

IMPACTS DES TIC SUR LE TRAVAIL ET LES SYNDICATS : RESULTATS D'UNE RECHERCHE EXPLORATOIRE

Valéry MICHAUX

Docteur en Sciences de Gestion
Professeur, Reims Management School
59 rue Pierre Taittinger
51100 REIMS
03 26 77 47 16
valery.michaux@reims-ms.fr
CRGNA LAGON, Université de Nantes

Résumé :

L'objectif de cette recherche est d'identifier quels sont les nouveaux enjeux que posent les TIC aux syndicats en France. Une double analyse documentaire exploratoire a permis de poser les bases d'une grille permettant d'analyser l'impact des TIC sur les syndicats qu'ils soient directs (transformation des syndicats eux-mêmes ou transformations des pratiques syndicales) ou indirects (conséquences sur les syndicats de la transformation du travail et du comportement des salariés). Cette grille fait apparaître quatre angles d'analyse permettant de mieux comprendre les différents liens entre TIC, évolution du travail et évolution des syndicats. De plus, elle permet d'identifier les principaux enjeux actuels que représentent les TIC pour les syndicats.

Mots-clés : syndicat, syndicalisme, technologie de l'information et de la communication (TIC), internet, législation

Introduction : contexte et problématique

L'impact des technologies sur le travail ne constitue pas un thème récent de négociation pour les syndicats. Néanmoins, une analyse récente des articles écrits par les principales confédérations françaises montre que le sujet reste plus que jamais d'actualité avec l'introduction massive des TIC (technologies de l'information et de la communication) dans les organisations.

Tout d'abord, l'impact des TIC sur l'emploi (suppression de postes, reclassement des salariés...) est loin d'être une problématique dépassée. Par exemple, dans le domaine des ressources humaines, la mise en réseau du système d'information des ressources humaines (SIRH) et son accessibilité par l'Intranet de l'entreprise permet à chaque salarié de gérer lui-même de plus en plus d'activités en ligne (congés, temps de travail, absences, remboursements de frais ou encore inscriptions en formation...). Cette révolution n'est pas sans conséquence comme le montre l'exemple emblématique de l'automatisation et la mise en ligne de la gestion des congés chez France Télécom (Merck *et al.*, 2002). Une demande écrite de congés générait en moyenne 3 photocopies, plusieurs contacts téléphoniques et au moins deux archivages. Dans une entreprise de 145 000 personnes comme France Télécom, cela occupait 250 salariés à temps plein. L'automatisation et la standardisation tant des documents que des procédures de transfert et de validation, a permis la suppression en un an de 4,8 millions de demandes de congés écrites (73 tonnes de papier) et la quasi-disparition des salariés affectés à cette tâche administrative. On comprend ainsi mieux pourquoi certaines confédérations syndicales incitent leurs représentants à peser dans les négociations¹.

De la même façon, certaines confédérations syndicales alertent leurs membres sur les multiples conséquences sociales de l'introduction des ERP² et des systèmes CRM³. En effet, ces systèmes peuvent à la fois supprimer certains postes de travail mais aussi en enrichir d'autres avec comme corollaire, des responsabilités plus importantes et des revendications en matière de modification de statuts, de requalifications, de variations d'indices ou d'augmentations de salaires... La aussi, les confédérations incitent leurs représentants à peser dans les négociations en matière d'organisation du travail et de conséquences sur l'emploi, sur les conditions de travail et de réalisation des tâches (polyvalence, autonomie, responsabilité, évolution de carrière...).

Parallèlement, l'usage croissant des TIC, notamment des téléphones portables, des ordinateurs portables et autres outils de communication portables, a aussi un impact sur le temps de travail et le lien entre vie privée et vie professionnelle. Ce n'est pas tant le fait d'avoir des travailleurs nomades dans l'entreprise qui est nouveau, il y en a toujours eu (vendeurs, commerciaux, techniciens de maintenance se déplaçant...). C'est plutôt le lien quasi permanent entre le salarié et son organisation. Comme nous le verrons dans la suite de cette

¹ Plusieurs textes protègent les salariés lors de la mise en place de nouvelles technologies. Par exemple, l'article L. 432-2 du Code du travail concerne la consultation du Comité d'Entreprise pour tout projet important notamment l'introduction de nouvelles technologies susceptibles d'avoir des conséquences sur l'emploi, la qualification, la rémunération, la formation ou les conditions de travail du personnel. En complément, lorsque l'employeur envisage de mettre en œuvre des mutations technologiques importantes et rapides, il doit établir un plan d'adaptation.

² *Entreprise Resource Planning* ou PGI, Progiciels de Gestion Intégrés.

³ *Customer Relation Management*

communication, les organisations syndicales cherchent aujourd'hui à négocier et diffuser une « charte du bon usage des TIC » qui permettrait de préciser les droits et devoirs de chaque partie : le respect du domicile du salarié, le droit à la vie privée (droit à la « déconnexion » : téléphone, ordinateur, consultation des emails...), les différents droits liés à l'itinérance des salariés (équipement, protection contre les accidents de travail, remboursement des frais...)... Parallèlement, le télétravail a aussi été un objet important du débat récent entre syndicats et patronat avant d'arriver à un accord en France en juillet 2005⁴.

Enfin, l'augmentation du rythme de la productivité, le contrôle accru, le stress important sont aussi dénoncés par les syndicats. En effet, l'alliance de l'informatique et de la téléphonie, part exemple dans les centres d'appels, permet de gérer et de mémoriser un certain nombre d'informations pour rendre compte précisément de l'activité. Au travers de ce dispositif, c'est aussi l'ensemble des faits et gestes des salariés qui peut être contrôlé (temps et nombre de pauses, performance à l'heure...). Néanmoins, Bietry (2002) remarque qu'en dehors du domaine des centres d'appels, l'usage des TIC à des fins de contrôle de l'activité par les employeurs fait encore l'objet de peu de négociations. L'arrivée de nouvelles applications comme la géolocalisation tend à rendre encore plus prégnant cette problématique du contrôle. Récemment par exemple, la CNIL a pris position en assimilant la géolocalisation à de la « filature » électronique.

Ainsi, hier comme aujourd'hui, le thème des technologies reste fort et le problème des syndicats n'est pas d'accepter ou de refuser les mutations du travail face aux technologies mais de les accompagner au mieux (Dommergues *et al.*, 1984). Néanmoins, le lien entre TIC et syndicats ne se limite plus aujourd'hui à un rôle d'accompagnement des mutations du travail. **L'objectif de cette recherche est d'identifier quels sont les nouveaux enjeux que posent les TIC aux syndicats en France.**

Une double analyse documentaire exploratoire a permis de poser les bases d'une grille permettant d'analyser les impacts des TIC sur les syndicats qu'ils soient directs (transformation des syndicats eux-mêmes ou transformations des pratiques syndicales) ou indirects (conséquences sur les syndicats de la transformation du travail et du comportement des salariés). Cette grille fait apparaître quatre angles d'analyse permettant d'aborder les différents liens entre TIC, travail et syndicats. Elle permet ainsi de dégager les principaux enjeux que posent aujourd'hui les TIC aux syndicats notamment en France.

