LE RÉSEAU DES DÉLÉGUÉES SOCIALES ET DES DÉLÉGUÉS SOCIAUX DE LA FTQ

PORTRAIT D'UN RÉSEAU UNIQUE - ÉDITION 2022

LA FTQ AUX DEVANTS

L'AVENIR DU SYNDICALISME

33e CONGRÈS DE LA FTQ | 16 AU 19 JANVIER 2023

PALAIS DES CONGRÈS | MONTRÉAL

FTQ

Ce document a été produit par et pour la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ). Notre organisation encourage la diffusion et la distribution de ses idées, valeurs et principes. Ainsi, sauf avis contraire, la reproduction en totalité ou en partie de ce document est autorisée à des fins non commerciales. La mention de la source est cependant obligatoire.

Ont participé à la production de ce document :

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

Relecture Manon Fournier, Mouna Kamel, Catherine Veillette et Joelle Vescovi

Page couverture Upperkut

Mise en page Anne Brissette

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

565, boulevard Crémazie Est, bureau 12100
Montréal (Québec) H2M 2W3

Téléphone et télécopieur : 514 383-8000
Sans frais : 1 877 897-0057

ftq.qc.ca

Dépôt légal — 4e trimestre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)
ISBN 978-2-89639-507-1

Imprimé par le service de l'imprimerie de la FTQ

TABLE DES MATIÈRES

2 INTRODUCTION

3 MÉTHODOLOGIE

4 QUI SONT NOS PERSONNES DÉLÉGUÉES SOCIALES ?

5 LES PROBLÈMES VÉCUS PAR LES MEMBRES

6 COMMENT INTERVIENNENT LES PERSONNES DÉLÉGUÉES SOCIALES ?

7 LE SOUTIEN SYNDICAL

8 CONCLUSION

INTRODUCTION

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que la FTQ fait paraitre cette troisième édition du *Portrait du réseau des déléguées sociales et des délégués sociaux de la FTQ*. Une initiative née en 2015 qui permet, tous les trois ans, de tracer l'évolution des problématiques sur lesquelles les déléguées sociales et délégués sociaux (DS) interviennent dans leur milieu de travail et du contexte dans lequel se réalisent leurs interventions.

Les personnes déléguées sociales sont connues et reconnues à la fois dans leur milieu de travail, mais également au niveau des conseils régionaux et de la FTQ.

Si ce portrait décrit les interventions menées par les DS, il présente aussi le contexte dans lequel elles s'inscrivent. Qui sont ces personnes dévouées et comment se sont-elles formées ? Ont-elles des ressources à leur disposition et des libérations syndicales ? Occupent-elles d'autres fonctions syndicales ? Autant de questions qui seront abordées au long des prochaines pages.

À toutes les personnes déléguées sociales de la FTQ, nous vous disons MERCI pour votre contribution exceptionnelle à notre mouvement.

Bonne lecture !

FTQ - ERIC DEMERS

LA NATURE CONFIDENTIELLE DU TRAVAIL DE DS MASQUE PARFOIS L'IMPORTANCE DE CET ENGAGEMENT. LE PRÉSENT PORTRAIT VISE JUSTEMENT À FAIRE CONNAITRE L'INVESTISSEMENT DE CES PERSONNES DE CŒUR AUPRÈS DE LEURS CONFRÈRES ET CONSŒURS.

MÉTHODOLOGIE

Afin de joindre le plus grand nombre de DS dans toutes les régions du Québec, nous avons opté pour un sondage en ligne.

Le sondage était accessible en ligne du 1er avril au 30 septembre 2022 et 316 DS y ont participé. De ce nombre, 12 signalent toujours intervenir dans leur milieu, mais ne souhaitent pas participer et 38 disent ne plus être actifs dans leur milieu. L'analyse qui suit est donc basée sur les réponses de 266 personnes déléguées sociales.

CONTRAIREMENT AUX QUESTIONNAIRES PAPIER DISTRIBUÉS AUX PARTICIPANTS ET AUX PARTICIPANTES LORS DES RENCONTRES ANNUELLES RÉGIONALES, CE SONDAGE EN LIGNE PERMET DE REJOINDRE ÉGALEMENT LES DS QUI NE PEUVENT ÊTRE LIBÉRÉS, OU QUI SONT TROP ÉLOIGNÉS, OU SIMPLEMENT NON DISPONIBLES POUR PARTICIPER À L'ENQUÊTE.

En fonction du nombre de DS dans chacune des régions, comme comptabilisé par les coordinations régionales, le taux de participation se chiffre à 8,8 %, variant de 3,8 % (Montréal métropolitain) à 31,3 % (Estrie) selon les conseils régionaux. Le nombre de participants et de participantes en 2022 est similaire à celui de 2019, où 303 personnes avaient rempli le questionnaire. Ce taux de participation est bon pour ce genre de méthodologie et nous permet d'extrapoler les résultats à l'ensemble des 3096 DS recensés au Québec.

