

Le
RÉSEAU

des DÉLÉGUÉS
SOCIAUX et
DÉLÉGUÉES SOCIALES

**Portrait d'un réseau unique
d'entraide syndicale**



Édition 2019

CONCEPTION

Rima Chaaban, service de l'éducation

François Ouellet, service de la santé et de la sécurité du travail

RELECTURE ET MISE EN PAGE

Diane Bélanger, service de la santé et de la sécurité du travail

DERNIÈRE MISE À JOUR : OCTOBRE 2019

Service de la santé et de la sécurité du travail



565, boulevard Crémazie Est, bureau 12100

Montréal (Québec) H2M 2W3

Téléphone : 514 383-8000

www.ftq.qc.ca

Dépôt légal 4^e trimestre 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

ISBN 978-2-89639-421-0

Document imprimé au
service de l'imprimerie de la FTQ

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Un peu d'histoire	2
Des besoins criants	2
Un partenariat qui porte ses fruits	3
Un modèle syndical	4
Méthodologie	5
Une collecte d'information riche	5
Le questionnaire	6
Pour mieux connaître les DS	7
Problématiques et interventions	9
Faits saillants des interventions	10
Prévention	13
Les effets	14
Activités syndicales et intégration à la structure	15
Besoins exprimés	16
Conclusion	17
Bibliographie	19

INTRODUCTION

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que la FTQ fait paraître cette deuxième édition du Portrait de l'intervention des déléguées sociales et délégués sociaux de la FTQ (DS). Une initiative née en 2015 qui permet, tous les trois ans, de tracer l'évolution des problématiques sur lesquelles les DS interviennent dans leur milieu de travail.

Il va sans dire que le Réseau des DS est bien connu dans la structure FTQ. Or, comme le travail de ces derniers est confidentiel et souvent très délicat, il était difficile de le documenter. Aujourd'hui, grâce à ce portrait anonymisé, nous pouvons mieux comprendre les interventions des DS et en saisir toute l'ampleur. Il nous permet également de déceler les grandes problématiques vécues dans les milieux de travail et développer le soutien nécessaire pour l'accompagnement des acteurs du Réseau.

Cette année encore, plus de 1 000 formulaires ont été analysés pour la production de ce document. Cette deuxième édition accorde une attention particulière aux enjeux liés à l'organisation du travail et met en lumière les tendances des cinq dernières années.

La première édition nous a permis de constater que notre réseau est bien vivant et on en a la preuve; nous comptons aujourd'hui près de 3 700 DS. En effet, au cours des deux dernières années, le réseau a accueilli près de 900 nouveaux DS dans ses rangs et donné 65 formations de base à travers le Québec. Signe des besoins criants dans les milieux de travail et, surtout, signe que les travailleurs et travailleuses syndiqués répondent à l'appel pour assurer le mieux-être de leurs confrères et de leurs consœurs. Ce n'est pas étonnant quand on sait que la solidarité et l'entraide sont deux valeurs profondément ancrées dans le mouvement syndical.

À tous les délégués sociaux et déléguées sociales de la FTQ, nous vous disons merci pour votre contribution exceptionnelle à notre mouvement.

Bonne lecture!

UN PEU D'HISTOIRE

DES BESOINS CRIANTS

Pour bien comprendre le Réseau des DS de la FTQ, il faut d'abord retourner à ses origines. Le Réseau naît dans un contexte d'importante crise économique au Québec. Au début des années 1980, les fermetures d'entreprises et les pertes d'emplois sont nombreuses. Le taux de chômage frise les 14 %, l'inflation atteint un sommet record et les taux d'intérêt se situent entre 17 % et 20 %. Les problèmes d'endettement, de consommation d'alcool et de drogues apparaissent plus criants chez nos membres et engendrent des besoins croissants de tous ordres. Le Conseil du travail de Montréal (CTM) est le principal artisan de la création du Réseau syndical d'entraide. Il a alors la volonté de répondre aux problèmes des membres des syndicats affiliés – non couverts par une convention collective – et de développer un type d'action propre au conseil.

En 1981, le CTM entreprend une enquête pour connaître les besoins de ses membres en matière de problèmes dits « personnels ». Les réponses mettent en évidence les diverses difficultés qu'ils vivent concernant : les lois et les programmes, comme l'assurance-chômage, les déclarations de revenus, l'aide juridique; le budget, les dettes et les poursuites, incluant les saisies de salaire; la séparation, le divorce et la garde d'enfants; la consommation d'alcool ou de drogues, personnellement ou chez leurs enfants. Le 6^e Congrès du CTM, organisé en avril 1981 sur le thème *Élargir l'action syndicale locale*, est consacré en grande partie à la création du Réseau que l'on nomme alors *Programme de conseillers sociaux*. Deux ans plus tard, la FTQ adopte une résolution lors de son 18^e Congrès pour favoriser la mise sur pied d'un programme de formation sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies ainsi que la création de programmes syndicaux d'aide aux employés et aux employées. C'est d'ailleurs à ce congrès de la FTQ que le CTM annonce la mise en place de son Réseau de DS en collaboration avec Centraide du Grand Montréal.

UN PARTENARIAT QUI PORTE SES FRUITS

Le partenariat développé avec Centraide reste un élément fondamental de la création du Réseau des DS. Dès 1980, les pourparlers entre le CTM et Centraide du Grand Montréal ont débuté afin d'établir le programme. C'est finalement en 1983 que le CTM signe une première entente avec Centraide du Grand Montréal. Il y est en outre spécifié que la coordination du Réseau relèverait directement du conseil. À ce titre, cette première entente négociée à Montréal servira d'exemple pour l'ensemble du Réseau qui se développera, par la suite, à travers tout le Québec. Il s'agit alors d'un projet pilote de trois ans, renouvelable chaque année, ayant pour but de mesurer la faisabilité et la pertinence d'un tel programme. L'idée est de développer des façons de « faire ensemble », entre le mouvement syndical et Centraide. En contrepartie de l'aide financière de Centraide au programme de DS, il était entendu que les syndicats affiliés au CTM participeraient activement à la campagne de financement de Centraide. L'histoire nous révélera que les deux organisations y trouveront leur compte.

