

Article accepté, pour publication, qui paraîtra en décembre 2015 dans *La Revue des conditions de travail*, N° 3 (spécial) intitulé "Qualité de vie au travail : négocier le travail pour le transformer, enjeux et perspectives d'une innovation sociale".

Mélanie Dufour-Poirier

Professeure adjointe
École de relations industrielles
Université de Montréal
C.P. 6128, succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3J7
Téléphone : 514 343-6111 poste 5287
melanie.dufour-poirier@umontreal.ca

Catherine Le Capitaine

Professeure agrégée
Département des relations industrielles
Faculté des sciences sociales
Pavillon J.-A.-DeSève, bureau 3144
1025, avenue des Sciences humaines
Québec (Québec) G1V 0A6
Téléphone : 418 656-2131, poste 4628
catherine.lecapitaine@rtl.ulaval.ca

RÉSUMÉ

Les organisations syndicales au Québec investissent de plus en plus le champ de la qualité de vie au travail et hors travail. Cet article dépeint l'expérience du Réseau des délégués sociaux (DS) de la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ), la principale organisation syndicale au Québec. Ce réseau d'entraide par les pairs se distingue du rôle plus officiel du délégué syndical, souvent chargé d'assurer le respect de la convention collective. D'après les 88 témoignages recueillis, les DS interviennent surtout sur une base individuelle et ponctuelle auprès de collègues de travail en difficultés. Cependant, plusieurs des DS rencontrés parviennent aussi à agir de manière proactive pour améliorer la qualité de vie dans les milieux de travail des adhérents de la FTQ. Cette capacité d'agir est fortement tributaire de la reconnaissance de la fonction de DS dans les milieux de travail, tant par l'employeur que par le syndicat de l'établissement.

MOTS-CLÉS

Délégués sociaux, action syndicale, entraide, qualité de vie au travail et hors travail.

Les délégués sociaux au Québec : l'émergence d'un nouveau rôle pour l'acteur syndical ?

Au Québec, il n'existe pas de dispositions encadrant la qualité de vie au travail (QVT), contrairement à l'Accord national interprofessionnel - « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle » mis en oeuvre en France en 2013. Néanmoins, la forte médiatisation des suicides chez France Télécom et Renault ainsi que la souffrance grandissante au travail (De Gaulejac, 2010) mettent le mieux-être des salariés au coeur des préoccupations actuelles des acteurs syndicaux. Si les organisations syndicales ont longtemps privilégié la défense des salaires et de la sécurité d'emploi, elles investissent de plus en plus le champ du bien-être au travail (Delmas, 2012) pour améliorer la QVT dans un contexte de mutations profondes des entreprises (Rhéaume et al., 2008).

Malgré l'absence de législation en matière de QVT, certaines organisations syndicales au Québec ont fait preuve de créativité au cours des dernières années pour contribuer à la QVT de leurs adhérents. Cet article, qui porte sur la participation de l'acteur syndical à la QVT, relate l'expérience d'un réseau d'entraide par les pairs, celui des délégués sociaux (DS) de la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ), la principale organisation syndicale de la province.

Sur le plan de la méthodologie, cette étude repose sur des données qualitatives riches, recueillies auprès de DS de la FTQ. Dans un premier temps, 51 d'entre eux ont été rencontrés dans le cadre de quatre groupes de discussions organisés en 2014. Dans un deuxième temps, des entretiens individuels semi-dirigés ont été effectués, un an plus tard, en 2015, auprès de 37 DS dans les villes de Montréal et de Québec. Certains DS ont participé à la fois aux groupes de discussions et aux entretiens individuels. L'objectif de cette étude visait à mieux comprendre le vécu des DS dans les milieux de travail au Québec. Nous avons procédé à l'enregistrement de toutes les données récoltées, puis à la retranscription des propos.

