

L'incarnation

Comment la logique humaine permet à l'entreprise de prendre corps, en rapprochant les anciens process productifs et l'économie de la connaissance ? Comment la personnalité humaine se retrouve-t-elle au cœur du fonctionnement économique contemporain ?

L'idée d'économie immatérielle s'inscrit à la croisée de deux mouvements.

Le premier procède de la maturation de l'économie Internet, qui additionne nouvelles technologies, nouvelle économie et plus grande rotation du capital. Il s'ordonne clairement dans la perspective de la performance économique, par les nouveaux mécanismes qu'il met à jour, indépendamment même de la motivation des entrepreneurs et des principes qui les guident.

Le second tient, d'une part, au déploiement de nouveaux principes de modernité marqués par les transformations sociologiques des relations interpersonnelles et, d'autre part, aux nouvelles implications

LA NOUVELLE ORIGINE

sociétales des entreprises qui intègrent ces transformations. Il s'ordonne dans l'ordre des idées, de la connaissance, de la créativité, de l'attention, de l'émotion.

Dès lors qu'on conçoit que la connaissance, l'information, le savoir, l'émotion deviennent, en un sens, des facteurs de production, on est en droit de se demander quelles nouvelles logiques économiques et sociales s'organisent.

Comment s'opère la conjonction de ces deux mouvements ? Et comment l'immatériel s'incarne-t-il dans la réalité économique ?

Lorsque les gouvernements européens se donnent comme objectif, à travers la stratégie de Lisbonne, que l'Europe devienne l'économie de la connaissance et du savoir la plus compétitive du monde, on s'interroge d'abord sur le processus ascensionnel par lequel l'économie parviendra à monter vers le savoir. Puis, partant du financement de la recherche et développement, on pense que s'élever dans le ciel des connaissances permettra d'y capter des idées. Il faudra ensuite assurer le processus inverse de descente : les idées devront être peu à peu appropriées, transformées en brevets et en droits de propriété sur l'immatériel, par la vertu desquels s'opérera la transmutation des idées, des connaissances et des pratiques en actifs économiques.

Ces mouvements verticaux, qui fascinent les hommes politiques intéressés à l'économie de la connaissance, articulent et structurent beaucoup des initiatives publiques, sans vraiment faire leurs

LA MUTATION

preuves parce que ces approches sont très éloignées de la façon, bien plus horizontale, dont raisonnent les acteurs économiques eux-mêmes.

Heureusement, d'autres principes sont également considérés et mis en œuvre dans certaines initiatives publiques. Lorsqu'on crée des pôles de compétitivité, des *clusters*, qu'on regroupe sur une base géographique les excellences et les compétences industrielles et universitaires pour favoriser la circulation des idées, des savoir-faire et des pratiques multiples, on s'intéresse à des phénomènes plus horizontaux, qu'il faut analyser dans les détails pour bien comprendre ce qu'ils apportent.

Au début des années 1990, Robert Reich, alors ministre du Travail de Bill Clinton, s'est penché sur les évolutions de la population active et l'avenir de l'économie à l'heure de la mondialisation¹. Il s'est demandé si l'on pouvait encore considérer que les citoyens d'une même nation étaient « tous dans le même bateau » comme c'était antérieurement le cas dans les sociétés fermées et engagées dans le projet social-démocrate. De son investigation, il conclut que les situations sont différentes selon les secteurs d'activité.

Ainsi, les travailleurs répétitifs de l'industrie ou du tertiaire seront de plus en plus soumis à la concurrence du coût du travail. À terme, ils sont les perdants dans le schéma d'évolution qui se dessine. On

1. Robert Reich, *L'Économie mondialisée*, Dunod, 1993.

LA NOUVELLE ORIGINE

ne peut pas prétendre qu'ils sont « dans le même bateau », il faut accepter qu'ils soient en lutte et qu'ils résistent. Pour atténuer les effets négatifs dont ils seront victimes, il faudra les accompagner.