Avec la mise sur pied du Réseau, nos syndicats sont appelés à agir sur un champ d'action différent de celui, plus traditionnel, de la négociation de la convention collective et de la défense des membres. On veut également aider ceux et celles qui, ayant perdu leur emploi, se trouvent isolés, sans leur syndicat. Il faut toutefois se rappeler que depuis les débuts du mouvement syndical, l'entraide a toujours été présente, de façon plus spontanée, mais tout de même continue. Pensons aux grandes grèves de Murdochville, d'Asbestos et plus récemment d'ABI, des exemples frappants de solidarité et d'entraide syndicales. Avec la mise sur pied du Réseau, on reconnaît les besoins des membres et la nécessité d'y répondre. On a la volonté d'agir et on se donne des moyens pour y arriver.

Aujourd'hui, Centraide est partenaire de 10 réseaux régionaux où la FTQ est présente et demeure un allié indispensable.

UN MODÈLE SYNDICAL

Plusieurs principes et façons de faire du Réseau sont des choix assumés dans la foulée de sa création. Il est d'abord et avant tout un outil syndical mis sur pied pour venir en aide aux membres qui vivent diverses problématiques. L'intervention du DS vise trois objectifs : briser le sentiment d'isolement, pallier le manque d'information et aider le ou la collègue à se prendre en main.

Le Réseau est constitué de membres de divers milieux de travail qui ont démontré de l'intérêt pour aider leurs confrères et consœurs en difficulté. C'est une autre façon de s'impliquer dans la structure syndicale, d'exprimer leur solidarité dans le milieu. Le programme de DS correspond à un modèle particulier d'intervention par les pairs. La relation d'aide se passe d'égal à égal, elle est libre, volontaire et confidentielle. Il s'agit d'un modèle complémentaire à l'intervention professionnelle puisqu'on traite des aspects absents de la relation d'aide professionnelle : intervention précoce, aide pour faire reconnaître l'existence ou l'émergence d'un problème, attitude de solidarité, etc. Mais il n'est pas un substitut aux traitements et aux thérapies qui peuvent être nécessaires. Comme mentionné plus tôt, c'est une intervention de première ligne dont les trois outils sont l'écoute active, la référence efficace et la prévention.

MÉTHODOLOGIE

UNE COLLECTE D'INFORMATION RICHE

Pour l'édition de 2016 du portrait, nous avons privilégié la distribution d'un questionnaire pour rejoindre un échantillon des quelque 3 500 DS sont dispersés dans plusieurs milliers de lieux de travail dans l'ensemble du territoire québécois. Pour la présente édition, nous reprenons la méthode de collecte de données à l'occasion des conférences annuelles régionales des DS. Ces conférences sont des lieux de rassemblement qui permettent aux DS de réseauter et de se ressourcer. Elles sont également des opportunités de formation et de perfectionnement. Malheureusement, ce ne sont pas tous les DS qui ont la possibilité d'y participer étant donné les modalités de libération et de financement qui diffèrent d'un milieu à l'autre.

Les questionnaires ont été distribués au cours des trois dernières années dans les conseils régionaux où des conférences ont été organisées et lors de la conférence nationale en 2018. Pour la période 2017-2019, c'est un total de 1 030 (tableau 1). C'est donc 1 706 questionnaires qui ont été remplis depuis 2015.

TABLEAU 1 : NOMBRE DE QUESTIONNAIRES PAR ANNÉE DE RÉFÉRENCE ET RÉGIONS

	2017	2018	2019	Total
Nombre de questionnaires	460	267	303	1 030
Régions organisatrices	<ul style="list-style-type: none">• Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec• Estrie et Mauricie• Laurentides-Lanaudière• Montréal métropolitain• Outaouais• Québec-Chaudière-Appalaches• Saguenay-Lac-Saint-Jean	<ul style="list-style-type: none">• Conférence nationale• Outaouais• Laurentides-Lanaudière• Montérégie	<ul style="list-style-type: none">• Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec• Laurentides-Lanaudière• Montréal métropolitain• Outaouais ¹• Québec-Chaudière-Appalaches• Saguenay-Lac-Saint-Jean	

¹ Les analyses présentées dans le présent portrait ne tiennent pas compte de la rencontre de l'Outaouais regroupant 61 délégués sociaux et déléguées sociales qui a eu lieu après la production du document.

LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire utilisé en 2016 ayant montré ses capacités à recueillir des données liées aux acteurs et aux actrices du Réseau, nous l'avons repris avec quelques ajustements pour la présente édition.

Rappelons qu'il est difficile, malgré les réponses recueillies, de quantifier certaines interventions des DS. La grande majorité d'entre eux fait un travail quotidien de prévention et de sensibilisation. Ce type d'intervention empêche, dans certains cas, l'apparition de problèmes plus importants. On peut donc en déduire que les DS n'ont pas toujours connaissance de l'impact des gestes posés dans leur milieu.

Pour faciliter la lecture du rapport, nous présenterons les données de 2019 à moins de différences notables. Par ailleurs, il est maintenant possible de faire ressortir des tendances avec les cinq années de recul dont nous disposons. Le fait qu'une même personne puisse avoir participé à plusieurs conférences constitue une limite importante quand vient le temps de faire les analyses.

