

Le réseau des délégués sociaux et des déléguées sociales a déjà 30 ans. Une histoire brève si on la compare à l'histoire du mouvement ouvrier, mais tout de même 30 années fort significatives pour le visage du syndicalisme à la FTQ.

À L'ORIGINE DU RÉSEAU

Rappelons premièrement le contexte socioéconomique du début des années 1980, alors que sévit une grave crise économique et que les fermetures d'entreprises et les pertes d'emploi sont nombreuses. Le taux de chômage frise les 14 % et d'importantes usines ferment leurs portes, notamment dans l'est et dans le sud-ouest de Montréal. L'inflation atteint un sommet record et les taux d'intérêt se situent entre 17 % et 20 %. Les problèmes d'endettement et de consommation d'alcool et de drogues apparaissent plus criants chez nos membres et engendrent des besoins croissants de tous ordres.

L'ENGAGEMENT DU CONSEIL DU TRAVAIL DE MONTRÉAL

Le Conseil du travail de Montréal (CTM) est le principal artisan de la création du réseau d'entraide syndical. Il a alors la volonté de répondre aux problèmes des membres des syndicats affiliés – non couverts par la convention collective – et de développer un type d'action propre au conseil. A cet égard, l'expérience ontarienne du programme des *Union Counsellors* avait vivement intéressé le CTM à la fin des années 1970. À l'été 1979, il organise une rencontre avec les officiers du Conseil du travail de Toronto pour mieux connaître leur programme. Ce sujet suscite un tel intérêt qu'il constitue un des principaux points à l'ordre du jour de la réunion annuelle des conseils du travail de la FTQ, en janvier 1981.

L'exemple des États-Unis et du Canada

Déjà, depuis le début des années 1970, les programmes des *Union Counsellors* se développaient aux États-Unis grâce à une collaboration entre United Way et les syndicats de l'AFL-CIO. L'objectif était de développer des liens entre les syndicats et les groupes communautaires. C'est en 1976 qu'une première entente est signée au Canada entre le Centraide de Windsor et le conseil du travail de la région. On hérite alors de l'expérience américaine en développant des liens avec les groupes communautaires de défense des chômeurs et des accidentés du travail. Dans les années qui ont suivi, de tels programmes sont apparus dans plusieurs autres régions de l'Ontario (Hamilton, Toronto, Kitchener, etc.) et en Colombie-Britannique (Vancouver, Victoria). Ces programmes ont influencé la mise sur pied du réseau des délégués sociaux et des déléguées sociales (DS) au Québec, réseau qui s'est toutefois développé de façon bien différente de ce qui se faisait aux États-Unis et au Canada.

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 divers problèmes qu'ils vivent concernant :

- les lois et les programmes, comme l'assurance-chômage, les rapports d'impôt, 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*. On y présente la pertinence d'un tel projet et propose la mise sur pied « de services à ses membres qui ne sont pas couverts par la convention collective ».¹ On y propose également « que la mise sur pied de ces services se passe au niveau des différents lieux de travail des syndicats locaux. Le rôle du conseil du travail doit en être un de soutien et de coordination ».² C'est aussi à ce congrès que l'on adopte la proposition de négocier avec Centraide Montréal pour soutenir le programme.

¹ CTM, *Élargir l'action syndicale locale. Bilan et priorités*. Document de congrès, 23, 24 et 25 avril 1981.

² Ibid.

**EN PARALLÈLE,
UNE RÉPONSE
SYNDICALE À LA
CRISE**

En septembre 1982, devant l'ampleur de la crise et du chômage qui frappent les membres, la FTQ lance l'*Opération chômage*. Une des premières étapes est de mettre sur pied un comité d'aide aux chômeurs et aux chômeuses. Dans un rapport déposé au conseil général de la FTQ, on peut lire que la crise actuelle commande une action particulière de la FTQ et de ses affiliés et que la centrale prépare « un cours de "délégués sociaux" ayant pour but de former des militants capables de donner des informations de base et une aide technique en ce qui a trait à l'assurance-chômage, l'aide sociale et les problèmes d'endettement; ces cours traiteront aussi de la vie syndicale en période de crise »³. Ce cours est expérimenté à Montréal et, par la suite, offert dans toutes les régions du Québec. La fonction de cette première mouture de délégués sociaux est alors d'informer les travailleurs et les travailleuses sur les droits sociaux et de les défendre auprès des organismes publics chargés d'appliquer les lois sociales, tout en développant une conscience collective de revendication pour de meilleurs droits sociaux. Il s'agit également de mettre sur pied des comités d'aide pour donner un meilleur service aux chômeurs et aux chômeuses.

En avril 1983, soutenue financièrement par le programme *Relance de l'aide à l'emploi* du gouvernement fédéral⁴, la FTQ se dote de *conseillers sociaux*, structurant davantage *Opération chômage*. Elle embauche, pour un an, 79 personnes issues des syndicats affiliés de la FTQ, réparties dans tous les conseils du travail. Les conseillères et les conseillers sociaux ont le mandat d'aider et d'accompagner les chômeurs et les chômeuses pour réclamer l'aide disponible. L'initiative est reconduite en juillet 1984, pour quelques mois, avec 40 conseillers et conseillères.

