmique des informations. On devient plus un vérificateur que le dépositaire d'un savoir. Cela a pour conséquence de placer la personne sous présomption d'incompétence car c'est la technique qui connaît mieux. En d'autres termes, il y a un transfert de confiance des relations humaines à des processus mécaniques et automatisés qui sont des processus d'intelligence artificielle. Les individus doivent désormais appliquer des décisions qu'ils ne comprennent pas toujours en évitant d'avoir recours au processus naturel de confiance (en soi). En nous demandant de nous soumettre ainsi à des protocoles standardisés pensés, réfléchis par l'intelligence artificielle, la confiance est remplacée par le seul souci technique de performance.

De plus, comme le dit Mark Hunyadi, les succès techniques entraînent la technologisation de la relation avec le remplacement progressif du contact relationnel par celui des machines ou par les personnes qui ne sont là que pour les faire fonctionner. Le plus important n'est plus la proximité qu'on a avec les uns et les autres car le souhait est de la remplacer par celle des dispositifs virtuels. On souhaite substituer les relations de confiance par les technologies et imposer une vision purement technique et fonctionnelle.

Nous le savons, les outils numériques font partie intégrante de notre société actuelle. Bien qu'ils soient commodes pour leurs utilisateurs, ils les déposèdent de leurs savoirs, leur font perdre leur autonomie et remplacent au fur et à mesure le contact relationnel par celui avec les machines.

En guise d'illustration de l'affirmation qui précède, nous nous sommes appuyée, dans le cadre du présent mémoire sur le travail de Fanny Lederlin à travers son ouvrage intitulé *Les dépossédés de l'open space : une critique écologique du travail* qui s'est penchée sur l'impact de la numération sur l'organisation du travail.

Selon l'auteure, (Lederlin, 2020), une nouvelle forme de travail fait désormais partie de notre vie. On la retrouve dans tous les aspects de la vie professionnelle, la numérisation en est un des aspects les plus visibles.

Nous assistons, en effet, selon l'auteure, depuis les années 2000 à la naissance du néotrabail qui a, selon, Fanny Lederlin, trois manifestations visibles : « l'atomisation sociale et mondaine, la dépréciation de la nature et des gens et la totalisation des esprits. ».(Lederlin, 2020)

Tout d'abord, l'atomisation sociale et mondaine du travail veut dire que le fait de réduire en particules extrêmement fines le travail, a pour effet de réduire progressivement des notions d'emploi, de métier où les employés pouvaient suivre un processus du commencement à la fin, au bénéfice de ce qu'elle appelle une « tâcheronisation ».

Ensuite, la dépréciation de la nature et des gens par le travail est, selon l'auteure, la « réfutation du travail comme forme d'action positive »(Lederlin, 2020). Nous sommes dans une époque où nous ne prenons plus soin de notre environnement et où la vie humaine est moins valorisée.

Enfin, la totalisation des esprits par le travail est le fait de donner un caractère général à certains modes « d'évaluation, d'expression et de comportement »(Lederlin, 2020) qui font en sorte que les travailleurs ne soient plus aptes à juger et soient éloignés de leur particularité.

Comme cela a été dit précédemment, la technologie était supposée nous libérer de la partie laborieuse de notre travail, nous faire gagner du temps, nous simplifier les processus et c'est ce qu'elle est parvenue à faire, avec l'avènement du télétravail par exemple, le temps de trajet vers le travail est devenu inexistant, c'est un gain de temps indéniable pour l'employé. Mais bien qu'elle nous ait permis de nous libérer de certaines contraintes, elle en a imposé de nouvelles.

En effet, selon Fanny Lederlin, les avancées technologiques en général, la numérisation en particulier, menacent de dégrader le travail humain car « elles font éclater les formes traditionnelles d'emploi qui assurent aux salariés la stabilité d'un revenu et l'encadrement des règles négociées (celles du droit du travail) ; parce qu'elles dissolvent les frontières entre les sphères professionnelles et privées ; parce qu'elles rendent possibles et encouragent l'externalisation et la dépréciation de tâches considérées comme n'étant pas le cœur de métier des entreprises ; parce qu'elles renforcent les logiques productivistes et épuisent les sols et les hommes ; et parce qu'elles réduisent progressivement les facultés des travailleurs à la seule capacité d'adaptation, les modalités contemporaines du travail en étouffent les capacités créatrices et en décuplent les facultés destructrices »(Lederlin, 2020)

Selon l'auteure (Lederlin, 2020), il existe deux catégories de travail qui illustrent ce processus de sa dégradation. Elle parle du travail du soin et du travail du clic.

Le premier permet de prendre soin de l'être vivant et du monde en soignant, en nourrissant, en nettoyant, en protégeant, etc. On y retrouve les professions telles que les femmes d'ouvrages, les infirmières, les éboueurs, les aides familiales. Ces métiers, qui ne créent en réalité rien, veillent néanmoins à garantir que le processus de tout ce qui concerne le vivant se déroule le mieux possible. Les transformations du travail ont un impact certain sur ces professions du soin car elles sont désormais dénaturées, on y a extrait la vraie essence, celle de prendre soin de la vie, du vivant.

Le second, à l'inverse du précédent, produit quelque chose. Cette production est éloignée d'un processus de fabrication. Il n'y a rien qui s'apparente à un processus, nous sommes plutôt sur de petites actions ou opérations qui ne s'organisent pas dans le temps. Le travail du clic a un début mais pas de fin, il est répétitif, une tâche succède toujours à une autre. C'est un travail qui transforme les travailleurs en des personnes qui exécutent la même tâche sans cesse.

Les travailleurs du soin et ceux du clic sont, d'après Fanny Lederlin, des « prolétaires atomisés, désocialisés et désobjectivés du 21<sup>ème</sup> siècle. » (Lederlin, 2020)

Ce néotavail, selon Lederlin, est la cause de la démotivation des travailleurs, il est déresponsabilisant et leur ôte leur capacité à juger et à agir. Il traite les travailleurs comme des ressources interchangeables mais surtout remplaçables. Il faudrait, selon elle, reconsidérer le travail comme un lieu où se construit notre condition humaine et d'où peut émerger le changement du monde que l'on souhaite. Les travailleurs peuvent faire bloc et contrecarrer la dégradation que le néotavail implique. Pour cela, ils doivent maintenir leur capacité de jugement et de création qui leur est propre.

### 1.3.1 Résister ?

Selon Fanny Lederlin, il faut donc résister à cette machine qu'est le néotavail qui broie progressivement sur son passage les expressions de la valeur du travail humain. Car le travail médiatise nos liens avec la nature et nos liens sociaux, il structure nos actions et rend possible notre subjectivation. Le travail pensé uniquement en termes de tâches à effectuer détruit les individus. En effet, il peut être un des moyens d'isoler, de déresponsabiliser l'être humain, de l'exploiter et de le soumettre à l'ordre extérieur (Lederlin, 2020). Son avènement a fait émerger une nouvelle forme de travail qui a, parmi ses conséquences, la souffrance au travail.

À cet effet, elle entrevoit trois solutions : désobéir aux autres et à soi-même ; faire surgir « l'acte » dans le travail ; retrouver « l'éthique du bien dire ».

Lorsqu'elle parle de désobéir aux autres et à soi-même, elle entend le fait de se libérer, pour l'individu, de sa volonté omniprésente d'obéissance. Que ce désir d'obéissance soit dirigé vers soi ou vers l'autre, il faudrait s'y soustraire. C'est en s'en affranchissant que nous

pourrions être en capacité de juger, de jauger une situation et d'oser dire non. Nous pourrions alors être en mesure de refuser le travail demandé. Bien que la forme prise pour formuler le refus ait toute son importance afin d'éviter le conflit, ce refus est la manifestation importante d'une certaine résistance.