Nouveauté pour l'édition de 2019, les résultats seront présentés dans les prochaines pages en fonction des variables importantes que sont le sexe, l'âge, l'expérience, les régions d'appartenance et le secteur d'activités.

POUR MIEUX CONNAÎTRE LES DS

Nous nous sommes d'abord attardés à dresser le portrait démographique des 303 personnes qui ont répondu au questionnaire distribué en 2019. Le rapport et les annexes statistiques sont disponibles sur le site Web de la FTQ à la section *Entraide syndicale*. Les documents présentent les résultats pour les cinq dernières années.

On note en premier lieu que les répondants au questionnaire en 2019 sont majoritairement des hommes; ils constituent 56,7 % des répondants. C'est une légère baisse par rapport à 2015 où cette proportion était de 59,1 %. Si les hommes sont en plus grande proportion dans toutes les régions, c'est à Québec-Chaudière-Appalaches qu'elle est la plus importante avec 71,4 % et dans Laurentides-Lanaudière que la situation est la plus proche de la parité (51,1 % vs 48,6 %). Il faut dire que cela est assez proportionnel à l'effectif global de la FTQ qui compte 63 % d'hommes et 37 % de femmes.

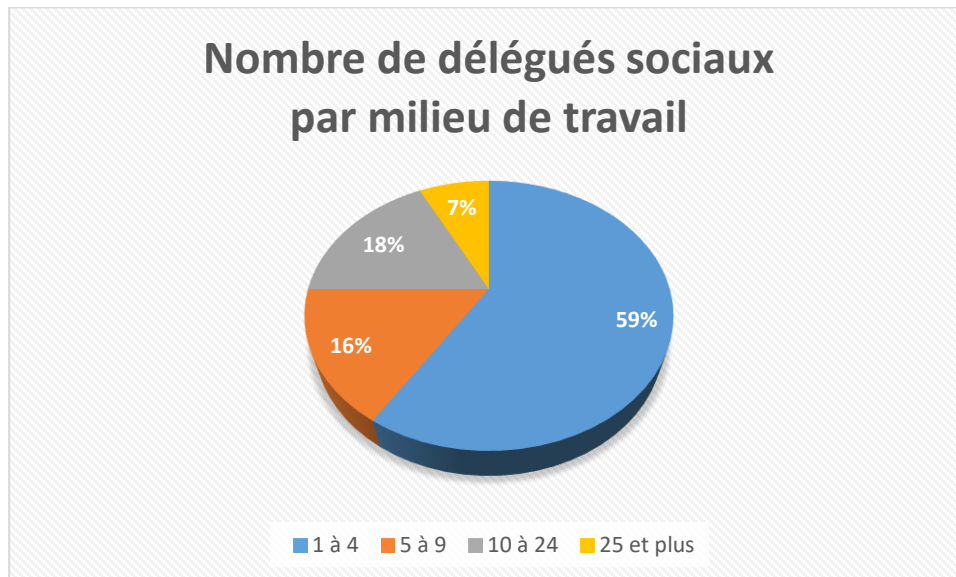
On remarque également que ce sont les personnes de 50 ans et plus qui composent près de la moitié des répondants et des répondantes. Ils représentent à eux seuls une proportion de 44,6 %, dont 46 % sont des hommes. Les personnes âgées de 35 à 49 ans correspondent à 45,6 % des personnes interrogées, dont 49 % sont des femmes, alors que les moins de 35 ans en composent à peine 9,8 %. Sur ce point, la situation n'a pas changé depuis 2015. Les régions les plus jeunes sont Saguenay-Lac-Saint-Jean et Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec avec plus de 65 % de répondants et répondantes ayant moins de 50 ans, dont 20 % ont moins de 35 ans en Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec. Des efforts demeurent donc à être mis pour intéresser les plus jeunes au réseau pour les prochaines années.

À la lumière des données, nous constatons aussi que le Réseau syndical d'entraide de la FTQ est un réseau composé de personnes ayant de l'expérience. Ces données laissent également entendre une très bonne rétention sur une moyenne et longue durée. En effet, 19 % des personnes sondées cumulent plus de 10 ans d'expérience et 39 % en cumulent plus de six. Cette proportion monte à 44 % chez les hommes. Par ailleurs, 37 % affichent moins de deux ans d'expérience et 61 % en y ajoutant les deux à cinq ans. Cette situation est encore plus marquée chez les femmes avec respectivement 46 % et 69 %. Ceci montre bien que le Réseau se renouvelle. Cette tendance s'accroît depuis 2015 et les nouveaux DS sont en bonne proportion des femmes. Si l'un de nos enjeux est d'intéresser davantage de jeunes à la fonction de DS, le renouvellement du Réseau n'est cependant pas en péril.

La grande majorité des DS travaille dans le secteur primaire et manufacturier (32 %) et dans le secteur public (45 %), soit plus des trois quarts des personnes interrogées. Par ailleurs, les hommes sont présents de façon plus massive dans les secteurs primaires et manufacturiers (45 %) alors que les femmes se retrouvent à 69 % dans les services publics. Près de 10 % travaillent, quant à eux, dans le secteur privé. Cette répartition est très similaire à celle de

2015. Encore une fois, cette distribution correspond assez bien au profil de l'effectif global de la FTQ.

Pour ce qui est du nombre de délégués par milieu de travail, il est intéressant de noter que la majorité, près de 60 %, œuvre dans une petite équipe de délégués constituée de moins de cinq personnes, 12 % de l'ensemble des répondants y occupant seul la fonction. À l'autre extrême, 7 % d'entre eux font partie d'une équipe de 25 DS et plus.



