

### Unions 2.0 : Le syndicalisme à l'ère du numérique (suite)

par *Martin Richer* - 15 Juin 2015

Quel syndicalisme à l'ère du numérique ? Martin Richer livre pour Metis ses analyses. Dans son [premier article](#), il montrait que les syndicats étaient absents de la Toile, et affirmait qu'il leur serait salutaire de s'adapter aux formes de protestation qui mutent. Aujourd'hui, il revient sur la génération dite Y, le syndicalisme de service, et la transformation des syndicats.

#### Trouver le salut dans la génération Y ?



Les jeunes générations ont leur réputation... Elles sont souvent présentées comme ayant une vision moins prégnante de la valeur travail que leurs aînées. Pourtant, une étude présentée par l'Institut régional du travail d'Aix-en-Provence (Jeunesse et valeur travail, Frédéric Gonthier et Emmanuel de Lescure, Chroniques du travail, n° 2, IRT Aix en Provence, 2011), s'appuyant sur des enquêtes européennes (Enquêtes Valeurs, 1981, 1990, 1999 et 2008), montre qu'il ne semble pas exister d'opposition réelle entre les générations sur la question de la centralité du travail et que les jeunes ont tendance à accorder de plus en plus d'importance au travail (70 % des jeunes de 18 à 29 ans interrogés en 2008, contre 68 % en 1999 et 60 en 1990).

Pour autant, les jeunes ne sont pas enclins à faire du travail une priorité absolue tout en considérant, cependant, l'importance du travail pour le développement personnel. Olivier Galland et Bernard Roudet, (« Une jeunesse différente ? Les valeurs des jeunes Français depuis trente ans », La documentation française, 2012) s'attachent eux aussi à faire justice de certaines idées reçues. Ils montrent que les jeunes ne sont pas devenus réfractaires au travail puisque 70% considèrent qu'il s'agit d'un domaine de la vie très important, soit 2 points de plus que leurs aînés, et ce taux est

en hausse depuis 30 ans.

Il est difficile de parler des spécificités des générations en évitant de confondre les effets d'âge et les effets de génération. Cependant, les analyses montrent que la génération dite Y, élevée à l'heure du Web 2.0, présente quatre « caractéristiques » qui ne devraient pas laisser les organisations syndicales indifférentes.

1. Comme évoqué ci-dessus, les jeunes de la génération Y n'ont absolument pas déserté la « valeur travail » comme certains aiment à le faire croire.
2. Ils sont plus exigeants avec leurs employeurs. Ils veulent comprendre ce qu'on leur demande et ce que l'on attend d'eux ; d'où le jeu de mots génération « why ? ». Et, comble de l'audace, ils n'hésitent pas à remettre en cause leur encadrement lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec ce qu'on leur demande.
3. Ils apprécient pouvoir donner leur avis sur tous les sujets qui les concernent... et notamment leur travail.
4. Ils souhaitent que leur entreprise porte des valeurs d'engagement sociétal et environnemental et se comporte en cohérence avec celles-ci.

Au-delà de l'individualisation qu'on leur prête volontiers, la génération Y n'a pas déserté le collectif et est prête à s'engager. Mais sous des formes différentes. Et avec des contreparties. Il faudra leur faire de la place au sein des IRP et des organisations syndicales. Pour Michèle Rescourio-Gilabert, consultante chez Entreprise & Personnel, « une chose est certaine : le fait syndical se renouvellera par le terrain. Le dialogue social tel qu'il est pratiqué, avec son formalisme pesant, est plutôt un repoussoir » ("Les jeunes confondent dialogue social et entretien avec leur manager", Liaisons Sociales Magazine, 29 décembre 2014). Il y a un fort enjeu d'adaptation pour les syndicats et il me semble que l'approcher par le travail est un bon angle d'attaque (voir par exemple « C'est quoi, ce travail ? », l'événement organisé par la CFDT spécifiquement à l'intention des jeunes à Paris, le 1er mai 2015).

### **Evoluer vers un syndicalisme de services**

Le syndicalisme de services ne correspond pas à la tradition française. Il est pourtant indispensable compte tenu de la forme d'organisation des relations sociales dans notre pays, qui encourage les comportements de passager clandestin chez les salariés : à quoi bon payer une cotisation et prendre le risque de s'exposer, quand on sait que les avantages obtenus par les syndicats profitent à tous, syndiqués ou non syndiqués ? Contrairement à une idée profondément ancrée, la présence syndicale exerce de nombreux effets positifs en termes de compétitivité pour les entreprises (voir « [Oui, les syndicats sont utiles !](#) »). Mais ces effets sont ce que les économistes appellent des externalités positives : ils sont à la disposition de tous.