Le sondage de 2022 est semblable aux précédentes éditions à la différence près qu'il détaille plus les interventions faites par les DS en fonction de l'origine personnelle ou professionnelle de la source du problème nécessitant cette intervention.

Rappelons qu'il est difficile, malgré les réponses recueillies, de quantifier certaines interventions de DS. La grande majorité d'entre eux effectue 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.

QUI SONT NOS PERSONNES DÉLÉGUÉES SOCIALES ?

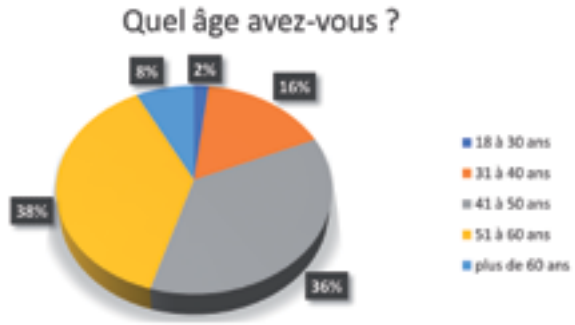
AU PREMIER COUP D'ŒIL

Une personne déléguée sociale en 2022 est :

- Une personne qui **aide** ses collègues;
- Un **homme** un tout petit peu plus qu'une fois sur deux;
- Âgée de **55 ans**;
- DS depuis **4 ans**;
- Dans la **fonction publique**;
- Dans une **équipe de 3 à 5** DS dans son milieu de travail.

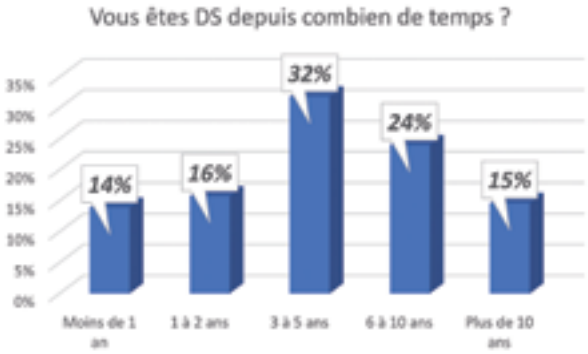
MAIS SI ON Y REGARDE DE PLUS PRÈS :

- C'est aussi une femme dans 48 % des cas (une tendance à la parité qui s'accentue encore, car elles représentaient 43 % en 2019 et 41 % en 2016).
- La grande majorité est âgée entre 41 et 60 ans, soit 74 % des répondants et répondantes. Cependant, si 19 % des personnes répondantes en 2019 avaient plus de 10 ans d'expérience, cette proportion passe à 14 % en 2022.



LA TRANCHE D'EXPÉRIENCE LA PLUS IMPORTANTE EST CELLE DES DS EN ACTIVITÉ DEPUIS 3 À 5 ANS, CE QUI DÉNOTE QUE NOUS ASSISTONS À UNE FORME DE RENOUVEAU.

- En 2022, le secteur public (gouvernement, santé et éducation) forme le gros du contingent des personnes répondantes (près de la moitié) comparativement au secteur manufacturier qui est passé de 32 % à 16 % des personnes répondantes.
- Les DS dans un milieu de travail forment encore dans la majorité des cas des petites équipes de 2 à 5 membres. Cependant, la proportion de DS unique passe de 12 % à 15 %.
- La première motivation pour vouloir devenir DS est d'aider ses confrères et consœurs (100 % des personnes répondantes), mais aussi pour partager ses connaissances et ses expériences (64 %).



LES PROBLÈMES VÉCUS PAR LES MEMBRES

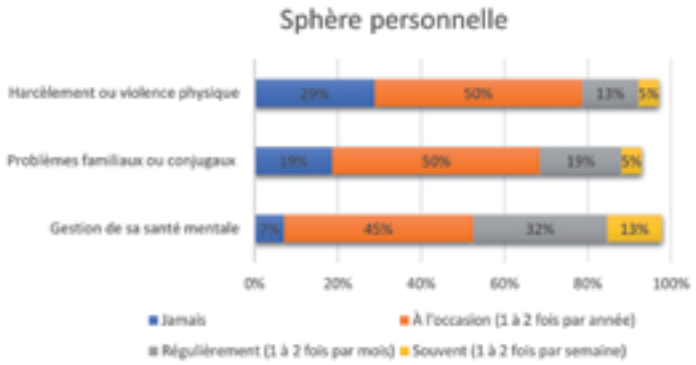
AU PREMIER COUP D'ŒIL :

- Lorsqu'il est question de problèmes **personnels**, les DS interviennent régulièrement sur les questions :
  - De **dépression** et d'**anxiété**;
  - De problèmes **familiaux** ou **conjugaux**;
  - De **harcèlement** ou de **violence** physique.
- Quand l'intervention porte sur un problème incluant la sphère **professionnelle**, les sujets sont :
  - La **santé mentale** et le bien-être au travail;
  - Les **conflits**, surtout avec les supérieurs ;
  - L'**organisation du travail** principalement, l'horaire de travail et la surcharge.

