

Atelier 3

IRP & Salariés : le numérique comme réponse à l'enjeu de proximité ?

Rappel de l'objet de cet atelier

L'intensité et la qualité de la relation entre les travailleurs et ceux qui les représentent auprès de leur employeur, via les instances représentatives du personnel (IRP) ou les organisations syndicales, constitue l'un des piliers des relations sociales sur le lieu de travail.

La proximité entre les salariés et leurs représentants, mais aussi leurs dirigeants, est une dimension névralgique de la qualité et de la légitimité du dialogue social. Or cette proximité semble menacée par de nombreuses tendances, auxquelles le digital participe. Les espaces de travail sur lesquels reposait traditionnellement la proximité sont de plus en plus déstructurés (horaires variables, télétravail...). Les syndicats doivent faire face à une raréfaction de leurs moyens sur le terrain (faible renouvellement syndical, professionnalisation toujours plus forte des élus...) et à un risque de désintermédiation favorisée par la communication digitale. Enfin, il existe une tendance à la centralisation des instances de représentation et de négociation parallèlement à celle des instances décisionnelles de l'entreprise.

Comment le digital peut-il à l'inverse permettre aux IRP et organisations syndicales de « toucher » les collaborateurs, d'être plus réactifs pour les informer et de faire offre de services de proximité ?

Les premiers enseignements

Pour les participants, le numérique permet de communiquer plus facilement avec les salariés, d'une façon générale, et plus particulièrement avec ceux difficiles d'accès comme des télétravailleurs, des expatriés ou des salariés en déplacement clientèle. Il autorise des formules innovantes de communication syndicale, en utilisant par exemple la vidéo. Le support digital se révèle souvent plus attractif pour les nouvelles générations de salariés qui seront demain la population majoritaire dans les entreprises, et constitue en cela un levier d'adhésion.

Pour autant, les usages numériques dans la communication auprès des salariés soulèvent des inquiétudes. Tout d'abord, le digital ne doit pas remplacer les actions sur le terrain auprès des salariés mais doit en être un complément. Par ailleurs, les participants sont unanimes : il existe un important décalage entre les moyens de communication de la direction et celle des représentants des salariés. L'utilisation des outils digitaux par les syndicats est effectivement subordonnée à un accord d'entreprise. Enfin, l'exigence d'instantanéité introduite par le numérique dans la communication avec les salariés crée des dérives, en engendrant notamment une charge mentale pour les représentants du personnel. Il convient de les accompagner mais avant tout de les former aux usages digitaux. Cet enjeu s'intègre-t-il dans les stratégies de formation ?

Si les représentants du personnel se posent la question des usages numériques pour optimiser leurs relations avec les salariés ou agents, ils considèrent aussi que l'enjeu de la protection et du traitement des données devient un sujet syndical.

Temps 1 : Les questionnements

1. Le numérique, un complément à l'action de terrain

Les participants se sont interrogés sur la façon d'intégrer le numérique dans la communication entre les représentants du personnel et les salariés ou agents dans la mesure où cela modifie leurs relations. La communication digitale, d'un côté, permet un ciblage plus large, une instantanéité des messages, un coût réduit ; de l'autre, elle ne favorise pas les interactions même si elle offre la possibilité technique de répondre ou de laisser des commentaires anonymes. L'information demeure descendante ; les syndicats éprouvent alors des difficultés pour bénéficier d'un retour sur leurs actions de la part des salariés. À l'inverse, avec le tractage, le salarié peut interpeler le représentant du personnel et faire part de ses questionnements.

Certains reconnaissent que, dans un mail, l'information peut être assez pauvre ; ce qui soulève deux questions :

- celle de la connexion entre les élus qui s'impliquent dans le processus de fabrication de l'information numérique et les préoccupations du terrain,
- celle de la qualité de l'information diffusée qui doit être rapide d'accès (3 clics). Il faut s'assurer de la véracité de l'information et d'un mode de communication adaptée au public ciblé.

Il existe une tension entre la qualité de la relation et le coût de la communication. Le mail *low cost* délivre de l'information assez pauvre. La communication sur le terrain est jugée certes plus coûteuse mais plus riche.

Pour endiguer le risque de perte du lien avec le terrain, tous s'accordent à dire que le numérique ne doit pas venir en remplacement du lien physique mais doit en être un complément. En guise d'illustration, la progression, dans le groupe La Poste, de la CFDT qui est passée de la 4^{ème} à la 1^{ère} place en conservant une communication multicanale : digital, téléphone, permanences physiques, heures d'information syndicale.

Les participants ont également évoqué le cas du vote électronique qui instaure une distance entre les salariés et les candidats aux élections professionnelles. Il serait intéressant de mener une réflexion à ce sujet.

2. Une communication numérique subordonnée à des accords d'entreprise souvent archaïques

Les participants mettent en exergue le décalage existant entre les moyens (matériels, juridiques...) de l'entreprise et ceux des syndicats.

Depuis la loi Travail, les organisations syndicales peuvent accéder, de droit, à l'intranet de l'entreprise. En revanche, il n'en est pas de même de l'accès à la messagerie électronique qui continue d'être tributaire de la signature d'un accord d'entreprise. Selon plusieurs participants, les négociations sur la communication syndicale demeurent souvent un sujet difficile, des entreprises discutant le nombre de mails que peuvent envoyer les organisations syndicales aux salariés. Un participant a donné l'exemple d'une structure de 35 personnes dont la négociation du protocole d'accord préélectoral n'était pas aisée. Les organisations syndicales ont pu avoir accès aux adresses mails des collaborateurs mais ne

pouvaient envoyer que deux mails. Pour contourner l'archaïsme de l'accord, une représentante syndicale a envoyé un mail avec un lien vidéo dans laquelle elle se présentait.