Dans une première partie, nous exposerons la méthodologie et le cadre théorique de cette recherche. Nous développerons dans les quatre parties suivantes, les quatre angles d'analyses de notre grille. En conclusion, nous développerons les limites et les enseignements de cette recherche.

1. Méthodologie et cadre théorique

Pour aborder cette problématique, nous avons fait le choix d'une approche exploratoire et qualitative. En effet, il existe un nombre restreint de travaux de recherche en France sur les liens entre travail, TIC et syndicats. Les travaux anglo-saxons (britanniques, canadiens et américains) sont plus nombreux sur le sujet, mais restent relativement limitée en nombre. De plus, au-delà des spécificités françaises, ces différents travaux font apparaître plusieurs angles d'analyse. Certains portent plutôt sur l'évolution du travail et de la législation face aux TIC et d'autres portent plutôt sur l'évolution du syndicalisme et des pratiques syndicales.

⁴ Accord National Interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005.

Cette première analyse documentaire nous a conduit à nous tourner vers des données plus « primaires » c'est-à-dire issues directement des syndicats français pour identifier l'angle d'analyse le plus pertinent. La documentation de l'IRES (Institut de recherches économiques et sociales)⁵, institut spécialisé sur le thème des syndicats, a permis de rechercher systématiquement tous les articles portant sur les TIC dans la presse syndicale entre 1999 et janvier 2005⁶. Ces documents ont été croisés avec les articles issus des sites Internet des principales Confédérations syndicales françaises. Une analyse de contenu thématique a permis de rechercher les thèmes redondants dans la vingtaine d'articles identifiés comme significatifs. Les grands thèmes identifiés ont alors été croisés avec les thèmes issus des quelques travaux de recherche portant sur le sujet.

Cette double analyse documentaire exploratoire a permis d'aboutir à deux conclusions. Premièrement, même si le syndicalisme français présente des particularités, cette analyse montre que les grands enjeux que représentent les TIC pour les syndicats semblent converger partout dans le monde. Deuxièmement, il est difficile d'analyser les enjeux que représentent les TIC pour les syndicats sans prendre en compte différentes dimensions.

- La première est une dimension objet/sujet. En effet, certains enjeux mettent en avant les TIC comme vecteur de transformation des syndicats. Dans ce cas, le syndicat est objet de transformation. D'autres enjeux mettent en avant les TIC comme objet de négociation pour les syndicats. Dans ce second cas, le syndicat n'est plus objet de transformation mais acteur.
- La seconde est une dimension directe/indirecte. En effet, certains enjeux mettent en avant l'impact direct des TIC sur le fonctionnement des syndicats ou sur les pratiques syndicales. D'autres enjeux mettent l'accent sur l'impact des TIC sur le travail et le comportement des salariés et les modifications qu'entraînent ces évolutions pour les syndicats.

Nous avons donc fait le choix de ne pas nous inscrire dans les cadres théoriques du champ des relations industrielles. Nous nous situons ici dans un paradigme de plus en plus courant en systèmes d'information qui est basé sur la théorie de la structuration de Giddens (1987). Dans cette perspective, on n'estime plus que les technologies impactent les acteurs, les organisations ou la société (déterminisme technique) ou que les acteurs, les organisations ou les sociétés agissent sur les technologies (déterminisme sociologique) d'une façon unidirectionnelle, linéaire et simple. Il existe un consensus de plus en plus largement partagé sur le fait que pour analyser l'impact des TIC, il est nécessaire de prendre en compte des interactions multidirectionnelles directes et indirectes entre objets et sujets⁷.

Cette double approche sujet/objet et directe/indirecte a conduit à construire une grille d'analyse des différents liens entre TIC, travail et syndicats (cf. tableau n° 1)

⁵ 93192 Noisy le Grand

⁶ (*L'hebdo de l'actualité sociale-La vie ouvrière CGT, La revue de la CFDT, Encadrement Entreprise...*)

⁷ Voir l'ensemble des travaux d'Orlikowsky qui s'appuie sur la théorie de la structuration de Giddens.

Tableau n° 1. Grille d'analyse	TIC/« objet » Comment les TIC sont utilisés ?	TIC/ « sujet » Comment les TIC transforment ?
Impacts directs sur les syndicats	Usage des TIC par les syndicats	Modifications du fonctionnement interne des organisations syndicales
Impacts indirects sur les syndicats	Usage des TIC par les salariés et les employeurs	Évolution du travail – évolution des comportements des salariés

2. Les TIC comme nouveau moyen d'expression, d'action et de pression pour les syndicats

« *"Le syndicalisme est soutenu par les moyens de communication améliorés qui sont créés par l'industrie moderne, et qui placent les ouvriers de différentes localités en contact mutuel". Combien ces propos de Karl Marx, dans son manifeste, sont d'actualité.* » (Merck et al., 2002, p. 171). De tout temps les avancés technologiques en matière de communication ont créé de nouvelles possibilités d'actions pour les syndicats. En leur temps, le télégraphe, la ronéo, la photocopieuse puis le fax ont permis une circulation de l'information propice pour créer des rapports de force. Aujourd'hui, les possibilités d'Internet confèrent aux syndicats une tribune d'une efficacité redoutable et un moyen de diffusion de l'information d'une rapidité et d'une largeur inégalées. En effet, là où il fallait deux mois pour distribuer à l'ensemble des salariés un tract syndical, il faut aujourd'hui quelques minutes (Dubosc, 2001).

2.1. TIC comme nouveau moyen d'expression et création d'un nouveau rapport de force avec l'entreprise

Sur le plan de l'information, la quasi-totalité des syndicats (confédération, fédération, syndicats autonomes...) possède aujourd'hui leur propre site Internet. Plus que le contenu, c'est le ton qui change d'un site à l'autre. Du plus informatif et neutre au plus revendicatif, les différences correspondent assez fidèlement à la cartographie syndicale traditionnelle (Dubosc, 2001). Les informations en ligne sont aussi diversifiées que : des news et des flashes d'information, des dossiers pratiques (retraites, paye, congés, actionnariat salarié, 35 heures, cybersurveillance...), des informations sociétales (syndicalisme étranger, impact des TIC sur le travail...) ou historiques (histoire du syndicat comprenant notamment les avancées sociales obtenues...). Ces sites constituent aussi des outils de veille juridique très documentés.

