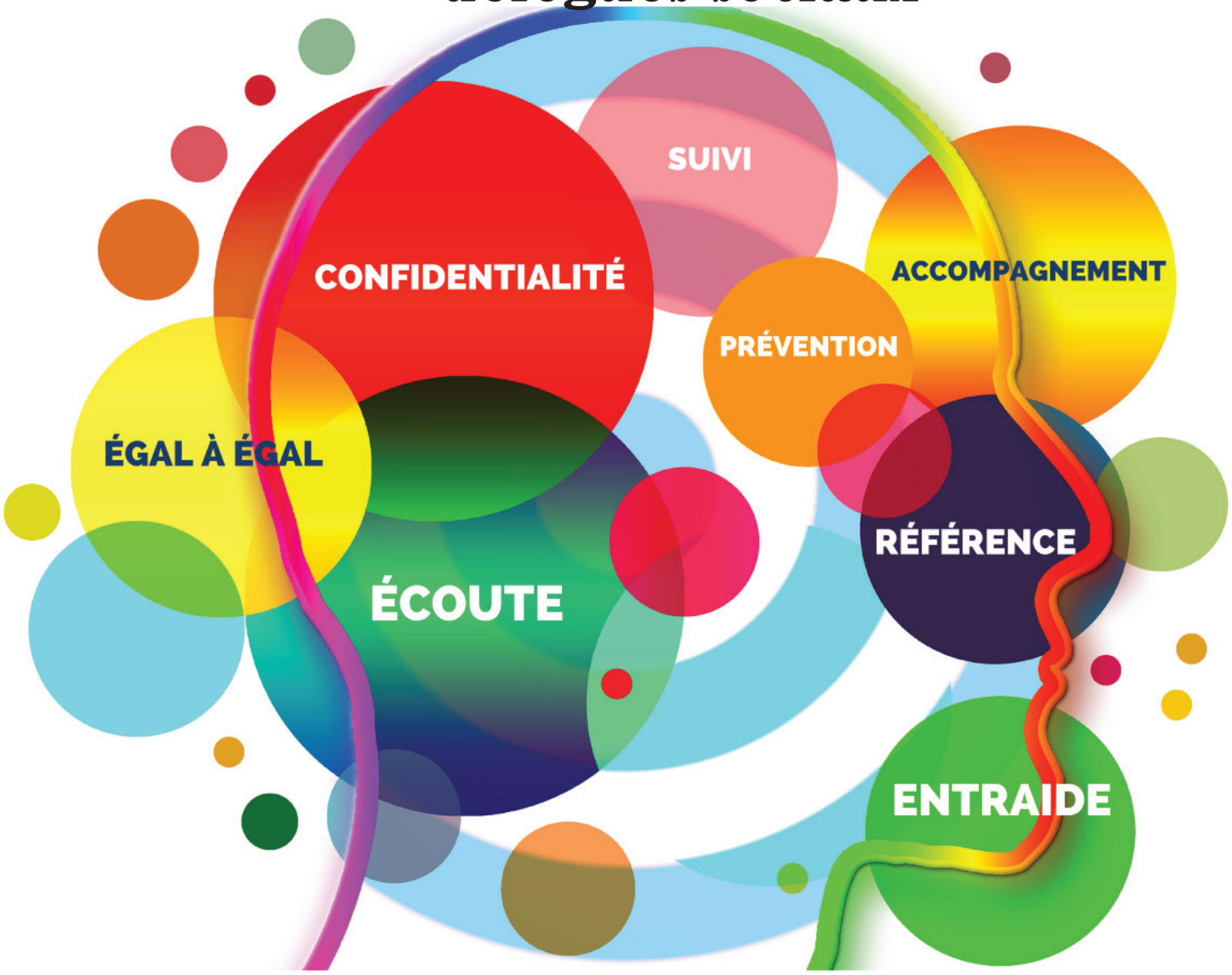
# Service des déléguées sociales et des délégués sociaux




# Rapport d'activités

1er juillet 2017 au 30 juin 2018

Conseil régional FTQ Montréal métropolitain

FTQ

Centraide du Grand Montréal

# Rapport d'activités

**1er juillet 2017 au 30 juin 2018**

## 35 ans de bienveillance

Pour souligner le 35e anniversaire du réseau des déléguées sociales et délégués sociaux nous avons organisé un coquetel, offert par le Fonds de Solidarité, réunissant les anciens coordonnateurs et dirigeants du conseil qui ont été témoins de la naissance et du cheminement de ce projet ambitieux.

Le président de la FTQ, Daniel Boyer, a souligné la fierté de la centrale d'avoir un tel réseau et a salué le travail accompli par les déléguées sociales et délégués sociaux. Pour sa part, Mario Régis, vice-président-Développement social à Centraide du Grand Montréal, a souligné la force du partenariat FTQ-Centraide qui permet, depuis 35 ans, de soutenir cette initiative extraordinaire qui changent nos milieux de travail… pour le mieux.

*Jean Sylvestre le tout premier coordonnateur de la région de Montréal lors du coquetel pour souligner les 35 ans du réseau.*

*Des coordonnatrices et coordonnateurs précédents et actuels du réseau des DS du Montréal métropolitain, ainsi que quelques personnes ayant occupé des postes de dirigeantes et dirigeants au Conseil, lors du 5 à 8 pour souligner leur apport et leur générosité tout au long de ces 35 années d'entraide syndicale.*

## Table des matières


Mot de la coordonnatrice et du coordonnateur ..... 3

Mission du réseau ..... 4

Plan d'action 2017-2022 ..... 5

Résultats des priorités 2017-2018 ..... 6

Évènements annuels ..... 8

Conférences ..... 9

Activités d'animation du réseau ..... 10

Développement du réseau ..... 12

Mentorat ..... 13

Liens avec la communauté ..... 13

Lien avec Centraide ..... 14

Nos défis ..... 15

Témoignages ..... 16

Remerciements ..... 17

# Mot de la coordonnatrice et du coordonnateur

*Louise Grenier, coordonatrice*
*Réseau DS du Montréal Métropolitain.*

*Marc Thomas, coordonateur*
*Réseau DS du Montréal Métropolitain.*

Les conditions dans les milieux de travail ne s'améliorent pas. Les conséquences de cette situation provoquent une augmentation de la détresse psychologique et de l'épuisement professionnel. De plus, les fermetures d'entreprise et les réorganisations du travail sont des facteurs stressants qui causent toujours de l'incertitude et un surplus de travail. L'absentéisme, tout comme le présentéisme et la violence au travail, demeurent des phénomènes en pleine expansion qui démontrent bien la détresse que vivent les travailleuses et les travailleurs. Nous intervenons de plus en plus activement pour prévenir les tentatives de suicide.