Afin de faire surgir « l'acte » dans le travail, il faut, selon l'auteure, rompre avec l'automatisme de l'obéissance. L'acte dans le travail, à la différence de l'activité, prend en compte et s'appuie sur l'autre car il se soucie de ses désirs, de sa présence, de ses besoins. L'acte impose à l'individu d'être au contact du réel, il suppose une présence. C'est le « mode d'agir qui délaisse l'injonction à l'adaptation » (Lederlin, 2020, p.201). Il permet de marquer une pause afin d'analyser une situation et ainsi se permettre d'agir correctement. L'auteure souligne que « c'est par le recours à l'acte que les travailleurs pourront s'extraire du monde rétréci et déréalisé dans lequel les enferme le néotavail, et ainsi renouer avec les vertus médiatrices, créatrices, subjectivantes et émancipatrices du travail » (Lederlin, 2020, p. 201).

Retrouver « l'éthique du bien dire » est une sommation importante pour résister à la conception actuelle du travail. Le langage, en effet, peut être le meilleur moyen pour lutter contre des processus qui réduisent à la servitude et déshumanisent. Tout d'abord, parce que le langage nous permet de nous unir les uns aux autres par la parole et ensuite parce que « la pratique de l'éthique du bien dire pourrait nous aider à nous libérer de la logique du calcul, qui voudrait réduire l'activité professionnelle à une somme de micro-tâches décomposables, programmables et ne laissant aucun espace à l'interprétation – créative, inventive, subjective – de la part du travailleur. » (Lederlin, 2020, p. 204).

À la lecture de ce qui précède, nous comprenons que la numérisation a bouleversé, bien plus que l'automatisation, le rapport qu'entretient l'être humain avec son travail, lui-même et les autres. Dans les chapitres suivants, nous nous intéresserons davantage à la manière dont il a impacté la reconnaissance des travailleurs au travail et en particulier des travailleurs peu qualifiés.

## 1.4 La reconnaissance

D'après Renault (Renault, 2007), Voswinkel défendait l'idée selon laquelle, lorsque nous sommes passés du fordisme au post-fordisme, le sens donné au terme « reconnaissance » a également changé. Dans la société fordiste, elle avait pour sens l'admiration. En admirant l'autre pour ce qu'il fait ou pour ce qu'il est, on lui témoignait de la reconnaissance. Tandis que, dans la société post-fordiste, on témoignait de la reconnaissance envers une personne en appréciant ce qu'elle faisait. L'appréciation signifie que les efforts fournis par l'autre sont appréciés quel que soit leur résultat car l'individu appartient à une communauté qui (le) comprend et partage des valeurs communes. L'admiration est, quant à elle, une réponse à des succès. L'individu, dont la valeur est reconnue car admirée, est placé au-dessus de tous les autres.

La reconnaissance de l'individu en tant qu'être subjectif dans la pratique managériale post-fordiste a permis de ne plus le considérer uniquement comme une force de travail, comme un facteur de production mais comme un être humain créatif pouvant être responsabilisé. Ce changement a fait passer le salarié d'une reconnaissance qui se basait uniquement sur ses compétences, ses qualifications à une reconnaissance qui ne dépend plus uniquement de la réalité de son travail mais surtout de la réussite du projet dans lequel le travailleur s'inscrit (Renault, 2007). La reconnaissance du travailleur salarié est désormais liée directement à la manière dont il est évalué par sa hiérarchie. Dans cette nouvelle ère, on juge de la qualité du travail essentiellement par l'investissement personnel qu'aura mis le salarié dans le projet.

Il faut néanmoins souligner que les enjeux de la reconnaissance sont parfois compliqués à apprivoiser pour les personnes elles-mêmes. Souvent celle qu'elles disent souhaiter est loin d'être celle qu'elles souhaitent réellement (Renault, 2007).

#### 1.4.1 Les formes de reconnaissance

Selon Emmanuel Renault, la théorie de la reconnaissance se base sur deux principes. En premier lieu, on trouvera celui selon lequel la manière dont se voit positivement une personne dépend de sa relation avec l'autre. Cette dépendance rend le rapport à soi vulnérable. L'être humain a besoin de sentir que sa valeur est reconnue par l'autre. Dans un second lieu, il existe, selon Emmanuel Renault qui se base sur les travaux Axel Honneth, trois formes de reconnaissance car chaque personne prend place dans trois types de relations différentes.

Emmanuel Renault résume ces trois formes de reconnaissance dans le tableau suivant :

<b>Formes de reconnaissance</b>	<b>Relations primaires</b>	<b>Relations juridiques (droit)</b>	<b>Communauté de valeurs</b>
<b>Rapport (positif)</b>	Confiance en soi	Respect de soi	Estime de soi
<b>Dimension personnelle</b>	Affects et besoins	Responsabilité morale	Capacité et qualités

La première forme de reconnaissance est l'amour. L'amour permet d'être reconnu comme personne à part entière (Taskin & Dietrich, 2020). Il offre à l'individu l'occasion de confirmer la valeur de son existence en tant qu'être d'affects et de besoins (Renault, 2007). Cette forme de reconnaissance que l'on retrouve essentiellement dans nos relations familiales, amicales, amoureuses est le socle sur lequel se construit la confiance en soi de l'individu.

La deuxième permet, au travers d'une reconnaissance morale et juridique, de se faire respecter des autres sujets et d'accéder ainsi au respect de soi. La reconnaissance morale et

juridique pose l'égalité entre les hommes dans le respect de leurs droits fondamentaux (Taskin & Dietrich, 2020).

La dernière est liée à la reconnaissance de la valeur sociale de nos facultés ou, plus précisément, de notre capacité d'être utile à la société dans son ensemble ou à des groupes sociaux particuliers (Renault, 2007). La reconnaissance de l'utilité, des contributions, des capacités de chaque personne est considérée socialement. Le fait pour l'individu de voir sa contribution valorisée au sein d'un groupe, d'une communauté, lui permet d'accéder à son estime de soi. Selon Honneth, c'est par l'insertion dans la division sociale du travail qu'il peut mettre en valeur ses capacités et en voir l'utilité.

## 1.4.2 Les approches de la reconnaissance

En outre, les analyses de la littérature scientifique ont permis de mettre en exergue quatre approches de la reconnaissance au travail, à savoir : la perspective éthique, la conception humaniste et existentielle, la psychodynamique du travail et l'approche comportementaliste (Brun & Dugas, 2005). Ci-après, un schéma les illustrant.



Lorsqu'on tient compte de la perspective éthique, on se rend compte que le travailleur salarié n'est pas considéré comme un numéro ni comme un simple facteur de production. Il est pris dans la globalité, dans sa singularité et dans sa complexité. Quand on évoque l'éthique, les notions telles que la dignité humaine ou la justice sociale font partie des réflexions sur la reconnaissance au travail (Brun & Dugas, 2005). L'idée véhiculée est celle que la « reconnaissance est une question de dignité humaine, de justice sociale, et non uniquement un enjeu de performance organisationnelle ou de santé mentale au travail » (Brun & Dugas, 2005).

Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas abordent également la notion de l'égalité entre les personnes qui, selon eux, doit s'imposer du simple fait que ce sont des êtres humains. Ils transposent cette notion dans le monde du travail en affirmant qu'elle « constitue en définitive une responsabilité collective à partager que doit assumer chacun des membres de l'organisation » (Brun & Dugas, 2005). Pour eux, pour qu'il y ait de la reconnaissance, il faut au préalable avoir le souci de l'autre et porter une attention particulière aux conséquences des actes posés (Brun & Dugas, 2005).