Parfois, les sites des organisations syndicales traditionnelles font contrepoids aux sites institutionnels. Par exemple, le syndicat FO de ST Microelectronics informe tous les internautes de la chute du cours de l'action, de l'individualisation excessive des salaires, du retard dans la titularisation des CDD... (Dubosc, 2001). De façon générale, les entreprises sont très préoccupées par ces pratiques d'information voire sur la défensive. En effet, elles savent que les informations divulguées peuvent être préjudiciables au niveau concurrentiel (informations internes confidentielles divulguées trop rapidement sur le net dans un compte-rendu de CE par exemple) ou pour leur image de marque (pertes commerciales, problèmes de recrutement de compétences rares...). Bietry (2002, p.145) observe une course au référencement sur les moteurs de recherche entre les sites officiels et ceux des syndicats. En effet, si le ou les sites syndicaux ont été lancés avant le site Institutionnel de l'entreprise, ils seront référencés en premier sur les listes de réponses des moteurs de recherche. La

consultation préalable des sites syndicaux par des actionnaires, des fournisseurs ou des clients peut alors s'avérer préjudiciable pour une entreprise. D'autant plus que l'opinion publique est de plus en plus sensibilisée aux informations contradictoires notamment au travers des campagnes dénonçant la responsabilité citoyenne de l'entreprise (sous-traitance dans des pays faisant travailler les enfants...). Comme le souligne un syndicaliste : « *En tapant Colgate sur un moteur de recherche, n'importe quel internaute tombe sur notre site (...) Cela nous donne non seulement une visibilité énorme, mais également un pouvoir supplémentaire de nuisance* » (Dubosc, 2001, p. 37). Bietry constate que le nombre de connexions aux sites alternatifs tend à supplanter progressivement le critère de taux de syndicalisation pour affirmer l'état du rapport de force. L'évolution de la jurisprudence va dans ce sens. Au nom de la liberté d'expression, elle légitime l'emploi par les sites dissidents des mêmes mots clés que ceux des sites institutionnels. L'internaute peut ainsi avoir une vision globale des discours à un moment donné. Néanmoins, en dehors de quelques pratiques limites qui vont jusqu'à l'utilisation des listes de diffusion « clients » pour envoyer des messages de protestation, la tendance est de laisser aux autres groupes de pression (tiers mondialiste...) les actions agressives et de rester sur le volet de l'information contradictoire. Mais le rapport de force est bien là !

2.2. TIC comme nouveau moyen de pression face à l'entreprise

Sur le plan de l'action syndicale, Merck *et al.*, 2002 (p. 176-178) recensent trois nouvelles pratiques syndicales principales : les « cyber-campagnes » destinées à recruter de nouveaux adhérents, les centres de contacts syndicaux destinées à gérer l'ensemble des contacts avec les adhérents ou les personnes susceptibles d'adhérer et les « cyber-piquets de grève » utilisés en tant que vecteur d'information et de mobilisation lors des conflits.

Les « cyber-campagnes » consistent à accueillir sur le forum d'un site Web toute personne souhaitant poser des questions sur son environnement de travail. Auparavant, une campagne de sensibilisation est faite auprès des personnes déjà adhérentes au syndicat qui servent alors de relais sur le terrain. C'est le type de campagne lancée par l'UNI (Union Network International) dans le secteur des centres d'appels. Parallèlement, quelques centres de contacts syndicaux (centres gérant des contacts téléphoniques ou Internet avec des adhérents ou des personnes souhaitant des informations) commencent à être créés (exemple : le Digital fagforening.org en Norvège...).

Les « cyber-piquets de grève » consistent, lors d'un conflit social, à informer tout autant les parties prenantes que les médiats et l'opinion publique. Ils peuvent prendre plusieurs formes. Le plus souvent, des sites Internet spécifiques (autonomes ou hébergés par des organisations fédératrices) sont créés ponctuellement lors du conflit. Il s'agit de transmettre des informations concrètes et factuelles en temps réel aux grévistes, mais aussi informer les autres salariés, recueillir des témoignages de solidarité, informer les médiats sur le déroulement du conflit et plus généralement alerter l'opinion publique. L'usage des TIC auprès de l'ensemble de ces cibles caractérise par exemple le conflit Boeing aux Etats Unis et le conflit Calgary Herald Journal au Canada dans le début des années 2000. Le pouvoir de mobilisation accru des adhérents vient aussi des capacités accrues à gérer l'information. Par exemple, le syndicat majoritaire de Delta Airlines a créé ses propres bases de données qui regroupent les caractéristiques individuelles de chaque pilote adhérent, son emploi du temps et sa localisation géographique. Les 10000 navigants peuvent ainsi être mobilisés en temps réel d'une manière extrêmement rapide et à moindre coût. Le montage rapide d'actions et des coordinations de grandes envergures sont ainsi rendues possibles (Bietry, 2002). D'autres exemples peuvent entrer dans la catégorie des « cyber-piquets de grève » : des salariés

diffusent par l'Intranet des images d'actions syndicales ou encore des mails spécifiques invitent les salariés d'une entreprise à se manifester auprès de leur président par e.mail. Dans cette catégorie, on relate aussi la pratique des « messages de solidarité prêts à envoyer » par simple clic. Il suffit de cliquer sur un lien et d'ajouter sa signature. Cette pratique permet de déclencher des réactions rapides et presque instantanées aux événements.

Les TIC et plus particulièrement les systèmes d'information peuvent aussi constituer une ressource prise en otage lors des conflits. Par exemple, en février 1999, le blocage du système informatique par des ingénieurs a complètement paralysé la production de Elf (Jaubert, 2000). En complément à cette action, un site « Elf en résistance » a été spécialement conçu et hébergé par des salariés en grève, à la fois pour drainer l'ensemble des revendications des salariés de tous les sites du groupe et relayer à l'extérieur le contexte et l'historique du mouvement, le suivi des actions et des négociations.

De façon générale, le « e-conflit » coûte peu à l'organisation syndicale bien organisée alors qu'elle peut être fortement préjudiciable à l'entreprise (Labbe et Landier, 2001). Peu de dispositifs légaux sont mobilisables pour contrer ces actions. « *Les règles qui jusqu'à présent définissaient les modalités des conflits n'ont plus guère de sens sur le net. Préavis et piquets de grève, distribution de tracts, blocage de la production... sont des droits et des espaces formalisés, juridiquement et géographiquement. Dans un contexte de mondialisation de l'économie, le monde virtuel les ignore.* » (Jaubert, 2000, p. 23). Le rapport de forces lors de la négociation s'en trouve ainsi profondément modifié.

3. Usages des TIC par les salariés, les syndicats et les employeurs : un nouvel objet de négociation pour les syndicats

Parce qu'elles constituent de nouveaux moyens d'expression syndicale très efficace et parce qu'elles un terrain de négociation.

3.1. Expression syndicale et Intranet : un nouveau terrain de négociation

Les syndicats revendiquent l'accès aux modes de communication modernes de l'entreprise au même titre qu'ils ont un téléphone et un local syndical. Néanmoins dans ce domaine, le cadre juridique existant est largement dépassé par les possibilités permises par les Intranets et les messageries internes. A ce propos, on relate de nombreux conflits dans le monde entier qui vont progressivement faire évoluer les règles existantes et en construire d'autres. Par exemple au Canada, le syndicat de la fonction publique a cherché à inciter les 3000 salariés d'Hydro-Quebec à adhérer par l'intermédiaire de plusieurs envois de e-tracs. La direction de l'entreprise intercepte et finit par interdire ces messages (Merck *et al.*, 2002). En France, un représentant CGT est menacé de licenciement car il envoie un e.mail pour tenir informer l'ensemble des salariés des négociations sur les 35 heures.