PROBLÉMATIQUES ET INTERVENTIONS

Le rôle des DS est d'écouter leurs collègues, de les aider à comprendre ce qui leur arrive pour être en mesure d'agir plus efficacement sur leurs difficultés et de les orienter, au besoin, vers des ressources qui répondent adéquatement à leurs besoins. En questionnant les DS sur la nature de leurs interventions, force est d'admettre que les problèmes vécus par leurs collègues de travail sont très diversifiés et certainement lourds à porter.

Dans le questionnaire, nous avons regroupé les problèmes rencontrés par les DS en 17 catégories et les avons mesurées selon la fréquence des interventions : Souvent, À l'occasion, Jamais. Nous avons conservé les catégories suivantes : Dépendances à l'alcool, aux drogues et aux médicaments; Autres dépendances (jeux excessifs, cyberdépendance, etc.); Problèmes de santé mentale (stress, épuisement professionnel, dépression, détresse, solitude); Problèmes de relations interpersonnelles; Harcèlement et violence; Maladies physiques; Endettement; Problèmes familiaux ou conjugaux; Suicide d'un collègue ou d'un proche; Crises suicidaires (idéations, tentatives) et Relations interethniques.

En 2016, les commentaires des DS sondés mettaient en lumière l'importance toujours plus grande que prend l'organisation du travail dans le développement de problèmes, notamment de détresse psychologique et de maladies physiques. Or, dans la précédente version du questionnaire, une seule question abordait cet aspect du travail. Pour la présente édition du portrait, nous avons développé quatre variables touchant les problèmes organisationnels : Horaires; Aménagements physiques; Surcharge de travail et Changements organisationnels.

FAITS SAILLANTS DES INTERVENTIONS

- Lorsqu'on examine de façon générale les problèmes pour lesquels la fréquence d'intervention des DS est « souvent », nous retrouvons dans l'ordre : 1. Santé mentale (40 %); 2. Relations interpersonnelles (34 %); 3. Surcharge de travail (34 %); 4. Harcèlement (24 %); 5. Changements organisationnels (23 %); et 6. Horaires (23 %). À noter que trois de ces catégories touchent l'organisation de travail.

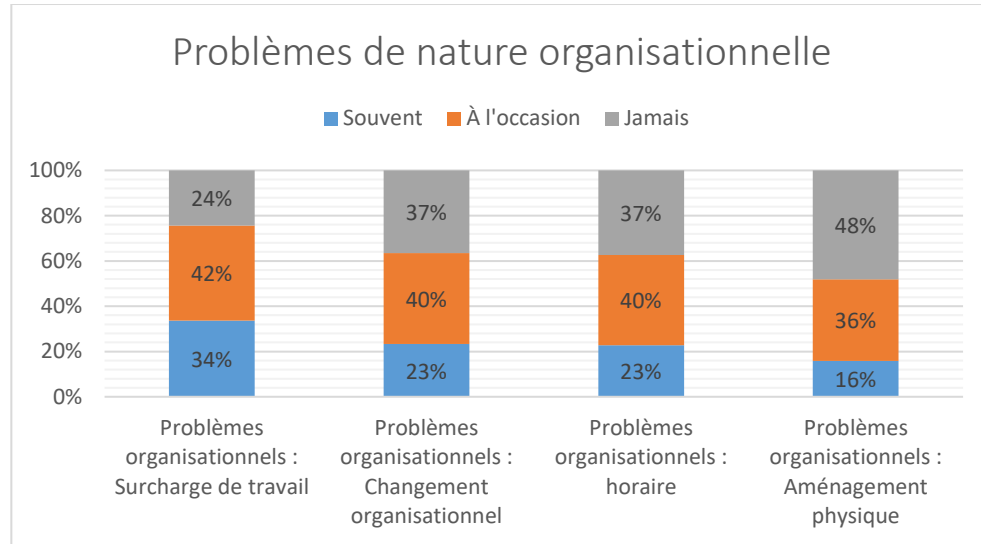
Par rapport à 2016, nous constatons une augmentation significative du nombre de DS qui disent intervenir souvent pour des problèmes de santé mentale, soit une hausse de six points de pourcentage.

- En ajoutant les interventions « à l'occasion », le portrait diffère et montre que les interventions portant sur les problèmes personnels demeurent importantes : 1. Santé mentale (91 %); 2. Relations interpersonnelles (91 %); 3. Harcèlement et violence (83 %); 4. Deuil (79 %); 5. Problèmes familiaux et conjugaux (77 %); 6. Surcharge de travail (76 %); et 7. Alcool, drogues et médicaments (75 %).