C'est à travers le témoignage de ces DS de la FTQ que les deux chercheuses retracent le rôle des DS dans les milieux de travail, les défis à surmonter, mais aussi les opportunités perçues en matière de reconnaissance et de professionnalisation d'une nouvelle fonction syndicale en émergence. En effet, en misant sur une relation d'aide par les pairs, l'agir des DS sur le mieux-être des salariés tend à redéfinir le rôle de l'acteur syndical dans les milieux de travail. Dans un contexte de crise du syndicalisme, cet article tente ainsi de contribuer de manière originale aux débats sur le renouvellement des institutions de représentation collective du personnel.

1- L'ACTEUR SYNDICAL AU QUÉBEC ET LA QVT

Le Québec est le territoire où l'on retrouve le plus grand nombre d'individus syndiqués en Amérique du Nord. En 2014, le taux de présence syndicale au Québec, soit le pourcentage de travailleurs couverts par une convention collective, atteignait 39,6 % (Labrosse, 2015). Contrairement à plusieurs pays d'Europe, une forte décentralisation des rapports collectifs de

travail caractérise le régime de syndicalisation québécois. De plus, dans la plupart des établissements syndiqués, un syndicat accrédité détient le monopole exclusif de représentation des salariés¹ (Le Capitaine et Dufour-Poirier, 2015). C'est dans le milieu de travail local, au sein duquel on retrouve les délégués sociaux, que réside le cœur de l'action syndicale.

Depuis longtemps, les organisations syndicales luttent pour défendre l'emploi, augmenter les salaires et dénoncer les risques physiques du travail (Delmas, 2012). L'action syndicale traditionnelle se veut ainsi axée sur la négociation des conditions de travail des salariés, l'application de la convention collective et le dépôt de griefs (Jalette et al., 2008). Le travail du délégué syndical est alors centré sur les relations du travail dans son établissement. Cependant, dans un contexte de nouvelles pratiques organisationnelles dans les entreprises, les syndicats perdent de plus en plus la capacité à défendre les intérêts économiques, tels que les salaires, de leurs adhérents (Freeman et Rogers, 1999). Cet essoufflement du syndicalisme incite les syndicats à expérimenter de nouvelles façons de faire afin d'aviver leur légitimité et leur capacité d'agir dans les milieux de travail qui ne cessent de se transformer, notamment, sur les plans organisationnel et technologique. Selon Dufour et Hege (2010), il appartient aux syndicats de raviver la pertinence et l'efficacité de leurs stratégies d'action, et ce, malgré les contraintes exercées par leur environnement.

Les pratiques syndicales cherchant à promouvoir la QVT de leurs adhérents s'inscrivent dans cette perspective de renouveau. Les choix stratégiques en découlant démontreraient la capacité des syndicats à se transformer de l'intérieur, en développant des approches innovatrices liées à l'entraide, ainsi qu'à la prévention du mieux-être et à l'amélioration de la qualité de vie de leurs adhérents (Rhéaume et al., 2008). D'après une étude menée dans le secteur financier au Québec (Le Capitaine, 2011), les adhérents du syndicat ne compteraient plus autant sur ce dernier pour améliorer leurs conditions salariales, mais espèreraient plutôt qu'il puisse remédier à la dégradation de leur QVT. De ce fait, l'épuisement professionnel, les pressions sur la performance et la surcharge de travail constituent autant de préoccupations à intégrer à l'agenda syndical afin d'assurer une meilleure qualité de vie au travail et hors travail pour les adhérents. Les défis se posant pour les organisations syndicales à l'heure actuelle en matière de QVT se révèlent donc de taille.

2- LE CAS DU RÉSEAU DES DÉLÉGUÉS SOCIAUX (DS) DE LA FTQ

Le Réseau des DS mis en place par la FTQ témoigne de cette volonté d'améliorer la QVT des salariés. Face aux transformations des milieux de travail (en l'occurrence, les pressions sur la performance, la charge accrue du travail, l'insécurité d'emploi, l'augmentation de la violence et du harcèlement), la FTQ a créé, en collaboration avec une organisation philanthropique appelée

¹ Au Québec, l'établissement est le niveau privilégié pour la négociation et l'application des conventions collectives. Le syndicat accrédité (majoritaire) dispose d'un monopole de représentation de l'ensemble des salariés de l'unité locale en matière d'application des conventions collectives.

