

Les TIC au service du syndicalisme

Gérald Jamsin-Leclercq

Préalable

Il ne se passe pas un mois sans que les médias ne parlent d'un nouvel appareil portable, aux capacités toujours plus grandes, capable de lire sons, images et vidéos, de téléphoner, de « chatter », de lire ses mails, ... Pas une semaine où l'on ne parle d'un nouveau site internet original, d'une vidéo humoristique, qui fait (presque) le tour du monde. Pas un jour où des mots comme Ipod, spyware, Wi-fi, pop-up, download ou Triple Play, n'arrivent à nos oreilles. Pas un message reçu, par SMS ou par mail, pardon courriel, qui n'intègre les nouvelles formes d'écriture phonétique, d'orthographe, de grammaire minimaliste et d'anglicisme: lol, mdr, BAT, asap, ;-) où dédicacer s'écrit « d.10.kc » et semaine « smn »¹

Bienvenue dans l'ère des TIC et du multimédia, pour le meilleur et pour le pire.

Les (Nouvelles) Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC ou TIC) font aujourd'hui partie de la vie courante et jouissent d'une popularité toujours croissante. C'est pourtant une expression aux « contours assez flous, apparue avec le développement des réseaux de communication, désignant tout ce qui tourne autour d'internet et du multimédia. Elle recouvre également la notion de convivialité accrue de ces produits et services destinés à un large public de non-spécialistes. Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunications

et de l'audiovisuel, les NTIC s'adressent au plus grand nombre».²

Pour la communication et l'information syndicale, les spécificités des TIC constituent un potentiel énorme en termes de rapidité, de facilité d'accès, de coûts et de partage de l'information. Cependant, le recours à ces technologies n'est pas sans risque et demande plus que jamais d'opérer des choix judicieux en matière de stratégie d'information et de communication.



Demain l'information syndicale sur les GSM

Le Web : Une mine d'or et une jungle pour l'information syndicale

Informations économiques et juridiques, sites syndicaux, presse, télévision, statistiques : le web est un gigantesque vivier à la disposition

² Définition : <http://www.journaldunet.com/>

des délégués syndicaux. Les journaux radio et télévision sont consultables 24h sur 24h. Nombreuses sont les ressources en matière de législation sociale, crédit-temps, fin de carrière, contrat de travail, conventions collectives de travail nationales et sectorielles, ... Ces quelques exemples montrent un très petit échantillon de la diversité de l'information disponible.

Pour la communication et l'information syndicale, les spécificités des TIC constituent un potentiel énorme

Cette technologie répond aussi aux impératifs de l'époque : l'information directe, précise, concise et immédiate. Elle permet aussi un accès à des contenus de plus en plus audiovisuels, à une époque où le public lit de moins en moins. Pour preuve, les résultats de la presse écrite en termes d'audience sont de plus en plus faibles. On peut le déplorer, mais c'est une réalité avec laquelle il faut désormais compter.

Cependant, la multiplication des sites internet et le morcellement de l'information et des ressources rendent la tâche parfois complexe. A titre d'exemple, une recherche d'informations dans le domaine de la législation sociale va demander à la fois de connaître l'existence et l'adresse de plusieurs sites de référence et une connaissance précise du contenu disponible. On le voit : l'exploitation du web demande à la fois un apprentissage et de l'expérience, mais aussi,

¹ Source : <http://mapage.noos.fr/jipoli/intro.html>

plus que jamais un esprit critique aiguisé. Nous y reviendrons.

L'information syndicale est bien sûr déjà présente sur internet. La FGTB et ses centrales professionnelles possèdent de nombreux sites où délégués et affiliés peuvent trouver de précieuses informations. Mais ces sites constituent une « nébuleuse » où le néophyte risque de se perdre. En tapant « FGTB » dans le moteur de recherche Google, les premiers résultats sont les suivants : le site de la FGTB fédérale, FGTB wallonne, FGTB Verviers, FGTB Mouscron Comines, Setca, FGTB Charleroi, ... Bref une mine d'informations utiles saupoudrées sur différents sites.