De nouveau cette année, nous avons été sollicités pour soit présenter, relancer ou créer des réseaux de déléguées sociales et délégués sociaux dans les unités syndicales, sans oublier la formation de nouvelles déléguées sociales et nouveaux délégués sociaux ainsi que la préparation de collectifs d'entraide pour agir directement dans les milieux de travail. L'essor de la coordination du réseau est dû à notre proximité avec les membres de notre réseau. Pour développer le réseau, nous nous impliquons de façon constante dans les milieux de travail avec nos syndicats affiliés, nous recherchons les meilleures références à offrir à nos membres et nous maintenons un développement constant de notre bottin de collaborateurs.

Devant l'ampleur de la tâche dont nous faisons face, nous travaillons sur l'élaboration et la mise en place de rencontres thématiques dont les thèmes sont choisis en fonction des besoins de nos déléguées sociales et délégués sociaux et de leurs capacités à faire face à ces nouvelles réalités.

Au fil des années, le réseau et les déléguées sociales et délégués sociaux qui le composent n'ont cessé d'évoluer. Elles et ils sont de plus en plus en mesure de détecter les divers problèmes et de mieux cibler les besoins des collègues afin qu'ils puissent trouver leurs propres solutions à leurs problèmes.

Nous offrons une formation de base améliorée et personnalisée aux milieux de travail, des formations continues et des rencontres thématiques ponctuelles et une conférence annuelle qui sont autant de moment de partages et de resserrement pour soutenir les déléguées sociales et délégués sociaux dans leurs interventions.

Nous tenons des rencontres assidues avec nos responsables locaux ce qui permet de parfaire leurs connaissances, de coordonner nos actions et d'échanger sur les interventions en milieux de travail. Conformément à nos priorités, l'objectif d'outiller nos déléguées sociales et délégués sociaux pour faire face au stress et à la détresse psychologique des travailleuses et travailleurs demeure notre combat quotidien. En effet, en 2010, l'Institut de la statistique du Québec nous apprenait que 25 % de la population en emploi présentait un niveau élevé de détresse psychologique. En 2012, non seulement l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirmait cet état de fait mais, dans la même foulée, elle nous mettait en garde que ce pourcentage passerait à 50 % de la population en emploi d'ici 2022 à moins de changement drastique dans l'organisation du travail. Malheureusement, notre constat démontre que peu a été fait et que la situation semble s'envenimer. D'ailleurs, une étude de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) parue en 2015, montrait que, dans les milieux de travail étudiés, un tiers des personnes en emploi affichaient des signes de détresse psychologique élevée.

Finalement, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) mentionnait que, d'ici 2024, le stress deviendra la première cause de décès en milieu de travail.

Encore une fois cette année, par ce rapport, nous démontrons que les interventions de nos déléguées sociales et délégués sociaux ont des effets positifs dans les milieux de travail et sont essentielles pour le mieux-être et la bonne qualité de vie au travail des travailleurs et des travailleuses.

# Mission du réseau

**Favoriser l'empowerment de nos déléguées sociales et délégués sociaux dans leurs interventions quotidiennes auprès de leurs membres.**

## Principes

Dans la poursuite de sa mission, le réseau adopte les principes suivants :

- **Une aide d'égal à égal**
- **Une aide libre et volontaire**
- **Une aide confidentielle**

## Concrètement

Des activités du réseau regroupées dans 7 axes

- **Fonctionnement général du réseau**
- **Encadrement**
- **Formations**
- **Rencontres thématiques**
- **Communications**
- **Maintien et développement du réseau**
- **Avenir du réseau**

## Sommaire des résultats de l'année :

| | | | |
|---|---|---|---|
| Formations offertes | 22 | personnes formées | 365 |
| Formations thématiques | 3 | personnes présentes | 207 |
| Conférence annuelle | 1 | personnes présentes | 190 |
| Conférence nationale | 1 | personnes présentes | 250 |
| Collectifs d'entraide en milieu de travail | 4 | personnes rencontrées | 222 |

Nonobstant les collectifs d'entraide, les coordonnateurs du réseau ne font aucune intervention d'entraide en milieu de travail. Ils aident et conseillent les déléguées sociales et délégués sociaux ainsi que les responsables locaux. De ce fait, ils ne détiennent aucune statistique du nombre d'interventions quotidiennes menées pas les 1757 déléguées sociales et délégués sociaux.

| | |
|---|---|
| Nombre de déléguées sociales et délégués sociaux | 1757 |
| Nombre de responsables locaux | 119 |
| Nombre de syndicats affiliés | 22 |
| Nombre de sections locales | 155 |
| Nombre de milieux de travail | 575 |

## Comité conjoint Conseil FTQ-Centraide

**Christian Bergeron**
**Unifor-62**

**Michel C. Lauzon**
**Bénévole Centraide**

**Vincent Leclair**
**Secrétaire Général du Conseil**

**Jo-Ann Raymond**
**SEPB-463**

**Mario Régis**
**Vice-Président Centraide**

**Marylin Thomas**
**Avocate**
**Bombardier aéronautique**

# Plan d'action 2017-2022

## Fonctionnement général du réseau

Consolider le réseautage et doter nos membres de connaissances spécifiques à certaines problématiques dans un contexte interactif.

Rencontrer les responsables locaux afin d'échanger, de s'informer et d'acquérir des connaissances sur des thèmes suggérés selon les besoins des milieux de travail.

## Encadrement

Orienter, informer, aider et soutenir les déléguées sociales et délégués sociaux dans leurs interventions auprès de leurs membres.

Favoriser leur autonomie et leur pouvoir décisionnel dans leurs actions quotidiennes.

## Formations

Par la formation de base, outiller les futurs déléguées sociales et délégués sociaux à leurs nouvelles fonctions soit l'écoute, la référence, la prévention, le suivi et l'accompagnement.

Par la formation continue, fournir aux déléguées sociales et délégués sociaux des connaissances complémentaires sur les problématiques rencontrées par les membres et dans les milieux de travail.

## Rencontres thématiques

Améliorer l'offre de service à nos déléguées sociales et délégués sociaux grâce à la collaboration d'intervenants spécialisés face aux problématiques rencontrés avec nos membres.

## Communications

Promouvoir notre réseau et publiciser nos nouvelles, nos activités et nos évènements.