Ces derniers font face aux besoins des membres qui vivent différents problèmes : difficultés financières, insécurité face à leur emploi, problèmes d'alcoolisme et de violence, difficultés conjugales, etc. Pour les épauler, ils et elles reçoivent plusieurs formations, notamment sur la recherche d'emploi et sur la relation d'aide et l'écoute. Les conseillères et les conseillers sociaux prennent alors le pouls de la détresse vécue par les membres et tirent la sonnette d'alarme.

Toutes ces initiatives viennent confirmer le bien-fondé de mettre en place un réseau d'entraide syndical.

³ Procès-verbal – réunion du Conseil général de la FTQ, Jonquière, 8 et 9 novembre 1982, p. 3.

⁴ Le programme *Relance de l'aide à l'emploi (RELAIS)* est mis sur pied au début de l'année 1983 afin de fournir des emplois temporaires aux Canadiens sans emploi.

**Une
préoccupation
en toile de
fond : aider les
membres aux
prises avec des
problèmes
d'alcoolisme et
de toxicomanie**

La création du réseau répond aussi à une préoccupation de nombreux militants et militantes de venir en aide aux travailleurs et aux travailleuses vivant des problèmes de consommation de drogues et d'alcool. Dès 1979, le 16^e Congrès de la FTQ recommande que la centrale « encourage ses syndicats affiliés à mettre sur pied des programmes éducatifs sur tous les aspects de l'abus de l'alcool et des drogues ». En 1983, lors du 18^e Congrès, une autre résolution est adoptée 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 : « Que la FTQ s'engage à préparer un programme d'information et de formation sur le problème de l'alcoolisme et autres toxicomanies en milieu de travail et encourage ses syndicats affiliés à établir et à contrôler, dans la mesure du possible, des programmes d'aide aux employé-e-s dans leurs usines ou établissements et que ces programmes soient exclusivement contrôlés par les syndicats ». 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 Montréal.

**Le partenariat
avec Centraide,
un coup de
pouce décisif !**

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 Montréal ont débuté afin d'établir le programme. Au mois d'août 1981, une première rencontre est organisée pour discuter de la mise sur pied du programme. Le 1^{er} octobre de la même année, le CTM propose à Centraide Montréal de mettre sur pied un comité conjoint pour définir un projet d'entente. La FTQ envoie, quelques jours plus tard, une lettre à Centraide Montréal pour appuyer cette initiative. En 1982, un comité conjoint est mis sur pied et réunit ses membres à quelques reprises pour discuter des modalités de mise en œuvre du réseau des « agents socio-syndicaux ».

C'est finalement en mai 1983 que le CTM signe une première entente avec Centraide Montréal. Il y est en outre spécifié que la coordination du réseau relèverait directement du conseil. A 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. Il s'agit également 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.

Cette entente permet l'embauche, en décembre 1983, du premier coordonnateur du réseau, Jean Sylvestre, militant depuis plusieurs années au CTM. Il devra donner forme à ce beau projet qui ouvre de nouvelles perspectives au militantisme syndical. Le CTM, appuyé par la FTQ, se lance dans l'aventure.

Avec la mise sur pied du réseau, nos syndicats sont appelés à agir sur un champ d'action différent que 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 et d'Asbestos, des exemples frappants de solidarité et d'entraide syndicale.

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. Mais tout reste encore à définir!

Le nom de délégué social

Les archives que nous avons consultées démontrent que différents termes ont été utilisés au début des années 1980 autour du concept de DS. À la centrale, on parle de « déléguées et délégués sociaux » et de « conseillères et conseillers sociaux » et même « d'agentes et d'agents sociaux » en lien avec Opération chômage. Le CTM, quant à lui, traite du « conseiller social » à son congrès de 1981 et utilise aussi le terme « agents socio-syndicaux » lors des rencontres du comité conjoint CTM-Centraide en 1982.

Après bien des discussions, c'est finalement le titre de déléguée et de délégué social qui est adopté dans la foulée de la création du *Programme de délégués sociaux, vers de nouveaux horizons* du CTM.

DES IDÉES À LA RÉALITÉ :

ÉLABORATION ET RODAGE DU RÉSEAU

Le CTM se consacre tout d'abord à définir le rôle du DS, à élaborer le cours de base et le guide de formation. Pour ce faire, le coordonnateur du programme prend compte des résultats de l'enquête de 1981 sur les difficultés que vivent les membres. Il se rend à Toronto, à Windsor et à Hamilton pour se familiariser avec les programmes. Il travaille par la suite à l'élaboration du cours, en collaboration avec Guy Breton du service aux collectivités de l'Université de Montréal et Maurice Moreau, professeur en travail social à l'Université de Montréal. L'équipe du service de l'éducation de la FTQ s'implique également dans la production du guide de formation.

Le premier cours est donné en mai 1984 à un groupe de 15 personnes du Syndicat des Travailleurs de l'Énergie et de la Chimie (STEC), travaillant majoritairement à la compagnie Johnson & Johnson. Cette formation de cinq jours, donnée à la Maison des Jésuites de St-Jérôme, est assumée financièrement par la compagnie qui voyait d'un bon œil la création du réseau. En septembre 1984, l'expérience est répétée avec 24 personnes provenant de différents syndicats.