Au fur et à mesure des conflits, la législation actuelle montre ses limites et une véritable jurisprudence se constitue. En effet, l'usage de l'Intranet par les syndicats est en contradiction avec le Code du travail. Selon l'article L.412-8, les syndicats n'ont en principe que les heures d'entrée et de sortie du personnel pour distribuer leurs tracs et informer les salariés. Que signifie cette règle face à un outil qui peut être consulté 24 heures sur 24 heures de n'importe quel lieu. L'usage d'Internet s'est diffusé cinq fois plus vite que le téléphone (Trogrlic, 2001) et impose donc de réinventer de nouvelles règles. Une première réponse ministérielle publiée au JO de l'Assemblée Nationale le premier février 1999 a soumis l'emploi de l'Intranet de l'entreprise à des fins syndicales, à la signature d'un accord avec l'employeur. Après de multiples interventions des confédérations syndicales auprès du gouvernement et du patronat,

un cadre légal a pu voir le jour⁸. L'article L.412-8 du Code du travail, modifié par la loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, prévoit qu'un accord d'entreprise peut autoriser la mise à disposition des publications et tracts de nature syndicale sur un site syndical mis en place sur l'Intranet de l'entreprise. Ce texte ne reconnaît pas un droit à l'utilisation de l'Intranet par les organisations syndicales, ni plus généralement par les institutions représentatives du personnel. Pour l'instant, la diffusion libre de e.tracts sans cadre n'est donc pas autorisée. Néanmoins, ce texte ouvre la possibilité, par la voie de l'accord entre partenaires sociaux et employeur, de prévoir l'envoi de mails spécifiques ou un accès à un Intranet spécifique. Cet accord doit dégager un juste équilibre entre les impératifs de sécurité et de responsabilité à la charge de l'employeur et l'expression des syndicats au sein de l'entreprise. Il doit définir notamment les conditions d'accès des organisations syndicales et les règles techniques visant à préserver la liberté de choix des salariés d'accepter ou de refuser le message (système de désabonnement du salarié à sa demande de la liste de diffusion des représentants du personnel...).

La négociation locale au cas par cas s'avère être aujourd'hui la seule solution possible et pertinente pour gérer efficacement cette question de l'usage de l'Intranet par les syndicats. Pour Jean Emmanuel Ray interrogé par Catherine Maussion (2002), le produit « Intranet » est encore en pleine évolution. Légiférer de façon trop précise serait une erreur. La négociation d'un accord permet à tout le monde d'apprendre en marchant. Néanmoins, alors que les sites des Comités d'Entreprises se développent et se révèlent plutôt être des « *market places* », Merck et ses co-auteurs (2002) constatent une réticence générale des entreprises à héberger des sites syndicaux⁹.

« Aucune disposition légale ne contraint le dirigeant à accorder une « cyber-tribune » aux partenaires sociaux. Tenter de leur refuser toute connexion au Web pour mieux limiter l'expression des contre-pouvoirs est cependant une stratégie vouée à l'échec. » (Bietry, 2002, p. 145). En effet, si l'entreprise introduit trop de contraintes, les dispositions, même les plus récentes, n'empêchent pas certains syndicats de créer leur site en dehors de l'intranet de l'entreprise, sur Internet. (cas de la CGT en 2002 chez Renault). Ils s'affranchissent ainsi des règles qui régissent l'expression des salariés sur le lieu de travail et en cas de tensions avec la direction, ils ne courent pas le risque qu'on leur ferme le canal. Le contrôle du contenu des informations et le ton sont alors beaucoup plus difficile à gérer pour l'entreprise. Certains fournisseurs de services tels que GlobeNet sont spécialisés dans l'hébergement de ce type de sites Internet syndicaux au côté de sites d'associations progressistes ou organisations de citoyens pour éviter la dépendance à l'égard des fournisseurs de services traditionnels.

3.2. La charte d'utilisation des TIC : un nouveau terrain de négociation pour les syndicats

Les échanges de correspondance via Internet ont été un des premiers domaines où les conflits entre salariés et employeurs se sont multipliés faisant évoluer la jurisprudence et la législation. Le mail est assimilé à un courrier comme un autre depuis le jugement du 2 novembre 2000 de la XVIIe chambre du Tribunal Correctionnel de Paris. Il est couvert de ce

⁸ Par exemple, en décembre 2000, puis en janvier 2001 et en mars 2002, Marc Blondel, secrétaire général de FO écrit à M. Seillière, président du MEDEF pour ouvrir des négociations interprofessionnels concernant l'usage des TIC dans les entreprises.

⁹ En 2001, 9 % seulement des entreprises possédaient un site dédié aux syndicats et 15 % prévoyaient d'associer les délégués du personnel à la création d'un Intranet spécifique aux ressources humaines (Bietry, 2002). Au tout début de l'année 2002, il n'y avait qu'une trentaine d'entreprises qui avaient négocié un accord « Intranet syndical » (Julliard, 2002).

fait par le secret de la correspondance. L'arrêt de la Chambre sociale de la Cour de cassation en date du 2 octobre 2001, appelé « l'arrêt Nikon », rappelle le secret des correspondances privées et interdit à l'employeur de prendre connaissance des mails d'un salarié intitulés « personnels » à l'insu de celui-ci.

Comme tout progrès technologique, les TIC sont susceptibles d'apporter le meilleur et le pire selon l'utilisation qui en est faite. Les abus sont possibles tant du côté salariés que du côté syndicats ou employeurs. Comment éviter qu'un salarié passe trop de temps à surfer sur Internet ? Comment éviter qu'un militant règle ses comptes en direct sur l'Intranet¹⁰ ? Comment éviter que l'employeur ne soit tenté d'espionner les syndicats : combien d'e-tracts ont été ouverts ? par qui ?... Avec les TIC, tout est possible mais tout n'est pas permis¹¹.

Par exemple, depuis les années 2000, la cybersurveillance est une problématique posée par l'ensemble des syndicats dans le monde entier. En novembre 2000, une conférence internationale a lieu à Bruxelles pour aborder les droits en ligne des travailleurs et la surveillance du courrier électronique au travail. En décembre 2000, les syndicats français se rencontrent dans le cadre de la « 3^{ème} assises de l'Internet non marchand et solidaire » pour débattre de l'utilisation d'Internet sur le lieu de travail, sur son impact sur l'évolution des libertés syndicales et des droits des salariés, notamment vis à vis du contrôle de leurs activités. Les problèmes liés à la cybersurveillance sont aussi clairement posés par deux rapports d'études et de consultation publique de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL), datés de mars 2001 et de février 2002. Ces deux rapports préconisent différentes mesures visant à encadrer le cybertravail et invitent les partenaires sociaux à négocier autour de cette problématique. Ces deux rapports rappellent aussi l'obligation d'informer non seulement les salariés sur la surveillance mise en place mais aussi les représentants du personnel¹².

Sur ce thème de l'usage des TIC par les salariés et les employeurs, la négociation locale au cas par cas s'avère être aujourd'hui la seule solution possible et pertinente. Tant les Instances nationales comme la CNIL, que les Confédérations syndicales conseillent la négociation d'un accord ou charte d'utilisation des Intranets par les partenaires sociaux. Ces accords rentrent dans le cadre plus global de l'utilisation des ressources informatiques par les salariés de l'entreprise. Ils permettant de préciser l'utilisation ou le « bon usage » dont peuvent faire les salariés des nouvelles technologies mises à leur disposition. Elles contiennent en principe plusieurs volets (Merck *et al.*, 2002) :

- Conditions d'accès des salariés aux systèmes d'information (SI), préservation de l'intégrité du SI, respect de la législation concernant les logiciels,
- Cadre d'utilisation de la messagerie et des forums internes (traçabilité et confidentialité des correspondances¹³...),

¹⁰ Souvent, seuls les syndicats centraux sont habilités à utiliser l'Intranet.