MAIS SI ON Y REGARDE DE PLUS PRÈS :

Nous avons divisé les interventions en deux grandes catégories afin de mieux documenter les sources des problèmes vécus par les travailleurs et les travailleuses, soit les problèmes personnels et les problèmes professionnels.

- Les **problèmes personnels** sont liés principalement à des circonstances en dehors du milieu de travail : suicide ou décès d'un proche, situation conflictuelle avec un enfant, endettement, etc.
  - 45 % des DS disent intervenir régulièrement (1 à 2 fois par mois) et souvent (1 à 2 fois par semaine) quand il est question de la gestion de la santé mentale. Et cela augmente à 92 % si on ajoute les interventions occasionnelles (1 à 2 fois par année).
  - Ces proportions sont de 26 % et de 79 % dans les cas de problèmes conjugaux ou familiaux, et de 18 % et 70 % dans les cas de harcèlement ou de violence conjugale.



- Les **problèmes incluant la sphère professionnelle** renvoient aux situations impliquant majoritairement le travail comme source du problème, soit l'organisation du travail, les facteurs psychosociaux ou les conséquences d'un milieu toxique.
  - 43 % des DS disent intervenir régulièrement (1 à 2 fois par mois) et souvent (1 à 2 fois par semaine) quand il est question de surcharge de travail, et 80 % si on ajoute les interventions occasionnelles (1 à 2 fois par année).
  - Ces proportions sont de 41 % et de 85 % dans les cas de conflit ou problème relationnel avec l'employeur, et de 40 % et 82 % dans les cas de démotivation ou de perte de sens au travail.

COMMENT INTERVIENNENT LES PERSONNES DÉLÉGUÉES SOCIALES ?

AU PREMIER COUP D'ŒIL :

- L'**écoute active** est encore le moyen le plus utilisé pour intervenir;
- C'est aux **ressources internes** offertes par l'employeur que les personnes aidées sont le plus souvent référées;
- Le premier effet observé par les DS eux-mêmes suite à leur intervention est un **soulagement** et un mieux-être chez la personne aidée alors que les **relations interpersonnelles** s'améliorent de façon générale dans le milieu de travail;
- Le suivi des interventions se fait essentiellement **en personne** ou par téléphone ;
- Le **bottin** des ressources demeure l'outil le plus utilisé.

MAIS SI ON Y REGARDE DE PLUS PRÈS :

Les DS interviennent beaucoup auprès des consœurs et confrères de travail. Si 55 % interviennent entre 1 et 9 fois par année, 35 % le font plus de 10 fois. La pandémie des dernières années a engendré son lot d'interventions, notamment en raison des bouleversements induits par l'arrivée de nouvelles formes d'organisation du travail, tel le télétravail, sans parler du stress occasionné par le virus lui-même.

- Sans surprise, les activités "écoute active" et "référencement vers une ressource" sont réalisés respectivement par 96 % et 86 % des DS. Par ailleurs, 60 % des DS aident les membres dans leurs démarches auprès de l'employeur et 41 % participent à des rencontres d'équipe, syndicales ou paritaires. Finalement, 42 % des DS accompagnent leur confrère ou leur consœur lors de son retour au travail.
- Étonnamment, c'est vers les **ressources internes** offertes par l'employeur que les DS réfèrent fréquemment, soit souvent et tout le temps pour 38 % d'entre eux. Viennent ensuite les **ressources syndicales internes** (29 %) et finalement les **ressources externes** publiques ou communautaires (26 %).
- Si l'intervention auprès d'un membre améliore les relations interpersonnelles dans le milieu de travail (67 % des DS le constatent), elle a aussi un effet sur la confiance envers le travail du DS (62 %), le travail syndical (49 %) et une meilleure compréhension du travail du réseau des DS (51 %).

- Si plus de 85 % des DS constatent une amélioration du bien-être et un soulagement chez les personnes aidées, 43 % remarquent également qu'il y a parfois une détérioration de l'état de la personne. Détérioration qui s'exprime par une diminution de la motivation ou d'initiative pour se prendre en charge.