Promouvoir notre partenariat et la mission de Centraide.

## Maintien et développement du réseau

Par la présentation du réseau et de ces activités, assurer son efficacité et sa pérennité en consolidant les réseaux actuels, en créant de nouveaux réseaux et en relaçant ceux qui sont moins actifs.

Promouvoir la reconnaissance du réseau auprès des entreprises.

Créer, maintenir et renforcer les liens avec le milieu communautaire.

## Avenir du réseau

Collaborer avec l'Université de Montréal et l'Université Laval sur un projet de recherche sur la santé mentale au travail.

Tenir informer nos déléguées sociales et nos délégués sociaux sur l'avancement des travaux et les faire participer à des rencontres collectives et individuelles.

Entretenir les partenariats internationaux pour la formation et l'implantation de réseaux d'entraide et diffuser l'information.

# Résultats des priorités 2017-2018

### Préparer la relève des coordonnateurs et encadrer les responsables pour une meilleure communication avec leurs déléguées sociales et délégués sociaux.

Nos rencontres de responsables nous permettent de maintenir une proximité et de les impliquer dans notre travail en tant que coordonnateur.

Leur implication pour aider leurs collègues du réseau permet de se familiariser avec certain aspect de la coordination.

D'ailleurs, à chaque année, nous formons un comité de travail pour notre conférence.

### Encourager le mentorat afin de pérenniser le réseau et améliorer les interventions en milieux de travail.

Quotidiennement, nos activités de counseling auprès des déléguées sociales et délégués sociaux permettent de meilleures interventions, de mieux cibler les problèmes de leur milieu de travail pour ainsi collaborer avec l'employeur pour la résolution des conflits et faire de la prévention.

De ce fait, les déléguées sociales et délégués sociaux se sentent mieux soutenus dans leur travail ce qui favorise une meilleure stabilité de leur réseau et des milieux de travail.

### Moderniser nos transferts de connaissance par la refonte de notre formation de base et l'amélioration de certaines formations continues.

En collaboration avec le Service de l'éducation de la FTQ et des coordonnateurs régionaux, nous sommes à mettre à jour la formation de base pour mieux répondre aux problématiques rencontrées aujourd'hui dans les milieux de travail. Notamment, la santé mentale, la cyberdépendance et la légalisation du cannabis et ses effets.

D'ailleurs, nos nouvelles formations continues en prévention du suicide et pour les collectifs de travail en sont un exemple concret.

### Devant l'ampleur du phénomène, développer un programme continu sur la santé mentale incluant l'approche et les besoins des personnes immigrantes et réfugiées.

Au cours de l'année, nous avons mis en pratique le programme en santé mentale que nous avions développé avec l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), division du Québec et filiale de Montréal. De plus, selon leur recommandation, nous avons fait appel à l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) pour animer notre dernière conférence annuelle portant sur la stigmatisation de la santé mentale au travail ainsi qu'au retour au travail.

Nos rencontres thématiques nous ont permis également de traiter de la problématique du stress au travail ainsi que des risques psychosociaux (RPS) et de la santé sécurité du travail.

### Favoriser l'implantation d'un réseau efficace autant dans la structure syndicale que le milieu de travail en relation étroite avec l'employeur.

Nous débutons un projet de développement d'une application pour un meilleur accès à nos ressources professionnelles, communautaires et sociales.

Nous projetons également de doter nos déléguées sociales et délégués sociaux de nouvelles capsules vidéo portant sur la santé mentale et les dépendances notamment sur les drogues de performance en milieu de travail.

### Faire connaitre le réseau comme outil d'intervention efficace en milieu de travail afin de faire face aux risques psychosociaux.

Au cours de l'année, nous avons fait des présentations auprès de différents syndicats et entreprises afin de faire connaitre les activités du réseau ainsi que l'avantage de garder un réseau actif en milieu de travail. Nos présentations à l'Université de Montréal et l'Université Laval nous permettent de travailler en amont des problématiques puisque nous rencontrons les décideurs et les gestionnaires de demain.

### Développer des partenariats avec des organismes touchants la santé mentale, la résolution des conflits et les personnes immigrantes et réfugiés.

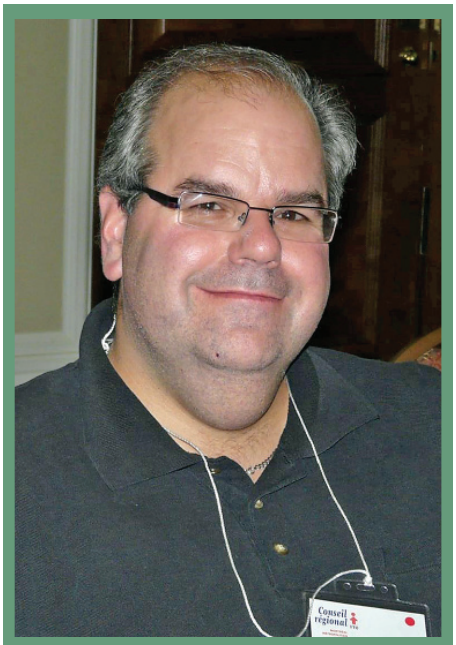
Nous avons déjà fait mention de partenariats développés avec l'ACSM et l'AQRP concernant notre projet en santé mentale. Nous développons deux autres projets soit un en résolution des conflits avec l'Institut Pacifique, Énergir (Gaz Métro) et Syndicat des employés professionnels et de bureau SEPB-463 et un autre concernant les personnes immigrantes et réfugiées avec l'organisme Promis.

### Compléter le projet de recherche sur les risques psychosociaux en milieu de travail.

### Consolider notre partenariat international avec la France et la Belgique.

Nos récentes rencontres thématiques de juin dernier ont permis d'enrichir le projet de recherche sur les risques psychosociaux en collaboration avec l'Université de Montréal et l'Université Laval. Lors de ces mêmes rencontres, les données du projet ont été bonifiées par l'apport des déléguées sociales et délégués sociaux présents et partagées avec un chercheur sur les risques psychosociaux de l'Université Paris 5 et des responsables de l'Association bruxelloise pour le bien-être au travail.

Par ailleurs, compte tenu de l'autonomie acquise par nos collègues en France, nous terminerons notre collaboration au cours de la prochaine année.



