

Nouvelles pratiques syndicales et usages des TIC

Réalisée par Marion Brusadelli, Rémy Caveng

(Centre Universitaire de Recherches sur l'Action Publique et Politique, Université de Picardie)

Cette étude a été financée par l'Agence d'objectifs de l'IREs

OBJET DE L'ETUDE

L'émergence d'Internet et sa démocratisation au cours des dernières décennies ont accéléré la transformation du système productif dans les entreprises. Déjà, le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) avait entraîné un bouleversement fonctionnel, avec la mécanisation et l'automatisation de la production. Les nouveaux moyens de communication électronique sont venus renforcer ce processus, mais ont de surcroît permis un renversement structurel en jouant sur l'individualité : mise en place d'une gestion managériale, accélération des démarches et procédures, singularisation des parcours et des situations, et surtout transformation radicale des relations sociales et des rapports sociaux, brouillage des frontières entre espace privé et espace public (et professionnel), dont les effets sont de taille dans la construction de mobilisations chez les salariés. L'angle d'approche retenu pour cette étude a été le rapport aux usages du numérique : son ancrage social, afin de comprendre les raisons pouvant induire l'attrait ou la défection de sa pratique, les attentes et craintes, les possibilités offertes par le réseau et les liens entretenus entre relations sociales en ligne et hors ligne. En effet, la volonté d'avoir prise sur ces nouvelles configurations et de construire un rapport de force conséquent chez les salariés suppose – entre autres – de s'approprier le numérique et de s'en servir ; il s'agit donc ici de saisir la manière dont celui-ci s'articule avec le monde social.

CHOIX DE LA METHODE

L'étude qualitative portant sur l'usage des TIC dans les équipes syndicales CFDT, réalisée de septembre 2012 à juin 2013 au sein de 4 régions du nord de la France¹ – dont la région parisienne, incluant les fédérations nationales –, combinait plusieurs méthodes d'enquête (entretiens individuels et collectifs et enquête en ligne).

Certains biais relevés dans la conduite de cette enquête sont développés dans le rapport final. On rappellera brièvement ici que la nature de l'étude a de fait impliqué de se tourner vers des pratiques étiquetées comme « innovantes » au sein de l'organisation, excluant ainsi les pratiques non-considérées comme telles (plus « basiques ») mais aussi, et surtout, les non-utilisateurs. Un élément qui explique en partie la construction de la problématique autour de la *maîtrise* de l'espace syndical numérique.

ECHANTILLON

11 entretiens collectifs (*focus group*) interrogeant les points de vue et analyses des équipes (nationales, intermédiaires et locales) quant à leur propre usage des TIC ;

7 entretiens individuels, auprès de chargés de communication et de producteurs de contenus numériques, analysant plus en profondeur les choix opérés dans le travail de communication, ainsi que les rôles et points de vue de ces producteurs ;

Une enquête en ligne, balayant les différents supports de communication afin de cerner les convergences et divergences entre les usages militants.

¹ Les quatre régions concernées ont été l'Île-de-France, la Picardie, le Nord Pas-de-Calais et la Normandie.

Les conclusions de cette étude (présentées ci-après) proposent dans un premier temps une présentation essentiellement descriptive des supports et outils utilisés par les équipes rencontrées, qui constituent une sorte d'éventail fonctionnel (chacun correspondant à des objectifs et publics particuliers). Dans un second temps sont interrogés les effets de la « massification » des usages des TIC : remise en question du quasi-monopole de production et de diffusion de l'information préexistant au profit d'une lutte pour son appropriation, remise en question des formes légitimes d'expression par l'émergence de contre-conduites, soumission des acteurs de cette lutte à l'immédiateté permise par les TIC.

Une troisième partie traite des ressources nécessaires pour agir et peser dans l'espace syndical numérique : c'est d'une part le temps, dont la détention permet une réactivité et un positionnement favorable ; d'autre part, ce sont les ressources directement liées à la maîtrise des outils, qui ne sont pas nécessairement détenues par les détenteurs de ressources classiques. Dans un quatrième temps, on analyse l'hétérogénéité des usages en termes de besoins et stratégies (aux différents niveaux de l'organisation mais aussi selon l'activité des entreprises), ainsi qu'en termes d'inégalités – rapportées ici aux inégalités d'accès et d'usages des TIC entre classes sociales. Enfin dans une cinquième et dernière partie, on revient sur les relations entre pratiques numériques « innovantes » et pratiques « traditionnelles » : la proportion et les conséquences qu'induisent les premières sur les secondes.

L'introduction des TIC dans les pratiques syndicales ne vient pas remplacer les pratiques traditionnelles de la CFDT auxquelles elles peuvent, en outre, donner un nouveau souffle. Elles se présentent plutôt comme complémentaires à ces dernières, mettant à disposition des boîtes à outils alternatives qui permettent aux équipes de renouveler la manière de s'adresser aux salariés, de leur présenter l'organisation, via des moyens de communication adaptés aux spécificités des expériences concrètes du travail. Pour autant, en interne notamment, la massification de leur usage transforme la manière de produire et de diffuser l'information.

Les anciens détenteurs d'un certain monopole de cette production y voient une remise en cause de leur position dans l'organisation par des « outsiders » qui accèdent aux moyens de production des outils de communication, et proposent de nouvelles manières de produire et concevoir cette communication avec ou sans contrôle politique. Ces nouvelles méthodes peuvent être interprétées comme des contre-conduites qui participent à un conflit autour de la maîtrise de l'espace numérique, lieu alternatif de communication de la part de l'organisation vis-à-vis de l'extérieur. Ce « bien sans maître » vient réinterroger l'activité syndicale et le fonctionnement démocratique en se présentant comme un nouvel espace de pouvoir dont les individus cherchent à se saisir.