Au cours des années qui suivent, des centaines de travailleuses et de travailleurs sont formés à la fonction de DS. La multiplication de ces cours démontre bien l'importance des besoins de l'entraide. La formation des DS s'inspire des valeurs syndicales et en fait la promotion. Les personnes qui y participent s'approprient les valeurs syndicales et de solidarité dans les milieux de travail.

En 1983, le congrès de la FTQ adopte une résolution visant la mise sur pied du comité sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies. Sous la responsabilité de Guy Perreault, conseiller syndical au service de la santé et sécurité du travail de la FTQ, le comité regroupe une vingtaine de membres issus des syndicats affiliés. Toutes ces personnes sont des militantes et des militants syndicaux fortement impliqués dans l'aide aux personnes vivant des problèmes de consommation. Depuis ses débuts, le comité a toujours été un lieu de discussion et de débats aboutissant à des pratiques syndicales où prévalaient les besoins des membres. Ainsi, malgré des points de vue différents entre les tenants d'une intervention en alcoolisme et toxicomanie et ceux visant une intervention à large spectre des différents problèmes, il y a toujours eu une coexistence heureuse dont bénéficiaient les membres. Encore une fois, tout le monde y trouvait son compte!

Le comité sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies : une histoire COMMUNE avec le RÉSEAU des DS

Le comité et le réseau d'entraide syndical ont toujours été liés. Mis sur pied la même année, leurs préoccupations et actions communes ont favorisé une meilleure défense et une aide plus adaptée aux membres souffrant de dépendances.

Le coordonnateur du réseau des DS de Montréal siège au comité depuis ses débuts. Au fil des ans, les coordonnateurs et les coordonnatrices des autres régions, à la suite des ententes conclues avec Centraide, ils et elles se joignent au comité pour représenter leur conseil du travail.

En 1985, le comité lance *Objectif mieux-être*, un guide d'intervention en alcoolisme et autres toxicomanies qui cerne la problématique et propose une approche basée sur l'entraide syndicale. C'est à ce moment que le logo du comité est créé, qui deviendra aussi le logo des DS. Parallèlement, le 19^e Congrès de la FTQ adopte une déclaration de politique sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies intitulé *Prendre notre place*. La stratégie d'action défendue par le comité et adoptée par le congrès est clairement axée sur l'entraide syndicale.

En 1987, un cours sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies est présenté pour la première fois aux militants et aux militantes de la FTQ. En 1990, le comité, avec le soutien du service de l'éducation, produit la vidéo *Des hommes, des femmes pour des hommes, des femmes*. Cette vidéo aborde la problématique des toxicomanies et de l'action syndicale. Elle est encore présentée dans la formation de base des DS.

En juin 1991, la première conférence nationale du réseau des DS est organisée par la FTQ en collaboration avec le comité. Sur le thème *Comprendre pour agir*, la conférence aborde la problématique de la toxicomanie et de l'action syndicale. L'apport des DS dans les milieux de travail est souligné dans tous les ateliers.

Le comité sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies organise un dîner-conférence à tous les congrès de la FTQ, depuis 1991, conviant les DS et les autres congressistes à échanger sur les dépendances et sur l'entraide syndicale.

En novembre de chaque année, depuis 1987, le comité s'implique dans la semaine québécoise de prévention des toxicomanies. On produit du matériel de sensibilisation qu'utilisent les DS dans leur milieu de travail. Cette semaine est un moment privilégié pour sensibiliser les membres à la problématique des dépendances et à l'existence du réseau d'entraide.

Plus récemment, au congrès de 2010, le comité, maintenant nommé, alcoolisme, toxicomanies et autres dépendances a lancé un nouveau document pour soutenir et promouvoir le réseau des DS intitulé *Pour une entraide syndicale : un réseau qui a fait ses preuves*.

UN RÉSEAU QUI SE DÉFINIT :

DES CHOIX SYNDICAUX STRATÉGIQUES

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 mains. Le réseau est constitué de membres de la base 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 valeur même de ce modèle réside précisément dans le fait que la relation d'aide se passe d'égal à égal, qu'elle est libre, volontaire et confidentielle. Il s'agit d'un modèle complémentaire à l'intervention professionnelle puisqu'on traite des aspects absents dans 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. C'est une intervention de première ligne dont les trois outils sont l'écoute active, la référence efficace et la prévention.

Les principes à la base du RÉSEAU : **Une aide d'égal à égal, libre, volontaire et confidentielle**

La ligne de pensée dont s'inspire notre action syndicale en matière d'intervention auprès des membres se traduit par une entraide basée sur le respect et la dignité des personnes, sur des notions de soutien et d'accompagnement dans une démarche de réadaptation. C'est une **aide d'égal à égal** : il n'y a pas de lien d'autorité ou de spécialiste à patient. Les DS ne sont ni des thérapeutes, ni des « sauveurs », ils accompagnent la personne dans sa propre prise en charge.

L'aide offerte est aussi **libre et volontaire** : les DS n'agissent donc pas en dépisteurs ou en agents-références comme il est proposé dans certains programmes d'aide aux employés (PAE). Ils et elles sont reconnus comme des personnes ayant déjà la confiance de leurs pairs et bénéficient de la légitimité du syndicat.