*Centraide*², un réseau d'intervenants de première ligne, se préoccupant au quotidien du bien-être de leurs collègues de travail (Le Capitaine et Dufour-Poirier, 2015). Ce réseau regroupe actuellement plus de 2 500 DS sur l'ensemble du territoire québécois (Dufour-Poirier et Bourque, 2013).

Le rôle d'un exécutif syndical dans un milieu de travail est bien connu. Au Québec, considérant la forte décentralisation des rapports collectifs de travail, ce rôle consiste à négocier les conditions de travail de leurs adhérents et à s'assurer du respect de la convention collective. Le délégué syndical est donc, avant tout, centré sur les relations du travail dans son établissement. Les DS, de leur côté, sont présents dans de nombreux milieux de travail syndiqués par la FTQ. Ils y exercent cependant une toute autre fonction et leur place par rapport aux délégués syndicaux varie d'un milieu de travail à un autre. En effet, les DS sont parfois intégrés dans la structure syndicale de l'établissement. Dans ce cas, ils exercent souvent le double rôle de délégué syndical et de délégué social. Dans d'autres milieux, les DS occupent un rôle distinct des fonctions syndicales traditionnelles. Ils peuvent même en arriver à former un comité parallèle au syndicat local, mais néanmoins en appui à ce dernier.

3- LE DÉLÉGUÉ SOCIAL : FAIRE DE L'ACTION SYNDICALE AUTREMENT

3.1 *Des aidants naturels en milieu de travail...*

Les DS ont pour mission première d'intervenir auprès de leurs collègues de travail en difficultés. Ils peuvent les conseiller, les accompagner et les référer à des ressources professionnelles (médecins, psychologues, avocats, etc.), et ce, en toute confidentialité. Bien qu'il existe dans les entreprises au Québec un programme d'aide aux employés (PAE) mis en place par l'employeur, le Réseau des DS s'en différencie par une entraide non professionnelle par les pairs, accessible en tout temps. Un DS nous a décrit sa fonction de la façon suivante : « *C'est un beau service pour les membres. Puis n'oubliez pas une chose, moi je suis un machiniste là-bas, pas un psychologue. Ça fait que la proximité est super importante, d'égal à égal entre syndiqués, tu es non professionnel* ». Ces intervenants se décrivent comme des aidants naturels en milieu de travail.

Les DS exercent ces fonctions de manière volontaire, quels que soient leur métier, leur âge, leur sexe ou leur expérience. Bien que la formation obligatoire de trois jours pour devenir délégué social soit accessible à tous les salariés syndiqués à la FTQ, la multiplicité des interventions et la lourdeur psychologique de la tâche requièrent des qualités et des aptitudes spécifiques chez eux : « *c'est pas tout le monde qui peut être DS et ça s'apprend il y a des formations, il y a beaucoup de travail pour arriver à un certain niveau de crédibilité, de compétences en tant que délégué social* ». D'une part, avant même d'occuper cette fonction, la plupart de ces intervenants ont un riche passé d'entraide et de bénévolat reposant sur de fortes valeurs liées à

² *Centraide du Grand Montréal* est une organisation philanthropique recueillant des dons auprès de la population pour soutenir les personnes et les familles en situation de pauvreté. Elle apporte depuis 1983 une aide financière pour soutenir le *Réseau des DS* de la FTQ (FTQ, 2012).

la justice et à l'égalité. D'autre part, ces personnes se décrivent comme étant empathiques et à l'écoute de leurs collègues de travail : « *On tend la main par exemple. Il faut qu'ils sachent qu'il y a quelqu'un. Je pense que c'est ça l'important* ».

Ces intervenants de première ligne sentent qu'ils font une différence pour la QVT de leurs collègues, comme le rapporte celui-ci : « *Si les gens, on arrive à les référer à de bons professionnels pour qu'ils règlent leurs problèmes, ça va jouer [positivement] sur l'organisation du travail* ». Un participant mentionne aussi : « *Je pense qu'on améliore la qualité de vie des gens qui viennent nous voir* ». Un autre déclare que « *le climat de travail s'en porte mieux parce que je prends le temps de discuter avec les gens* ». De façon générale, les DS sont fiers d'exercer leur rôle d'entraide, car celui-ci a des retombées positives sur l'organisation du travail, la qualité de vie des individus et même le climat de travail. Cependant, pour nombre d'entre eux, le rôle des DS s'est complexifié au fil du temps, au vu de la dégradation accélérée des conditions de travail qui engendre toutes sortes de maux chez leurs collègues.