### 1.4.2.1 La conception humaniste et existentielle

Dans l'approche de la conception humaniste et existentielle, il est important de mettre l'humain au centre, d'apprendre à le connaître et à le reconnaître dans sa singularité. La

personne est reconnue comme un être unique, avec un potentiel propre. Dans cette conception, on part du principe qu'en lui offrant des conditions de travail adéquates, financières et matérielles, relationnelles, communicationnelles, de pouvoir et d'autonomie, elle s'engagera plus positivement et solidairement au travail (Brun & Dugas, 2005). L'employé est également directement reconnu au même titre que tous les autres parce qu'il est comme tous les autres, c'est un être humain. Par la reconnaissance existentielle, l'individu est invité à prendre part activement à la vie de l'entreprise, il est écouté et sa parole est prise en compte dans les décisions de l'entreprise. C'est un individu qui a une influence au sein de l'entreprise pour laquelle il travaille. Au travers de cette reconnaissance existentielle, le travailleur sent qu'il existe dans l'entreprise, qu'il est considéré, respecté, connu et reconnu par ses pairs et la hiérarchie. C'est une forme de reconnaissance la plupart du temps informelle et qui ne coûte rien à l'entreprise (Brun & Dugas, 2005).

#### *1.4.2.2 L'école de la psychodynamique du travail*

La psychodynamique du travail s'intéresse aux stratégies que mettent en place les personnes travaillant dans des conditions perturbantes. Elle s'intéresse également à l'individu en situation de travail et à son vécu. D'après la psychodynamique du travail, la reconnaissance touche à deux dimensions : celle du constat : on regarde alors le travail réel plutôt que tel que pensé par l'organisation. La seconde est celle de la gratitude, il s'agit d'observer l'apport du travailleur dans la réalisation du travail de l'organisation. Ces deux dimensions de la reconnaissance ne sont que peu utilisées par la hiérarchie, bien que ce soit une forme de rétribution symbolique. La reconnaissance est également le résultat d'un jugement porté sur le travail accompli et sur ses résultats. Il existe deux types de jugements (Gernet & Dejours, 2009) : celui d'utilité et celui de beauté. Le premier concerne l'utilité du travail de l'employé au niveau social, économique et technique. Ce type est porté la plupart du temps par les collaborateurs, les subordonnés, voire les clients. Le jugement de beauté, quant à lui, juge de la qualité du travail effectué par l'employé. Les personnes qui portent ce type de jugement sont en majorité les pairs de l'employé car ils connaissent bien le travail et sont bien placés pour reconnaître les efforts fournis. En fonction de l'appréciation qui découlera de ce jugement de beauté, l'employé se sentira plus ou moins intégré dans l'organisation. Plus il sera reconnu et aura un jugement de beauté positif de la part de ses pairs, plus il se sentira appartenir à une certaine communauté.

Jean-Pierre brun et Ninon Dugas parlent de la reconnaissance de la pratique du travail. Il s'agit, selon eux, d'une forme de reconnaissance qui porte sur la façon dont le travail est exécuté par l'employé ainsi que sur son comportement, ses qualités et compétences professionnelles (Brun & Dugas, 2005). Ce qui est alors observé est la manière dont l'employé réalise son travail, le processus derrière celui-ci. Sont observées sa capacité à améliorer constamment ses méthodes de travail, sa créativité ou encore l'innovation dont il fait preuve au quotidien. La reconnaissance de la pratique du travail provient la plupart du temps des pairs de l'employé et lui renvoie un sentiment d'estime de soi, d'estime de ses compétences (Brun & Dugas, 2005). Cette reconnaissance de la pratique du travail se différencie de la

reconnaissance de l'investissement dans le travail car elle porte essentiellement sur la capacité de l'individu à faire. La reconnaissance de l'investissement dans le travail, quant à elle, s'observe au niveau de la participation du travailleur dans l'entreprise, des efforts fournis afin d'atteindre les objectifs souhaités par celle envers laquelle il s'est engagé. C'est une forme de reconnaissance de l'énergie investie par le travailleur bien qu'elle ne soit pas quantifiable, elle demeure nécessaire à l'accomplissement d'un travail réel. Grâce à cette forme de reconnaissance, les employés les moins performants et les travailleurs dont l'apport dans la société est la moins visible sont néanmoins reconnus car ils participent à leur hauteur au succès de l'entreprise (Brun & Dugas, 2005). En reconnaissant l'investissement dans le travail, l'employé aura le sentiment d'être vu, abstraction faite du résultat de son travail. Toutefois, cette reconnaissance se doit d'être proportionnelle aux efforts fournis par le travailleur. On peut provoquer chez l'employé des effets néfastes, s'il a le sentiment que ses efforts ne sont pas récompensés dans son environnement de travail.

#### 1.4.2.3 *L'approche comportementaliste*

Dans l'approche comportementaliste, la reconnaissance est vue comme une pratique permettant de réaliser du renforcement positif lorsque des actions souhaitées par l'entreprise sont effectuées par l'employé. Les résultats obtenus par celui-ci priment dans ce type d'approche. Il est donc récompensé en fonction du produit de son travail. La reconnaissance des résultats est une forme qui porte essentiellement sur l'efficacité de l'employé. Elle permet de souligner sa contribution dans la production de résultats de l'entreprise (Brun & Dugas, 2005). Néanmoins, cette forme de reconnaissance peut entraîner des effets néfastes pour les travailleurs. Elle peut nourrir « de la jalousie, un sentiment d'injustice, une compétitivité accrue entre les employés, la perte de crédibilité, etc. » (Brun & Dugas, 2005).

#### 1.4.3 Plans relationnels et reconnaissance

Les travaux de Jean-Pierre Brun et de Ninon Dugas démontrent dans *La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens* qu'il existe cinq types d'interactions en lien avec la reconnaissance. On les trouve dans les plans relationnels de type social, horizontal, vertical, organisationnel et externe (Brun & Dugas, 2005).

Sur le plan organisationnel, l'entreprise s'attachera à mettre sur pied des politiques qui démontrent que la reconnaissance du travail de ses salariés fait partie d'une de ses préoccupations.

Sur le plan vertical, c'est plutôt la relation de reconnaissance entre l'employé et sa hiérarchie qui sera analysée. Il faudrait trouver un certain équilibre dans cette relation afin d'éviter des effets contre-productifs, voire néfastes à la productivité au travail. En effet, d'après certaines études, notamment celles réalisées aux États-Unis par Buckingham et Coffman (Buckingham & Coffman, 1999), il y a un lien direct entre la performance d'un employé et sa relation avec son supérieur hiérarchique. Pourtant, peu d'entre eux font l'exercice de témoigner

de la reconnaissance envers leurs collaborateurs, par manque de temps, d'habilité ou de connaissances (Brun & Dugas, 2005).

Le plan horizontal se rapporte à la reconnaissance qui s'établit entre collègues du même niveau hiérarchique ou exerçant des fonctions similaires. Ceux-ci jugeront de la qualité de travail de l'employé et l'appréciation de son travail lui permettra, comme cela a été souligné précédemment, de se sentir intégré dans l'équipe et dans l'organisation.

Le plan externe est, quant à lui, directement en lien avec la prestation de service. Ici, ce qui est observé, c'est la relation qui émane des personnes tierces à l'entreprise telles les clients, les fournisseurs, les consultants, etc. (Brun & Dugas, 2005). C'est une forme de reconnaissance qui peut s'avérer importante lorsque le contexte interne de travail est compliqué car l'employé peut voir dans cette reconnaissance de tiers un élément de motivation professionnelle.