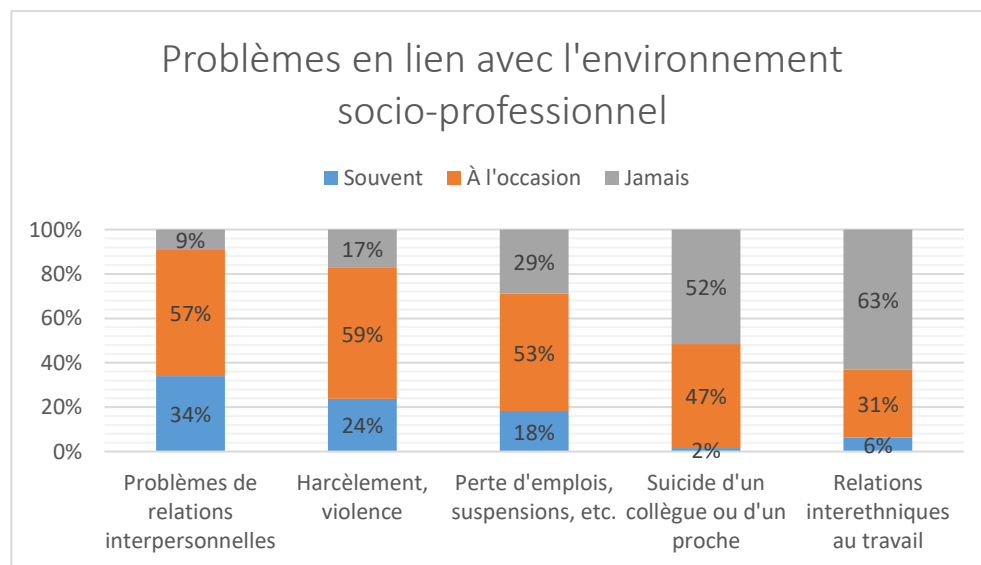
Les problèmes interpersonnels remplacent les problèmes familiaux au top trois des catégories que l'on retrouvait en 2016. Dans l'ensemble, nous ne constatons pas de différences notables par rapport au portrait de 2016, à l'exception des problèmes de dépendance qui font l'objet d'une moins grande fréquence d'interventions : Alcool (79 % en 2016 vs 75 % en 2019), autres dépendances (55 % en 2016 vs 41 % en 2019).

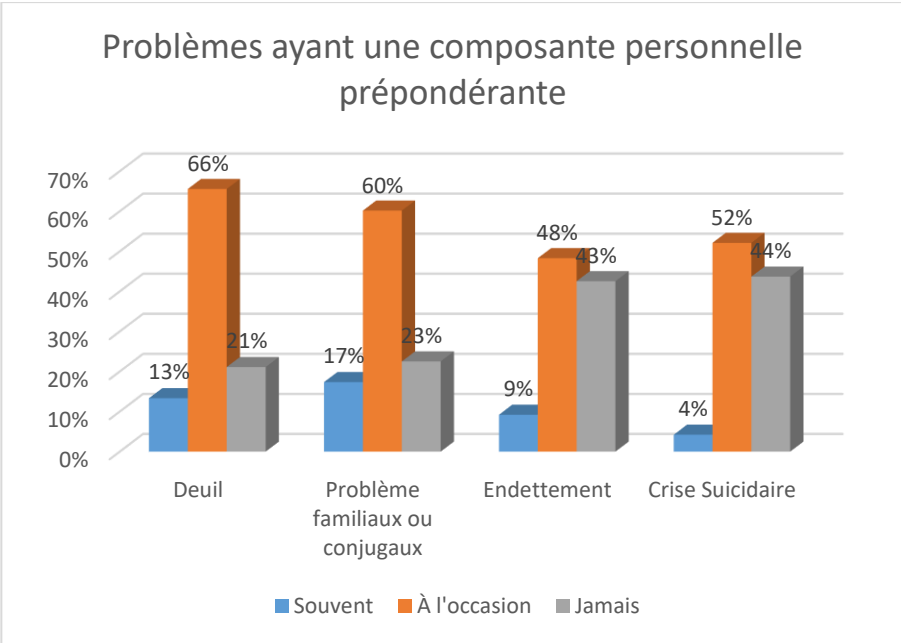
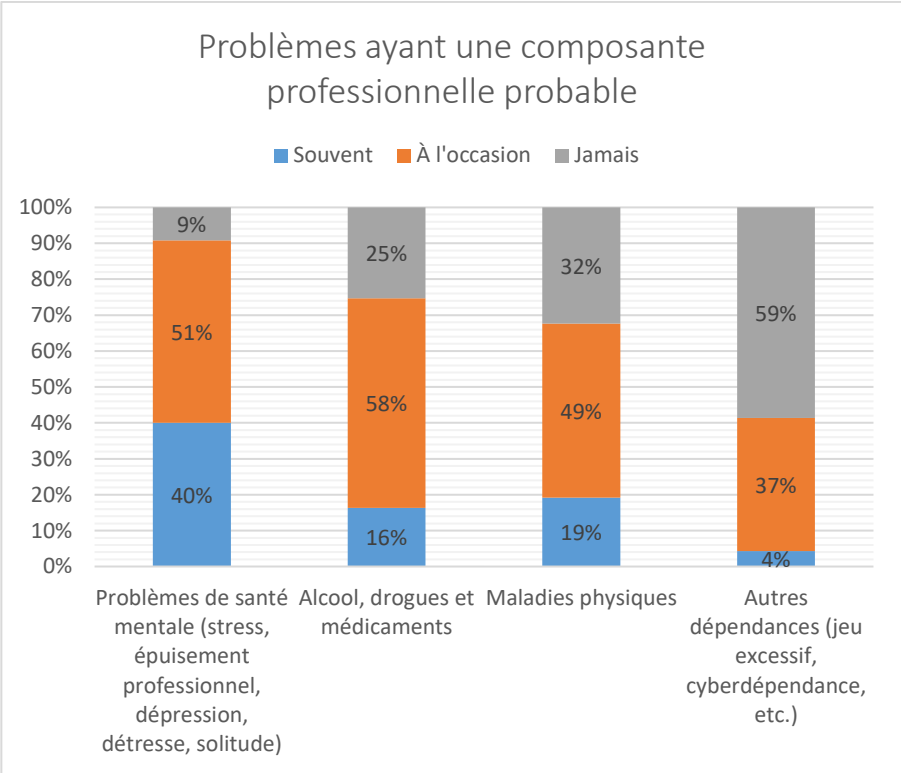
- L'analyse des données selon le sexe du répondant : les hommes interviennent beaucoup plus sur les questions de dépendances à l'alcool, aux drogues et aux médicaments (88 % vs 56 %), les crises suicidaires (65 % vs 45 %), le suicide d'un collègue (53 % vs 43 %) et les problèmes familiaux et conjugaux (81 % vs 72 %). Dans le cas des déléguées sociales, ce sont les questions organisationnelles qui les distinguent avec 10 points de pourcentage de plus pour chacune des sous-catégories. Ces chiffres peuvent être mis en relation avec le secteur d'activités : les hommes sont plus présents dans les secteurs primaires et manufacturiers, alors que les femmes sont présentes en plus grande proportion dans les services.
- De façon générale, les DS ayant plus de 10 ans d'expérience interviennent sur tous les sujets plus régulièrement que les novices ayant cinq ans et moins. Ces derniers interviennent plus régulièrement (souvent et à l'occasion chez 70 % et plus d'entre eux) sur les questions de harcèlement et violence, de problèmes de relations interpersonnelles, de problèmes de santé mentale et de surcharge de travail. Pour les expérimentés, seuls les problèmes d'aménagement physique et de relations interethniques sont l'occasion d'intervention pour moins du tiers d'entre eux.