¹¹ Formule employée par la CFDT Cadres le 12 février 2002 pour introduire sa conférence de presse concernant la série de 12 propositions portant sur l'utilisation des TIC dans les entreprises.

¹² L'article L 432-2-1 du Code du Travail concerne l'obligation d'informer le Comité d'Entreprise sur l'automatisation de différents processus de gestion du personnel. Il donne l'obligation de consulter le Comité d'Entreprise sur les moyens et techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés avant leur mise en œuvre. Pour une description plus approfondie du cadre législatif relatif à la e-surveillance, on pourra consulter l'ouvrage de Bietry (2002) qui resitue la problématique dans un contexte managerial et celui de Ray (2001) qui resitue cette problématique dans le contexte du droit du travail.

¹³ Certains accords vont jusqu'à préciser les conditions de croisement entre durée d'utilisation des ressources et temps de travail.

- Cadre d'utilisation d'Internet (informations téléchargées sur le net, forums extérieurs, traçabilité et confidentialité des opérations effectuées...),
- Cadre de création d'éventuels sites personnels aux salariés,
- Cadre d'utilisation de l'Intranet par les partenaires sociaux...

Mais il peut exister aussi des chartes ou accords qui ne fixent que le cadre d'utilisation de l'Intranet par les partenaires sociaux : conditions d'utilisation de la messagerie électronique, conditions de mise en place d'un site syndical sur l'Intranet, moyens matériels et humains (matériel mis à disposition par l'employeur, formation...).

Le point de vue des syndicats sur les chartes et les accords existants aujourd'hui est mitigé. Certaines organisations syndicales dénoncent le statut juridique flou des chartes (non reconnu par le Code du travail alors que les accords le sont). Ils dénoncent aussi leur contenu qui se contente parfois de cumuler les interdits de toutes sortes y compris ceux relevant d'usages socialement admis de la messagerie et de l'Internet à des fins privées (CFE CGC, 2002). En effet, certains employeurs perçoivent ces chartes comme un moyen de se protéger. Néanmoins, dans l'ensemble, les organisations syndicales incitent au dialogue. La CGC explique que, accord ou charte, l'important c'est de créer une véritable discussion autour des droits et des obligations de chacun. « *L'entreprise accepte de négocier un certain nombre de possibilités d'utilisation d'Intranet par les organisations syndicales et, en contrepartie, les organisations syndicales signataires s'engagent à respecter des règles fixées par cet accord, en particulier les règles de sécurité* » (CFE-CGC, 2002). Pour la CFDT, les chartes qui se contentent de lister des interdictions et des sanctions sont contreproductives car vécues par les salariés comme le renforcement du pouvoir répressif de l'employeur. L'organisation syndicale prône plutôt une approche pluridisciplinaire qui s'inscrit dans la même logique que l'accord « santé au travail » et qui permet dialogue et négociation autour de l'ensemble des risques induits tant pour l'employeur que pour le salarié (Duvivier, 2002). Ainsi, au-delà de l'évolution en cours de la législation, les technologies redynamisent le débat, la concertation et la négociation dans les entreprises comme l'ont fait en leur temps les 35 heures. Dans une certaine mesure, ce débat rend aux syndicats leur rôle de partenaire dans la co-construction des règles collectives du travail.

En dehors de certains secteurs d'activité (compagne d'assurance, prestations informatiques...), les chartes ou les accords restent néanmoins encore rares aujourd'hui. On observe des accords plutôt contraignants (interdiction de Spam syndical, limitation du nombre de e-tracs envoyés dans l'année, respect de l'anonymat du contenu des mails...) ou au contraire des accords qui prévoient une grande liberté dans l'usage du courrier électronique et qui en contre-partie impose une transparence totale sur le contenu des mails (exemple : Atos Multimédia, l'accord signé dans la Fonction Publique¹⁴). Dans ce second cas, les entreprises concernées développent une stratégie d'auto-régulation des personnes basées sur le principe du contrôle panoptique.

En complément de ces chartes ou accords, les rapports de la CNIL émettent un certain nombre de préconisations dont par exemple l'introduction d'un chapitre « informatique et libertés » dans le bilan social et d'un délégué à la protection des données dans chaque entreprise.

¹⁴ Les syndicats peuvent utiliser librement l'Intranet de leur Institution. Du matériel est mis à leur disposition et les connexions au réseau local sont gratuites. Le site syndical est hébergé de la même façon gratuitement.

4. Les TIC comme facteurs de modifications du fonctionnement des organisations syndicales

Les TIC rendront-ils les syndicats plus efficaces ? Une enquête, portant sur des données de 1997 (Fiorito J. *et al.*, 2002), conclue que les TIC tendent surtout à modifier l'organisation et le fonctionnement des syndicats¹⁵. Leur impact sur un certain nombre de critères d'efficacité est pour l'instant restreint¹⁶.

4.1. Vers plus de transparence et de démocratie

l'introduction de différentes formes de démocratie au sein des organisations syndicales (consultation des adhérents avant une décision stratégique, mais aussi meilleure diffusion et audience des revendications des groupes dissidents que les organisations syndicales vont devoir prendre en compte...),

Au-delà des nouvelles possibilités de communication, les nouveaux médiateurs tendent à modifier les équilibres en place. En fonction des secteurs, les transformations en cours peuvent être différentes. Par exemple, Le Coq et Debons (1997) expliquent comment l'utilisation du portable entre les organisations syndicales et les camionneurs a totalement réorganisé l'action syndicale lors des conflits avec les routiers. En effet, avant le portable, l'action était coordonnée par les routiers eux-mêmes grâce à l'usage de la CB et les organisations syndicales étaient souvent court-circuitées. Le portable a permis ici de réintroduire leur place dans la coordination des actions et la régulation des conflits. *A contrario*, Greene et ses co-auteurs (2003a, 2003b) montrent comment Internet transforme l'équilibre des pouvoirs entre les représentants officiels et les « activistes de terrain » en redonnant du pouvoir aux militants de base (transparence de l'information, capacité autonome d'agir...).

Les grandes confédérations syndicales françaises sont conscientes que ces modifications dans les équilibres internes peuvent être délicates à gérer. C'est pourquoi, souvent elles ont mis un certain temps à inciter leurs adhérents de base à créer un site Internet. En premier lieu, les confédérations craignaient dans une certaine mesure l'autonomie qu'Internet procure aux adhérents et la perte de leur pouvoir de régulation centralisée. De plus, pour Jean Emmanuel Ray interrogé par Catherine Maussion (2002) pour des raisons d'âge et de profil, les responsables syndicaux en entreprise ne sont pas portés naturellement vers les nouvelles technologies. Ils sont également encore très marqués par le respect de la hiérarchie propre aux trente glorieuses industrielles, alors que la jeune génération baigne dans une culture de réseaux et de collaboration beaucoup plus ouverte sur Internet. Les confédérations syndicales voulaient également se prémunir des risques liés à Internet (tout ce qui est écrit laisse des traces) et d'éventuels débordements. « *Au même titre que les tracs, la confédération est juridiquement responsable du contenu d'un site syndical. (...) Une confédération n'a aucun*

¹⁵ Martinez Lucio (2003) montre que les TIC peuvent avoir une influence différente sur les organisations syndicales en fonction de leur stratégie de communication (pour quels objectifs l'organisation syndicale mobilise-t-elle Internet ? comment va-elle utiliser politiquement les TIC ?...), de leur identité (comment et à quel rythme les TIC s'insèrent dans les moyens de communication traditionnels ?...) ou encore de leur niveau interne de démocratie (comment les TIC supportent ou rentrent en conflit avec les processus de décision ?...).