Le plan social « concerne les rapports des employés et de l'organisation avec la communauté ainsi que ceux qui unissent la société aux différents corps de métier. » (Brun & Dugas, 2005). On peut voir les manifestations de reconnaissance à travers la valorisation sociale par la communauté d'une entreprise ou d'un corps de métier. On trouve un exemple qui illustrerait cette valorisation sociale pendant la pandémie de Covid-19. En effet, alors, la communauté accordait plus d'importance, témoignait plus de reconnaissance aux métiers de soignants, plus particulièrement aux infirmiers car leur contribution, leur utilité était indéniable.

Les auteurs (Brun & Dugas, 2005) ont élaboré un tableau qui montre « la manière dont s'articulent les différents types d'interactions en conjonction avec les pratiques de reconnaissance au travail. » (Brun & Dugas, 2005). Étant donné que la reconnaissance est une réaction coconstruite entre le contributeur et le rétributeur, ce tableau, nommé « plan d'interactions et pratiques de la reconnaissance » (voir ci-dessous), a pour but de montrer les différentes pratiques de la reconnaissance au travail (Brun & Dugas, 2005).

PLANS D'INTER-ACTIONS	PRATIQUES DE RECONNAISSANCE			
	Reconnaissance existentielle (personne/collectif)	Reconnaissance de la pratique de travail (processus de travail)	Reconnaissance de l'investissement dans le travail (processus de travail)	Reconnaissance des résultats (produit, résultats)
<b>Horizontal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontre sociale (création de liens)</li> <li>Consultation entre pairs</li> <li>Soutien face à un besoin personnel</li> <li>Information sur un sujet d'intérêt</li> <li>Cérémonie de reconnaissance entre collègues lors d'un départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feed-back par les pairs sur les habiletés professionnelles</li> <li>Groupe de résolution de problèmes</li> <li>Mise en relief des contributions, de l'innovation, de la créativité lors de réunions d'équipe</li> <li>Félicitations adressées mutuellement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applaudissements pour souligner l'effort (personne, équipe)</li> <li>Lettre personnalisée reconnaissant le courage et la ténacité d'un collègue</li> <li>Encouragements des pairs à maintenir l'effort et la mobilisation collective</li> <li>Soutien entre groupes de métiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fête entre pairs pour souligner une réussite</li> <li>Remise d'un cadeau à une personne pour une réalisation professionnelle importante</li> <li>Réjouissances informelles entre deux employés au moment de la réalisation des objectifs</li> </ul>
<b>Vertical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accessibilité et visibilité de la direction</li> <li>Gestion responsabilisante</li> <li>Participation au développement</li> <li>Accès au développement professionnel</li> <li>Défense de ses employés</li> <li>Latitude décisionnelle offerte</li> <li>Autorisation d'aménagements d'horaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affectation à un projet spécial</li> <li>Participation autorisée à un colloque</li> <li>Encadrement professionnel</li> <li>Appui positif de l'employé envers le patron</li> <li>Valorisation des porteurs de dossiers</li> <li>Félicitations adressées à un employé devant les pairs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en considération de la charge de travail ou de la difficulté du travail dans l'évaluation des résultats</li> <li>Organisation d'activités relaxantes après des activités intenses</li> <li>Remerciements de la part d'un employé pour le temps qu'un cadre lui a consacré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontre d'évaluation du rendement</li> <li>Mise en relief des bons coups en réunion</li> <li>Lettre personnalisée à un employé ayant obtenu un contrat pour l'entreprise</li> <li>Affichage dans le service des réussites d'équipes</li> <li>Remise d'une plaque</li> <li>Félicitations, remerciements publics d'employés au gestionnaire pour sa contribution à une réussite</li> <li>Tableau d'honneur</li> </ul>
<b>Organisationnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lettre personnalisée lors d'un événement personnel (anniversaire)</li> <li>Rencontre d'accueil pour le nouvel employé</li> <li>Accès à un travail moins pénible</li> <li>Programme de suggestions des employés</li> <li>Information, consultation du personnel</li> <li>Clarification des normes de rétribution</li> <li>Examen des enjeux humains dans la prise de décisions de gestion</li> <li>Fourniture de services professionnels aux employés licenciés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prix de pratique professionnelle</li> <li>Programme de <i>coaching</i> et mentorat</li> <li>Programme de mobilité</li> <li>Programme de reconnaissance et de soutien de l'innovation</li> <li>Cérémonie de reconnaissance pour le travail d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaissance des heures supplémentaires</li> <li>Reconnaissance des années de service</li> <li>Octroi de temps pour les activités sociales entre employés</li> <li>Repos accordé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primes de motivation</li> <li>Communiqués, journal des succès</li> <li>Prix d'excellence, prix d'équipe</li> <li>Budget discrétionnaire / reconnaissance par unité ou service</li> <li>Note personnalisée pour une réalisation méritante</li> <li>Semaine de la reconnaissance</li> </ul>
<b>Externe (services)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en considération de l'opinion du client, du consultant</li> <li>Contacts personnalisés</li> <li>Information offerte au consultant</li> <li>Accueil sympathique des fournisseurs</li> <li>Mémoire des caractéristiques personnelles du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remerciements verbaux adressés par un client pour la qualité du service</li> <li>Rencontre d'évaluation du travail d'un consultant</li> <li>Offre d'un contrat important en relation avec les compétences professionnelles du consultant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lettre de recommandation pour le consultant vantant son ardeur au travail</li> <li>Feed-back positif à un fournisseur</li> <li>Félicitations par un client pour le travail d'un employé dans des conditions difficiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expression de la satisfaction au consultant au regard du produit du travail</li> <li>Augmentation de salaire lors du contrat subséquent</li> <li>Cadeau du client (bouteille de vin)</li> </ul>
<b>Social (communauté)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail bénévole</li> <li>Respect de la culture et de l'identité d'un groupe de la communauté</li> <li>Valorisation sociale d'un employé ou d'une entreprise par la communauté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remerciements publics de l'entreprise à un organisme communautaire en reconnaissance du travail effectué</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaissance du travail des aînés et retraités</li> <li>Lettre de reconnaissance de la communauté à un groupe d'employés pour leur mobilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subventions au mérite à des organismes</li> <li>Cérémonie de reconnaissance</li> <li>Diffusion dans les médias des résultats positifs de la collaboration entreprise-communauté</li> </ul>

Tony Machado, quant à lui, met en exergue le fait que certaines compétences soient moins valorisées que d'autres. Il donne l'exemple des compétences « métiers », acquises par l'expérience de travail de l'employé qui sont, d'après lui, moins valorisées que celles acquises lors de formations (Machado, 2019). Il va plus loin en affirmant qu'elles ne sont pas souvent prises en compte lors de l'évaluation du travail car celle-ci ne se baserait que sur des données qui mesurent la productivité. Il ajoute qu'avec les avancées technologiques et les changements fréquents de procédures, les compétences acquises par l'expérience sont de plus en plus mises à mal (Machado, 2019).

Pourtant, lorsqu'un employé ne se sent pas reconnu ou peu reconnu par son organisation, cela peut engendrer de la souffrance au travail, un sentiment d'injustice organisationnelle ainsi qu'une insatisfaction. Selon l'auteur (Machado, 2019), chaque employé a une idée de ce qu'il estime être la « juste » reconnaissance. Celle-ci est calculée en établissant le rapport entre ce que l'employé fait pour l'entreprise, investit en termes d'efforts dans l'organisation et ce qu'il reçoit en retour. C'est dans la comparaison avec ses pairs qu'il jugera de la justesse de la reconnaissance reçue (Machado, 2019).