- Plus spécifiquement en ce qui concerne les problèmes en lien avec l'organisation du travail, nous constatons que les DS interviennent le plus souvent sur des questions de surcharge de travail (76 % disent le faire souvent et à l'occasion). Les autres dimensions occupent aussi une part importante des efforts des déléguées sociales et des délégués sociaux. Ce portrait aide à réfléchir sur les besoins des DS en matière de formation et de collaboration avec la structure syndicale afin d'agir plus efficacement en prévention.



- Les figures suivantes présentent les résultats en les regroupant selon la présence ou non d'une composante professionnelle du problème rencontré. Ce portrait confirme que les situations vécues par les DS touchent à la fois les sphères professionnelles et privées et que les répercussions demeurent majeures tant au travail que dans la vie personnelle.





PRÉVENTION

Comme nous venons de le voir, les problèmes de santé mentale et ceux liés à l'organisation du travail sont encore, en 2019, au cœur des démarches faites par les DS. Ces problèmes exigent une intervention encore plus importante en prévention. Les données du questionnaire nous permettent d'évaluer les actions des DS en la matière. Les principaux résultats sont présentés dans les prochaines lignes.

Parmi les activités de prévention citées par les répondants et répondantes, on retrouve la vigilance systématique. Cette vigie permet au DS de détecter des comportements à risque et d'intervenir stratégiquement avant qu'une situation ne dégénère. En effet, bon nombre de répondants et répondantes au questionnaire ont jugé bon de préciser que les interventions d'écoute, les suivis, les rencontres individuelles, le soutien de personnes en détresse et les interventions de première ligne menant à des références aux ressources appropriées qu'ils effectuaient devaient aussi être considérés comme des interventions de prévention.

Il est également intéressant de relever que les personnes interrogées ont abondamment rapporté des activités visant à publiciser l'existence du Réseau comme faisant partie des activités de prévention qu'ils effectuaient. Ainsi, on y mentionne les rapports faits à leur exécutif (44 % le faisant régulièrement et 37 % parfois), les rappels en assemblées générales (20 % le faisant régulièrement et 30 % parfois).

Le contact direct avec les membres demeure le moyen de communication le plus utilisé par les répondants et répondantes, 84 % y ayant recours. Pour leur part, les communications écrites (par courriel, le journal des DS, la documentation affichée dans l'entreprise, les informations présentes sur les sites Web) sont utilisées par près de la moitié d'entre eux

(48 %). Nous observons le recours aux médias sociaux et aux autres technologies de l'information comme moyen de rejoindre les membres. Bref, toute action visant à promouvoir le Réseau, tant auprès des membres qu'auprès de l'employeur, fait partie du travail de prévention.

Une partie des répondants et des répondantes (27 % en 2019 par rapport à 46 % en 2016) ont affirmé tenir des activités d'information et de sensibilisation, notamment lors de semaines ou de journées thématiques telles que la Semaine de prévention des dépendances, la Journée mondiale de la prévention du suicide, etc. Il s'agit surtout de la tenue de kiosques d'information, de la rédaction d'articles dans le journal syndical, de pose d'affiches et d'organisation de conférences. Cette diminution importante devra faire l'objet d'une attention particulière dans les prochaines années.

La préparation du milieu de travail pour le retour d'une personne ayant été absente pour maladie fait également partie des activités de prévention réalisées dans une forte proportion (36 % en 2019 par rapport à 46 % en 2016). Cette pratique est fort importante pour favoriser le maintien du rétablissement de la personne, tout comme pour la santé du milieu de travail.

Il faut toutefois noter une diminution importante du nombre de DS qui disent ne faire aucune activité de prévention, soit 5,5 % en 2019 comparativement à 18 % en 2015. Il s'agit d'une très bonne nouvelle.

Finalement, on constate que le recours aux différentes activités de prévention est directement proportionnel au nombre d'années d'expérience du DS. Le sexe du répondant quant à lui n'a pas d'effet sur les activités de prévention.

LES EFFETS

L'analyse systématique des effets qu'a le Réseau sur les milieux de travail est une tâche difficile, d'autant plus que le caractère confidentiel de l'intervention ne laisse guère de place aux entretiens avec les personnes aidées. Toutefois, nous pouvons mesurer, d'une certaine façon, les bénéfices de l'entraide par la perception des DS de ces effets sur la personne aidée et dans les milieux de travail. Soulignons également que les améliorations et les succès constatés par les DS eux-mêmes sont d'indéniables sources de motivation dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

En 2019, comme en 2016, c'est presque à l'unanimité (90,2 %) que les DS interrogés constatent un soulagement chez les personnes aidées. Plus de la moitié (53 %) constate une amélioration de l'estime de soi et de la confiance en soi chez les personnes aidées. Ce sont 43,7 % des personnes sondées qui mentionnent l'amélioration des relations interpersonnelles ou des relations familiales. Près de la moitié (47 %) constate que la personne aidée prend en charge son problème. En ce qui concerne les dépendances, plus du cinquième (21,1 %) constate un arrêt ou un contrôle de la dépendance. Ce qui n'est pas rien quand on connaît les difficultés de contrôle inhérentes à cette maladie. Enfin, 63 % des répondants et des répondantes déclarent que les personnes aidées développent également une plus grande confiance envers leur syndicat.