¹⁶ (le taux de syndicalisation dans le syndicat concerné, le taux de renouvellement des adhérents c'est-à-dire le solde entre adhérents perdus et gagnés et la perception des leaders des syndicats concernés sur leur propre efficacité)

moyen d'interdire le site d'une section » (Dubosc, 2001, p. 37). Néanmoins, conscientes depuis quelques années de l'essor du cybersyndicalisme, les confédérations incitent leurs adhérents à développer et utiliser leur propre site pour mener des actions syndicales¹⁷. Elles proposent des actions de conseil et de formation (colloque, en ligne, CD-ROM spécifique...) pour accompagner leurs adhérents dans cette démarche. Au niveau européen, la Confédération Européenne des Syndicats (CES) a lancé dès mars 2001 un « plan d'action européen d'offres d'informatique à domicile » qui proposait du matériel, des logiciels et des accès à Internet... pour les syndicalistes et leurs familles à des prix très avantageux.

Les TIC tendent à introduire aussi de nouvelles formes de démocratie au sein des organisations syndicales comme le montre l'exemple du SIF, le plus grand syndicat Suédois (exemple relaté par Hatchuel, 2004). Grâce à des dispositifs de participation et de consultation mis en ligne sur le site Web du syndicat, SIF a associé ses adhérents aux décisions de politique générale et à la définition des services à offrir. Ainsi, en 2004 plus de 20 000 membres ont donné leur avis dans des forums de discussion par Internet sur la négociation des grands accords de branche ou des accords nationaux interprofessionnels. Ce type de mutation a néanmoins fait l'objet d'importante polémique interne. Comme toutes organisations fonctionnant sur le principe de la démocratie représentative, les syndicats postulent souvent l'uniformité et l'évidence des besoins de leurs membres. « *Par contraste, en acceptant la variété des attentes individuelles et en associant les adhérents à la définition de leurs missions, certains syndicats, comme SIF, explorent de facto de nouveaux types de collectifs militants* » (Hatchuel, 2004, p. VIII).

4.2. Vers une coopération et une coordination internationale

- le renforcement dans l'avenir d'une coopération internationale entre les organisations syndicales du monde entier (pertinence du niveau international pour analyser, débattre voire coordonner des actions sur certains thèmes).

Sur ce dernier point, de nouvelles structures syndicales internationales voient le jour. L'UNI ou Union Network International a été créé en janvier 2000 et réunit neuf cents syndicats affiliés dans cent quarante pays. Il représente plus de 15 millions d'adhérents dont près de la moitié en Europe. Il se donne pour objectif de renforcer la dimension humaine dans une économie de plus en plus mondialisée. Le premier congrès mondial de l'UNI a eu lieu en septembre 2001 à Berlin pour discuter en priorité des nouvelles formes de travail (télétravail et centres d'appels) et de la syndicalisation (avec notamment l'utilisation d'Internet comme outil de recrutement pour les syndicats). En décembre 2004, un forum syndical européen est organisé par l'UNI.Europa pour aborder les problèmes spécifiques des salariés du secteur de la nouvelle économie.

5. TIC comme vecteur d'évolution du travail et du comportement des salariés : vers un renouvellement du syndicalisme traditionnel

L'ensemble des analyses converge pour montrer que les TIC introduisent un certain nombre de tensions entre opportunités et menaces qui vont dans le sens d'un renouvellement du syndicalisme traditionnel (par exemple, Diamond et Freeman, 2002).

¹⁷ Même si certains syndicats sont tentés de contrôler et maîtriser le contenu des sites locaux (par exemple : SUD PTT, Dubosc, 2001).

5.1. TIC et apparition d'une nouvelle forme de contestation et de nouveaux acteurs syndicaux alternatifs aux syndicats traditionnels

Au-delà des opportunités qu'ils représentent pour les syndicats, les TIC peuvent constituer une menace pour les organisations syndicales traditionnelles. En effet, ils favorisent l'apparition de nouveaux acteurs syndicaux virtuels hybrides. L'exemple le plus médiatisé est celui du groupe Ubi Soft l'un des leaders mondiaux des jeux vidéo. Faute de syndicat, faute d'interlocuteur au service du personnel, un groupe de 7 salariés en contrat précaire décide de diffuser largement son mécontentement. Le 15 décembre 1998 les 1000 salariés du groupe quelle que soit leur implantation reçoivent copie d'une lettre ouverte anonyme adressée au Président qui dénonce les conditions de travail, la précarité des emplois, l'absence de représentation du personnel permise par l'organisation en réseau (ensemble de sociétés de moins de 49 salariés), la politique d'embauche... Ubi Free, le premier syndicat virtuel naît ainsi. La presse s'empare du sujet en dénonçant les méfaits de la course à l'innovation de l'ensemble du secteur sur le plan social. Cette expérience illustre le potentiel d'Internet comme moyen d'expression des salariés alternatif aux syndicats traditionnels. En effet, quelques semaines après l'ouverture d'Ubi Free, d'autres sites du même type se sont développés permettant à des salariés d'exprimer de façon spontanée des mécontentements et des revendications sans intervention des organisations syndicales¹⁸. Le Web semble ainsi pouvoir proposer une nouvelle plateforme revendicative, réactive, interactive, rapide, anonyme et difficilement contrôlable.

Cette expérience est à remettre dans le contexte de la résurgence des courants autonomes et corporatistes contre les pratiques globalisantes des fédérations traditionnelles qui ne sont plus capables de porter des revendications spécifiques (salariés de la net-économie, infirmières...). Les TIC favorisent l'émergence de nouvelles formes de revendications directes des salariés dont les syndicats traditionnels sont absents. Elles renforcent les formes d'actions individuelles au détriment de l'action syndicale qui est basée sur la représentativité (Merck *et al.*, 2002, p. 174). Ce contexte constitue une menace (ou tout au moins sont vécus comme une menace) par les organisations syndicales traditionnelles mais aussi pour les directions des entreprises. Dans des contextes de carence syndicale, l'agitation sociale devient impossible à prévoir et à réguler (Bietry, 2002). L'essence même du syndicalisme est de proposer un interlocuteur crédible, reconnu et ayant autorité sur les salariés tend à être remis en question. Les possibilités offertes par les TIC accentuent donc le déséquilibre du système de relations professionnelles actuelles (désaffection vis à vis des syndicats...).

5.2. TIC, opportunités et menaces introduites par les nouvelles formes de travail

Les nouvelles formes de travail induites par les NTIC notamment l'éclatement de l'entreprise pourraient-elles avoir une influence négative sur le taux de syndicalisation ? Les réponses sont contradictoires.