Axel Honneth apporte, à ce propos, une dimension supplémentaire à la question de la reconnaissance, celle du conflit. En effet, selon lui, le déni de reconnaissance de l'autre, de son identité est à la base de conflits. De ce fait, ceux entre individus émanent davantage du fait

qu'une personne ne se sente pas reconnue par une autre, plutôt que d'une tentative d'affirmation de soi. Pour Honneth, il est donc primordial de lutter contre les dénis de reconnaissance (Hunyadi & Université catholique de Louvain (1970- ), 2014).

Précisons qu'il y a une différence entre connaissance et reconnaissance. Faire la connaissance d'une personne veut dire qu'on l'identifie en tant qu'individu alors que lorsqu'on la reconnaît, cela signifie que l'on donne à la connaissance une affirmation positive (Honneth, 2005).

Honneth écrit d'ailleurs à ce propos : « ce qui est démontré clairement par les gestes expressifs de reconnaissance, c'est le fait qu'un sujet a déjà opéré une limitation de sa perspective égocentrique de manière à rendre justice à la valeur de l'autre personne en tant qu'être intelligible » (Honneth, 2005).

Pour Olivier Abel, « On ne peut pas forcer la reconnaissance, par la lutte, ni par le travail ni par l'échange ni par le mérite. La reconnaissance comporte une part de grâce, cela arrive : il faut simplement alors savoir en être surpris, et la reconnaître. » (Abel, 2014). Cette citation nous permet de conclure ce chapitre dans lequel nous avons abordé les formes de reconnaissance, les différentes approches de celle-ci et les effets que la (non) reconnaissance peut avoir sur les individus.

Notre question de recherche étant : comment la numérisation de l'organisation du travail impacte-t-elle la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés ?, nous poursuivrons notre réflexion dans la seconde partie de notre travail en définissant, sous un angle cette fois-ci sociologique, ce qu'est un travailleur peu qualifié.

## 2 Deuxième partie : les travailleurs peu qualifiés

### 2.1 Définitions

Afin de définir ce qu'est un travailleur non qualifié, il faut au préalable définir ce qu'est la qualification dans l'emploi.

Selon Pierre Biscourp, la qualification d'un emploi est un construit social, elle est « fondée sur un critère conventionnel reflétant la nature particulière des compétences requises, ou sur le degré de sophistication des savoirs et des techniques mobilisés » (Biscourp, 2005, p. 72). Un travailleur qualifié est d'ailleurs celui qui a, pour un emploi donné, le niveau de compétences, de formations, de connaissances nécessaires.

Un travailleur non qualifié est une personne qui occupe un emploi non qualifié pour lequel les individus peuvent être interchangeables, c'est un emploi qui n'est peu, voire pas, désirable et n'est socialement pas valorisé. C'est le niveau le plus bas sur l'échelle des emplois (Méda & Vennat, 2004). Destinée aux catégories sociales les plus fragilisées, c'est une forme d'emploi invisibilisée.

Le travailleur qui en occupe un n'est pas sans qualités. Chacun présente des qualités qu'il a pu amasser au cours de ses expériences professionnelles ou privées (Demazière & Marchal, 2018) mais c'est généralement une personne qui n'a pas les compétences techniques ou dont les compétences ne sont pas reconnues, qui n'a pas la formation requise pour avoir accès à un emploi donné. C'est une personne qui peut être mise au travail rapidement sans grand apprentissage et qui bénéficie d'un niveau de rémunération plus faible que celui des travailleurs disposant de qualifications.

Des grilles de classification professionnelle ont été créées au début des années 50 afin de hiérarchiser les travailleurs entre eux. Dans le secteur industriel par exemple, on retrouvait des conventions qui permettaient de différencier l'ouvrier spécialisé disposant d'une formation et le manoeuvre sans qualification. Toutefois, on ne retrouvait pas ce type de classification chez les employés (Demazière & Marchal, 2018). Certes, ces grilles ont permis la distinction entre les travailleurs qualifiés et non qualifiés mais elles ont surtout contribué à marquer socialement davantage la différence entre les deux types de travailleurs (Biscourp, 2005).

Demazière et Marchal complètent la définition de la qualification de Pierre Biscourp en apportant un élément supplémentaire, la valorisation, en définissant, à l'inverse, la non-qualification comme « un phénomène de faible valorisation du travail, caractérisé par l'occupation de positions basses dans la hiérarchie des emplois et des rémunérations. » (Demazière & Marchal, 2018).

Les auteurs s'interrogent également sur ce qui peut participer à ne pas faire aboutir les processus de reconnaissance des qualifications et de la valeur du travail dans diverses activités, ils en arrivent à la conclusion que « la fabrication de la non-qualification se nourrit de nombreux éléments : profusion d'offres de travail, réduction du périmètre des conventions collectives, faiblesse des organisations syndicales, fragilité de la professionnalisation d'activités émergentes, abondance d'une caractéristique productive, reconfiguration des organisations du travail, forte rotation de la main-d'œuvre, etc. » (Demazière & Marchal, 2018).

## 2.2 Évolution du travail non qualifié

La population des travailleurs non qualifiés a beaucoup évolué en Europe au cours des dernières années. En effet, on y retrouvait auparavant beaucoup d'hommes, des ouvriers travaillant dans les industries tandis que de nos jours cette population s'est féminisée, racisée et est occupée dans le secteur tertiaire (Méda & Vennat, 2004).

On retrouve désormais parmi les travailleurs non qualifiés, la plupart du temps, des personnes plus jeunes ou qui ont poursuivi moins d'études que les travailleurs qualifiés. On y compte également plus de femmes et de personnes étrangères (Méda & Vennat, 2004). Les travailleurs non qualifiés occupent de nos jours des emplois dans des secteurs tels l'Horeca, l'aide à la personne ou les services domestiques.

En Belgique, d'après le Conseil supérieur de l'emploi, les personnes considérées comme peu, voire pas, qualifiées n'ont pas obtenu le certificat de l'enseignement secondaire supérieur. La Belgique a la proportion de personnes peu qualifiées la plus importante parmi les pays limitrophes avec près de 21 % alors même que la proportion d'emplois peu qualifiés est de 10 %. Il y a donc, dans notre pays, plus de personnes peu qualifiées que d'emplois peu qualifiés disponibles.

Cette situation est problématique car, comme nous le savons désormais, une société disposant d'un surplus de main-d'œuvre par rapport aux emplois disponibles fera forcément face à la déqualification. En d'autres termes, plus le taux de chômage y est important, plus elle est le terreau fertile de la non-qualification (Demazière & Marchal, 2018).

## 2.3 Les conditions de travail

D'aucuns pouvaient penser que les travailleurs peu qualifiés bénéficiaient de conditions de travail agréables qui permettaient de compenser un faible niveau de revenu. Cette idée est malheureusement bien éloignée de la réalité. Les travailleurs peu qualifiés, ouvriers ou employés, travaillent souvent dans des conditions peu enviables et dans l'indifférence de tous (Méda & Vennat, 2004). Les ouvriers ne conçoivent pas un produit, ils exécutent des tâches simples souvent répétitives, intenses et pénibles. Quant aux employés, ils font face, à une demande de disponibilité temporelle, à des relations de travail qui peuvent être problématiques (Méda & Vennat, 2004).