L'impact strictement financier d'une organisation dans laquelle les avantages ne bénéficient qu'aux syndiqués a été chiffré par Ken Georgetti, président du Canadian Labour Congress, qui le désigne sous le nom de "union advantage," défini par la différence entre ce que gagne un salarié dans un poste couvert par le syndicat et dans un poste équivalent non couvert, soit 7 dollars de l'heure, ce qui représente en cumul sur une carrière, la somme de 600.000 dollars. On comprend l'intérêt, y compris sur le strict plan financier, à adhérer au syndicat pour un salarié canadien. Rien de tel pour un salarié français.

L'offre de services, parfois très étoffée, proposée par les organisations syndicales des pays à haut taux de syndicalisation (assurance chômage, formation professionnelle, services juridiques et financiers, etc.) fait toute la différence. Sans remettre en question les fondements de notre culture syndicale, il faut prendre la mesure des atouts que représentent les plateformes Web 2.0 pour distribuer de façon efficace des services de toute nature (information, aide au pilotage de sa carrière, entraide, etc.) aux adhérents ou aux sympathisants.

La encore, les expériences étrangères sont riches d'enseignement. Je me contenterai, à titre d'exemple, de celui d' [IG Metall](#).

### **Accentuer le retour au travail**

Le syndicalisme est bousculé par l'expulsion du travail en dehors de la sphère productive et l'isolement des salariés placés dans une relation individuelle avec leur « donneur de travail », c'est à dire leur employeur. Voici ce que déclarait Karima Delli, députée Verte au Parlement européen, à Metis (11 mai 2012) : « Je vois un lien entre la montée des populismes dans de nombreux pays européens et les questions du travail, qui joue un rôle majeur selon moi. C'est l'effritement du dialogue social, et plus généralement de la démocratie sociale. En effet, avec les délocalisations des sites industriels en dehors de l'Europe, les filiales d'un même groupe deviennent des entreprises de sous-traitance, mais en interne. Le salarié devient un travailleur isolé de la communauté du travail, et le dialogue social ne peut plus s'exercer normalement à travers les institutions représentatives du personnel. L'impact sur l'organisation du travail est conséquent, puisque les conflits inhérents au travail ne peuvent plus être efficacement traités via un règlement vertueux des conflits entre salariés et managers. »

Le numérique risque d'accentuer ce mouvement d'individualisation et d'isolement. Mais comme toute technologie, ses effets sociaux dépendent de ses usages. Le défi pour le syndicalisme est de faire s'exprimer le potentiel de ces outils en matière de construction collective et de cohésion. Myriam Karoui, enseignante chercheuse à l'Ecole Centrale, a mené au printemps 2014 sous la direction de Franck La Pinta, Chief Digital Officer HR à la Société Générale, une étude intitulée « Partenaires Sociaux et Réseaux Sociaux Professionnels ; Panorama des pratiques de 20

entreprises ». Elle montre que « les relations entre les partenaires sociaux et les directions semblent en général encore peu impactées par la révolution numérique : les outils digitaux ne semblent pas bouleverser leur façon de travailler. En revanche, la communication numérique entre les partenaires sociaux et les salariés semble se développer. Les partenaires sociaux voient dans le digital un moyen de se rapprocher et de renforcer le lien avec les salariés, surtout pendant les campagnes électorales où lorsque des conflits sociaux apparaissent ». C'est clairement une piste à approfondir.

Mais il faut aller plus loin. En effet, cette communication est encore très univoque : il s'agit plutôt d'information que de réelle communication. C'est dans cette dimension d'échange, d'interactivité, que les organisations syndicales pourraient trouver un second souffle, notamment en entretenant le débat autour du travail. Les forums interactifs peuvent permettre aux organisations syndicales de poser leur légitimité et leur attractivité auprès des salariés en organisant la controverse : qu'est-ce qu'un travail bien fait ; quels sont les irritants et au contraire les appuis pour réaliser un travail de qualité ?

Ceci est d'autant plus vital que le numérique génère de nouveaux contextes de travail, dans lesquels le Web devient le lieu et la matière première du travail, un environnement finement décrit par les Actes du Colloque co-organisé par la DIRECCTE IDF, la DGT et la FING (Fondation internet nouvelle génération, un think tank, qui travaille sur la manière dont les individus s'approprient les nouvelles technologies) le 12 mars 2013 sur les transformations du travail liées au numérique : « Toutes les activités menées sur les réseaux ou sur des terminaux numériques produisent continuellement de la donnée, qui est porteuse de valeur pour les plateformes qui délivrent les services, explique Antonio Casilli, sociologue à Telecom Paris Tech. Les systèmes algorithmiques sont sous-tendus par le travail de fournis de millions d'internautes utilisateurs ». Ici le travail n'est plus cantonné aux bureaux, aux usines, il ne se définit plus par rapport à des horaires de production. Il est omniprésent : partout et en tout temps. Il prend la forme d'une exploitation extrême au sens où il n'est pas rémunéré, au mieux fait-il l'objet d'un accroissement du capital symbolique des individus (notoriété), alors qu'il est sous-tendu par des dépenses publiques importantes (éducation, protection sociale, accès aux réseaux, etc.). Mais il s'agit d'une exploitation « heureuse » sans aliénation, précise Antonio Casilli : celle d'un travail plaisir (« weisure » en anglais, fusion de work/travail et leisure/loisirs).