Comme pour les activités de prévention, la perception des effets positifs du travail des DS est plus marquée avec l'augmentation du nombre d'années d'expérience. C'est particulièrement vrai pour le contrôle ou l'arrêt de la dépendance qui est perçu comme un effet par 13 % des répondants ayant moins de deux ans d'expérience, alors que c'est le cas pour 44 % des plus de 15 ans.

En ce qui a trait aux effets des interventions dans le milieu de travail, tous les indicateurs demeurent stables ou montrent une amélioration par rapport au portrait de 2016. Plus de 68 % perçoivent une amélioration des relations interpersonnelles dans leur milieu de travail suite à leurs interventions. Près de 70 % constatent une meilleure compréhension et une plus grande confiance des membres envers le rôle du DS. Près de 65 % observent une amélioration du climat de travail et des relations interpersonnelles entre collègues, une hausse de cinq points de pourcentage par rapport à 2016. Plus de la moitié (56 %) mentionne une plus grande confiance des membres envers leur syndicat. Enfin, 45 % perçoivent également une amélioration des relations avec la partie patronale, ici aussi une hausse de cinq points de pourcentage par rapport à 2016.

ACTIVITÉS SYNDICALES ET INTÉGRATION À LA STRUCTURE

En 2016, le portrait mettait en lumière l'importance du double, voire triple rôle syndical des DS. Dans le portrait de 2019, cette situation s'accroît. En effet, 53 % des DS sont également délégués syndicaux (contre 36 % en 2016), 11 % délégués de griefs, 29 % délégués en santé et sécurité (22 % en 2016), 31 % faisaient aussi partie d'un comité syndical ou paritaire (25 % en 2016) et, enfin, 39 % étaient aussi membres du conseil exécutif (35 % en 2016). Dans presque tous les cas, il s'agit d'une augmentation significative de la participation à l'activité syndicale. Par ailleurs, il est important de remarquer que la majorité des militantes et militants syndicaux cumule plusieurs fonctions dans leur milieu. Cette situation n'est donc pas unique aux DS.

En y regardant de plus près, on constate que la tendance à occuper un poste de délégué syndical croît en fonction du nombre d'années d'expérience de délégué social et, cela jusqu'à 10 ans, pour ensuite décroître sauf pour le fait d'être membre de l'exécutif. L'hypothèse peut être que dans certaines sections locales, un poste de DS, voire de responsable local des DS, est ouvert à l'exécutif.

En ce qui concerne les liens et les échanges avec les instances syndicales, la situation est relativement stable. En 2019, 44 % des DS ont mentionné faire régulièrement des rapports à leur exécutif, près de 37 % en faire parfois et seulement 19 % indiquent ne jamais le faire. Entre 2015 et 2019, on peut remarquer une légère augmentation des communications avec l'exécutif syndical. Ainsi, en 2015, 43 % disaient faire rapport régulièrement, 32 % parfois et 21 % jamais.

Pour ce qui est de faire un rapport à l'assemblée générale, soit directement aux membres, les répondants et répondantes sont moins nombreux à le faire : 20 % le font régulièrement, 30 % le font parfois et près de 50 % ne le font jamais. Cette donnée peut sembler paradoxale, étant donné la proximité des DS avec le terrain, mais tombe également sous le sens lorsque l'on connaît l'importance du caractère confidentiel que revêt l'action des DS. Par ailleurs, il s'agit d'une baisse importante puisqu'en 2016, seulement 36 % ne faisaient jamais rapport à l'assemblée générale.

Ce dernier constat, en plus de celui portant sur l'importance d'investir en prévention et de collaborer avec la structure syndicale, nous mène à la conclusion que des efforts de réinvestissement dans l'action syndicale devront être faits à tous les niveaux.

BESOINS EXPRIMÉS

Afin de réfléchir aux orientations du Réseau, nous avons incité les DS à laisser leurs commentaires à la fin du questionnaire. Les renseignements ainsi recueillis permettent d'évaluer comment se sentent les DS qui y évoluent.

Le premier besoin exprimé concerne la formation. En effet, 30 % des répondants soulignent l'importance de la formation continue sur des nouvelles problématiques ou sur les nouvelles tendances en matière d'intervention. S'ajoute à ce besoin, celui concernant l'information sur les ressources, les intervenants ou services offerts dans leur région ou par le réseau d'entraide régional ou national, 15 % des DS sondés ayant fait mention.

La question du temps nécessaire pour réaliser les interventions en milieu de travail est aussi apparue comme un besoin prioritaire. Si une majorité l'exprime en termes de libérations (seulement 13,5 % des répondants

étant libérés à temps plein comme DS), conventionnées ou non, plusieurs soulignent également, la qualité du temps dont ils ont besoin pour faire leur travail de DS.

Le besoin de reconnaissance de l'employeur, en premier chef, mais également de la part de la structure syndicale et des membres, demeure fortement exprimé, 20 % y faisant référence dans leur réponse au questionnaire. Cette préoccupation occupe moins de place qu'en 2016, et ceci peut s'expliquer par la place plus importante qu'occupent les DS dans la structure syndicale, comme nous l'avons vu précédemment.