La situation des salariés investis dans le domaine des services à la personne (santé, hôtellerie, restauration, loisirs, clubs) est très différente. Cette économie n'est pas tant marquée par la mondialisation que par les marchés locaux. Une serveuse dans une région dont la plupart des clients sont les travailleurs répétitifs de l'industrie aura le même destin que ses clients. De la même façon, une serveuse à Manhattan, ou dans un quartier où s'épanouissent les forces montantes du troisième type de travailleurs – que Robert Reich appelle les « manipulateurs de symboles » – verra son destin suivre le même mouvement de montée.

Cette troisième population, les manipulateurs de symboles, tend en effet à devenir majoritaire. Reich distingue dans cette population trois types d'acteurs : ceux qui sont du côté de l'expertise et font une offre de connaissance et de savoir ; ceux qui sont du côté de l'écoute de la demande et au contact de la demande finale ; et enfin ceux qui font l'aller-retour entre les deux autres et qu'il appelle les « courtiers-stratèges ».

Ces courtiers-stratèges vont assurer la relation entre ceux qui sont du côté de la logique d'offre de connaissance et ceux qui sont du côté de la logique de la demande et de la prise en compte de la diversité des attentes. L'efficacité des entreprises contempo-

LA MUTATION

raines réside pour Robert Reich dans cette capacité des courtiers-stratèges à faire l'aller-retour entre ces deux registres.

On retrouve ici l'horizontalité du déploiement de l'immatériel dans la sphère économique.

Si ces analyses de Robert Reich datent à certains égards, elle permettent de préciser aujourd'hui la nouvelle logique d'intermédiation qui caractérise l'économie dans ses dimensions marchandes – en réorganisant notamment les relations entre l'économie et les consommateurs. Cette nouvelle logique n'est pas qu'un phénomène sectoriel qui serait extérieur aux entreprises de production dans leurs rapports aux consommateurs, par exemple. Elle est plus radicalement un phénomène interne aux entreprises de toutes sortes, de commerce comme de production ou de service. Il s'y opère une intermédiation entre ceux qui sont du côté de la connaissance et ceux qui sont du côté de l'économie. Tout le problème désormais consiste à considérer cette intermédiation, à analyser ses modalités de fonctionnement et à juger de son efficacité.

À l'âge de Google, les questions d'accès à l'information ne se posent plus dans les mêmes termes qu'il y a vingt ou trente ans, lorsque les questions de valorisation de la recherche passaient par ces médiateurs qu'étaient les documentalistes, les journalistes scientifiques et techniques pour rendre accessible l'information à des publics élargis. Mais si l'on peut aujourd'hui traiter des collections de connaissance et y accéder d'un clic, ce n'est pas là qu'il faut chercher

LA NOUVELLE ORIGINE

la valeur de l'intermédiation : c'est dans l'énergétique humaine et interpersonnelle qui donne envie de se parler et d'échanger.

C'est ce qui fait que les entreprises ont un besoin croissant, dans leurs ressorts internes, de personnes recrutées pour leur tempérament, leur caractère, leur façon de donner du relief aux choses, et dont l'audace augmente par le biais de formations, d'universités d'entreprises, de rencontres... Ce n'est qu'en prenant en compte l'humanité de chacun, son côté singulier, que les choses abstraites peuvent circuler entre des êtres humains.

Se profile une économie qui tire des leçons de ce que sont les relations interpersonnelles – y compris les sentiments et y compris l'amour qui repose sur l'unicité des êtres –, qui en reconnaît la rareté. Oser parier sur des tempéraments, sur des individualités suppose un renouvellement de la part des entreprises, notamment dans leur manière de gérer leurs ressources humaines et dans les conduites managériales.

Des secteurs proches de l'art et de la création, comme celui de la mode ou du luxe, savent parier sur des personnalités et des talents ; on sait y reconnaître et valoriser les singularités. Reste à un nombre toujours plus important de secteurs économiques à apprendre à le faire.