Ces nouvelles formes de travail concernent des travailleurs indépendants, rémunérés en tant que tels, mais aussi des internautes, qui vendent leurs biens et leur savoir-faire sur eBay, Le Bon Coin, AirBnB ou Uber. Parmi les plus précaires de ces nouveaux travailleurs, on trouve les "turkers" de la plate-forme Mechanical Turk d'Amazon créée en 2005 ou de ses alter ego (Freelancers, Foule Factory, TaskRabbit,...). Ces plates-formes mettent en relation des entreprises qui ont des tâches simples mais non automatisables à exécuter avec des contributeurs prêts à le réaliser. Pour quelques centimes d'euros, ces derniers acceptent, ou non, d'effectuer n'importe quelle tâche proposée par une entreprise.

Cette extrême atomisation du travail et la création d'un « lumpen prolariat numérique » a donné naissance à ce qu'il convient d'appeler le « digital labor », une thématique élaborée aux Etats-Unis par Trebor Scholz ("Digital Labor ; The Internet as playground and factory »), en France par Antonio Casilli (« Qu'est-ce que le Digital Labor ? », Bodyspacesociety, 1er avril 2013).

Le travail est un jeu à trois : l'entreprise (et son dirigeant), le travailleur (salarié ou indépendant) et le client. A l'heure du numérique et de la « servicialisation » de l'économie, il est de plus en plus une co-production entre le travailleur et le client. Cette coproduction peut former le pivot d'une nouvelle alliance autour de la notion de « travail bien fait ». De même, avec le courant de la RSE, les syndicats cherchent à sensibiliser les clients à l'importance de la qualité du travail et des conditions de travail : nous sommes à la fois consommateur et citoyen, producteur,... et nous cherchons une cohérence entre ces différents rôles.

### **Engager la transformation numérique des organisations syndicales**

En 2007, un syndicaliste allemand, Ulrich Klotz, expliquait que les syndicats doivent effectuer la même transformation douloureuse que les entreprises pour s'adapter au nouveau monde du numérique et créait le terme « Unions 2.0 » (syndicats 2.0).

Lorsque l'on passe d'une société du travail à une société des activités, le syndicalisme ne peut en sortir indemne. Amandine Brugière, chef des projets "Digiwork" et "Infolab" à la FING met

justement l'accent sur les 'slashers', ceux qui mettent une barre oblique, un slash, entre leurs multiples fonctions en se présentant. Ils ouvrent l'ère du self-emploi et de la pluri-activité : on peut aujourd'hui être à la fois entrepreneur, étudiant, salarié, expert ou encore indépendant. Ils sont emblématiques de l'actuelle situation qui se caractérise à la fois par la précarisation du travail et son morcellement. Mais alors, comment envisager le militantisme syndical lorsque l'on a plusieurs employeurs ? Et lorsque l'on est son propre patron - ce qui n'éloigne pas toujours la menace de l'exploitation ? Comment s'organisent les nouveaux collectifs de travail ? L'adhésion syndicale aujourd'hui est conçue au niveau de l'entreprise : on adhère à une section syndicale, une équipe d'entreprise. Mais à l'heure de la portabilité des droits (qui affecte la formation avec le passage du DIF au CPF, l'assurance chômage, etc.), alors que les salariés qui entrent aujourd'hui sur le marché du travail savent qu'ils auront au moins 7 employeurs différents dans leur carrière, est-ce toujours la forme d'organisation pertinente ? A l'heure des travailleurs du savoir, le syndicalisme qui s'est construit pour fédérer les offreurs de main-d'œuvre est-il le même qui saura organiser les cerveaux-d'œuvre, selon l'expression de Jean-Pierre Corniou ?

Aux Etats-Unis, la multiplication des turkers reflète le morcellement et la précarisation du travail. Elle montre que le réseau internet devient, plus que tout autre, le lieu du travail et de plus en plus souvent, le travail lui-même. C'est d'autant plus vrai pour les nouvelles générations. Etre présent dans cet environnement est donc, pour le mouvement syndical, une simple question de survie.