L'information concernant l'aide offerte est absolument **confidentielle**; les confidences et les renseignements ne sont transmis ni à l'employeur, ni aux structures du syndicat. Seuls des renseignements d'ordre général et statistique peuvent être recueillis dans le but d'établir un portrait prévalent dans le milieu de travail et d'engendrer, le cas échéant, des actions préventives. Les pistes d'action syndicales sont envisagées dans le but de changer les conditions et l'organisation du travail qui peuvent être à la source des problèmes.

Au lieu de gérer, surveiller, punir ou juger, on veut prévenir, comprendre, soutenir et aider. Il est préférable de travailler à la **prévention**, en agissant sur les causes du problème et en aidant les personnes plutôt que de chercher à tout prix à en étouffer les manifestations. Voilà pourquoi la FTQ a adopté une position qui met l'accent sur l'aide, la prévention et la compréhension de ces phénomènes.

Source : Marie-France Maranda et Jean Sylvestre, *L'aide en milieu de travail*, 1992.

Le réseau est un apport unique, motivé par un souci du mieux-être des personnes et axé sur la prévention. Voilà ce qui nous différencie des programmes d'aide aux employés (PAE) qui ont émergé à cette époque. D'un point de vue syndical, les PAE sont davantage des programmes de gestion du personnel que des véritables programmes d'aide. Dès sa création, notre réseau se positionne donc aussi comme une réponse syndicale aux PAE. Précisons toutefois qu'il existe des programmes qui reconnaissent l'importance d'impliquer les syndicats. De là l'émergence de programmes d'aide conjoints pour assurer une orientation d'aide plutôt qu'une simple gestion de ressources humaines. Les DS sont en général impliqués dans les programmes conjoints qui ont été négociés par leur syndicat.

Dès le départ, le CTM favorise la mise en place d'une structure en réseau dans les syndicats locaux de la région. Un autre choix clair : instaurer des réseaux de proximité, liés aux milieux de travail et aux syndicats locaux d'une même région. Ce choix régional permet d'établir

des liens et des solidarités entre les organismes communautaires de la région et le milieu syndical. Ce cadre permet aussi de mettre en contact des DS provenant de syndicats et de milieux de travail fort variés favorisant ainsi une plus grande richesse d'expériences et de points de vue⁵.

Parallèlement à ce développement, il y a toutefois des réserves, des divergences, voire même des oppositions chez plusieurs syndicalistes.

Des débats qui éclairent nos choix

Dès la mise en place du réseau, plusieurs sont réticents à la création de cette nouvelle fonction syndicale. Pour eux, « c'est la job du délégué syndical » de venir en aide aux membres. Même le titre de délégué social fait l'objet de réserves chez plusieurs syndicalistes. Il est perçu comme une dépossession d'une partie du rôle des déléguées syndicales et des délégués syndicaux. Pour d'autres, cette fonction d'entraide ne relève pas du mouvement syndical et dénature même sa mission; « la FTQ, c'est pas un CLSC ». On s'interroge aussi sur les capacités financières des syndicats à répondre à tous ces besoins d'aide.

Des divergences sont apparus dès le début des activités du comité alcoolisme et autres toxicomanies quant au rôle et au champ d'action des DS. Pour certains membres du comité, le problème principal reste l'alcoolisme et la toxicomanie. Les DS devraient se concentrer sur ces problèmes. D'ailleurs, les alcooliques réhabilités seraient les plus aptes à aider les personnes qui vivent des problèmes de dépendance. Pour d'autres, il fallait plutôt répondre aux diverses problématiques que vivent les membres.

Au fur et à mesure que le réseau se constitue, on constate deux positions différentes chez les DS. Certains estiment que la fonction d'entraide doit être neutre et ne pas être trop liée au syndicat. La confidentialité nécessaire à leur intervention motive souvent cette vision. D'autres affirment plutôt qu'il faut travailler de concert avec la structure syndicale pour mettre en place des pratiques préventives.

Autre sujet de débats : des DS demandent une formation plus spécialisée, un cours de niveau 2 qui suivrait le cours de base. Pour plusieurs, cela dénote une tendance à la professionnalisation de la fonction. Au fil des ans, conformément aux choix stratégiques du début, on continue de favoriser une entraide par les pairs, d'égal à égal, en favorisant le réseautage et le ressourcement des DS par des activités de formation continue plutôt que par de la formation spécialisée. La stratégie est d'enrichir le réseau pour répondre aux besoins des membres qui évoluent.

Tous ces débats et discussions, qui ont perduré quelques années, ont tout de même eu l'avantage de permettre une réflexion approfondie sur le réseau, son organisation et sur la fonction du DS. Ils ont également permis de construire une vision syndicale commune du réseau.

⁵ Jacques Rhéaume et Raymond Chenel, *Les déléguées, délégués sociaux dix ans après*, UQAM, 1994, p. 45

LE FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU

Au départ, on note que ce ne sont pas nécessairement des membres actifs dans la structure syndicale qui s'intéressent à la formation de DS. Ce sont des travailleuses et des travailleurs qui semblent plus à l'aise avec l'entraide qu'avec l'action syndicale plus traditionnelle. Il s'agit d'un nouveau rôle syndical basé sur la capacité d'empathie et d'écoute. On remarque que les DS sont souvent des aidants naturels déjà identifiés dans leur milieu de travail, vers qui les membres se tournent naturellement.

