

Qualité du dialogue social



Les enjeux ?

Le travail change à un rythme accéléré. Il n'y a pas de déterminisme mais une variété de choix ouverts. Les organisations se différencient par leur façon de gérer les problèmes, de faire face aux contraintes de l'environnement et d'anticiper les évolutions. Accompagner les mutations du travail nécessite de la cohérence entre les dimensions économiques, techniques, organisationnelles et sociales des choix opérés. Cet accompagnement suppose notamment l'expression des intérêts des différents acteurs et leur prise en compte dans le processus de changement. Entendu comme tel le dialogue social est un facteur d'efficacité économique et de progrès social grâce aux compromis qu'il permet de réaliser entre les intérêts, parfois divergents, des acteurs du monde du travail.

Dialogue social, levier de l'amélioration des conditions de travail et de l'efficacité globale

Dans l'acception large que lui donne l'Organisation Internationale du Travail, le dialogue social recouvre toutes les formes de négociation, de consultation, d'information et de concertation, entre les représentants des travailleurs et des employeurs, et éventuellement des pouvoirs publics, sur des enjeux politiques et sociaux d'intérêt commun. Au sens plus étroit du terme, le dialogue social renvoie généralement en France à ses deux composantes majeures que sont la négociation collective et les processus d'information et consultation des institutions représentatives du personnel.

Ainsi que le soulignait le CESE dans son avis de 2016[1], « *le dialogue social contribue au sens du travail et à sa qualité. Il garantit ainsi son utilité économique et sociale pour le bien commun. Le bien-être de salarié-e-s respecté-e-s, écouté-e-s, reconnu-e-s se traduit dans la qualité de vie au travail, la productivité et la compétitivité* ». Ce lien est notamment mis en évidence dans une étude récente d'Eurofound qui montre que les établissements dans lesquels l'information donnée aux élus du personnel est bonne (fréquence et étendue des informations ; jugement positif des élus sur leur qualité) sont plus performants que les établissements dans lesquels la qualité de l'information est jugée insuffisante ou médiocre.

Pour autant, malgré les tentatives faites pour soutenir le développement de la négociation collective, en particulier au niveau de l'entreprise, la pratique dominante du dialogue social en France reste encore trop souvent empreinte de formalisme et de méfiance réciproque [3]. Forcée par des décennies d'accompagnement de processus de transformation négociée des organisations, la conviction de l'Anact est que le ressourcement du dialogue social passe par un dialogue professionnel et managérial sur le travail au quotidien.

Les organisations ont tout intérêt à soutenir ces diverses formes de dialogue et à les articuler. Les enseignements du terrain nourrissent et contribuent au dialogue social qui participe à l'institutionnalisation de normes sociales.

[1] *Le développement de la culture du dialogue social en France*, avis du CESE présenté par MM. Bérille et Pillard, juin 2016

[3] Cf. les constats faits par la commission présidée par JD Combrexelle, dans son rapport au Premier Ministre *La négociation collective, le travail et l'emploi*, septembre 2015