Dans l'ouvrage *Le travail non qualifié* (Méda & Vennat, 2004), les auteurs classifient les conditions de travail des emplois non qualifiés en quatre dimensions : une forte intensité et une pénibilité physique, l'environnement physique du travail, les relations de travail et la disponibilité temporelle.

- Les conditions de travail en lien avec l'intensité du travail existent sous plusieurs formes. On retiendra l'intensité de type industriel que l'on rencontre par exemple chez les préparateurs de commande ; l'intensité par polyvalence ; l'intensité par la réduction des temps morts et l'intensité par la gestion de l'urgence (Méda & Vennat, 2004).
- Les conditions de travail liées à l'environnement physique du travail qui peut être sale, bruyant, néfaste pour la santé physique ou psychique.
- Les conditions de travail relatives aux relations de travail peuvent être également compliquées dans les métiers nécessitant des contacts directs avec la clientèle, cette relation de service est parfois lourde de contraintes. Nous pensons notamment aux métiers d'aides familiales, de caissières, etc.
- Les conditions de travail relatives à la disponibilité temporelle s'imposent au travailleur qui doit être flexible, accepter les horaires variables et faire face à l'imprévisibilité de l'organisation de son travail. En somme, il doit accepter de ne plus être maître de son temps libre.

Nous l'avons vu, les travailleurs peu, voire pas, qualifiés occupent des emplois peu, voire pas, enviables. Ce sont eux qui s'occupent de nos poubelles, qui font la plonge dans nos restaurants, qui s'occupent de nos personnes âgées, qui nous servent aux caisses, qui nous préparent nos commandes Amazon, qui nettoient nos maisons, etc. En somme ce sont des individus qui font partie de notre quotidien, ils sont là présents mais nous ne les voyons pas. Pourquoi, alors même qu'ils sont si utiles dans notre société, leur travail est-il invisibilisé ? Notre prochain point abordera la question de l'invisibilisation des travailleurs peu qualifiés.

## 2.4 Invisibilisation des travailleurs peu qualifiés

Nous aborderons la question de l'invisibilisation des travailleurs peu qualifiés en nous basant sur deux travaux, celui de Magalie Bonnet qui s'est penchée sur la question de l'invisibilisation du métier de l'aide à domicile : « *Le métier de l'aide à domicile : travail invisible et professionnalisation* » (Bonnet, 2006) ainsi que celui de Sophie Bernard qui a abordé la question de l'invisibilisation des caissières en caisses automatiques : « *travailler à l'insu des clients : défaut de reconnaissance en caisse automatique* » (Bernard, 2013).

Pour Magalie Bonnet, le travail de l'aide à domicile présente toutes les caractéristiques d'un travail invisible. En effet, c'est une activité exercée majoritairement par les femmes, qui se déroule dans des espaces domestiques, une activité considérée comme ingrate car constituée en majorité de tâches ménagères. Selon l'auteure, cette invisibilité se situe à deux niveaux : le niveau technique et le niveau relationnel.

- Au niveau technique : il est demandé à l'aide à domicile d'externaliser un savoir-faire qu'elle a acquis dans sa vie privée et non professionnelle (Bonnet, 2006). Leur travail est invisibilisé car il est supposé inné, venir de soi, être naturel et spontané. Il ne nécessite pas de formation particulière car chacun est supposé savoir faire le ménage, cuisiner, faire une lessive. Il suffit donc pour l'aide à domicile de reporter dans sa sphère professionnelle ce qu'elle fait déjà dans sa sphère privée.
- Au niveau relationnel : l'invisibilité repose sur le fait que les aides à domicile sont désormais des vecteurs du lien social mais ce rôle, qui leur est attribué et qui s'ajoute à leur rôle de technicienne ménagère, n'est pas valorisé non plus. Leur capacité de rentrer en relation avec la personne âgée, de communiquer avec elle est considérée comme allant de soi. Les aides à domicile consacrent de l'énergie et du temps à exercer un travail qui n'est pas considéré comme un (vrai) travail (Bonnet, 2006).

En somme, les aides à domicile réalisent un travail invisibilisé car il n'est pas reconnu par la société.

D'après Sophie Bernard, l'invisibilisation des caissières qui travaillent au niveau des caisses automatiques réside dans le fait que le client a l'impression que c'est lui qui effectue leur travail. En effet, il dépose désormais ses articles sur la caisse automatique, les scanne, les paie et les ensache lui-même. Les caissières ne sont, à ses yeux, plus utiles et elles ne sont, par

conséquent, plus vues (Bernard, 2013). Le témoignage de l'une d'elles recueilli par l'auteure illustre ce qui précède :

« *Les clients vous disent : “Après tout, qu’est-ce que vous faites là, pourquoi vous êtes là, vous servez à rien, vous êtes payée à rien faire...”* » (Marie-Noëlle, caissière, hyper b.) » (Bernard, 2013).

Par ailleurs, les caissières contribuent elles-mêmes à invisibiliser leur travail, selon Sophie Bernard, car, dans un souci du travail bien fait, elles veulent le moins possible déranger le client. Pour ce faire, elles anticipent et règlent les problèmes qu'ils pourraient rencontrer en caisse automatique sans même que le client ne s'en rende compte afin que son expérience en caisse soit agréable. Sophie Bernard note que ce comportement est typique des métiers du *care* qui, pour être considéré comme bien fait, doivent passer inaperçus ainsi que l'atteste le témoignage suivant :

« Ils partent contents en ayant le sentiment d'être bien passés, mais en fait parfois, ils ne comprennent pas qu'on est derrière à... faire tout pour qu'ils passent bien en fait. » (Marie-Noëlle, caissière, hyper b.) (Bernard, 2013, p. 129).

## 2.5 Reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés

Les métiers de l'aide à domicile ou de caissières font partie des emplois considérés comme étant peu qualifiés. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'appréhender la question de la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés, en poursuivant notre analyse des travaux de Sophie Bernard et de Magalie Bonnet précédemment cités. En effet, dans cette partie de notre travail nous tenterons d'analyser ces travaux au regard des quatre pratiques de reconnaissance au travail théorisés par Jean-Philippe Brun et Ninon Dugas (Brun & Dugas, 2005).

Nous rappelons que les quatre dimensions essentielles à la reconnaissance au travail selon ces auteurs sont : la reconnaissance existentielle, la reconnaissance de la pratique du travail, la reconnaissance de l'investissement au travail et la reconnaissance des résultats.

### 2.5.1 La reconnaissance existentielle

Les caissières en caisse automatique, à l'inverse des caissières classiques, ne semblent pas être prises en compte dans leur singularité. Elles ne semblent pas être reconnues comme des individus complexes dans le cadre de leur travail. Elles sont la plupart du temps invisibilisées, placées derrière un écran afin de contrôler les clients qui passent par les caisses automatiques. Or, comme l'a souligné Honneth, il est nécessaire de d'identifier une personne en tant qu'un individu et donc faire sa connaissance afin de pouvoir la reconnaître. (Honneth, 2005). De plus, comme le souligne Sophie Bernard, « Elles ne mentionnent jamais la hiérarchie, qui tend selon elles à réduire leur travail en une série d'indicateurs quantitatifs » (Bernard, 2013, p.129). Leur travail étant réduit en série d'indicateurs afin d'en calculer la productivité, elles sont considérées comme un facteur de production.