La formation syndicale et l'animation du réseau

Le cours de base est la porte d'entrée du réseau des DS. C'est ce qui permet aux syndicats affiliés d'ancrer une implication d'entraide souvent profonde et durable et, aux nouveaux DS, de modifier de façon significative leurs rapports avec les confrères et les consœurs de travail, le syndicat et la communauté.

La FORMATION de base

Pour créer le cours de base, on fait appel à de multiples ressources universitaires. Guy Breton, responsable du service aux collectivités à l'Université de Montréal et Maurice Moreau, professeur en travail social à l'Université de Montréal s'y investissent beaucoup. Par la suite, on fait également appel à Serge Marquis, spécialiste du stress en milieu de travail; à Louise St-Arnaud, spécialiste de la santé mentale au travail; au Dr Luc Blanchet, psychiatre et à Louise Nadeau, spécialiste en alcoolisme et toxicomanie. On fait aussi appel à des centres de réadaptation en alcoolisme, à l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) sur les problèmes d'endettement et au Centre de référence du Grand Montréal.

La formation permet aux participants et aux participantes de comprendre les dynamiques de la relation d'aide entre pairs, son potentiel et ses limites et d'en acquérir les techniques de base. On s'y familiarise avec les différentes problématiques et avec les ressources des réseaux public et communautaire. Les futurs DS apprennent à identifier les problèmes de ceux et de celles qui les entourent et à offrir écoute, soutien, référence et accompagnement.

Dans les premières années, le cours de base est d'une durée de 30 heures (cinq jours) et se donne généralement en six soirées, les mercredis, et deux journées, les samedis. Le taux de présence jusqu'à la fin de la formation est de 95 %. C'est dire l'intérêt que suscite la formation, tout comme la fonction !

Cette première version du cours de DS intègre alors plusieurs notions sur les lois de l'assurance-chômage et de l'aide sociale. Ce qui suscitait un autre débat dans les rangs syndicaux : « Est-ce que le réseau d'entraide syndical devrait soutenir les personnes qui ont perdu leur emploi, des "ex-membres du syndicat" ? ». Toutefois, en 1988, ce volet est retiré du cours qui passe de cinq à trois jours. La situation socioéconomique québécoise, plus favorable qu'au début des années 1980, rend d'ailleurs cette partie moins nécessaire, d'autant plus que plusieurs membres ont développé une expertise en la matière.

En vue de répondre aux demandes croissantes des différents syndicats qui envoient de plus en plus de personnes suivre le cours de DS, on décide rapidement de développer une session de formateurs et de formatrices. En 1985, une première session est organisée, toujours à la maison des Jésuites de St-Jérôme. Fidèle à la façon de faire à la FTQ, on privilégie la multiplication de formateurs et de formatrices qui pourront donner le cours de base de DS directement dans les milieux de travail et les syndicats affiliés.

Au fil des ans, le cours de DS a fait l'objet de réévaluation et de mises au point continues grâce au service de l'éducation de la FTQ. En lien avec l'évolution de la société, avec les changements dans l'organisation du travail et avec les nouvelles réalités auxquelles sont

confrontés les membres, les contenus de cours sont révisés. De plus, des formations complémentaires au cours de base sont aussi mises sur pied par le service de l'éducation de la FTQ, en collaboration avec les syndicats et les conseils, concernant les collectifs d'entraide, la prévention de l'épuisement professionnel, les outils disponibles pour la résolution de conflits et le harcèlement psychologique.

Mais il y a plus! S'ajoutent des activités de formation et d'information: soirées d'information thématiques avec des personnes-ressources, journées d'étude sur des problématiques particulières, visites de centres de thérapie, etc. Il s'agit d'activités de formation et d'animation du réseau qui existent depuis sa création, mais qui se sont bonifiées et multipliées au fil des ans. On organise aussi plusieurs séminaires et journées d'étude sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies, de façon ponctuelle, au cours des années 1980 à 2000.

Ces activités de rencontre et de partage représentent des moments importants pour le ressourcement des DS. Ils et elles peuvent échanger avec d'autres DS des réalités, des difficultés et des réussites vécues dans leurs pratiques. Ce sont aussi des activités de formation continue dans lesquelles les DS peuvent approfondir certaines problématiques ainsi que leurs compétences d'écoute et d'entraide.

En 1988, le CTM se donne un autre outil de formation et d'animation du réseau et organise une première conférence pour les DS, à l'UQAM, réunissant plus d'une centaine de personnes. C'est dire le chemin parcouru en si peu de temps! On y traite du développement des réseaux de DS dans les syndicats affiliés. On y aborde aussi la question de l'intégration du réseau dans la structure syndicale.

En 1989, la deuxième conférence, également à l'UQAM, réunit environ 150 personnes. Le président du conseil d'administration de Centraide Montréal, présent à la conférence, se montre très impressionné par les interventions des DS et par l'ampleur que prend le réseau. Il s'engage alors, en pleine conférence, à ce que Centraide finance un deuxième poste de coordination, ce qui soulève l'enthousiasme des DS et l'étonnement du directeur général de Centraide Montréal! C'est donc à partir de 1989 que les syndicats affiliés au CTM comptent deux postes de coordination pour soutenir le réseau de DS. Le programme avait, en définitive, pris son envol!

En 1990, la troisième conférence, tenue au Lion d'or, Louis Laberge, président de la FTQ, très sensible à l'implantation du réseau, déclare que le réseau des délégués sociaux et des déléguées sociales, « c'est le cœur de la FTQ ». C'était la consécration du réseau!

