



## NUMÉRIQUE ET DIALOGUE SOCIAL : COMMENT UTILISER AU MIEUX CE POTENTIEL DE RELATION AUX SALARIÉS ?

***Le recours au travail à distance impliqué par la crise sanitaire de 2020 a amplifié le recours au numérique dans les entreprises. Les acteurs du dialogue social ont dû épouser ce mouvement à marche forcée et souvent sans possibilité de réflexion préalable, le législateur ayant intégré dans ses ordonnances d'adaptation de la vie économique à la pandémie des dispositions à ce sujet, notamment en matière d'organisation des réunions de CSE et des négociations. L'apprentissage du « e-dialogue social » concerne l'ensemble des niveaux d'échanges : direction-représentants des salariés, direction-salariés et représentants des salariés-salariés. C'est à ce dernier couple que nous nous intéressons particulièrement ici : quels moyens de communication mobiliser ? à quelle fin ? et quels points de vigilance garder en tête ?***

Aujourd'hui, en termes de communication numérique vers les salariés, le législateur donne aux organisations syndicales un **accès de droit à l'intranet des entreprises**. Mais force est de constater que ces plateformes peuvent apparaître obsolètes au regard des nouveaux modes d'interaction digitale et sont peu consultées. Pour une organisation syndicale, concentrer sa communication sur l'intranet en 2021 serait un peu comme si un distributeur de films ne placardait ses affiches que dans des boutiques de location de VHS.

### RELATION DIGITALE ENTRE IRP ET SALARIÉS : LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR FÉDÉRER ET ÉCHANGER

Avec l'installation du numérique dans la vie du dialogue social, les élus que nous accompagnons réalisent de plus en plus l'importance du recours au mail pour communiquer auprès des salariés. Or cette possibilité reste jusqu'à maintenant suspendue à un accord de l'employeur. En attendant un accès de droit garanti par le législateur, les organisations syndicales devraient faire de cet outil central de la communication numérique l'objectif numéro un du volet digital de leurs négociations sur le fonctionnement du dialogue social.

Les directions rechignent souvent à donner aux représentants syndicaux l'accès aux mails des salariés, même si la période de confinement a pu assouplir les positions. Il peut donc être tentant de se tourner vers les **réseaux sociaux grand public** : Facebook, Twitter, et pourquoi pas Tik Tok et Twitch. Les OS peuvent essayer d'accéder à un autre public par ces medias, qui permettent davantage d'interaction que les mails. C'est possible, mais attention : chacun de ces outils a ses propres règles et son propre public. Leur principale limite est que chacun demande un investissement important en temps pour le construire et le faire vivre. Tout d'abord, il faut que les OS se construisent elles-mêmes leur audience et qu'elles la retiennent captive par un travail incessant d'**interaction** et de **production de contenu**. Quitte à jouer le jeu des réseaux, mieux vaut donc se concentrer sur un seul canal. A ce titre, Facebook est le plus démocratiquement utilisé, bien qu'il soit moins privilégié par les populations les plus jeunes.

### LE MAIL POUR DIFFUSER L'INFORMATION

Mais avant de dialoguer avec les salariés, il faut pouvoir les informer. **Le bon vieil e-mail reste le meilleur outil pour communiquer de façon « descendante » avec**

**Le collectif de travail** : informer de l'ouverture d'une négociation, d'un projet de transformations, présenter une liste et un programme... Les interactions que permettent les réseaux sont un plus non négligeable, mais le fait que tous les salariés aient accès à la même information syndicale reste une base incontournable. C'est cette base que permet l'accès des OS à la communication par mail.

Sans cette information partagée, nous rencontrons trop souvent des situations où les salariés se plaignent d'un manque de communication de la part de leurs élus dans des périodes de changement angoissantes : déménagement, transfert de contrats, réorganisation, PSE... Pourtant, nous constatons que les élus, représentants et militants syndicaux sont mobilisés. Ils sont régulièrement sur le terrain, et échangent et informent les salariés des avancées de la situation. Mais avec le développement du télétravail et plus largement l'éclatement des collectifs de travail dans des espaces et des temporalités différents, il est très facile de passer à côté du moment où un représentant est passé dans votre équipe pour échanger. Si les e-mails ne permettent pas de remplacer la qualité d'un échange de vive voix, ils permettent au moins de **mettre tout le monde au même niveau d'information**. C'est pourquoi l'obtention de l'accès à l'e-mail devrait être selon nous une priorité pour les OS, a fortiori quand les liens physiques entre les salariés se distendent.