## C'est avec beaucoup de tristesse que nous apprenions le décès de notre ancien collègue Daniel Champagne.

**Daniel avait débuté son implication au Bureau de direction du Conseil et par la suite a fait partie de son équipe en tant que coordonnateur du réseau des déléguées sociales et délégués sociaux durant de nombreuses années.**

**Le Conseil, le réseau des déléguées sociales et délégués sociaux ont perdu un militant et un ami.**

# Évènements annuels

## Partenariat dans un projet de recherche

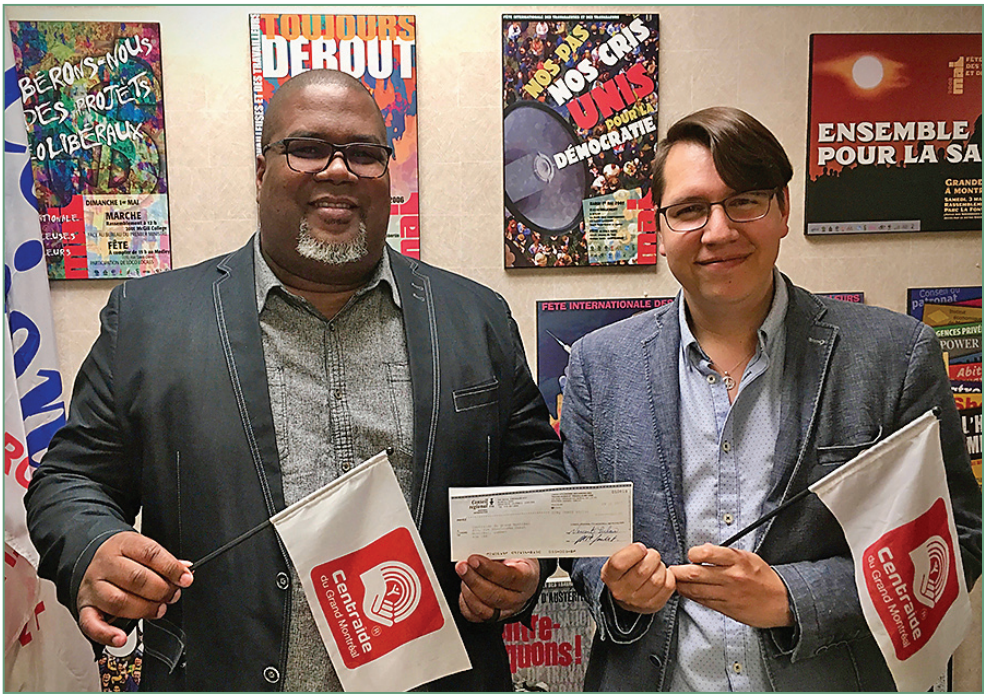
Montée en force des risques psychosociaux au travail : Regard critique sur les perspectives d'évolutions de l'action syndicale.

**Objectifs du projet** : *Outre l'objectif de dresser le portrait général des intervenants syndicaux en matière de prévention et de gestion des risques psychosociaux, nous souhaitons mieux saisir:*

1. la nature et l'impact de ces risques en milieu de travail;
2. la nature de l'intervention syndicale menée à ce propos au vu de la recrudescence de ces mêmes problématiques;
3. l'impact perçu de ces interventions dans les décisions des organisations syndicales étudiées et leur place dans les structures internes;
4. la capacité de ces intervenants de transformer les pratiques et d'amorcer des changements dans les syndicats étudiés en ce qui a trait à leur répertoire d'action. Ce faisant, nous serons également en mesure de stimuler la réflexion menée en regard de la transformation de l'action syndicale à l'ère de la mondialisation.

## Campagne de Centraide

Même si nous en faisons la promotion tout au long de l'année, nous avons souligné le lancement de la campagne Centraide avec nos responsables des réseaux locaux qui sont, pour la très grande majorité, aussi responsables de la campagne dans leur milieu de travail respectif.




*Annuellement le Conseil régional remet un don à Centraide du Grand Montréal. Marc-Édouard Joubert, Vincent Leclair, président et secrétaire général du Conseil régional FTQ Montréal Métropolitain, lors de la présentation du chèque.*

## Semaine de la prévention des dépendances, novembre 2017

Plus de 1000 affiches ont été distribuées à nos déléguées sociales et délégués sociaux pour sensibiliser les travailleuses et les travailleurs.

## Semaine de prévention du suicide, février 2018

Nous avons participé à certains évènements sur la prévention du suicide, un geste de souffrance et de découragement qui, malheureusement, est de plus en plus fréquent.

## Semaine nationale de la santé mentale, mai 2018

Nous avons distribué dans les milieux de travail des affiches et des dépliants sur le thème de la semaine : « Agir pour donner du sens ».

# Conférences

*Organisation de 7 conférences auxquelles 387 personnes ont assisté.*

## 2017

**14 septembre de 9h à 12h**

### Le stress au travail – se protéger, prévenir et soutenir

***Dre Francine D'Ortun***, consultante sénior et professeure honoraire d'Université.

**14 septembre de 13h à 16h**

### Comment soutenir une travailleuse ou un travailleur en deuil

***Nathalie Viens*** *et* ***Sophie Latour***, travailleuses sociales et formatrices au Centre de formation Montbourquette.

**6 décembre de 9h à 16h30**

### La stigmatisation de la santé mentale en milieu de travail

***Laurence Caron***, chargé de projet pour le Groupe provincial sur la stigmatisation et la discrimination en santé mentale (GPS-SM).

**7 décembre de 9h à 16h00**

### Comprendre la santé mentale positive, le rétablissement et l'accompagnement lors du retour au travail

***Marie Gagné***, formatrice sur l'approche rétablissement à l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP).

***Sandrine Rousseau***, conférencière et coordonnatrice adjointe du Programme Pair aidant réseau (PAR).

## 2018

**24 janvier de 9h à 16h**

### Échange et réflexions autour de la cyberdépendance

***Valérie Van Mourik***, travailleuse sociale au Centre de réadaptation en dépendance de Montréal et clinicienne-chercheure Hermès.

**7 juin de 9h à 16h et 8 juin de 13h à 16h**

### Prévention et Postvention en chapitre des risques psychosociaux de travail – les délégués sociaux au cœur de l'action

***Mélanie Dufour-Poirier***, professeure agrégée en relations du travail à l'École de relations industrielles de l'Université de Montréal et co-chercheure affiliée au Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT).

***Nicolas Chaignot Delage***, chercheur en sciences humaines du travail, docteur en sciences politiques et sociales et membre du Laboratoire Psychodynamique du travail et de l'action, Université Paris 5.

***André Jadoul***, directeur de l'APEF et coordinateur de l'Association bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET).