Le travail ne nécessite plus le partage de la même unité géographique et de temps. On travaille de plus en plus ensemble mais de plus en plus séparément¹⁹ ! De plus, la mobilité du lieu de travail et l'augmentation de l'autonomie permettent le développement du télétravail et du nomadisme. Ces nouvelles formes de travail sont peu propices aux pratiques syndicales traditionnelles en raison de la distance de ces salariés avec l'entreprise. De plus, la distance des salariés entre eux nuit à la solidarité. En effet, les communautés professionnelles tendent à

¹⁸ Voir les exemples relatés par le site : <http://freewarriors.org>

¹⁹ A partir d'une expression introduite par Crépeau (2001).

se désagrèger quand elles ne sont pas entretenues par les contacts humains. Ce n'est pas seulement le secteur de la Net-économie qui est touché mais l'ensemble des entreprises. Les syndicats parlent de « *parcellisation de la force de revendication collective* » (Merck *et al.*, 2002, p. 174) et s'engagent dans une réflexion de fond sur leurs missions et leurs rôles dans cette nouvelle configuration du travail.

Néanmoins, Greene et ses co-auteurs (2003a, 2003b) montrent qu'Internet provoque des effets paradoxaux sur les solidarités. En effet, l'usage des TIC tend à éteindre les solidarités traditionnelles de proximité mais dans le même temps ils créent les moyens de développer des solidarités d'intérêt qui transcendent la présence physique d'où la multiplication des communautés virtuelles. C'est pourquoi, tout en remettant en question les fondements de l'action syndicale traditionnelle, l'usage d'Internet constitue aussi une opportunité de développement pour le syndicalisme. En effet, les TIC permettent de recruter de nouveaux membres et toucher des publics jusqu'à là inaccessibles : cadres nomades, expatriés, salariés détachés... qui peuvent aujourd'hui se tenir au courant de l'actualité sociale de l'entreprise, poser des questions ou solliciter l'appui des délégués par un simple clic, depuis leur domicile, en dehors des heures de travail. Greene et ses co-auteurs (2003a, 2003b) soulignent que ce nouveau contexte d'utilisation introduit une plus grande confidentialité et une plus grande marge de manœuvre dans les pratiques. Certains salariés notamment les cadres ne souhaitaient pas être vus en train de lire le panneau d'affichage syndical. Aujourd'hui, ils peuvent consulter les sites syndicaux lorsqu'ils le souhaitent. Les TIC et notamment l'usage d'Internet fait évoluer en même temps le syndicalisme et le profil de l'activiste ou du syndicaliste militant. De nouvelles populations (femmes aux horaires décalés, cadres itinérants, contrats précaires...) peuvent à distance conduire des actions et participer à la vie des organisations syndicales. Les TIC renouvellent ainsi l'implication syndicale enracinée sur le lieu de travail et fondée sur la présence physique pendant les heures habituelles de travail (réunions, rencontres...). Cette forme d'activisme avait eu tendance à exclure les salariés atypiques et était perçue comme peu compatible avec les responsabilités de certains cadres. Avec les TIC, c'est une nouvelle forme de cybersyndicalisme et de syndicalistes qui commencent à apparaître au côté des formes traditionnelles d'activismes.

5.3. TIC et développement de nouvelles politiques de service aux adhérents

Diamond et Freeman (2002) montrent que les TIC vont permettre aux syndicats de développer des politiques de services aux adhérents (connection en ligne avec des experts nationaux ou internationaux sur différents sujets, envoi de lettre d'information permettant de mettre à jour la législation ou les expériences en cours sur des sujets tels que la sécurité au travail, les conditions de travail dans les centres d'appels...). Ces politiques de services vont permettre d'introduire ou d'augmenter la présence des syndicats dans les secteurs où ils sont peu présents. Par exemple, The National Writers Union a permis de créer une communauté structurée de 700 écrivains indépendants disséminés au travers du pays. Ces politiques de services vont devenir aussi importantes que l'est aujourd'hui l'activité de négociation collective.

L'usage d'Internet concourt donc à rénover un syndicalisme de « services » sans renoncer à l'arme du conflit. Cette double finalité est illustrée par l'exemple du SIF le plus grand syndicat Suédois (exemple relaté par Hatchuel, 2004). Ce syndicat qui compte 300 000 membres défend les cols blancs (techniciens, cadres, ingénieurs...) du secteur industriel et est fortement présent dans le secteur des nouvelles technologies. Confronté dans les années 1990 à une stagnation de ses effectifs, ce syndicat est rentré dans un processus de réflexion approfondi sur le fondement de l'adhésion syndicale. Si les attentes actuelles sont encore

orientées vers la défense des droits collectifs (revenus, assurance-chômage, conditions de travail...), les attentes sont aujourd'hui tournées de façon croissante vers la prise en compte de besoins individuels (crises cycliques des métiers, maintien des compétences, soutien lors des changements d'emploi...). Cette nouvelle réalité et les possibilités offertes par les TIC a permis d'introduire certaines innovations. Dès 2000, le site Web du syndicat proposait en ligne des outils personnalisés de gestion des carrières notamment un bilan de compétences que chaque membre pouvait établir lui-même. En complément, les adhérents avaient la possibilité de rencontrer individuellement des conseillers syndicaux spécialisés. En 2003, les services de gestion des compétences et des carrières étaient parmi les plus sollicités. Néanmoins, cette évolution pose question. En développant des services aux adhérents, le syndicalisme n'évolue-t-il pas vers un syndicalisme managérial privilégiant les adhérents et les experts au détriment des militants ? L'expérience de SIF montre qu'il n'y a pas eu de désaffection pour le volet des négociations collectives pendant que la montée des services en ligne.

6. Limites, enseignements et conclusion

Dans cette communication, nous avons souhaité nous interroger sur les nouveaux enjeux que représentent les TIC pour les syndicats. Cette analyse a conduit tout d'abord à prendre en compte deux dimensions pour caractériser l'impact des TIC sur les syndicats : une dimension sujet/objet – une dimension directe/indirecte. La grille d'analyse ainsi construite permet d'identifier trois types d'enjeux (cf. tableau n° 2).

		<i>Les TIC comme nouveau moyen d'expression, d'action et de pression pour les syndicats</i>	<i>Les TIC comme vecteur de modifications du fonctionnement interne des syndicats</i>
	2	<i>TIC comme vecteur de nouveaux rapports de force avec l'entreprise</i>	<i>TIC comme vecteur de modifications des équilibres internes en place</i>
		<i>Internationalisation</i>	
1	<i>Usage des TIC par les salariés et les syndicats = objet de négociation dans le cadre d'accords « sur-mesure »</i>	Usage des TIC par les syndicats	Modification du fonctionnement interne des organisations syndicales
	<i>TIC comme vecteur de dynamisation du dialogue social dans les organisations</i>	Usage des TIC par les salariés et les employeurs	Évolution du travail Évolution des comportements des salariés
		<i>TIC comme vecteur d'apparition d'une nouvelle forme de contestation et de nouveaux acteurs syndicaux alternatifs aux syndicats traditionnels</i>	
	3	<i>TIC comme vecteur de potentialités d'adhérents d'un nouveau type</i>	
		<i>TIC comme vecteur de potentialités pour une nouvelle offre de services</i>	
		<i>TIC comme facteur de renouvellement du syndicalisme traditionnel</i>	

Tableau n° 2. Les trois types d'enjeux que représentent les TIC pour les syndicats en France

1. Tous les jours les TIC induisent de nouveaux usages qui viennent transformer le travail et rendre caduques la législation et les usages. Parallèlement, ces transformations rapides

peuvent être très différentes d'une organisation à l'autre. Pour tenir compte de ces facteurs, le législateur a préféré mettre en place des espaces de négociation qui favorisent le dialogue social et « l'apprentissage en marchant ». En France, ce nouveau contexte tend à redonner aux syndicats une place et un rôle actif dans la négociation d'accords locaux « sur-mesure » concernant le « bon usage des TIC dans l'entreprise ». Ces accords se multiplient. Leur analyse s'avère très intéressante pour comprendre de façon plus approfondie les modifications en cours comme le montre le récent article de Bietry (2005).