L'espace syndical numérique a un rôle politique dans la mesure où il est une vitrine de l'organisation, et que de la manière de la présenter, et de celle dont les internautes vont interpréter et se représenter la CFDT, pourra dépendre leur propension à l'adhésion (sinon à l'organisation, mais tout du moins à ses prises de position) ou, au contraire, à la défection à son égard. Afin de contrôler la forme et le fond en temps réel, et de reprendre la main sur l'image de l'organisation, des ressources spécifiques à l'espace numérique sont nécessaires. Il s'agit en premier lieu du temps, puisque la proximité à distance et l'immédiateté des interactions propres à cet espace demandent de la disponibilité. Les TIC induisent une polyvalence des activités et une accélération de certaines pratiques, facteurs de pression temporelle par un jeu réciproque d'injonction temporelle dans les échanges (il faut que je réponde vite / il faut qu'ils répondent vite), qui propulse ceux qui détiennent le plus de temps ou disposent d'une importante latitude dans sa gestion à des positions plus favorables au sein de l'organisation. Il s'agit également des compétences TIC, nécessaires à la compréhension des enjeux de l'espace numérique, à la maîtrise des règles du jeu et de son fonctionnement, source de gain de temps, qui participe à faire des e-militants des personnes ressources pour l'organisation.

Ces e-militants, qui ne sont pas nécessairement issus du monde syndical³², importent dans l'organisation des pratiques issues de l'économie de l'information, qui peuvent générer un clivage avec les pratiques classiques et les principes de l'action syndicale, dans la mesure où ils n'ont pas forcément suivi le même

processus de socialisation militante, n'ont pas la même conscience du jeu syndical et des enjeux syndicaux. Au cœur de la lutte pour l'espace numérique, ces e-militants peuvent accéder à des positions de pouvoir, d'autant plus importantes lorsque le contrôle politique de l'information leur est délégué ; une prise de pouvoir perçue comme problématique lorsqu'elle vient dicter des manières de faire qui ne coïncident pas dans les faits avec les principes communément admis. Les logiques de transformation du jeu démocratique apparaissent donc comme l'introduction d'une logique horizontale, issue de l'espace numérique et maîtrisée par des individus détenant du temps et des compétences TIC, qui vient s'apposer, réinterroger, voire remettre en cause la logique verticale qui reste très prégnante dans le syndicalisme.

Dans l'activité syndicale, la logique numérique permet d'adapter la communication aux besoins des structures pour s'adapter le plus possible aux attentes et aux besoins des salariés. Elle est donc facteur d'efficacité en ce sens qu'elle améliore la réactivité face aux évolutions économiques et politiques. Mais elle comporte également des revers. L'espace numérique n'est pas déconnecté du monde social et, si les pratiques numériques sont le reflet des logiques économiques propres à l'économie de l'information, elles en reflètent également les inégalités. Aussi, en interne comme en externe, on retrouve des « fractures numériques » directement liées aux inégalités sociales préexistantes à l'Internet. De cette manière, les ressources de l'espace numérique, inégalement partagées, viennent favoriser le maintien de ces inégalités et peuvent également les renforcer en créant de nouveaux moyens de distinction alimentés par la maîtrise du temps et des compétences TIC. Les moins favorisés en ressources sont alors les plus touchés par des problèmes tels que la surabondance d'informations, la difficulté à séparer les cadres professionnels, syndicaux et domestiques, l'intrusion dans la vie privée et les craintes de traçabilité et de surveillance – qui remettent en cause les libertés individuelles. Les inégalités se superposent entre l'espace numérique et le monde social et participent au creusement du fossé qui sépare les catégories dominantes des catégories dominées, que ce soit spécifiquement dans l'accès aux outils mais aussi, et surtout, dans leur usage.

Les TIC ne modifient pas en elles-mêmes les valeurs portées par les individus qui les utilisent, elles ne font que les rendre possible une

modalité particulière de leur expression dans un espace où le contrôle ne peut s'opérer de la même manière. Par contre, les usages d'Internet ne sont pas les mêmes partout et les individus n'en ont pas tous la même conception. C'est donc bien des usages socialement ancrés dans des rapports sociaux que proviennent les changements et les conflits liés au numérique.

Pour aller plus loin

Rappelons que ces résultats sont propres à la CFDT et aux équipes rencontrées. Pour autant, un tour d'horizon sur Internet semble indiquer que l'utilisation des outils numériques est similaire pour les autres organisations syndicales. Les mêmes supports sont utilisés pour les mêmes raisons et les pratiques en ligne semblent se rejoindre pour l'ensemble du champ syndical. Suite à une étude menée conjointement par la CGT-FO et l'IRES, E. Peres reprend le point de vue de FO quant à « l'impact des NTIC sur la communication syndicale » (Peres, 2005).

Plus axés sur les rapports entre syndicat et entreprises, les résultats sont pourtant très proches de ceux que l'on a pu développer dans le cadre de cette étude. Néanmoins, une initiative comme Référence Syndicale (plateforme de la CGT pour la création de sites) indique une gestion interne différente, puisque les sections ont la possibilité de créer elles-mêmes leur site sans nécessairement passer par une demande auprès des fédérations. L'introduction des TIC transpose une nouvelle logique dans le champ syndical, mais sa prise en compte ainsi que son traitement restent propres à chaque centrale en fonction de ses préoccupations, de son fonctionnement interne et de ses objectifs.

*CFDT- Economie et Société
4, Boulevard de la Villette
75019 Paris
economiesociete@cfdt.fr*