LE SOUTIEN SYNDICAL

AU PREMIER COUP D'ŒIL :

- La majorité des personnes déléguées sociales a accès à des **libérations syndicales** au besoin;
- Les libérations syndicales permettent la participation à des activités de **formation** et de **réseautage**;
- Les DS portent plus d'un **chapeau syndical**, mais cela ne nuit pas à leur travail d'aidant;
- Les formations au rôle de DS aident dans les autres rôles syndicaux;
- Les besoins de formation tournent autour de la **santé mentale** et la **gestion de conflit**;
- Il y a plus de DS qui ont **quitté** leur fonction que de nouveaux qui sont formés !

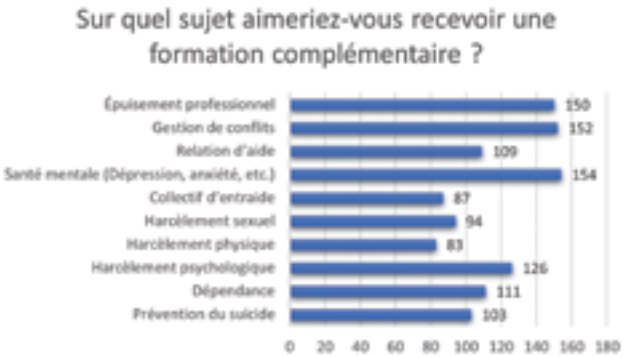
MAIS SI ON Y REGARDE DE PLUS PRÈS :

- Si une grande majorité de DS a accès à des **libérations syndicales** (86 %), les deux tiers de ces personnes les obtiennent au besoin et 12 % sont libérés à temps plein. Malgré tout, 60 % des DS rapportent faire des interventions souvent ou tout le temps sans être libéré. Si l'on ajoute à ce nombre ceux qui le font occasionnellement, cette proportion passe à 85 %. Heureusement, la très grande majorité (86 %) peut utiliser ces libérations pour des formations et autres événements de perfectionnement.

- Les **deux tiers** des répondants et des répondantes **occupent une autre fonction syndicale**, voire plusieurs, en plus d'être DS. Majoritairement comme personne déléguée syndicale (53 %) ou membre d'un exécutif syndical (48 %). Et aussi, dans une bonne proportion, représentants et représentantes à la prévention (26 %) ou membres d'un comité paritaire (30 %) ce qui les place dans une position intéressante pour intervenir sur les questions de prévention.

- 73 % des personnes ayant répondu, estime que le fait d'occuper plusieurs fonctions syndicales ne nuit pas à leur rôle de DS. 98 % affirment même que la formation de DS les aide dans leurs autres fonctions.

- Sans surprise, les **besoins de formation** exprimés concernent la santé mentale (49 %), l'épuisement professionnel (47 %) et la gestion des conflits (48 %). Par ailleurs, les personnes sondées sont toutes intéressées par des formations complémentaires.
  - Point qui mérite une attention particulière : près de 40 % des personnes répondantes disent qu'aucun nouveau DS n'a été formé dans leur milieu de travail alors que 55 % disent avoir constaté le départ d'un confrère ou d'une consœur DS. Cette situation soulève la nécessité de se pencher sur la relève dans le réseau, phénomène rapporté lors du dernier portrait en 2019.



CONCLUSION

Cette troisième édition du portrait du réseau des déléguées sociales et des délégués sociaux nous présente un réseau toujours en mouvance, marqué par un contexte de travail qui a connu des bouleversements majeurs.

LES ENJEUX DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE SONT DE PLUS EN PLUS AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES DS, ENCORE PLUS QUE DANS LES PORTRAITS PRÉCÉDENTS.

Les personnes répondantes au sondage ont d'ailleurs mis en lumière les origines professionnelles de ce phénomène. Le fait pour les DS d'occuper un autre rôle dans la structure syndicale nous invite à réfléchir à la façon de les impliquer dans une démarche plus collective de prévention des problèmes de santé, voire de dépendance. Pourraient-ils soutenir les comités de santé et de sécurité dans l'identification et l'analyse des risques psychosociaux ?

L'ENJEU DU RECRUTEMENT ET DE LA RÉTENTION DES NOUVEAUX DS SE PRÉSENTE AVEC ENCORE PLUS D'ACUITÉ DANS CETTE ÉDITION. LES CHIFFRES LE MONTRENT, LES PLUS EXPÉRIMENTÉS QUITTENT PLUS QUE LES NOUVEAUX ARRIVENT.

Il y aura donc une source de préoccupation importante pour le réseau dans les prochaines années et la question de la formation, plus précisément la formation continue, constitue une avenue de réflexion intéressante.

Ce portrait n'aurait pas été aussi riche sans la participation des déléguées sociales et des délégués sociaux de toutes les régions du Québec qui ont pris le temps de répondre au questionnaire en ligne.

Nous tenons à les remercier du fond du cœur !

Fédération
des travailleurs
et travailleuses
du Québec

FTQ

ftq.qc.ca