

## LES TECHNIQUES DE DIALOGUE SOCIAL

### Définition

Le dialogue social est l'ensemble de procédés visant à mettre en place de mécanismes de concertation, de consultation, de médiation, de gestion de conflit dans lesquels les intérêts de chaque partie sont préservés.

Il recouvre à la fois toutes les formes de négociation, de consultation et d'échange d'information entre les représentants des travailleurs et des employeurs sur des questions d'intérêt mutuel liées à la politique économique et social (Verboven. L.2002).

On peut dès lors considérer que le dialogue social se situe au cœur de l'harmonie sociale et constitue de ce fait un instrument des conflits sociaux, un outil de recherche de consensus.

A ce sujet, le B.I.T vise à travers le dialogue social, à renforcer l'action de l'O.I.T par le tripartisme et le rôle de ses mandants pour accroître leur capacité à annoncer et à promouvoir des mécanismes de concertation permanents. Bref, le dialogue social, un élément fondamental des relations professionnelles serait donc un gage de stabilité sociale indispensable pour le développement économique et social d'un pays, d'une organisation syndicale, d'une entreprise.

D'après WALGRAVE J. 2002, on considère que dialoguer comprend trois composants.

Un savoir-faire, un savoir être et une maîtrise technique ou savoir.

- a) Le savoir-faire concerne les habitudes pour s'exprimer, communiquer, entretenir des relations basées sur le respect, gérer le stress et les tensions, gérer les informations, préparer une négociation, en maîtriser les techniques, parvenir à un avis sur les textes législatifs en matière de choix, de choix politiques, parvenir à un accord.
- b) Le savoir être se mesure par rapport aux attitudes indispensables à adopter pour parvenir à un accord ou des actions ; les sens de l'écoute, le respect de l'autre, le respect de la parole donnée et des règles établies de commun accord avec toutes les parties concernées.
- c) Une maîtrise des techniques de prévention et de gestion des conflits, d'un cadre juridique, de négociations collectives et sociales tels les privatisations, les programmes d'ajustement structurel, la prévoyance sociale, la formation, etc...

Signalons en passant que les autorités des pays francophones d'Afrique ont demandé au B.I.T de les assister dans une mise en place de mécanismes de concertation et des consultations adaptés pour renforcer le processus de dénonciation en cours au niveau des institutions publiques. En réponse, le BIT a mis en place un programme d'appui à la promotion de dialogue social depuis 1998 dénommé « PRODIAF », c'est-à-dire Programme de Dialogue Social en Afrique Francophone.

**A. Représentation des travailleurs dans l'entreprise, Convention Internationale de l'OIT n° 135 de 1971 ratifiée en République Démocratique du Congo le 20 juin 2001**

Cette loi Internationale a pour but de protéger efficacement les représentants des travailleurs contre toutes mesures qui pourraient leur porter préjudice, y compris le licenciement, et qui seraient motivées par leur qualité ou leurs activités de représentants des travailleurs, leur affiliation syndicale ou leur participation à des activités syndicales, pour autant qu'ils agissent conformément aux lois, conventions collectives ou autres arrangements.

Des facilités doivent leur être accordées de manière à leur permettre de remplir leurs fonctions comme il se doit.

Selon la Convention 135 de l'OIT, les termes Représentants des travailleurs désignent des personnes reconnues comme tel par la législation ou la pratique nationale, qu'elles soient :

- a) Des représentants syndicaux nommés ou élus par des ou par les membres du syndicat (pour le reste, voir la convention de l'OIT n° 135)
- b) Code congolais en matière de la représentation dans les entreprises.

En République Démocratique du Congo, la représentation des travailleurs dans les entreprises ou les établissements de toute nature est assurée par une délégation syndicale élue par les travailleurs.

Le mandat des délégués est de trois ans renouvelables. Ce mandat ne peut entraîner ni mesures vexatoires, ni préjudices, ni avantages spéciaux pour celui qui l'exerce.

Tout licenciement d'un délégué syndical ou suppléant envisagé par l'employeur ou une mutation faisant perdre sa qualité de délégué, doit être soumis à l'Inspection du Travail.

La compétence de la délégation syndicale s'étend à l'ensemble des conditions de travail dans l'entreprise.

La délégation syndicale est consultée et participe à la gestion des œuvres sociales créées par l'employeur en faveur de son personnel. (Voir Code du Travail de la RDC, articles 255 à 271).