

Délégué du personnel, un rôle délicat

LE MONDE | 03.03.2014 à 12h18 | Sophie Péters



Confrontés quotidiennement à des salariés en difficultés au travail, les délégués du personnel se trouvent depuis quelques années investis d'un rôle plus élargi qui réclame bien souvent une expertise accrue en matière de relations humaines.

Porteurs d'une possibilité de dialogue sans faux semblants avec la direction en court-circuitant les hiérarchies, partenaires indispensables au bon fonctionnement de l'organisation, ils ont plus que jamais un rôle important à jouer. Mais ô combien délicat...

« Ils sont parfois confrontés à des situations dramatiques, le personnel et le professionnel étant souvent imbriqués chez les salariés qui les sollicitent, relève Bruno Lefebvre, psychologue clinicien et dirigeant du cabinet AlterAlliance. Bien souvent, la charge et l'organisation de travail, le manque de reconnaissance, les relations avec la hiérarchie sont au cœur des préoccupations évoquées par les salariés ».

« RÉELLE VALEUR AJOUTÉE »

Marge de manœuvre limitée à une simple écoute, sollicitation de médiation sans réelle formation aux méthodes, ni médecin, ni thérapeute, la tentation est grande de passer trop de temps à la recherche des causes, voire des coupables, au détriment du temps investi en recherche de solutions. *« Dans un climat de concertation, il s'agit de rechercher les solutions plus que les responsabilités en s'attachant au factuel. C'est dans cet engagement et ce dialogue avec la direction sur des solutions aussi bien organisationnelles et managériales, qu'individuelles (informer le salarié et au besoin l'orienter) qu'un délégué du personnel apporte une réelle valeur ajoutée »*, dit Bruno Lefebvre.

A l'heure où les risques psychosociaux prennent de l'ampleur, les solutions proviennent davantage de démarches concertées entre les élus et la direction, que d'un rapport de force. Ce qui enrichit d'autant la fonction de délégué du personnel, dont l'enjeu est de passer d'une démarche individuelle à une démarche collective plus objective.

Reste côté salarié, à prendre le temps d'exprimer une demande précise : qu'attendez-vous de lui ? Une simple écoute réconfortante, un conseil, une médiation, une action sur votre organisation de travail ? *« Préparez par écrit ce que vous voulez lui dire, les documents que vous voudriez lui soumettre, afin d'être le plus factuel et descriptif possible. Si vous lui demandez de ne pas parler de la situation que vous lui soumettez, n'oubliez pas que ses moyens d'actions seront vraisemblablement limités à une écoute bienveillante et à des conseils : est-ce bien ce que vous cherchez ? »*, interroge le consultant.

Vous pouvez vous sentir en confiance et parler librement : n'oubliez pas que les délégués du personnel sont tenus de respecter une obligation de secret professionnel et de discrétion.

Sophie Péters

www.lemonde.fr