3.2 Des problèmes d'alcoolisme... à la détresse psychologique en milieu de travail

Si la QVT renvoie à de multiples aspects du vécu des salariés, telles les conditions de travail, les relations sociales, l'autonomie, la reconnaissance du travail effectué et la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, pour ne citer que ces quelques exemples, les interventions des DS dans les milieux de travail, sont, elles aussi, de plus en plus diversifiées. Lors de la création du Réseau au début des années 1980, les interventions des DS étaient principalement liées aux problèmes de chômage et d'endettement générés par la crise économique de l'époque qui conduisaient certains salariés à une consommation excessive d'alcool et de drogues. Comme l'indique ce DS : « *Dans ces années-là, c'était beaucoup de l'alcoolisme qu'on avait* ».

Au fil des années, ces intervenants ont été progressivement confrontés à de nouvelles problématiques dans les milieux de travail : « *D'après moi, plus le temps avance, plus les problèmes sont différents et diversifiés* ». Les expériences recueillies regorgent d'exemples, que ce soit la dépendance au jeu : « *À l'heure actuelle, je sais qu'il y a des problèmes de jeu qui prennent beaucoup de place* » ou la violence accrue dans les milieux de travail : « *Aujourd'hui c'est de plus en plus des agressions puis de la violence. De la violence en milieu de travail, c'est autant physique que verbal. Ce qu'on ne voyait pas avant* ».

Au-delà de cette diversité de problèmes qui affectent la QVT des salariés, l'intervention première des DS concerne désormais la détresse psychologique des collègues de travail. Elle se traduit par de l'absentéisme au travail pour certains, par du présentéisme pour d'autres. Cette détresse peut être si élevée qu'elle conduit parfois au suicide : « *C'est des appels à l'aide ou des gens qui menacent, ou qui te disent « Je suis au bord du suicide » et tout ça. C'est une problématique, le suicide, qui est très forte et tout ça. Mais c'est parce que les gens sont rendus au bout du rouleau et ne trouvent pas la solution et ils veulent arrêter leur souffrance* ».

Sans nier les problèmes personnels des salariés vécus en dehors du travail liés, par exemple, à l'éclatement des familles, les restructurations actuelles de l'organisation du travail (notamment le *Lean*) et la surcharge de travail accentuent le mal-être des salariés. Selon la grande majorité des DS rencontrés : « *C'est une des grosses problématiques, la surcharge de travail, le non-remplacement* ». Un autre renchérit : « *Nous, c'est vraiment ça, en majorité, la détresse psychologique due aux coupures de postes, des gens non remplacés, des gens qui partent à la retraite aussi qui ne sont pas remplacés* ». Les salariés sont aussi souvent confrontés à une pression accrue sur la performance : « *Aujourd'hui le gros problème qu'on a souvent, que moi souvent il y a des gens qui viennent me parler, c'est la pression de l'employeur pour la production* ». Ce témoignage choc exprime cette profonde détresse dans les milieux de travail : « *Puis le gars qui se suicide sur les lieux de travail, on ne me fera pas accroire que c'est parce que, comme la compagnie disait, qu'il avait des problèmes personnels qu'il est venu se suicider sur les lieux de travail* ».

Face à un tel désarroi, certains DS vont jusqu'à accompagner les salariés en thérapie et à des rencontres de prévention en suicide ou médicales. Lors des arrêts de travail, plusieurs d'entre eux interviennent auprès des compagnies d'assurance afin de s'assurer que les salariés en difficultés soient rétribués dans les meilleurs délais : « *Ce que je reçois, c'est des gens qui sont refusés par les assurances parce que c'est un diagnostic de santé psychologique. Donc l'assureur refuse de payer. Parce que l'assureur refuse de payer, l'employeur exige qu'ils reviennent au travail, même si le médecin dit que tu es malade* ». De plus, certains DS apportent aussi leur soutien en accueillant la personne à son retour au travail, après son congé de maladie pour parfois veiller au respect de retours progressifs au travail. En somme, les DS les plus actifs cumulent les tâches pour aider leurs collègues en difficultés.