Ces conférences tracent la voie à une tradition maintenant bien établie, à Montréal comme dans les autres régions: les conférences annuelles des DS. Ces occasions représentent un moment fort de l'animation du réseau et offrent un ressourcement essentiel pour les DS.

DÉVELOPPEMENT ET EXPANSION DU RÉSEAU

Constatant les bienfaits de la présence des DS dans les milieux de travail de la région du Montréal métropolitain, plusieurs syndicats locaux de différentes régions désirent offrir le même programme d'entraide syndicale. Plusieurs DS sont ainsi formés partout au Québec. Mais la coordination régionale reste un élément essentiel au développement des réseaux, au soutien des DS et au lien avec les ressources dans la communauté. À cet égard, les ententes régionales avec Centraide représentent une source financière essentielle pour les conseils.

À l'automne 1989, avec l'appui de la FTQ et du CTM, le Conseil du travail de Québec signe sa première entente avec Centraide Québec. Marie-France Maranda, militante à la section locale 2500 du SFCP, est embauchée à titre de première coordonnatrice. Les activités du réseau débutent officiellement en 1990. Après quatre mois d'activités, 83 personnes ont été formées dans les régions de Québec et de la Beauce. Au cours de cette première année, en plus des sessions de formation, huit soirées d'information sont organisées sur les thèmes suivants : la mise en place d'un réseau; le stress et le « burnout »; la cocaïne; la santé mentale au travail; la condition masculine; le SIDA et le groupe MIELS⁶; la violence familiale et l'endettement. Au cours des années, les activités continuent et des conférences annuelles sont tenues dès 1991. En 1999, c'est Steeve Poulin qui assure la coordination du réseau.

À partir de 1990, la FTQ décide de s'impliquer plus activement dans le réseau et de favoriser le développement d'une structure d'entraide syndicale à l'ensemble des régions du Québec. Pour ce faire, la centrale embauche, à titre de permanent syndical, Jean Sylvestre qui a développé le programme des DS du CTM. Des formations sont organisées de Sept-Îles à Gatineau, de Rouyn-Noranda à St-Jérôme. Le réseau grandit et les ententes avec Centraide se multiplient dans les régions. Jean Sylvestre s'occupe également du soutien au comité permanent de la FTQ sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies.

⁶ Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le VIH-sida à Québec.

La FTQ publie, de 1990 à 1994, le bulletin *L'entraide*, en supplément du journal *Le Monde ouvrier*, exclusivement consacré au réseau des DS et aux problématiques rencontrées de 1990 à 1994. Ce bulletin aborde différents sujets liés à l'entraide syndicale, comme la question des clauses à négocier dans la convention collective, des effets d'une organisation de travail trop stressante et de la jurisprudence.

En juin 1991, une première conférence nationale est organisée pour le réseau des DS de la FTQ. Plus de 400 personnes sont présentes pour échanger autour du thème *Comprendre pour agir*. On y aborde la question des dépendances à l'alcool, aux drogues et aux médicaments tout en réfléchissant aux moyens pour agir dans nos syndicats, tant par la négociation que par le travail de prévention.

Cet événement offre aussi une grande visibilité à la FTQ et à son réseau d'entraide syndical. Fernand Daoust, alors président de la centrale, ouvre la rencontre en présence de nombreux journalistes. Dans *Le Devoir*, *La Presse* et *Le Soleil* du 6 juin 1991, les manchettes font état des principales positions de la FTQ : « Conventions collectives, alcoolisme et toxicomanie »; « Alcool et drogues, la FTQ intervient » et « Caméras, tests et dénonciations pour contrer les drogues et l'alcool au travail. La FTQ privilégie la compréhension à l'autoritarisme. »

À l'automne 1993, lors de la conférence annuelle des DS du Montréal métropolitain, Jacques Rhéaume, professeur à l'UQAM, présente les résultats de la recherche qu'il a menée sur le réseau des DS de Montréal, dix ans après sa mise sur pied⁷.

Un bilan après 10 ans d'existence

Voici quelques résultats, parfois surprenants par rapport à ce que l'on imaginait ou, au contraire, confirmant ce que l'on savait:

- Les femmes représentent 33,5 % des DS;
- Plus de 700 DS ont été formés sur le territoire du CTM. De ce nombre, 70,5 % l'ont été dans les trois dernières années;
- 75 % des DS occupent ou ont déjà occupé une autre fonction syndicale;
- Dans les unités locales où l'on retrouve un réseau de DS, il y a 20 % des conventions collectives qui reconnaissent leur travail ou permettent des libérations syndicales;
- Un représentant ou une représentante des DS siège à l'exécutif dans 65 % des unités locales;
- Selon un tiers des DS, les problèmes reliés au travail (violence, harcèlement, insécurité d'emploi) sont ceux qui augmentent le plus;
- À peu près autant voient augmenter les problèmes émotifs (burnout, dépression, etc.) ou familiaux.

Il est intéressant de noter que 67 % des DS interrogés disent demeurer en contact sur une longue période avec les membres qui viennent leur demander de l'aide. Il y a donc une forme d'entraide soutenue dans le temps, une solidarité qui dépasse les moments de crise ou d'urgence.