Les directions évoquent souvent « l'infobésité » pour justifier leur refus de donner aux OS l'accès aux messageries des salariés. C'est parce que l'attention des salariés est une denrée rare et précieuse qu'ils ne souhaitent pas la partager avec les OS. Si un salarié prend le temps de lire un message de communication syndicale court, informatif et sans langue de bois qui l'informerait sur sa rémunération ou sur l'avenir de son entreprise, il risque de ne pas accorder la même attention aux messages de communication interne, plus fréquents, envoyés par la direction.

## DES QUESTIONNAIRES EN LIGNE POUR LES REMONTÉES DE TERRAINS

Enfin, afin de permettre aux représentants du personnel d'intégrer au mieux les remontées de terrain dans leurs travaux, il leur est possible de recourir à des questionnaires en ligne. Selon le sujet abordé, ils pourront ainsi évaluer les pratiques des salariés (conditions de travail, accès à la formation, rémunération...), leurs besoins et leurs souhaits. Ces **enquêtes flash** peuvent être particulièrement éclairantes pour identifier les **axes clé d'une négociation, les attentes et inquiétudes autour d'un projet**, ou plus largement le **climat social** et les perceptions des salariés sur les thèmes abordés par les partenaires sociaux. Il est ainsi possible de repérer

des signaux faibles, de recentrer certains chantiers autour des enjeux primordiaux ou d'apporter des propositions ad hoc.

Les questionnaires peuvent être menés par le biais d'outils disponibles en ligne. Selon le sujet, **il est possible que le CSE s'appuie sur son expert pour l'accompagner dans la conception et l'administration de l'enquête, ainsi que dans l'analyse des résultats, dans le cadre d'une mission récurrente (politique sociale par exemple), de la préparation de la négociation sur l'égalité professionnelle, ou d'une mission ad hoc**. Pour faciliter leur diffusion, le mail est un bon outil, mais le QRcode permet une diffusion plus aisée !

## DES BONNES PRATIQUES À DÉFINIR ET UN CADRE À NÉGOCIER

De manière plus large, il est possible de tenter de rassurer les directions en proposant d'encadrer toutes les formes de la communication des IRP dans le cadre de l'accord sur le dialogue social. En ce qui concerne l'utilisation des mails, la longueur et la fréquence des communications peut être abordée, et il est possible de proposer à une direction une période d'essai de quelques mois au bout de laquelle les partenaires sociaux font le point sur les éventuelles difficultés. On peut imaginer aussi une instance paritaire qui pourrait se rassembler sur demande pour traiter des cas de mésusages éventuels. Au-delà des gages que l'on peut apporter à l'employeur, il faut insister sur le fait que l'accès aux e-mails par les organisations syndicales et le CSE apparaît à n'importe quel salarié comme une évidence. Un blocage sur cette question donne aux directions une image d'archaïsme en contradiction avec leur enthousiasme généralement affiché pour les innovations numériques.

*Boucles Whatsapp, questionnaires-flash, mails, recours aux réseaux sociaux, les stratégies de négociation et les dispositifs sont largement à imaginer. Bien choisir ses canaux de communication nécessite une réflexion préalable quant aux finalités recherchées, aux compétences numériques des utilisateurs (salariés et représentants) et aux moyens disponibles. Vos employeurs sont probablement bien accompagnés sur ce sujet, et il apparaît nécessaire d'intégrer ces nouveaux modes de communication dans les négociations sur le télétravail ou sur le dialogue social. Sur ce sujet comme sur d'autres, n'hésitez pas à solliciter vos experts pour vous faire appuyer et négocier à armes égales. ■*



Sextant Expertise  
[www.sextant-expertise.fr](http://www.sextant-expertise.fr)