4- DES DÉFIS... MAIS AUSSI DES OPPORTUNITÉS EN MATIÈRE DE PROFESSIONNALISATION

4.1 Un rôle méconnu et peu reconnu

Si les tâches des DS s'avèrent multiples, leurs actions, du moins pour plusieurs d'entre eux, se restreignent à une intervention individuelle, ponctuelle et curative, en aval des problèmes liés à l'organisation du travail : « *L'impact sur le milieu de travail, je ne le sais pas encore. Je vais le voir. Par contre, l'impact individuellement, ça, on l'a vu beaucoup* ». La portée de leurs interventions pour une meilleure QVT, au-delà des problèmes individuels, est limitée par plusieurs barrières et défis.

Premièrement, selon certains participants, le Réseau des DS n'est pas un *service* suffisamment connu par les salariés : « *Même les membres ne savent pas qu'il y a des délégués sociaux* » et les gestionnaires : « *Je dirais que le Réseau est pratiquement inconnu, parce moi j'ai dû aller expliquer carrément à un gestionnaire qu'est-ce que c'était un délégué social* ». Cette méconnaissance fait en sorte que l'aspect social ne constitue souvent pas une priorité dans les milieux de travail : « *Le côté social va tout le temps passer en bas, parce qu'on n'est pas assez connus, c'est trop récent ça, d'après moi, dans le monde du travail* ».

Deuxièmement, le manque d'ouverture de la part de l'employeur à l'égard du Réseau est un obstacle majeur pour les interventions des DS. Comme le mentionne cet intervenant : « *On ne se cachera pas que le Réseau, l'employeur n'était pas ouvert à ça. Ce n'est pas quelque chose qui fait partie de notre convention* ». D'une part, selon les participants, les employeurs tendent à ne pas percevoir la pertinence d'un tel réseau puisqu'un programme d'aide aux employés (PAE) existe déjà pour tous ceux qui ont des problèmes sur le plan personnel. Pour ces employeurs, le Réseau des DS s'avère un concurrent inutile au PAE qui est géré par le service de ressources humaines au sein des entreprises. D'autre part, les employeurs ont de la difficulté à faire la différence entre un délégué syndical et un délégué social, d'autant plus qu'une même personne peut parfois occuper ce double rôle. Plus souvent habitué à un climat de confrontation avec le délégué syndical, l'employeur a ainsi tendance à adopter ce même comportement de méfiance envers le DS.

Troisièmement, les DS se heurtent parfois aux résistances du syndicat lui-même. Autrement dit, la légitimité du Réseau n'est pas une garantie au sein de la structure syndicale locale. Le témoignage suivant exprime bien les barrières qu'il rencontre au sein de son syndicat : « *Moi, c'est surtout de faire changer les mentalités au sein même du syndicat. On a une vieille mentalité d'organisation syndicale qui pense à la convention collective puis les relations de travail. Tout se règle au comité de relations de travail. La x (l'employeur) est plus ouvert que le syndicat par rapport aux questions de délégués sociaux. Moi, un moment donné j'ai essayé d'intervenir avec une situation puis c'est mon syndicat qui m'a bloqué* ». Un autre participant indique : « *C'est clair que là ils (les membres de l'exécutif syndical local) veulent m'éliminer de la structure* ». Ces témoignages illustrent l'idée que ces syndicats restent dans un rôle traditionnel basé sur les relations du travail pour délaisser toute perspective sociale de l'action syndicale : *C'est des visions, il y a deux visions dans un syndicat, la vision sociale puis la vision affairiste* ». Les DS se retrouvent ainsi à lutter pour se faire reconnaître par l'employeur, mais également par leur propre syndicat.