2. Parallèlement, les TIC représentent pour les syndicats une opportunité de développer de nouvelles formes d'expression, d'action et de pression qui renforcent leur pouvoir et modifient les rapports de force avec l'entreprise. Elles tendent aussi à modifier le fonctionnement même des organisations syndicales et à modifier les équilibres en place au sein de ces organisations.

3. Les TIC permettent d'intéresser de façon différente de nouveaux salariés mais favorisent aussi l'émergence de nouvelles formes d'expression des salariés alternatives aux syndicats. Ce sont les tensions entre opportunités et menaces qui font évoluer le syndicalisme traditionnel.

Cette recherche exploratoire présente de nombreuses limites. Notamment, elle se base sur une double recherche documentaire mais n'a pas intégré d'entretiens directs avec des représentants d'organisations syndicales et ne prend en compte que le point de vue des syndicats. De plus, elle aboutit à envisager des enjeux qui mobiliseraient des cadres théoriques fort différents pour prolonger la réflexion.

Néanmoins, au-delà de ces limites, cette recherche contribue à apporter une grille d'analyse qui permet à la fois de mieux comprendre les liens entre TIC, évolution du travail et évolution des syndicats et d'identifier les principaux enjeux actuels que représentent les TIC pour les syndicats.

Bibliographie

Bietry F. (2002) *e-GRH, entre promesses et interrogations*, Coll. « Management et Société », Colombelles, EMS.

Bietry F. (2005) « Les syndicats à l'heure des réseaux », *Revue Française de Gestion*, Vol. 31, n° 157, pp. 79-102.

Chaykowski R.P. (2002) "Re-Inventing Production Systems and Industrial Relations: Technology-Driven Transformation in Canadian Metal-Mining Industry", *Journal of Labor Research*, Volume XXIII, Number 4, Fall, pp. 591-610.

CFE-CGC (2002) « Internet et Intranet dans l'entreprise : un nouvel outil au service de votre action syndicale », *Encadrement Entreprise*, n° 101, mars, avril, pp. 2-16.

CNIL (2001) « Cybersurveillance des salariés dans l'entreprise », *Rapport CNIL*, mars, www.cnil.fr.

CNIL (2002) « Cybersurveillance sur les lieux de travail », *Rapport CNIL*, février, www.cnil.fr.

Coufourier O. (2001) « Quand les nouvelles technologies deviennent mouchards », 26 février, www.cfdt.fr/actualite

- Craipeau S. (2001) *L'entreprise commutante, travailler ensemble séparément*, Paris, Hermes Science, Lavoisier.
- Diamond W.J. et Freeman R.B. (2002) "Will Unionism Prosper in Cyberspace? The Promise of the Internet for Employee Organization", *British Journal of Industrial Relations*, Volume 40, Number 3, pp. 569-596 (septembre)
- Dommergues P., Groux G. et Mason J. (1984) *Les syndicats français et américains face aux mutations technologiques*, Edition Anthropos-Encrages.
- Dubosc J.P. (2001) « Les syndicats se ruent sur la Toile, au grand dam des entreprises », *Liaisons Sociales*, n° 34, mars, pp. 34-37.
- Duvivier M. (2002) « Alerter les salariés des risques induits par les TIC, Entretien avec Jean-Paul Bouchet, secrétaire général adjoint de la CFDT Cadres », 14 mai, www.cfdt.fr/actualite.
- Figarol N. (2005) « Cybersurveillance sur les lieux de travail, Big Brother est-il dans l'entreprise ? », 22 mars, www.cfdt.fr/actualite.
- Findlay P. et McKinlay A. (2003) "Surveillance, Electronic Communications Technologies and Regulation", *Industrial Relations Journal*, Volume 34, Number 4, September, pp. 305-308.
- Fiorito J., Jarley P. et Delaney J.T. (2002) "Information Technology, US Union Organizing and Union Effectiveness", *British Journal of Industrial Relations*, Volume 40, Number 4, December, pp.627-658.
- Gattiker U.E. et Paulson D. (1999) "Unions and New Office Technology", *Relations Industrielles/Industrial Relations*, Volume 54, Number 2, pp. 245-276.
- Giddens A. (1988) *La constitution de la société*, Paris, PUF.
- Guyodo A. (2000) « NTIC, des libertés à garantir », *La revue de la CFDT*, n° 35, novembre, pp 24-28.
- Greene A.M., Hogan J. et Grieco M. (2003) "E-Collectivism and Distributed Discourses : New Opportunities for Trade Union Democracy", *Industrial Relations Journal*, Volume 34, Number 4, September, pp. 282-289.
- Greene A.M. et Kirton G. (2003) "Possibilities for Remote Participation in Trade Unions: Mobilising Women Activists", *Industrial Relations Journal*, Vol. 34, Number 4, September, pp. 319-333.
- Hatchuel A. (2004) « Le syndicalisme innovateur », *Le Monde*, 23 novembre, p. VIII.
- Jaubert C. (2000) « Syndicalisme on-line », *L'hebdo de l'actualité sociale, La vie ouvrière CGT*, n° 2917, 21 juillet, pp. 22-23.
- Julliard C. (2002) « Les douze travaux internet de la CFDT Cadres », 25 février, www.cfdt.fr/actualite.

Le Coq J. et Debons C. (1997) *Routiers : les raisons de la colère*, Paris, Les Editions de l'Atelier.

Labbe D. et Landier H. (2001) *L'entreprise face au nouveau radicalisme syndical*, Paris, Ed. Liaisons.

Martinez Lucio M. (2003) "New communication systems and trade union politics : a case study of Spanish trade unions and the role of the internet", *Industrial Relations Journal*, Volume 34, Number 4, September, pp. 334-347.

Maussion C. (2002) « Il n'est pas temps de légiférer sur l'Intranet », *Libération*, 18 novembre.

Merck B., Fabre M., Proust M.A., Ridet F. et Romanet M. (2002) *Équipes RH, acteurs de la stratégie, l'E-RH : mode ou révolution ?* Paris, Éditions d'Organisation.

Ray J.E. (2001) *Le droit du travail à l'épreuve des NTIC*, Paris, Editions Liaisons.

Réau P. (2003) « Campagne de syndicalisation au bout du fil », », 29 octobre, www.cfdt.fr/actualite.

Trogrlic J.F. (2001) « Impacts de la nouvelle économie et approche syndicale », *La revue de la CFDT*, n° 41, mai, pp 33-37.