Des supports de contournement existent avec des résonnances significatives ; certains ayant rappelé que les leaders des « Gilets Jaunes » ayant émergé du mouvement sont ceux qui ont utilisé le plus et le mieux l'outil facebook live.

3. Les dérives du besoin d'immédiateté dans la communication numérique

Les nouvelles technologies permettent un renouvellement des pratiques syndicales traditionnelles. Les blogs, les réseaux sociaux comme facebook ou twitter permettent aux organisations syndicales de devenir un réel vecteur d'informations au sein de l'entreprise. Par exemple, il devient plus facile de diffuser ses tracts ou d'actualiser les informations que l'on souhaite faire circuler.

De ce fait, le numérique sous-tend une facilitation de la recherche d'information et un besoin d'immédiateté dans la communication qui peut engendrer une mise en concurrence des organisations syndicales au sein de l'entreprise pour être la première à apporter l'information.

Un participant nous a fait part de son expérience. Lors de réunions avec la direction, des représentants des salariés twittaient en direct. Les salariés étant au courant se tournaient avant même la fin de la réunion, vers le management intermédiaire qui pouvait se retrouver démunie, n'ayant pas été mis au courant par la direction des décisions qui allaient être prises lors de l'instance. Afin d'éviter ces dérives, une réflexion sur l'existence d'une zone de confidentialité entre les organisations syndicales et la direction serait intéressante.

De plus, pour plusieurs participants, il est nécessaire de se poser la question de la charge mentale induite par le numérique sur les représentants du personnel, notamment lorsqu'il est question de sujets délicats.

Temps 2 : Un tour des initiatives

Deux initiatives ont été mis en exergue : d'une part, la Charte RGPD de la CFE-CGC qui permet aux représentants du personnel en entreprise de se réapproprier le sujet du numérique en faisant de la protection des données, un sujet syndical ; d'autre part, la création de la plateforme Union par la CFDT qui permet de capter les travailleurs indépendants du numérique.

1. Le RGPD à la CFE-CGC

Face à la multiplication des usages numériques et à la massification des données, la protection des données au travail est devenue un enjeu syndical et de négociation collective. En effet, le cadre juridique du RGPD redéfinit le rôle des entreprises dans le domaine de la protection des données à caractère personnel mais aussi celui des représentants du personnel qui doivent s'assurer que les droits de chacun sont respectés. Un participant de la CFE-CGC nous a fait part des actions menées par le syndicat sur ce thème.

La **CFE-CGC et le Lab RH** ont élaboré une **charte « éthique et numérique RH »** (consultable ici) afin que les équipes sur le terrain s'en emparent et portent ce sujet au sein du dialogue social en entreprise en

l'inscrivant par exemple, à l'ordre du jour d'un CSE. Elle permet également de sensibiliser les salariés autour de leurs nouveaux droits numériques et de démystifier le RGPD. Cette charte n'a pas été accueillie favorablement par les employeurs qui considèrent le RGPD comme relevant de leurs attributions. Pour la CFE-CGC, « *les données personnelles au travail sont un sujet syndical* ».

Il a été souligné durant l'atelier que l'application du RGPD doit également s'appliquer aux CSE et aux structures syndicales étant eux-mêmes détenteurs de données personnelles des salariés. Au sein de la CFE-CGC, il existe des webinaires sur le RGPD depuis mai 2018. Par ailleurs, chaque structure fédérale a un référent sur ce sujet.

2. La plateforme Union pour les travailleurs indépendants

De son côté, la **fédération Communication, Conseil, Culture (F3C) de la CFDT** s'est interrogée sur la manière de capter les travailleurs indépendants du numérique et leurs revendications.

En 2017, la fédération a lancé la plateforme Union, la première plateforme syndicale de services à destination des travailleurs indépendants du numérique. Pour 1% de leur chiffre d'affaires, Union met à disposition des autoentrepreneurs et freelances, un logiciel pour établir des factures, un logiciel de gestion de la relation client, un outil de facturation ainsi qu'une protection juridique. L'idée est de mettre en place un lieu de débat et de construire le revendicatif pour ces travailleurs.

Temps 3 : Les préconisations

Extraits de recommandations des participants :

- « *Anticiper la charge de travail que ces outils demandent : volume horaires, formation, réactivité* ».
- Il faut adopter une stratégie de communication « *multicanale de confiance* » avec les salariés et « *ne pas saturer l'espace de communication avec le mail* » mais « *privilégier les réseaux sociaux* ».
- Faire du numérique « *une obligation légale afin de réduire la fracture numérique* » permettant d'atteindre tous les salariés / agents sur le territoire.
- Il pourrait être intéressant de créer « *une heure d'information syndicale numérique* » et de mettre à disposition des salariés et des organisations syndicales une « *information, totalement numérique, sécurisée, accessible à tous (type webinaire)* ».
- « *Mise à disposition d'outils de téléconsultation et des outils numériques téléchargeables* ».
- Il est important de « *trouver des moyens de démystifier l'adhésion à un syndicat* », avec « *un jeu vidéo sur le syndicalisme* » par exemple.

- « *Il faut mettre un visage au numérique, casser l'image de l'accès potentiellement difficile du numérique* » et accompagner les mandants.
- « *Développer la notion de tiers de confiance : qui se trouve derrière le numérique (identifier les acteurs)* »