***Farida Bensliman***, chargée de recherche au projet de l'Association bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET).

***Salima Kamoun***, doctorante en Relations industrielles à l'Université Laval, à Québec.

**8 juin de 9h à 12h**

### Oser les conversations courageuses

***Geneviève Duchesne*** et ***Marion Séré***, formatrices, consultantes et médiatrices à l'Institut Pacifique.

***Patricia Doss***, directrice-services en résolution de conflits et médiation, Institut Pacifique.

# Activités d'animation du réseau

**Accompagner les nouvelles déléguées et nouveaux délégués sociaux et ceux présentement en poste dans des programmes de formation de base et continues pour favoriser leur autonomie et la relation d'aide en milieu de travail.**

## Formation de base

Durant trois jours les participants apprivoisent leur rôle de déléguées sociales et délégués sociaux, se familiarisent avec les techniques de l'écoute active, approfondissent leurs connaissances sur les dépendances, les valeurs et préjugés, sur la santé mentale au travail et apprennent à reconnaitre et référer à la bonne ressource soit professionnelle, communautaire ou sociale.

***En conséquence, 148 personnes ont suivi ce programme.***

## Formation continue

Par ces formations, nous améliorons et complétons les acquis de nos déléguées sociales et délégués sociaux qui les amèneront à faire de la prévention primaire et secondaire au lieu d'agir en réaction aux problèmes et conflits, ce que nous appelons communément la prévention tertiaire.

***En conséquence, 217 personnes ont suivi des formations sur le harcèlement psychologique, la résolution de conflits interpersonnelles, l'épuisement professionnel et sur la prévention du suicide.***

## Rencontres thématiques

Ces rencontres permettent d'optimiser notre panier de services en collaborant avec des intervenants externes pour animer des ateliers avec nos déléguées sociales et délégués sociaux.

***En conséquence, 207 personnes ont participé à des activités portant sur le stress, sur le deuil, sur la cyberdépendance et sur la prévention et postvention des risques psychosociaux.***

## Conférence annuelle

Notre dernière conférence marquait le début de notre projet de formation en continue sur la santé mentale au travail, un problème de plus en plus grandissant.

***En conséquence, 190 personnes ont assisté à la dernière conférence portant sur la stigmatisation de la santé mentale en milieu de travail et le retour.***

## Conférence nationale

A tous les cinq ans, la FTQ, en collaboration avec les coordonnateurs régionaux, organise cette conférence où tous les déléguées sociales et délégués sociaux de la province sont conviés pour discuter des enjeux communs à tous les milieux de travail et toutes les régions.

***En conséquence, 260 personnes ont participé à l'évènement de février.***

*Photo prise lors de la 30e conférence des déléguées sociales et délégués sociaux, en décembre 2017.*

# Activités d'animation du réseau

**Suite...**

## Rencontre d'information

Afin d'améliorer le réseautage entre nos responsables des réseaux locaux, nous les convions à des rencontres où l'avant-midi est consacré au réseautage et en après-midi à un point d'information sur des services professionnels, communautaires ou sociaux.

***En conséquence, 85 responsables locaux ont assisté à nos trois rencontres où le Groupe PAF (Programme d'aide financière), la maison de thérapie Villa de la Paix, la maison Jean Lapointe et l'organisme En marge 12-17 ont fait une présentation de leurs services.***

## Collectif d'entraide en milieu de travail

Un collectif est une rencontre d'un regroupement d'individus vivant les mêmes types de problèmes au travail. Comme les moyens individuels sont insuffisants, il faut agir collectivement pour proposer et imaginer des changements à l'organisation du travail pour répondre aux besoins.

***En conséquence, 222 personnes ont été rencontrées dans quatre milieux de travail différents.***

## Rencontre du comité permanent de la FTQ sur l'alcoolisme, la toxicomanie et autres dépendances

Ces quatre rencontres annuelles sont en lien direct avec les problèmes de dépendance toujours présents dans les milieux de travail dont notamment, la cyberdépendance et la consommation de boissons énergisantes et de drogues psychoactives dites drogues de performance.

Deux dossiers ont retenu l'attention du comité soit la légalisation du cannabis et les conséquences dans les milieux de travail ainsi que la mise en vigueur des lois fédérale et provinciale qui devrait avoir lieu dans la prochaine année.

De plus, le comité est fier de la reconnaissance par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) de la dépendance au jeu en ligne (le gaming) en tant que maladie.

*Photos prisent lors de la 30e conférence des déléguées sociales et délégués sociaux, en décembre 2017.*

## Autres activités

Ces activités servent, au besoin, à parfaire les connaissances ou acquérir de nouvelles habiletés pour les coordonnateurs.

Les coordonnateurs ont assisté à la formation de l'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ) intitulée « Quand et comment le milieu de travail devrait-il intervenir en matière de consommation d'alcool et de drogue ».

## Sommaire des activités d'animation du réseau

| | |
|---|---|
| Personnes rencontrées : | 1314 |
| Activités collectives : | 35 |
| Syndicats affiliés : | 14 |
| Sections locales : | 42 |
| Femmes : | 41 % |
| Hommes : | 59 % |

# Développement du réseau

**Favoriser la connaissance et la reconnaissance du réseau.**

## Activités de counseling

Nous travaillons avec les syndicats pour qu'ils obtiennent des employeurs la reconnaissance de leur réseau et des libérations afin que les déléguées sociales et délégués sociaux puissent répondre aux demandes des membres en difficulté. Malheureusement, la majorité de nos déléguées sociales et délégués sociaux doivent encore intervenir sur leur propre temps et compter sur l'apport monétaire de nos syndicats.

À plusieurs occasions, nous avons rencontré l'employeur pour lui expliquer notre rôle et celui du réseau afin d'en démontrer les bienfaits et les effets positifs sur les travailleuses et travailleurs. De plus en plus, nos interventions avec nos déléguées sociales et délégués sociaux sont faites directement dans les milieux de travail.

***En conséquence, nos interventions de counseling ont été faites pour permettre l'implantation ou la relance d'un réseau, lors de mises à pied massives ou fermeture d'entreprise, lors de la négociation de clauses dans les conventions collectives, lors de l'élaboration d'un protocole de retour au travail et tout ceci, dans un objectif global d'être connu et reconnu par l'employeur.***

## Promotion du réseau

Nous maintenons notre collaboration avec l'école des relations industrielles de l'Université de Montréal et de l'Université Laval où nous présentons annuellement notre réseau auprès de 250 étudiantes et étudiants de deuxième année du baccalauréat. C'est dire l'intérêt que suscite notre intervention auprès de futurs gestionnaires, dirigeants ou responsables des ressources humaines et l'effet bénéfique sur les travailleuses et les travailleurs dans l'avenir. L'équipe de coordination et le réseau continuent leur participation au projet de recherche de l'Université de Montréal et de l'Université Laval concernant l'impact sur la santé mentale des travailleuses et des travailleurs, des conditions de travail et de l'organisation de travail déficientes.