Les aides à domicile, quant à elles sont reconnues par les personnes âgées qu'elles accompagnent. Vectrice de lien social, la relation qu'elles entretiennent avec leurs clients semble être la plus importante pour ces personnes âgées. Ils reconnaissent ces femmes dans leurs singularités. C'est cette reconnaissance qu'elles perçoivent qui semble les motiver au quotidien. Comme l'écrit Bonnet, « l'aide à domicile attend dans sa pratique un certain nombre d'apports narcissiques que la personne âgée aurait en charge de lui fournir à travers des témoignages de satisfaction ou d'admiration »(Bonnet, 2006, p.82)

### 2.5.2 La reconnaissance de la pratique du travail

Les caissières en caisse automatique ne sont pas reconnues au niveau de la pratique de leur travail par leurs collègues qui, parce qu'ils occupent le même poste, sont en mesure d'observer et d'apprécier la manière dont l'employée réalise son travail, les compétences qu'elle mobilise, les processus qu'elle suit, etc. Dans le cas des caissières en caisse automatique « travaillant sur des postes isolés, elles n'ont guère l'occasion d'échanger avec leurs collègues pour mettre au jour leurs compétences professionnelles »(Bernard, 2013, p.129). Et sans échanges, cette reconnaissance ne peut pas avoir lieu. Néanmoins, les caissières en caisse automatique peuvent recevoir ce type de reconnaissance de la part de certains clients lorsqu'ils jugent qu'elles ont été utiles. Comme le note Dejours cité par Bernard, « la reconnaissance porte sur le faire et non sur l'être, sur le travail et non sur la personne »(Bernard, 2013)

En revanche, les aides à domicile sont reconnues pour ce qu'elles sont et non pas pour ce qu'elles font, leur travail n'étant pas considéré comme étant du travail. Il est, en effet, difficile de reconnaître la pratique d'un travail qui n'en est pas un

### 2.5.3 La reconnaissance de l'investissement au travail

Les caissières en caisse automatique sont impliquées dans leur travail, elles y mettent beaucoup d'énergie, en essayant par exemple d'anticiper les besoins des clients, de corriger rapidement les erreurs afin que le client perde le moins de temps possible en caisse et ait une expérience agréable car « même à des niveaux hiérarchiques n'impliquant pas d'ingénierie, on retrouve une préoccupation "spontanée" d'efficacité » (Clot, 1998, p. 100 cité par Bernard, 2013). Toutefois, cet investissement ne semble pas être reconnu par la hiérarchie pour qui, seuls comptent les résultats.

Tout comme les caissières en caisse automatique, les aides à domiciles s'impliquent dans leur travail auprès des personnes âgées et ceci en dépassant parfois le cadre professionnel. Elles s'investissent beaucoup dans leur travail avec leurs clients, qui en retour leur témoignent de la reconnaissance à ce niveau. Nous parlons ici de clients alors même que la reconnaissance de l'investissement au travail est supposée provenir de la hiérarchie car les aides à domicile évoluent dans la sphère privée de leurs bénéficiaires. Ces clients qui bénéficient de leur travail sont également ceux qui l'évaluent. En ce qui concerne la hiérarchie, elle a tendance à ne pas considérer à sa juste valeur l'investissement que font les aides à domicile dans leur travail.(Bonnet, 2006)

#### 2.5.4 La reconnaissance des résultats

Les caissières en caisse automatique peuvent accéder à une reconnaissance de leur travail par le biais du résultat de celui-ci. En effet, c'est cette forme de reconnaissance qui semble être privilégiée par la hiérarchie qui réduisent selon elles leur travail à une série d'indicateurs quantitatifs (Bernard, 2013).

Contrairement aux caissières en caisse automatique, les aides à domicile ne semble pas être concernées par une reconnaissance sur base des résultats, de la performance. Il n'y a pas d'indicateurs quantitatifs qui permettent de mesurer, d'objectiver ses résultats. Tout au plus, les indicateurs de performance seraient dès lors de type qualitatif et l'interprétation de ceux-ci serait laissée à la subjectivité de l'évaluateur.

Au travers de cette analyse, nous comprenons que la question de la reconnaissance au travail est centrale pour les travailleurs en général, mais qu'elle a une importance particulière pour les travailleurs peu qualifiés. Les travailleurs peu qualifiés exerçant les professions les moins valorisées, les moins gratifiantes, dans des conditions difficiles, devraient être reconnus dans les quatre dimensions de la reconnaissance telles que théorisées par Jean-Philippe Brun et Ninon Dugas. Grâce à l'analyse de la réalité de travail des caissières en caisse automatique et des aides à domiciles, nous nous rendons compte que la réalité est tout autre.

Nous avons dans ce chapitre traité de la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés dans un contexte travail classique, celui dans lequel opèrent les aides familiales et dans un contexte de travail dans lequel intervient l'automatisation, celui des caissières de caisse automatique.

Nous poursuivrons notre travail en nous intéressant à la reconnaissance au travail de travailleurs peu qualifiés dans un contexte de travail numérisé.

Pour ce faire, nous partirons du travail de David Gaboriau : *Quand l'ouvrier devient robot: Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification* (Gaboriau, 2018), qui s'est intéressé au travail des préparateurs de commandes.

## 2.6 Numérisation de l'organisation du travail et reconnaissance au travail

### 2.6.1 Impact de la numérisation sur les travailleurs peu qualifiés

À travers l'analyse du travail de David Gaboriau, nous comprenons que les préparateurs de commandes sont des travailleurs peu qualifiés dont le travail consiste à préparer des commandes sous la supervision de l'automatisme d'un logiciel. Ils sont considérés comme des facteurs de production faisant partie d'un flux physique, n'ayant pas de qualifications particulières, interchangeable à souhait.

Ce sont des travailleurs qui doivent obéir, à qui il n'est pas demandé de penser, qui exécutent à longueur de journée des tâches répétitives au rythme des instructions dictées par un logiciel.

« On n'entend plus rien en fait, on n'y réfléchit même plus. On pense à rien en fait ! ça passe directement au cerveau. C'est trop un truc de zombie en fait »(Gaborieau, 2018, p.250)

C'est le témoignage de Jérémie, préparateur de commande, tel que rapporté par David Gaboriau (Gaborieau, 2018). Ce témoignage est l'illustration contemporaine et parfaite de ce que Marx appelait le travail aliénant. Les préparateurs de commandes travaillent toute la journée avec un casque de commande vocale qui leur dicte quoi faire. Ils sont des simples exécutants, tout est pensé en amont par l'outil numérique. L'outil dicte et contrôle, par exemple, « pour s'assurer que les flux physiques sont bien synchronisés avec les flux d'informations, le dispositif contraint les préparateurs à énoncer à voix haute des « codes détrompeur » (Gaborieau, 2018, p.259)

Tout est véritablement pensé par l'outil numérique déposant le préparateur de commande de son savoir-être et de son savoir-faire, le rendant incompetent. L'outil numérique devient, guidé par de puissants algorithmes, la tête tandis que l'homme devient les bras. L'intelligence numérique s'est substituée à l'intelligence humaine. C'est elle qui est désormais dépositaire d'un savoir et les préparateurs sont tenus de simplement exécuter des décisions qu'ils ne comprennent pas, ils sont prolétariés.

Par ces quelques lignes, en partant du cas des préparateurs de commande, nous nous sommes rendus compte de l'impact que peut avoir la numérisation de l'organisation du travail sur les travailleurs peu qualifiés.

Il nous importe ensuite de comprendre quel est l'impact de cette numérisation sur la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés. Pour ce faire, nous poursuivons notre analyse du travail de David Gaboriau : *Quand l'ouvrier devient robot: Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification* (Gaborieau, 2018) en tentant de

l'analyser au regard des quatre pratiques de la reconnaissance théorisées par Jean-Philippe Brun et Ninon Dugas.