Finalement, cette reconnaissance passe aussi beaucoup par le besoin exprimé que la fonction de DS jouisse d'une plus grande promotion, tant dans le discours que la pratique. Cette dimension sera d'autant plus névralgique que le renouvellement des DS est une priorité pour plusieurs.

CONCLUSION

Le Réseau des délégués sociaux et déléguées sociales est né d'un mouvement de solidarité de travailleuses et de travailleurs engagés dans le bien-être de leurs pairs. Un réseau d'entraide unique qui a mobilisé ses premiers acteurs autour de problèmes particulièrement criants. On parlait alors de crise économique et de taux de chômage alarmant qui engendraient différentes conséquences dans nos milieux de travail, notamment des problèmes d'endettement, d'alcoolisme et de toxicomanie.

L'intervention dans les décennies suivantes s'est beaucoup modifiée pour aborder des réalités plus larges et complexes. Déjà en 2016, le portrait du réseau mettait en lumière l'importance que prennent les problèmes de santé mentale, de stress, d'épuisement et d'organisation dans nos milieux de travail. Les nouvelles données issues de l'analyse nous montrent que la situation est encore plus aigüe en 2019 et que l'intensification du travail y est pour beaucoup.

La formation demeure certainement une stratégie gagnante pour outiller les DS face à ces nouvelles réalités. C'est un aspect qui a d'ailleurs été mentionné par plusieurs comme étant un soutien essentiel.

Une autre stratégie qui a été profitable pour le Réseau est l'intégration des DS à la structure syndicale. C'est un moyen efficace de dynamiser la pratique des DS en leur permettant d'être au fait des enjeux liés à l'organisation du travail. Ajoutons que le syndicat peut aussi tirer profit de cette alliance puisqu'ils mettent à contribution leurs connaissances et leur regard particulier sur les problèmes vécus par les consœurs et confrères. Bref, les DS et le syndicat en tirent avantage et, par ricochet, tout le milieu de travail.

Bien que connu et actif, le Réseau n'est pas à l'abri du défi de renouvellement. Une fois la cohorte des 50 ans et plus à la retraite, le renouvellement du Réseau sera un enjeu criant, d'autant plus dans les régions où ils sont moins nombreux. Il sera donc nécessaire de développer des stratégies de recrutement et de rétention pour intéresser les plus jeunes à cette fonction.

Comment soutenir le développement du réseau dans les régions éloignées des grands centres? Comment donner une véritable place au réseau dans les structures syndicales locales afin que leur expertise passe du soutien aux membres à la contribution à l'effort de prévention? Nous espérons trouver des réponses à ces questions et outiller le réseau d'ici la production du prochain portrait dans trois ans.

Le Réseau connaît certainement quelques défis, mais il génère surtout beaucoup d'effets et de résultats probants dans les milieux! Merci à toutes les déléguées sociales et tous les délégués sociaux pour votre travail extraordinaire!

BIBLIOGRAPHIE

- ANSOLEAGA, Élisabeth. *Les injustices sociales et le malaise au travail. Analyse des risques psychosociaux dans une perspective de genre. La santé au travail au prisme de genre : épistémologie, enquêtes et perspectives internationales*, Toulouse : Octarès, 2014.
- BRUN, Jean-Pierre et coll. *La santé psychologique au travail — de la définition du problème aux solutions*. Québec : Chaire en gestion de la santé et sécurité du travail dans les organisations, Université Laval, 2003.
- BRUN, Jean-Pierre, Caroline BIRON et Hans IVERS. *Démarche stratégique de prévention des problèmes de santé mentale au travail*, Montréal : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail, 2007.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail. *Statistiques sur les lésions attribuables au stress en milieu de travail 2009-2012*, Québec : Centre de la statistique et de l'information de gestion, Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information, 2014.
- CORBIÈRE, Marc, et coll. *Les facteurs influençant le retour au travail après une dépression. Le point de vue et le rôle des acteurs syndicaux*. Montréal : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail, 2014.
- DUFOUR-POIRIER, Mélanie et Reynald BOURQUE. *Risques psychosociaux au travail et action syndicale : l'expérience des délégués sociaux de la FTQ au Québec*, *Négociations* 1.19 (2013), 134 pages.
- FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC. *Délégués sociaux et déléguées sociales* [En ligne] 2019 [<http://formation-syndicale.ftq.qc.ca/nondelegues-sociaux-delequees-sociales/>] (consulté le 1^{er} octobre 2019).
- FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC. Réseau des délégués sociaux et des déléguées sociales [En ligne] 2019, [<http://ftq.qc.ca/entraide-syndicale/>] (consulté le 1^{er} octobre 2019).
- HARRISSON, Denis. *Les Réseaux d'entraide à la FTQ et à la CSN*, Montréal : Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), ESG-UQAM, 2012.
- MARANDA, Marie-France et Pauline MORISSETTE. *Représentations de la surconsommation de substances psychoactives : logiques d'action d'un Réseau d'entraide en milieu de travail, Nouvelles pratiques sociales* 2002.
- RHÉAUME, Jacques, et coll. *Action syndicale, démocratie et santé mentale au travail, Nouvelles pratiques sociales* (2008).
- THÉRY, Laurence. *Résister collectivement à l'intensification du travail : quand les syndicats interrogent leurs pratiques syndicales*, *Nouvelle revue de psychosociologie* (2009).
- VÉZINA, Michel et coll. *Enquête québécoise sur des conditions de travail d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Montréal : Institut national de la santé publique, Institut de la statistique, Institut de recherche en santé et sécurité Robert-Sauvé, 2011.