***En conséquence, le projet de recherche mené par les chercheures, Mélanie Dufour-Poirier de l'Université de Montréal et Catherine Le Capitaine de l'Université Laval, se poursuit.***

### Sommaire du développement du réseau

| | |
|---|---|
| Nouveaux réseaux : | 3 |
| Syndicats affiliés : | 2 |
| Sections locales : | 3 |
| Nouveaux responsables locaux : | 3 |
| Nouveaux déléguées et délégués sociaux : | 26 |
| Femmes : | 45 % |
| Hommes : | 55 % |

# Mentorat

**Accompagner des représentants syndicaux ou patronaux pour l'implantation de réseaux de déléguées sociales et délégués sociaux externes.**

## Sommaire des activités de mentorat

| | |
|---|---|
| Entreprises rencontrées : | 7 |
| Activités de formation : | 6 |
| Personnes formées : | 134 |
| Forum international : | 1 |
| Participantes et participants : | 230 |

## Syndicat CFTC (France)

Le mentorat pour l'implantation d'un réseau de déléguées et délégués sociaux dans les entreprises Hewlett Packard Enterprise, Orange et Thales en France s'est continué au cours de la dernière année. De plus, d'autres entreprises de ce syndicat ont décidé de mettre sur pied un réseau dont Microsoft, Google, Eurodisney, Carrefour, Nokia, Airbus et quelques autres plus petites entreprises. Nous avons été invités à participer en tant que conférenciers au tout premier Forum France Canada sur la souffrance au travail.

***En conséquence, nous avons formés 34 nouveaux délégués sociaux en entreprise et 100 participants en prévention du suicide, épuisement professionnel, résolution des conflits interpersonnels et harcèlement psychologique.***

## Association bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET-Belgique)

Même si ce projet est à l'état embryonnaire, nous pouvons dévoiler une éventuelle collaboration dont le contenu et les modalités sont en développement.

Ces activités de mentorat sont faites en mentionnant que notre réseau, vieux de trente-cinq ans, est rendu possible grâce au partenariat avec Centraide du Grand Montréal. Il est bon de noter que ces activités sont conditionnelles au fait d'être à coûts nuls pour le Conseil.

# Liens avec la communauté

**Maintenir les relations étroites avec les milieux communautaires du grand Montréal.**

## Ressources communautaires

Compte tenu que nos membres n'ont pas toujours des avantages sociaux ou que ceux-ci sont incomplets, nous devons maintenir une étroite collaboration avec les organismes communautaires de la région pour y référer, au besoin, les travailleuses et travailleurs. À cet effet, les rencontres se font autant à leurs locaux qu'à nos bureaux. Notre cahier des ressources est mis à jour continuellement afin que nos déléguées sociales et délégués sociaux bénéficient des meilleurs outils possibles. Le répertoire des organismes et des projets fournis annuellement par Centraide du Grand Montréal demeure un atout important sans oublier le site **www.211qc.ca**.

Nous développons actuellement une offre de service avec les organismes Promis et Institut Pacifique, organismes subventionnés par Centraide du Grand Montréal.

D'ailleurs, les coordonnateurs siègent sur les conseils d'administration du Centre d'écoute Le Havre, le Centre Naha et le Centre d'aide pour hommes (Caho).

# Lien avec Centraide

**Nous remercions notre bailleur de fonds et notre partenaire depuis trente-cinq ans.**

Conformément à l'entente de partenariat entre le Conseil régional FTQ Montréal métropolitain et Centraide du Grand Montréal, les coordonnateurs du réseau collaborent étroitement avec le comité conjoint pour la bonne marche du projet.

Annuellement, nous contribuons à la campagne de Centraide en participant à la marche des 1000 parapluies, par des rencontres et des communications avec les responsables de la campagne de Centraide et nos syndicats affiliés pour établir et maintenir de bonnes relations entre eux.

D'ailleurs, une personne désignée par le service d'allocation et d'analyse sociale a participé à la majorité de nos formations de base afin de mieux faire connaitre les services de Centraide et répondre aux questions de nos membres. Lors de notre dernière conférence annuelle, Lili-Anna Peresa, présidente et directrice générale, a rappelé aux participants l'importance de notre partenariat et elle a remercié nos déléguées sociales et délégués sociaux de leur immense contribution dans les milieux de travail.

Centraide du Grand Montréal

# Articles portant sur notre réseau dans les revues spécialisées et internationales

## L'EXPÉRIENCE DES DÉLÉGUÉS SOCIAUX DE LA FTQ AU QUÉBEC

- *Mélanie Dufour-Poirier, Ph.D et CRIA, professeure agrégée de l'Université de Montréal et Reynald Bourque, professeur agrégé de l'Université de Montréal.*

http://www.cairn.info/revue-negociations-2013-1-page-43.htm

*D'ailleurs, cet article figure dans le Top 10 des articles les plus consultés dans la revue Négociations en France depuis les 5 dernières années.*

## LES DÉLÉGUÉS SOCIAUX AU QUÉBEC : L'ÉMERGENCE D'UN NOUVEAU RÔLE POUR L'ACTEUR SYNDICAL

- *Mélanie Dufour-Poirier, Ph.D et CRIA, professeure agrégée de l'Université de Montréal et Catherine Le Capitaine, professeure agrégée DRI (Département de Recherche Industrielle) directrice de programme de premier cycle, Université Laval.*

*La revue des conditions de travail, no.3 (spécial), décembre 2015, intitulée qualité de vie au travail : négocier le travail pour le transformer, enjeux et perspectives d'une innovation sociale.*

## SYNDICALISME ET SOUFFRANCE AU TRAVAIL : L'EXPÉRIENCE DES DÉLÉGUÉS SOCIAUX AU QUÉBEC

- *Mélanie Dufour-Poirier, Ph.D et CRIA, professeure agrégée de l'Université de Montréal et Catherine Le Capitaine, professeure agrégée DRI (Département de Recherche Industrielle) directrice de programme de premier cycle, Université Laval.*