Deux conclusions sautent aux yeux à la lumière de ces résultats : le travail des DS répond à des besoins énormes et elles et ils sont bien intégrés dans la structure syndicale, contrairement à ce que l'on pouvait croire. Ce sont là des résultats valorisants, encourageants et motivants pour tous ceux et celles qui sont impliqués dans le programme.

Source : *Monde ouvrier*, no. 7, novembre 1993.

⁷ Jacques Rhéaume et Raymond Chenel, *Ibid.*

**La multiplication
des ententes avec
Centraide et des
coordinations
régionales**

Au cours des années 1980, plusieurs militants et militantes de la FTQ ont été formés comme DS partout au Québec. Mais c’est avec la conclusion d’ententes régionales avec les Centraide que les conseils peuvent mettre en place une coordination pour formaliser et mieux soutenir les réseaux. Après la signature d’ententes à Montréal et à Québec dans les années 1980, la FTQ s’implique activement, avec ses conseils, pour développer d’autres ententes qui se multiplieront au cours des années 1990.

LES CONSEILS

<p>Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec</p>	<p>En Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec, le programme est mis en place par voie de résolution au congrès du travail en 1990. L’année suivante, le conseil signe une entente avec Centraide Abitibi-Témiscamingue-Ungava. À partir de février 1992, Angèle Pelletier est embauchée à temps plein pour coordonner et développer le réseau régional. En 2000, Louise Molloy lui succède et occupe toujours ce poste.</p>
<p>Bas-Saint-Laurent- Gaspésie-Les Îles</p>	<p>Au Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Les Îles, un premier projet de collaboration est négocié en 2008, pour une période de trois ans, avec les deux Centraide du Bas-Saint-Laurent. Le conseil peut alors se doter d’une coordination, à temps partiel, pour soutenir les DS dans la région. En janvier 2011, une entente officielle est enfin signée avec Centraide Bas-Saint-Laurent. C’est Diane Morin qui s’occupe actuellement de la coordination du réseau, toujours à temps partiel.</p>
<p>Côte-Nord</p>	<p>Sur la Côte-Nord, des collaborations sporadiques avec Centraide et la Caisse d’économie des travailleurs ont permis aux deux conseils de former plusieurs DS et d’organiser diverses activités. Tout récemment, ils ont réussi à libérer, quelques heures par semaine, une personne-ressource pour la coordination, Paul St-Pierre.</p>
<p>Estrie et Mauricie-Centre-du- Québec</p>	<p>En Estrie, une première entente est signée entre le conseil du travail et Centraide, en 1993. L’année suivante, une entente conjointe est conclue par les conseils du travail de l’Estrie et de la Mauricie-Centre-du-Québec avec les trois Centraide de ces régions. Cette entente commune permet l’embauche d’une coordonnatrice à temps complet, Bernise Martel, toujours en poste. Soulignons que, dès la fin des années 1980, Bernise était déjà une personne-ressource pour les DS de ces régions. Il est à noter qu’il s’agit là d’une première entente commune entre plusieurs conseils et Centraide. Par la suite, ce modèle sera repris dans d’autres régions.</p>

LES CONSEILS

Laurentides-Lanaudière	C'est à la fin de l'année 1996 que le conseil du travail de Laurentides-Lanaudière met sur pied son réseau en collaboration avec les trois Centraide du territoire. Le réseau est opérationnel dès janvier 1997 avec l'embauche d'un premier coordonnateur du PAE, comme on l'appelle à cette époque! L'année suivante, Diane Castonguay, du STTP, prend la relève et reste en poste jusqu'en 2004. Elle est alors remplacée par Sylvie Giguère qui s'occupe toujours du réseau.
Montérégie	En Montérégie , la première entente entre les trois conseils de la région, Centraide Richelieu-Yamaska et Centraide Sud-Ouest du Québec est signée en 2005. Elle permet d'embaucher une coordonnatrice l'année suivante, Carole Clément, qui s'occupe depuis de développer et de soutenir le réseau. En 6 ans, le nombre de DS formés a triplé en Montérégie, passant d'une centaine à plus de 300.
Outaouais	Le Conseil du travail de l' Outaouais signe sa première entente en 1990 avec Centraide Outaouais. En 1991, Michel Renaud, militant syndical de la FIPOE, devient coordonnateur régional. La première conférence est organisée en 1994 et marque l'envol du réseau. Au cours de cette décennie, plus de 250 DS sont formés. En 2000, on compte plus de 125 DS toujours actifs dans leur milieu. Réjean Daoust prend alors la relève et coordonne le réseau depuis ce temps.
Saguenay-Lac-Saint-Jean Chibougamau-Chapais	Le Conseil du travail du Saguenay-Lac-Saint-Jean – Chibougamau-Chapais se dote de son réseau en 1997 grâce à une entente conclue avec la Croix-Rouge. La coordonnatrice Brigitte Bergeron, entre en fonction le 1 ^{er} octobre et est toujours en poste. Au cours des deux premières années d'existence du réseau, 73 nouveaux DS sont formés. La première conférence a lieu en 1999 sur le thème <i>Violence et harmonie au quotidien</i> .