4.2 Des délégués sociaux parties prenantes de la QVT

Dans d'autres milieux de travail, les DS parviennent à dépasser leurs seules fonctions d'entraide ponctuelle auprès de leurs collègues aux prises avec des problèmes personnels pour agir plus globalement sur le plan de la prévention et de la QVT. Un DS insiste sur son rôle de prévention : « *Nous sommes présentement, ce qui est intéressant, en mode de prévention avec l'employeur. On est rendus là. Nous, on est rendus là. Alors on est en mode de prévention. On a travaillé fort. Mais là on est finalement nous sommes reconnus en tant que délégués sociaux* ». Ils participent ainsi, et ce, de façon proactive, aux aspects globaux touchant aussi bien l'organisation du travail que les conditions de travail ou encore les relations avec l'employeur. Plusieurs délégués sociaux bénéficient d'heures de libération : « *Le DS est reconnu. Comme je vous dis, c'est une nouvelle clause présentement dans une convention* ».

Les cas les plus avancés, plus rares cependant, occupent un poste permanent à temps plein dont les conditions d'exercice ont été négociées dans la convention collective, comme dans le cas suivant : « *On est libérés à temps plein, on est chanceux* ». Reconnu par ces entreprises

comme étant une profession à part entière, ces DS, grâce à leur statut, ont alors toute la légitimité, voire l'autonomie, pour agir, au-delà de la gestion des crises, sur des questions traitant du mieux-être des salariés : *« J'ai comme carte blanche, je fais mon horaire, j'organise mes rendez-vous, il n'y a personne qui me dit quoi faire »*. Ils disposent aussi de ressources matérielles (bureau fermé, ordinateur, cellulaire, etc). Dans ce cadre, les DS et l'employeur ont développé un climat plus coopératif que les relations du travail traditionnelles : *« Je vais dire bravo à l'employeur, c'est que maintenant, eux autres, les yeux sont ouverts par rapport aux employés. Donc quand ils vont déceler une certaine problématique, ils commencent à appeler les DS pour dire « Telle personne, je pense que ça ne va pas. Pourrais-tu aller le rencontrer? » »*.

Les exemples d'expérimentations au regard de la QVT sont ainsi variés. Plusieurs DS interviennent conjointement avec l'employeur sur le plan de la prévention en organisant des rencontres sur la prévention de l'homophobie, du suicide ou des journées sur la santé au travail : *« Aussi avec les suicides, on parle de ça, nous autres on fait des meetings de prévention suicide avec les employés. C'est les contremaîtres avec les délégués qui font ça une fois par année, pour sensibiliser le monde »*. Dans quelques cas d'entreprises, des protocoles formels de retour au travail ont été élaborés en collaboration avec les DS. Ces derniers s'assurent du respect du protocole par l'employeur, le service médical et la compagnie d'assurances, ainsi que du suivi auprès du salarié de retour au travail.

D'autres DS ont mis l'accent sur la prévention du harcèlement en milieu de travail par le biais de campagnes de sensibilisation : *« Le harcèlement, de moins en moins parce que j'ai convaincu l'employeur, ça m'a pris quelques années, que c'était important, bon et avantageux pour lui de faire de la formation sur le harcèlement psychologique en milieu de travail. Donc, j'ai pris un an environ, à l'intérieur de un an, j'ai formé 1 500 employés. L'employeur a libéré pendant une heure et demie, une heure 45, des groupes d'employés pour que je leur donne la formation sur le harcèlement psychologique »*. Certains ont plutôt forcé la création d'un comité : *« J'ai poussé très fort auprès de l'entreprise pour créer un comité en gestion de plaintes d'harcèlement »*.

Plus globalement, les actions des DS peuvent avoir des répercussions positives sur les conditions de travail des salariés sur les plans par exemple des horaires et de la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle : *« Sur la prévention, ça touche plein de choses. Des horaires réduits, des conciliations travail-famille... J'ai une section dans la convention collective claire »*. En somme, les DS qui exercent leur fonction en toute légitimité, reconnue comme telle dans la convention collective, réussissent, au-delà de leurs interventions individuelles, à améliorer la QVT des salariés.