*Le cahier des risques psychosociaux, no.28, France, décembre 2016, page 37.*

# Nos défis

Pour les années à venir, devant la situation du marché du travail et, dans bien des cas, devant une organisation du travail mal adaptée, nous continuerons d'être confrontés à des défis de plus en plus importants notamment, en ce qui concerne la santé mentale des travailleuses et des travailleurs. Comme mentionné précédemment, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) martèle que, d'ici 2024-2025, le stress deviendra la **première cause de décès** en milieu de travail. Les déléguées sociales et délégués sociaux de notre réseau sont régulièrement interpelés par les employeurs pour intervenir à leur place compte tenu que les cas sont plus lourds et nécessitent une approche spécialisée. Avec la mondialisation et les réorganisations, nos déléguées sociales et délégués sociaux sont mis à contribution lorsque des changements importants sont faits dans l'organisation du travail. Notre appui et notre collaboration sont primordiaux afin que nos déléguées sociales et délégués sociaux puissent faire adéquatement et efficacement leur travail de proximité dans leur milieu de travail. Par conséquent, le counseling envers eux représente un pourcentage important de nos tâches quotidiennes.

Nos objectifs principaux sont de soutenir les déléguées sociales et délégués sociaux dans leurs tâches, de continuer à relancer les réseaux inactifs, de créer de nouveaux réseaux là où ils sont absents et d'assurer la relève des déléguées sociales et délégués sociaux retraités ou démissionnaires. Un nouveau défi se présente dans nos milieux de travail soit celui de la pauvreté. Le mythe que des travailleuses et travailleurs syndiqués ont toujours des salaires élevés est malheureusement erroné. En effet, nous devons faire face à la pauvreté sans qu'il y ait surendettement des ménages. Pour ce faire, nous développerons des projets avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) et le Groupe PAF.

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé la majorité de nos objectifs. En effet, bien que notre objectif principal soit et restera toujours le counseling et le soutien aux déléguées sociales et délégués sociaux de notre réseau, nous réussissons à maintenir le cap pour compléter nos activités prévues à notre plan d'action.  La seule activité que nous n'avons pu faire est une rencontre thématique qui aurait concerné les personnes immigrantes, les personnes handicapées, les personnes âgées ainsi que celles appartenant au groupe GLBTQ.

La recherche de ressources concernant ces groupes exige beaucoup de temps. Nous avons débuté nos démarches et elles s'avèrent fructueuses, mais incomplètes. Entre autres, nous avons déjà établi un partenariat avec l'organisme Promis qui offre plusieurs services aux personnes immigrantes et réfugiées. Pour ce qui est des autres groupes, nous sommes toujours en attente de réponses positives pour combler nos besoins. Nous désirons bien ficeler ces rencontres qui permettront à plusieurs groupes qui vivent des difficultés, d'échanger, de s'informer et de créer des liens en réseautant.

Lors des prochaines années, nous continuerons l'élaboration de notre partenariat avec l'Association canadienne sur la santé mentale – division Québec, filiale de Montréal (ACSM), l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) et l'Institut Pacifique pour mettre sur pied des rencontres thématiques et autres formations concernant notre thème général sur la santé mentale en milieu de travail en lien avec les personnes immigrantes, la conciliation famille-travail-études, le problème de consommation de substances, l'accès aux services d'aide et de soin, la résolution de conflits, le dépistage de la dépression et la détresse psychologique et le risque suicidaire.

En effet, malgré notre formation en prévention du suicide qui rencontre un énorme succès auprès de nos syndicats, nous sommes conscients que nos déléguées sociales et délégués sociaux ont définitivement besoin de plus d'outils pour intervenir en pareille circonstance. Les cas de tentatives de suicide, complétées ou pas, sont en progression et nous devons réagir pour mieux encadrer nos déléguées sociales et délégués sociaux et faciliter leur relation avec une travailleuse ou un travailleur en détresse. En fin de compte, tous les milieux de travail en sortent gagnants, travailleuses, travailleurs, syndicats et employeurs.

# Témoignages

*« Depuis mars 2016, dix formations ont eu lieu soit près de 200 Délégués Sociaux formés en France chez Hewlett Packard, Thalès, Orange, HP, DXC, Microsoft, CEA, Safran, Cap Gemini, Amadeus, BT, Schneider, Harmonie Mutuelle, Nokia, Airbus, Eurodisney et dans de plus petites sociétés. C'est dire le succès que nous vous devons et qui contribue par sa proximité et son expertise à répondre à un besoin vital et international : aider nos collègues en souffrance. »*

***- Jean-Paul Vouiller,***
***Vice-président du syndicat CFTC***

*« La France n'est malheureusement pas épargnée par la souffrance au travail et nous sommes confrontés régulièrement à ce fléau. Grâce à la connaissance de votre réseau, grâce à la formation que vous nous avez dispensée, nous avons pu comprendre qu'il y avait une solution déjà testée et qui fonctionnait au Québec depuis plus de 35 ans.*

*Vous nous avez patiemment formé, sans compter vos efforts ni votre temps et maintenant grâce à votre soutien nous sommes en capacité nous aussi de pouvoir répandre « la bonne parole » et former d'autres délégués sociaux chez nous.*

*Vous avez su insuffler cette énergie formidable qui vous anime tous les deux sur notre pays. »*

*Toute ma reconnaissance.*
***- Brigitte Dessel, formatrice CFTC***

*« Chaque session de formation que vous avez donnée en France était une révélation pour les personnes qui les ont suivis, nous avons compris que la souffrance au travail n'est pas une fatalité et on peut la combattre comme vous avez fait au Québec avec l'entraide et l'organisation. Nous avons mis en place avec votre aide, le programme DSE en France qui nous a permis de prendre conscience du challenge qui nous attend dans les années à venir, avant d'arriver à votre niveau au Québec ! Merci de votre soutien et vivre la collaboration entre le Conseil régional et les DSE. »*

*Amicalement,*
***- Serge Daneshmand, syndicat CFTC***

*Sur la photo, les 3 formateurs français regroupés avec la délégation québécoise des responsables de réseaux locaux, lors du Colloque France-Canada, à Issy les Moulineaux en France, novembre 2017.*

*« Quand on nous a parlé des délégués sociaux du Québec, j'ai tout de suite pensé que c'était une réponse appropriée pour les salariés en souffrance dans mon entreprise. Maintenant que nous avons formé nos premiers DSE, j'observe que les salariés qui ont connu des situations de souffrance au travail sont très motivés pour contribuer à ce réseau. Le réseau des DSE nous permet de créer une dynamique très positive pour les salariés.*