Le propos n'est évidemment pas de dire qu'il faut balayer les spécificités des sites web des secteurs ou de couvertures géographiques différentes, mais bien qu'il serait utile de rationaliser l'accès à l'information en articulant ces différents sites les uns par rapport aux autres. Par exemple (et ce n'est qu'une solution simple parmi d'autres), le site de la FGTB fédérale pourrait servir de lien entre tous ces sites, en les répertoriant de manière exhaustive, et surtout en listant les ressources disponibles. Il serait aussi possible de créer un portail syndical, sorte de « boîte à outils internet » : ce serait un site de référence à destination des délégués qui leur permettrait d'avoir, sous les yeux et en quelques « clics », un ensemble de liens commentés, directement exploitables, pointant directement vers les contenus recherchés.

Enfin, le type d'information diffusée sur les sites web syndicaux, n'a de sens que s'ils apportent une plus-value par rapport à ce que l'on peut trouver ailleurs. C'est que l'information sur le net est coûteuse, moins par ces aspects technologiques que par les ressources humaines nécessaires pour y publier des contenus spécifiques à haute valeur ajoutée qui répondent à des besoins réels et qui sont actualisés en temps (presque) réel.

Les informations diffusées, n'ont de sens que si elles apportent une plus-value par rapport à ce que l'on peut trouver ailleurs

Le courrier électronique : un outil puissant au service de la communication syndicale

L'utilisation du très célèbre « Mail » s'est banalisée depuis plusieurs années. Nombreux sont ceux qui y ont recours, tant pour une utilisation professionnelle que privée. Pourquoi un tel engouement? Ses avantages et attraits sont considérables et répondent à pas mal d'attentes.

Retenons que la rédaction et l'envoi d'un message par courrier électronique sont beaucoup plus rapides et moins coûteux que le courrier papier. Pour le prix d'un abonnement au réseau internet, il est en effet possible d'envoyer un seul message à une foule de destinataires en un clic de souris.

Le mail est aussi une voie d'acheminement facile pour le partage de fichiers et la diffusion de documents électroniques. L'échange de messages à n'importe quelle heure est possible, il n'est donc pas nécessaire que le destinataire soit présent au moment de la réception du message, ce qui permet d'éliminer les chassés-croisés téléphoniques.

Cet outil de communication a évidemment un potentiel important dans le cadre d'une utilisation syndicale. Il peut permettre l'envoi rapide d'informations syndicales et générales à un grand nombre de délégués et/ou d'affiliés. Soit pour répondre à des demandes spécifiques, soit dans une dynamique d'information régulière.

Ces utilisations syndicales du mail sont aujourd'hui courantes. Pourtant, de gros efforts d'exploitation des potentialités de l'outil restent à faire. L'« outil » mail a d'énormes avantages, on vient de la voir, mais son utilisation doit s'inscrire

dans une stratégie de communication globale. Sans cela, on risque de passer à côté de l'objectif visé.

On constate, en effet, encore trop de disparités dans l'utilisation de cet outil au sein du monde syndical. Des secteurs et des délégations où l'outil est peu ou pas utilisé et d'autres où ces pratiques sont aujourd'hui courantes. Encore faut-il distinguer « utilisation régulière » et « pertinence ». Le nombre de mails reçus est en constante augmentation, sans compter que le nombre de messages non sollicités (spam) dépasse aujourd'hui le volume des messages « légitimes ». Face à cette marée de messages, des précautions sont à prendre pour s'imposer.

Ainsi, il est absolument nécessaire de cibler correctement l'information, d'avoir une spécificité, une plus-value comme précisé dans le chapitre précédent. Mais ce n'est pas tout, il faut aussi systématiser le recours à l'outil. C'est-à-dire choisir son ou ses canaux de diffusion et s'y tenir. C'est-à-dire habituer les récepteurs à un mode de transmission de l'information, pour qu'ils acquièrent les réflexes nécessaires pour se saisir des contenus envoyés.

Les TIC ce n'est pas qu'internet

Si hier les TIC c'était principalement l'ordinateur connecté à internet, aujourd'hui c'est aussi un ensemble d'équipements fixes et mobiles d'information et de communication exploitant textes, sons, images et vidéos.

Ceux qui sauront habilement exploiter ces évolutions technologiques toucheront de très près leurs publics cibles

Le téléphone portable est désormais de moins en moins un simple outil de transmission de la voix en temps réel, mais de plus en plus un instrument complet d'information/communication.

...