5- CONCLUSION

Malgré les défis qui s'imposent à eux, les acteurs syndicaux ont la capacité d'agir sur la QVT des adhérents, en témoigne l'expérience du Réseau des DS de la FTQ au Québec. Cette recherche qualitative a mis en évidence un nouveau rôle pour l'acteur syndical. Au-delà du délégué syndical centré sur les relations de travail dans l'établissement, le délégué social s'assure du bien-être de ses collègues. En ce sens, nos données corroborent les recherches de Rhéaume et

al. (2008) sur la participation de l'acteur syndical québécois à la QVT.

Si les DS tendent à effectuer avant tout des interventions individuelles et ponctuelles auprès de collègues de travail en difficultés, les résultats de cette étude démontrent aussi que certains DS réussissent, de manière plus globale, à agir positivement sur la QVT des adhérents de la FTQ. Pour ce faire, ces DS doivent cependant bénéficier de conditions propices pour devenir partie prenante de la QVT. À cet égard, la reconnaissance du DS dans son milieu de travail, tant par l'employeur que par son syndicat lui-même, s'avère fondamentale. L'appui du syndicat de l'établissement, la présence de ressources matérielles, les relations de coopération avec l'employeur et la légitimité de ce rôle, enchâssée comme telle dans la convention collective, sont les principaux facteurs permettant au DS de contribuer à la QVT des salariés.

La réappropriation par l'acteur syndical de ce rôle pourrait accorder un souffle nouveau aux organisations syndicales. Comme le précisent Freeman et Rogers (1999) et (Le Capitaine, 2011), la capacité des syndicats à défendre les intérêts strictement économiques de leurs membres semble s'être atténuée. Face à la dégradation accrue de la QVT des salariés, une telle conjoncture permet l'expérimentation de nouvelles pratiques, porteuses d'avenir et de renouveau pour les organisations syndicales. Tel doit être perçu le Réseau des DS de la FTQ.

BIBLIOGRAPHIE

De Gaulejac, V. (2010), « RPS : Quels diagnostics? Enjeux scientifiques et politiques », *Nouvelle revue de psychosologie*, n° 10, p. 51 à 70.

Delmas, C. (2012), « Mobilisation syndicale et expertise en matière de risques psychosociaux », *Revue de l'IREs*, n° 72, p. 153-176.

Dufour, C. et Hege A. (2010), « Légitimité des acteurs collectifs et renouveau syndical », *La revue de l'IREs*, vol. 65, p. 67-85.

Dufour-Poirier, M. et Bourque, R. (2013), « Risques psychosociaux au travail et action syndicale : l'expérience des délégués sociaux de la FTQ au Québec », *Négociations*, vol. 1, p. 43-56.

Fédération des travailleurs du Québec (FTQ). (2012), 5 et 6 décembre, *Conférence nationale des délégués sociaux et des déléguées sociales : 30 ans et toujours de son temps. La petite histoire d'un grand réseau*, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Montréal, Canada.

Freeman, R. B. et Rogers, J. (1999), *What Workers Want*, New York, Cornell University Press.

Jalette, P., R. Bourque et M. Laroche. (2008), « Les relations de travail au Québec : évolution récente et perspectives », *Effectif*, vol. 11, n° 2, p. 11-17.

Labrosse, A. (2015), *La présence syndicale au Québec en 2014*, ministère du Travail, Québec.
https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/presence_syndicale/pres_synd2014.pdf

Le Capitaine, C. (2011), « Nouvelles identités professionnelles des femmes et syndicalisme : une possible compatibilité? », *Relations industrielles/Industrial Relations*, vol. 66, n° 1, p. 98-121.

Le Capitaine, C. et Dufour-Poirier, M. (2015), « L'action collective des travailleurs et l'évolution du syndicalisme » In D'amours, M. et Bilodeau, P-L (Éds.), *Fondements des relations industrielles*, Éditions de la Chenelière, p. 79-108.

Rhéaume, J., Maranda, M-F, Deslauriers, J-S, St-Arnaud, L., Trudel, L. (2008), « Action syndicale, démocratie et santé mentale au travail », *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 20, n° 2, p. 82-110.