*Un grand merci à vous, Louise et Marc ainsi que tous les délégués sociaux du Québec rencontrés en France ou à Montréal : votre bienveillance et votre aide nous ont permis de gagner un temps précieux pour nos salariés. »*

*Bien amicalement.*
***- Marc De Raphelis, responsable du réseau DES chez Thales***

*« Depuis des années nous constations au sein de notre entreprise, que nos délégués syndicaux et nos salariés étaient tous deux confrontés à la souffrance à force de vivre des situations parfois très éprouvantes, et que globalement nous avions une inefficacité perfectible dans le traitement des cas. La direction consciente de cet état de fait était restée sans réponse concrète aux demandes d'aide. Votre formation particulière pour les délégués syndicaux désirant devenir DES nous permets d'agir et de prévenir. »*

*Amitiés*
***- Laurent L'Hoste, DSE***

*« Vous nous avez prouvé qu'il est possible d'organiser les bonnes volontés.*

*Suivant votre exemple le syndicat national SICSTI déploie aujourd'hui, son réseau Agapé, pour accompagner les salariés dans les entreprises. Une dizaine de délégués chez Agapé ont déjà été formés.*

*Merci pour votre assistance, votre bienveillance et le partage que vous faites sans limite. »*

*Bien amicalement*
***- Agnès Hau, DSE***

*« Le burnout est partout et surtout dans notre entreprise, cette formation en France a permis de détecter des cas de souffrance au travail et surtout de ne pas se sentir démuni et sans ressource afin d'aider les personnes en souffrance.*

*Votre formation a permis de nous donner les outils et une technique performante pour aider ces personnes en souffrance au travail.*

*Je suis très heureuse aujourd'hui d'être déléguée sociale en entreprise au sein de la CFTC chez HPE, avoir le mot qui réconforte afin d'éviter le passage à l'acte de la personne en souffrance est très important pour moi.*

*Merci de votre aide nos chers amie canadienne et ami canadien, continuez à développer ce réseau dans le monde entier. »*

*Amitié sincère*
***- Christelle Mirona, DSE***

# Remerciements

## Nous tenons à remercier :

**Mélanie Dufour-Poirier** et **Catherine Le Capitaine** pour leur dévouement, leur aide, leur collaboration ainsi que leur amitié.

**Conseil régional FTQ du Montréal Métropolitain CRFTQMM**

Pour leur engagement et leur soutien aux déléguées sociales et délégués sociaux.

**Toutes les formatrices et les formateurs** qui nous ont épaulé au cours de l'année.

**Tous les professionnels, organismes communautaires et sociaux et autres intervenants** pour leur appui et sollicitude envers nos travailleuses et travailleurs.

Sans oublier **les actrices et acteurs principaux du réseau, les déléguées sociales et délégués sociaux,** ces femmes et ces hommes qui, quotidiennement, s'investissent corps et âme pour venir en aide à leurs collègues de travail qui vivent des difficultés.

*Mélanie Dufour-Poirier, Ph.D et CRIA professeure agrégée de l'Université de Montréal, lors du Colloque France Canada en novembre 2017.*

*Catherine Le Capitaine, professeure agrégée DRI (Département de Recherche Industrielle), directrice de programme de premier cycle, Université Laval, lors du Colloque France Canada en novembre 2017.*

*Marc-Édouard Joubert, président et Vincent Leclair, secrétaire général du Conseil régional FTQ Montréal Métropolitain, lors de la 30e conférence annuelle en décembre 2017.*

*Sylvie Veilleux*
*ILLUSTRATION - visuel de la page couverture*

*Vincent Leclair*
*PHOTOGRAPHIE*

*Ginette Gamache*
*GRAPHISME, MISE EN PAGE*

*DÉPOT : Automne 2018*

*PRÉPARATION, RÉDACTION : Louise Grenier et Marc Thomas*

*IMPRESSION : Service de l'imprimerie FTQ*

*Lili-Anna Peresa, Présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal*

Centraide du Grand Montréal

35 ans

*Mario Régis, Vice-président développement social de Centraide du Grand Montréal*

# de partenariat pour venir en aide aux travailleuses et travailleurs de nos milieux de travail.

Conseil régional FTQ

MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

**Lors du Congrès de la FTQ à l'automne 2016, la FTQ a adopté le document intitulé Portrait d'un réseau unique d'entraide syndicale qui sera mis à jour et édité à tous les trois ans.**

*Louise Grenier, coordonatrice et Marc Thomas, coordonateur du Réseau DS du Montréal Métropolitain, lors du Congrès de la FTQ, automne 2016.*

# Un réseau au COEUR de la FTQ

***Nous vous rappelons que Monsieur Louis Laberge, président de la FTQ jusqu'en 1991, se plaisait à dire que :***

## « Le réseau des déléguées sociales et délégués sociaux est le cœur de la FTQ. »

***Il tenait à ce que la Fédération s'occupe de son monde.***

**Au gré du temps, la totalité des dirigeants ont toujours maintenu cette conviction. Aujourd'hui, 35 ans plus tard, plus que jamais cette citation prend tout son sens.**

## Saviez-vous que :

**Le Fonds de Solidarité FTQ et le Réseau des déléguées sociales et délégués sociaux ont été créés la même année soit, en 1983. Ils représentent deux des grandes réussites de la FTQ, de ses syndicats affiliés et des 600,000 travailleuses et travailleurs.**

## Nos syndicats affiliés et leurs sections locales

- Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC)
- Alliance internationale des employés de scène, de théâtre et de cinéma (AIEST)
- Association internationale des machinistes et des travailleurs et travailleuses de l'aérospatiale (AIMTA)
- Fraternité des travailleurs et travailleuses du préhospitalier du Québec, section locale 592 (FTQ)
- FTQ-Construction
- Guilde des musiciens et musiciennes du Québec (GMMQ)
- L'Institut professionnel de la fonction publique du Canada
- Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP)
- Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau (SEPB)
- Syndicat des Métallos
- Syndicat des pompiers et pompières du Québec (SPQ)
- Syndicat des Teamsters
- Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)
- Syndicat international des marins canadiens (SIM)
- Syndicat international des travailleurs et travailleuses de la boulangerie, confiserie, tabac et meunerie (SITBCTM)
- Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) SQEES-298 (FTQ)
- Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC)
- Unifor Québec
- Union des employés et employées de service (UES 800)
- Union internationale des travailleurs du verre, mouleurs, poterie, plastique et autres (VMP)