Le syndicalisme américain se réinvente en s'efforçant d'attirer les travailleurs pauvres et les précaires (Walmart, qui a connu sa première grande grève en 2014, chaînes de restauration rapides). Il tente d'organiser les travailleurs indépendants (voir par exemple le DWU, Domestic Workers United, créé en 2000 : [domesticworkersunited.org](http://domesticworkersunited.org)). Aux États-Unis, les travailleurs indépendants s'organisent au sein de l'association Freelancers Union, fondée par Sara Horowitz. D'après Trebor Scholz (interview à EuroNomade), Freelancers Union est fort de 225.000 membres et est le syndicat qui connaît la plus forte croissance aux Etats Unis. Les chauffeurs d'Uber se regroupent pour demander à être considérés en tant que salariés et non comme de simples membres de la plate-forme. De nouveaux collectifs numériques voient aussi le jour, tels Turkopticon et WeAreDynamo, qui regroupent les "turkers", les utilisateurs de la plateforme d'Amazon. Ils ont aussi créé des forums online, comme CloudMeBaby and TurkerNation, qui leurs permettent de peser davantage. Turkopticon permet aux utilisateurs de la plateforme de noter leurs employeurs anonymes, afin d'identifier les escrocset les mauvais payeurs. C'est une forme, certes élémentaire, de contre-pouvoir. En décembre 2014, WeAreDynamo a lancé un appel pour interpellier Jeff Bezos, le fondateur et CEO d'Amazon, sur les conditions de travail de ses membres. On constate ainsi le développement autour de la plateforme d'Amazon, d'un véritable écosystème de contre-pouvoirs sous différentes formes. L'enjeu pour le syndicalisme est d'y trouver sa place.

Les entreprises devraient également réévaluer leurs attitudes. Elles sont naturellement tentées de limiter et d'encadrer soigneusement les capacités des organisations syndicales à communiquer sur les réseaux sociaux d'entreprise. D'après Olivier Bruges, DRH SAG du Groupe Sanofi, « chez nous, la question s'est posée très tôt, dès le début des années 2000 et a donné lieu, en 2003, à un premier accord de droit syndical spécifique. La première motivation était évidemment d'encadrer l'utilisation des outils numérique dans la communication des partenaires sociaux à destination des salariés » (« Du dialogue social aux conversations numériques », 13e rencontre de l'Observatoire des Réseaux Sociaux d'Entreprise, 10 juillet 2014).

Jean-Emmanuel Ray, Professeur de droit à l'Université Panthéon Sorbonne, rappelle que depuis 2004, et la loi sur la communication électronique dans l'entreprise, la communication digitale syndicale en entreprise est supposée être régie par un accord collectif. Pourtant en 2014 ces accords sont seulement au nombre d'une centaine. Mais la poussée du corps social est parfois trop forte et les entreprises ont intérêt à opter pour une plus grande ouverture. « Il nous faut aider les organisations syndicales à tirer le meilleurs profit de ces outils pour qu'elles ne soient pas débordées par des communautés ou des collectifs de salariés autonomes ou des acteurs externes à l'entreprise ... ce qui porterait un coup certain au dialogue social, » poursuit Olivier Bruges. « C'est un risque très important, pas seulement pour les organisations syndicales, mais bien évidemment aussi pour les directions d'entreprises ». De même, les directions générales et les DRH devraient être plus ouvertes à l'intégration des voix syndicales dans leur propre communication. A l'heure de la transparence des réseaux sociaux, les plaquettes institutionnelles présentant un point de vue univoque ont vécu. La communication gagnante sera celle qui sait intégrer et mettre en discussion la diversité des opinions, celle des parties prenantes et en particulier les messages des dirigeants syndicaux et des élus du personnel.

## Conclusion

L'extension du numérique prépare-t-il un monde sans contre-pouvoirs ? C'est un danger identifié par tous les acteurs, y compris les Etats, qui cherchent à préserver leur assiette (fiscale) de la

dévoration de valeurs menée par les géants de l'internet. Les organisations syndicales le pressentent : elles se trouvent confrontées au plus grand défi depuis la charte d'Amiens, qui définissait le rôle du syndicalisme comme la défense des intérêts matériels et moraux des travailleurs. Il est urgent de cesser d'attendre. L'enjeu est de taille. Il faut renouer avec l'ambition émancipatrice qui se trouve à l'origine d'internet. Il faut installer les mouvements sociaux et collectifs sur le Web, comme on déjà su le faire plusieurs ONG. Il faut utiliser ces technologies pour poursuivre l'aventure du syndicalisme en travaillant sur l'inclusion, l'action collective, la cohésion, le développement des biens communs.

## A propos de cet article

**Auteur(s) : Martin Richer**

*: ère numérique, syndicalisme, France, éclosion, déclin, réseaux sociaux, jeunesse, futur du travail, formes de protestation, Internet, génération Y, IG Metall, Freelancers Unions, USA, Antonio Casilli, IRT Aix-en-provence, Martin Richer*

[www.metiseurope.eu](http://www.metiseurope.eu)