Cet aspect est particulièrement intéressant en matière de communication syndicale. Si l'internet «classique» sur l'ordinateur constitue encore une barrière pour une partie de la population, le téléphone portable est dans pratiquement toutes les poches. Les versions actuelles de ces équipements sont de plus en plus « multimédia » : l'information audiovisuelle sur ces supports est en construction et touchera très bientôt le grand public. Ceux qui sauront habilement exploiter ces évolutions technologiques toucheront de très près leurs publics cibles.

Des expériences syndicales

Si des efforts sont encore à faire dans l'utilisation syndicale des TIC en termes d'efficacité et d'optimisation des stratégies de communication, du chemin a été fait dans ce sens. Rien qu'à Liège deux systèmes s'appuyant sur les nouvelles technologies sont déjà utilisés.

Le projet « 6com »

En avril 2001, le projet « 6com » a été officiellement lancé par la FGTB Métal Liège. Il s'agissait de répondre à un constat d'échec (la perte des quotidiens progressistes – La Wallonie, Le Peuple, Le Matin, ...), mais aussi de poursuivre l'information précise et objective des délégués syndicaux. Le projet 6com a donc développé deux axes de communication : le site web et le mailing d'information.

Le mailing d'information 6com permet aux délégués de bénéficier d'un condensé de l'information quotidienne socio-politico-économique. Par des résumés courts, le lecteur prend connaissance de l'essentiel de l'information. S'il désire aller plus loin, des liens internet et des dossiers sont proposés. Le site internet 6com.be rassemble toutes les informations parues dans les mailings et offre également un moteur de recherche qui propose plus de 50.000 articles écrits à ce jour.

D'autres services (dont certains sont réservés aux délégués via mot

de passe) sont accessibles : 6cofiches (fiches pratiques sur des thèmes précis comme le juridique, l'économique, le social, etc.), dossiers thématiques (libéralisation de l'électricité, accord interprofessionnel, ...), agenda syndical, liens utiles, etc.

En chiffre, 6com c'est un mailing quotidien (du lundi au vendredi) envoyé à près de 2.000 adresses. C'est aussi 1.500 consultations du site internet par mois.

Le « SMS-Texto syndical »

Consciente que les nouvelles technologies n'ont pas encore pénétré intégralement le public cible, la FGTB Métal s'est employée à utiliser un autre canal de communication, plus fortement développé : le téléphone portable. Depuis 2005, elle a donc développé un système informatique qui lui permet d'envoyer un SMS en temps réel à l'ensemble de ses affiliés, ou à un groupe en particulier (entreprise spécifique, exécutifs, secrétaires, etc.). Sur le terrain, la technique a déjà fait ses preuves, notamment lors de durs conflits sociaux : par ce biais, les piquets de grève ont pris une autre dimension, le temps de réaction étant très court. A ce jour, le système semble être le seul développé en Belgique au sein des partenaires sociaux. Ce système de communication touche aujourd'hui plus de 500 personnes, avec une fréquence qui dépend de l'actualité sociale.

Ces deux expériences répondent clairement à des besoins. Face à un monde où tout un chacun court après le temps, l'information directe, précise et concise est un luxe qui est à notre portée. Relevons aussi qu'il s'agit d'une initiative régionale sectorielle : le produit ne s'inscrit donc pas dans une dynamique globale de communication soit au niveau d'une région (tous secteurs confondus) ou sectorielle globale. Quant à 6com, précurseur au moment de sa sortie rodée et de qualité aujourd'hui, il souffre des limites imposées par son concept initial : celui d'une revue de presse qui tente de se diversifier par des dossiers, des fiches pratiques, un agenda syndical...

Sans compter la difficulté à tenir à jour le fichier des destinataires : aujourd'hui, seuls 25% du public cible privilégié (les délégués de la FGTB Métal Liège Luxembourg) reçoivent 6com. Le taux de pénétration d'internet, aujourd'hui, est pourtant bien supérieur à ce niveau, comme le précisent les données ci-après.

Des freins à l'utilisation syndicale des TIC et des défis à relever

Les taux des équipements :

Un des arguments le plus souvent cités pour justifier la non-utilisation du potentiel de l'internet, c'est le trop faible taux de délégués syndicaux équipés d'un ordinateur connecté à internet. Pour vérifier cette affirmation, nous avons réalisé une enquête portant sur un échantillon de **97 délégués** présent lors d'une formation syndicale interprofessionnelle en **janvier 2007**.