À travers les nombreuses activités réalisées dans les régions, nous pouvons remarquer l'étendue des préoccupations des DS et des sujets qui les interpellent. De l'Outaouais à la Mauricie, à Montréal, comme à Québec, en Estrie ou en Abitibi, ces activités mettent de l'avant les difficultés vécues par les membres et le soutien que le réseau leur apporte. Ce sont souvent les DS qui tirent la sonnette d'alarme à l'égard de la santé des membres et des milieux de travail. Déjà, au début des années 1990, plusieurs régions abordent la question de la détresse psychologique et de l'organisation du travail lors des conférences annuelles.

Dans les années 1990, les collaborations s'intensifient avec les réseaux de condition féminine et de santé et sécurité du travail. Des activités conjointes de sensibilisation à la violence en milieu de travail et à la conciliation travail-famille sont organisées. Le 6 décembre 1994, une première session de formation sur la violence au travail est offerte aux déléguées sociales et aux délégués sociaux ainsi qu'aux membres des comités de condition féminine et de santé et sécurité du travail. Le 6 décembre 1999, une autre activité est offerte à ces trois réseaux, portant cette fois-ci sur les conditions de travail des femmes.

Dans le bulletin *L'entraide* de novembre 1995, Henri Massé, alors secrétaire général de la FTQ, explique que le réseau est maintenant bien structuré. « Il est bien encadré avec une permanence à la FTQ, des personnes dans plusieurs grands syndicats et des coordonnateurs et des coordonnatrices à temps plein, dans six régions du Québec. Mais il nous reste encore beaucoup à faire dans les négociations pour faire inclure des clauses dans nos conventions collectives. » On remarque tout de même que 80 % des conventions collectives contenant une clause sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies ont été négociées par des syndicats de la FTQ. La présence du réseau, en lien avec le comité sur l'alcoolisme et les autres toxicomanies, n'y est certes pas étrangère.

À cette époque, le réseau compte près de 1 700 DS dans l'ensemble du Québec. Les réseaux régionaux sont bien implantés et autonomes grâce à une coordination régionale qui assure le soutien et l'animation des DS. La FTQ continue à soutenir le réseau via son service de l'éducation et Johanne Deschamps prend le relais de Jean Sylvestre, en 1997

La décennie des années 2000 marque le monde du travail. La société et les milieux de travail ont bien évolué, et les DS s'y sont adaptés! L'ampleur des effets de la mondialisation s'impose de plus en plus chez les travailleurs et les travailleuses. Le stress affecte de nombreux milieux de travail, conséquence de l'augmentation des charges de travail, de l'insécurité et de la précarité. Les modifications à répétition dans l'organisation du travail, la suppression de postes, le « faire plus avec moins » entraînent, pour plusieurs, des problèmes de santé mentale ou de consommation abusive.

La deuxième conférence nationale, tenue en 2002, rassemble plus de 300 personnes sur le thème *Comprendre le problème, sans jamais oublier la personne*. On y traite des climats de travail sous pression et des stratégies patronales pour y répondre. On réfléchit à l'entraide syndicale dans ce contexte et, plus particulièrement, de la reconnaissance du réseau et son intégration dans la structure syndicale. On reconnaît que pour intervenir syndicalement de façon cohérente auprès des membres et mettre en place des pratiques préventives, les DS doivent travailler de pair avec les différentes instances et comités syndicaux.

La question de l'intégration des DS à leur structure syndicale reste un point important et récurrent pour le réseau. C'est par ce travail d'équipe que la FTQ et ses syndicats pourront maximiser le soutien offert aux membres. En janvier 2007, la FTQ organise une troisième conférence nationale abordant cette question : *Ensemble, nous aidons!* On y invite particulièrement les membres des comités exécutifs syndicaux à se joindre aux DS afin de mettre en commun les habiletés de relation d'aide et de relations de travail.

Même si la crise financière des années 2007-2008, dont les effets perdurent encore selon les économistes, a fait des ravages chez nos membres (notamment dans le secteur manufacturier), le réseau a su se maintenir à flot! Les nombreuses fermetures d'entreprises de ces dernières années, en plus des menaces patronales de délocalisation et de sous-traitance, nous rappellent en quelque sorte le contexte des premières années du réseau.

Eh oui, encore aujourd'hui, plusieurs de nos membres sont confrontés à différents problèmes et vivent de la détresse. Même si on parle de plus en plus de l'accroissement des problèmes de santé mentale au travail ou de nouvelles problématiques comme la cyberdépendance et les drogues de synthèse, la détresse comme les besoins d'entraide ne changent pas. Ni notre réponse syndicale! Les DS sont de leur temps et comprennent bien l'évolution des problèmes vécus par leurs confrères et consœurs.

Aujourd'hui, le réseau d'entraide syndical est bien ancré à la FTQ, chez ses syndicats affiliés et ses conseils. En 2010, les congressistes ont adopté le 14 février comme journée nationale de reconnaissance du travail et de l'engagement des déléguées sociales et des délégués sociaux.

Aujourd'hui, les intervenantes et intervenants sociaux reconnaissent l'apport du réseau dans le soutien des travailleuses et des travailleurs. Le réseau est reconnu comme une intervention de première ligne qui facilite et améliore l'aide offerte par les services spécialisés.

Aujourd'hui, le réseau d'entraide syndical de la FTQ compte 2 500 DS dans toutes les régions du Québec. Cette présence ne ment pas et dénote la vitalité d'un réseau qui s'est bâti à force d'engagement, d'écoute, de soutien et de solidarité.