## 2.6.2 Impact de la numérisation sur la reconnaissance des travailleurs peu qualifiés

En ce qui concerne la reconnaissance existentielle, comme nous avons pu le voir les préparateurs de commandes ne sont pas reconnus en tant qu'individus, ils sont considérés uniquement comme des facteurs de production dont il faut tirer profit. Ils sont dépossédés de leurs savoirs au profit de systèmes numériques auxquels ils doivent obéir. Ils ne prennent pas activement part à la vie de l'entreprise et leurs avis n'est ni souhaité ni considéré. De plus, il y a peu voire pas de reconnaissance de la pratique du travail provenant de leurs pairs, car tous, guidés par l'outil numérique qui s'impose à eux, font le même travail, de la même manière. Ensuite, leur investissement dans le travail n'est pas valorisé, les logiciels numérisés voulant atteindre une certaine productivité leur impose un rythme de travail toujours plus effréné. Enfin, nous pouvons affirmer à la lumière de notre analyse que la dimension par laquelle les préparateurs de commande peuvent recevoir de la reconnaissance est celle de la reconnaissance des résultats obtenus. En effet, étant considéré comme des facteurs de production, c'est uniquement au travers de leur productivité, qu'ils sont valorisés.

## Conclusion

L'objectif de ce mémoire était de comprendre l'impact de la numérisation de l'organisation du travail sur la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés. Nous avons pu, au terme de celui-ci, dégager quelques éléments de réponse à notre question de recherche :

« Comment la numérisation de l'organisation du travail impacte-t-elle la reconnaissance au travail des travailleurs peu qualifiés ? »

Dans un premier temps, nous avons compris que le travail est au cœur de la condition humaine. L'acception du mot "travail" a beaucoup évolué au cours des siècles. D'abord considéré comme un facteur de production, il a ensuite été vu comme l'essence même de l'homme, ce qui le différencie de l'animal, pour finir par être perçu comme un facteur permettant de s'enrichir et de se réaliser.

Dans un deuxième temps, en abordant la question de la numérisation de l'organisation du travail, nous nous sommes rendus compte que l'essor des technologies numériques a profondément bouleversé la société. Elles ont impacté de manière significative le rapport de l'homme au travail, son rapport à lui-même et son rapport aux autres.

Troisièmement, en abordant la question de la reconnaissance au travail, nous avons compris à quel point elle est essentielle pour l'homme. Que ce soit par une reconnaissance existentielle, une reconnaissance de la pratique du travail, une reconnaissance de

l'investissement au travail ou une reconnaissance des résultats du travail, l'être humain a besoin d'être reconnu.

Pour terminer, nous nous sommes focalisés sur la problématique des travailleurs peu qualifiés. Nous avons dès lors pu comprendre que ces travailleurs exercent des professions qui sont au plus bas de l'échelle sociale. Ils s'occupent de tâches dont personne ne souhaite s'occuper. Ces travailleurs sont souvent invisibilisés et leur apport à la société est négligé. Avec la numérisation de l'organisation de leur travail, cette situation s'est intensifiée, car, dépossédés de leur savoir, leur utilité est de plus en plus questionnée.

Nous avons pu comprendre, au terme de ce mémoire, que les travailleurs peu qualifiés, travaillant dans une organisation de travail numérisée, sont peu, voire pas, reconnus.

## Références bibliographiques

- Abel, O. (2014). Sphères de reconnaissance. *Revue d'éthique et de théologie morale*, 281(HS), 9-21. <https://doi.org/10.3917/retm.281.0009>
- Arendt, H., Fradier, G., & Ricoeur, P. (1993). *Condition de l'homme moderne*. Calmann-Lévy.
- Bernard, S. (2013). Travailler « à l'insu » des clients. Défaut de reconnaissance en caisses automatiques. *Travailler*, 29(1), 119-139. <https://doi.org/10.3917/trav.029.0119>
- Biscourp, P. (2005). 3. Mesurer la qualification de l'emploi dans les sources statistiques. In *Le travail non qualifié* (p. 69-91). La Découverte.  
<https://doi.org/10.3917/dec.meda.2005.01.0069>
- Bonnet, M. (2006). Le métier de l'aide à domicile : Travail invisible et professionnalisation: *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 1(1), 73-85.  
<https://doi.org/10.3917/nrp.001.85>
- Brun, J.-P., & Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail : Analyse d'un concept riche de sens. *Gestion*, 30(2), 79-88. <https://doi.org/10.3917/riges.302.0079>
- Buckingham, M., & Coffman, C. (1999). How great managers develop top people. *Workforce*, 78(6), 102-105.
- Demazière, D., & Marchal, E. (2018). La fabrication du travail non qualifié : Analyser les obstacles à la valorisation. *Travail et emploi*, 155-156, 5-30.  
<https://doi.org/10.4000/travailemploi.8583>
- Ellul, J. (2005). L'économie, maîtresse ou servante de l'homme ? In *L'Économie* (p. 69-83). L'Esprit du temps. <https://doi.org/10.3917/edt.troud.2005.01.069>
- Ellul, J., Hourcade, M., Jézéquel, J.-P., & Paul, G. (2015). *Changer de révolution : L'inéluctable prolétariat*. la Table ronde.

- Gaborieau, D. (2018). Quand l'ouvrier devient robot : Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification. *L'Homme & la Société*, n° 205(3), 245-268.  
<https://doi.org/10.3917/lhs.205.0245>
- Gernet, I., & Dejours, C. (2009). Évaluation du travail et reconnaissance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 8(2), 27-36. <https://doi.org/10.3917/nrp.008.0027>
- Gorz, A. (2023). I. L'invention du travail. In *Métamorphoses du travail* (p. 19-36). Gallimard.  
<https://www.cairn.info/metamorphoses-du-travail--9782070315376-p-19.htm>
- Honneth, A. (2005). Invisibilité : Sur l'épistémologie de la « reconnaissance ». *Réseaux*, 129-130(1-2), 39-57.
- Hunyadi, M. (2023). *Le second âge de l'individu : Pour une nouvelle émancipation*. PUF.
- Hunyadi, M. & Université catholique de Louvain (1970- ) (Éds.). (2014). *Axel Honneth : De la reconnaissance à la liberté*. Le Bord de l'eau.
- Lederlin, F. (2020). *Les dépossédés de l'open space : Une critique écologique du travail*. PUF.
- Machado, T. (2019). Reconnaissance au travail. In *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés: Vol. 2e éd.* (p. 365-368). Dunod.  
<https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2019.01.0365>
- Méda, D. (2015). *L'avènement du travail: Vol. 5e éd.* (p. 7-42). Presses Universitaires de France. <https://www.cairn.info/le-travail--9782130632030-p-7.htm>
- Méda, D., & Vennat, F. (Éds.). (2004). *Le travail non qualifié : Permanences et paradoxes*. La Découverte.
- Renault, E. (2007). Reconnaissance et travail. *Travailler*, 18(2), 119-135.  
<https://doi.org/10.3917/trav.018.0119>
- Smith, A., Jaudel, P., & Servet, J.-M. (2005). *Recherche sur la nature et les causes de la richesse des nations* (Nouv. trad). Économica.

Stiegler, B., & Kyrou, A. (2015). *L'emploi est mort, vive le travail ! Entretien avec Ariel*

*Kyrou*. Éditions Mille et une nuits.

Supiot, A. (2016). *Au-delà de l'emploi* (Nouvelle édition augmentée de [la 2ème préface] Les

voies d'une vraie réforme du droit du travail). Flammarion.

Taskin, L., & Dietrich, A. (2020). *Management humain : Une approche renouvelée de la*

*GRH et du comportement organisationnel* (2e éd). De Boeck supérieur.