L'échantillon était composé comme suit :

Centrales professionnelles :	
27,1%	Métallurgistes
5,2%	Centrale Générale
8,2%	Transport
36,5%	Setca
12,5%	Alimentation
10,5%	CGSP

Catégorie d'âge :	
27,8%	18 – 35 ans
59,8%	36 – 50 ans
12,4%	plus de 50 ans

Sexe :	
22,6%	Féminin
77,4%	Masculin

De cette petite étude, nous avons tiré quelques chiffres significatifs :
 - 77,3% d'entre eux ont un accès à internet chez eux.
 - Ce chiffre passe à 85,6%, si on tient compte de ceux qui ont un accès à internet chez eux et/ou au travail.

...

- 75% de l'échantillon utilisent déjà internet régulièrement ou ponctuellement comme outil d'information ou de communication dans le cadre de leur activité syndicale.
- Parmi les 25% des non-utilisateurs, 73,7% envisagent d'y recourir en 2007.

Ces chiffres sont particulièrement élevés et montrent que l'accessibilité à internet est une réalité pour plus de quatre délégués sur cinq. Que cette ressource d'information et de communication est déjà largement utilisée par notre public. Et que ceux qui n'ont pas encore franchi le pas sont largement majoritaires pour en reconnaître l'utilité syndicale et l'envisager en 2007.

L'accessibilité à internet est une réalité pour plus de quatre délégués sur cinq

Le problème de l'accessibilité à internet par les délégués, dans le cadre d'une politique d'information et de communication, a été une réalité dont il fallait tenir compte, mais cet argument ne tient plus vraiment la route aujourd'hui.

L'usage et la formation :

Avoir un outil à sa disposition ne signifie pas qu'on s'en serve, ni qu'on l'utilise avec pertinence. Depuis plusieurs années, on parle de manière récurrente de « fracture numérique ». Elle désigne le plus souvent l'inégalité d'accès aux technologies numériques, [dont principalement l'ordinateur,] et parfois le clivage entre « *les info-émetteurs et les info-récepteurs* ». Cette inégalité est fortement marquée entre les pays développés d'occident et les pays du Sud, dits en voie de développement³.

La fracture numérique ne se limite cependant pas à l'accès

aux nouveaux moyens de communication. Il importe de distinguer trois niveaux d'inégalités vis-à-vis des nouvelles technologies : L'inégalité dans l'accès à un ordinateur, à internet... L'inégalité dans l'usage d'outils pas forcément simples. L'inégalité dans l'usage des informations issues de ces outils.

Cette distinction entre inégalité d'accès et inégalité d'usage est aussi appelée « double fracture ». Cette double fracture est à prendre en considération dans l'usage syndical des TIC. Ne retenir que les aspects quantitatifs liés au taux de connectivité à internet serait une erreur.

L'apprentissage joue donc, encore et toujours, un rôle primordial. Si la manipulation de l'ordinateur et l'exploitation des logiciels sont aujourd'hui accessibles au plus grand nombre, par la banalisation de l'outil et l'offre importante de formation technique, il n'en est pas de même pour l'exploitation de son contenu.

L'utilisation syndicale des TIC requiert une capacité à la recherche d'informations précises et complètes, aux recoupements des données, à la vérification des sources, à l'analyse critique, qui sont des compétences qui s'acquièrent, mais qui demandent une formation sérieuse. Cet apprentissage dépasse largement le contexte technologique et doit s'inscrire dans un véritable travail d'éducation permanente.

Les modes de fonctionnement :

« L'habitude est une étrangère qui supplante en nous la raison »⁴
Les modes d'action syndicale dans l'entreprise, sont le résultat d'un rapport de force constant. Les pratiques qui en découlent et qui ont fait leurs preuves se sont construites avec le temps. Certains choix d'actions sont des usages qui se transmettent de génération

de syndicalistes en génération. Enfin, la gestion du quotidien et souvent de l'urgence ne permettent pas toujours de prendre le recul nécessaire pour adapter les stratégies.

Pourtant, le monde du travail, l'organisation du travail, la culture d'entreprise changent, ce qui nécessite une adaptation constante du travail syndical, sous peine de le voir devenir obsolète. Cette problématique est très vaste, nous n'en aborderons qu'un aspect, lié aux TIC.

Comme expliqué ci-devant, les TIC peuvent être des outils précieux, mais encore faut-il qu'elles trouvent leur place dans la dynamique syndicale. Qu'elles soient intégrées aux pratiques d'information et de communication des délégués, mais à bon escient, en fonction d'objectifs précis. La technologie doit être utilisée pour répondre à des besoins, ceux des délégués, dans un contexte donné, celui d'aujourd'hui et de demain.

Un des rôles de l'organisation syndicale est de fournir aux délégués les outils nécessaires pour faire face aux défis à relever. Pour que l'intégration de nouvelles pratiques de communication et d'information s'appuyant sur les nouvelles technologies réussisse, le travail doit être réalisé à deux niveaux, sous l'impulsion de l'organisation et surtout en y impliquant les délégués. Cette implication des délégués peut se faire par la formation et par des démonstrations, mais aussi par une information régulière sur l'existence d'outils à leur disposition.

Les limites imposées par les employeurs :

L'introduction des TIC dans l'entreprise a contribué aux profondes mutations du monde du travail. Elles sont des outils performants au service de la productivité. Le monde patronal ayant compris depuis très longtemps le potentiel de l'outil, la quasi-totalité

³ Définition : <http://fr.wikipedia.org>

⁴ René-François SULLY PRUDHOMME (1839-1907) Recueil : Stances et poèmes

des entreprises, même de petites tailles, disposent de parcs informatiques en réseau, de connexions internet, d'intranets,... Ces outils de communication internes et externes sont une aubaine pour l'information et la communication syndicale. C'est la possibilité pour la délégation de diffuser une information par l'intranet de l'entreprise, de contacter par mail les affiliés, d'accéder directement à l'information sur le web. Et il ne s'agit là que de quelques exemples d'utilisation de l'infrastructure « TIC » dans l'entreprise pour une utilisation syndicale. Le monde patronal a bien évidemment compris que l'outil pouvait renforcer les syndicats à l'intérieur des entreprises. Les employeurs tentent souvent d'imposer une annexe au règlement du travail, qui interdit tout usage de l'infrastructure informatique à des fins autres que professionnelles, ce qui inclut l'usage syndical.

Le monde patronal a bien compris que les TIC pouvaient renforcer les syndicats à l'intérieur des entreprises

C'est évidemment le rapport de force qui va déterminer ce que la délégation va obtenir comme assouplissement de la mesure et comme liberté pour l'utilisation syndicale de l'informatique en ligne, dans l'entreprise. La solution en « or » est la lutte pour l'obtention d'un ordinateur connecté à internet pour la délégation syndicale. Mais cette opportunité n'est négociable que dans les plus grosses entreprises.

Conclusion :

Comme nous avons pu le voir, les TIC constituent un véritable atout dans la batterie de ressources dont le syndicat a besoin. Des précautions sont à prendre. Les obstacles sont nombreux. Pourtant, l'outil vaudrait la peine d'être défendu, car il fait partie des moyens à la disposition à la fois des structures syndicales, mais aussi et surtout des délégués. Mais comment est-il utilisé ? On peut

compter sur les entreprises et le monde patronal pour tirer parti de la technologie pour maximiser leurs profits. Serons-nous capables de relever le défi et d'utiliser la même technologie, mais au service des travailleurs, pour former, informer et communiquer ? Serons-nous assez habiles pour alimenter, avec d'autres, les réseaux et les ondes avec autres choses que du libéralisme virtuel ?

A l'heure où la radio et la télévision classique ne produisent presque plus que de la télé-réalité, du spectaculaire et du fast food audiovisuel, les TIC sont peut-être un des derniers lieux, ouverts au grand public où peuvent circuler réflexions et analyses critiques, diffusées de manière abordable et accessible à tous.

Enfin, les TIC permettent, dans une certaine mesure, de compléter l'arsenal des moyens disponibles pour faire face à certaines réalités, certes pas récentes, qui affectent considérablement les mécanismes de solidarité des travailleurs dans l'entreprise et plus largement, des citoyens.

Les technologies de l'information et de la communication ont pourtant leurs limites : elles ne sont ni plus ni moins que des outils virtuels utiles, à prendre ou à laisser, selon les besoins. Et heureusement, dans l'action syndicale, dans la lutte pour des mécanismes de solidarité, rien ne peut se substituer à l'être humain. ■