

## Forum France-Canada sur les réseaux d'aide aux salariés : « L'aide de proximité est plus que jamais nécessaire »

Ce constat d'une universitaire québécoise confirme la nécessité du Forum du 16 novembre 2017. Il était organisé à Issy-les-Moulineaux par une équipe de 25 bénévoles CFTC très motivée autour de Jean-Paul Vouiller, Délégué Syndical National chez Hewlett Packard Enterprise (HPE).

Car, ce n'est un secret pour personne, dans l'univers des entreprises, la détérioration des conditions de travail et les difficultés personnelles ou professionnelles génèrent des souffrances chez les salariés qu'il est temps de prendre en compte.



La participation de 24 Québécois a donné à cet événement une envergure internationale qui montrait à quel point, à l'heure de la mondialisation, les problématiques soulevées dépassent largement les frontières des états et des entreprises.

Outre Atlantique comme en Europe, l'intensité du travail, les pressions sur la performance, l'augmentation de la violence, la surcharge numérique, les problèmes personnels sont autant de réalités qui peuvent entraîner une souffrance accrue des salariés dans les milieux de travail.

Le principal syndicat québécois, la **Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)** s'est très tôt intéressée à la question, quand elle a été confrontée à la fermeture de plusieurs usines lors de la récession du début des années 80.

Marc Thomas, du Conseil régional FTQ Montréal Métropolitain explique qu'ils ont alors décidé de créer un réseau d'intervenants de proximité - « *des gens de cœur* » - pour proposer des solutions à celles et ceux qui en exprimaient le besoin, grâce notamment à des « *cahiers de ressources* ». Ils sont aujourd'hui plus de 3 000 délégués sociaux et Marc Thomas coordonne lui-même un réseau de 1 800 déléguées sociales et délégués sociaux. La formation de base

de trois jours est basée sur l'écoute, la référence, la prévention, le suivi et l'accompagnement. « Référer » signifie trouver des spécialistes (rechercher des compétences extérieures) pour aider ces personnes à résoudre leurs problèmes.

L'objectif est de responsabiliser le salarié : 90% du travail revient en effet au salarié et 10% au délégué social. Les difficultés des personnes sont nombreuses et diverses : santé mentale au travail, détresse psychologique élevée, violence (verbale et physique), harcèlement et intimidation, épuisement professionnel.

Selon l'**Organisation mondiale de la santé (OMS)**, le stress deviendra en 2023 la première cause de décès sur le milieu de travail. « *Merci de vous investir, conclut Marc Thomas, et de doter les milieux de travail de cette aide de proximité qui est très importante* ».

Louise Grenier qui coordonne également les délégués sociaux de cette même entité autour de Montréal, explique de son côté le travail de terrain, la rencontre avec la personne, « *toujours sous le sceau de la confidentialité* ». « *C'est de l'écoute active, nous ne sommes pas des spécialistes* ». Cette écoute est faite avec empathie, respect, authenticité. Amener la personne à se responsabiliser, prioriser les problèmes, suggérer des choses sans jamais imposer... telle est l'approche des délégués sociaux. Ils mobilisent les ressources dont ils disposent. Les personnes sont suivies tout au long du processus. C'est avant tout un travail d'équipe.

« *Certains syndicats, précise-t-elle, ont même mis en place un protocole de retour au travail* ».

### Déjà une centaine de délégués sociaux en France

Jean-Paul Vouiller, coordinateur du réseau DSE CFTC, narre sa rencontre avec le réseau québécois. « *Cela me paraissait naturel de m'y intéresser puisque la signature de mon syndicat, c'est « La Vie à défendre »*.

L'aide à laquelle ces salariés peuvent accéder est en baisse car c'est souvent le « chacun pour soi » qui l'emporte. Et puis le nombre de représentants du personnel présents sur le terrain (CHSCT et DP) va bientôt diminuer avec la fusion des IRP au sein du futur comité social et économique des ordonnances Macron. La situation est très préoccupante, nous le constatons tous les jours sur le terrain, c'est pourquoi nous avons décidé d'agir à notre niveau... Après avoir découvert la puissance du réseau québécois et s'être formé là-bas, des liens amicaux se sont créés et dès mars 2016 il a monté une première formation en région parisienne. Aujourd'hui 7 formations dans diverses entreprises, toutes organisées par la CFTC Métallurgie 91 soutenue par le 92 et le 78, ont déjà fait naître une centaine de délégués sociaux français actuellement à pied d'œuvre dans leur milieu de travail. Deux autres sont prévues d'ici mars 2018.



Désormais le modèle québécois a essaimé et des projets voient également le jour en Belgique ou en Afrique... le mouvement d'internationalisation est lancé. Ce Forum France Canada en est le prélude.

Des réseaux similaires se développent un peu partout avec des noms divers : « primo-aidants », « bienveillants », « sentinelles » « capteurs de stress » etc. La fonction nécessite selon Jean-Paul Vouiller du savoir être, des qualités d'écoute, la capacité à hiérarchiser les problèmes car certaines personnes reçues cumulent beaucoup de difficultés. Discrétion et confidentialité sont requises pour le délégué social qui doit également connaître ses limites et ses préjugés.

Les trois clés du succès : la **formation** d'abord, indispensable mais « qui ne suffit pas ». Ensuite le **fonctionnement en réseau** qui est essentiel via la formation continue, le site internet, les outils de

réseau social etc. Enfin « **les cahiers de ressources** » qu'il faut sans cesse mettre à jour et enrichir.

Côté formation, précise Jean-Paul Vouiller, « nous allons mettre en place des modules complémentaires et nous intéresser au stress numérique et au stress managérial ».

## Une approche innovante de renouveau syndical

Catherine Le Capitaine et Mélanie Dufour-Poirier, universitaires québécoises, ont ensuite présenté les résultats de leurs travaux de recherche. La première a montré les différents facteurs de risques psychosociaux. Au Canada comme en Europe, le phénomène est en expansion. Au Québec, 40% des travailleurs font du présentisme 1 à 10 jours par an et 18% présentent un niveau élevé de détresse psychique. Le coût de l'absentéisme et du présentisme est de 6 milliards par an.

Cette démarche volontaire des délégués sociaux, qui « vient de la base » et qui « veut changer les choses » les a particulièrement intéressées. Il s'agit pour elles d'un « *renouvellement de l'action syndicale par la prise en compte des RPS* ». Alors que jusqu'à présent, cette action se focalisait surtout sur l'emploi, les salaires et la prévention des risques physiques. Or cette démarche innovante est très peu documentée. Elles s'attachent donc à comprendre le vécu de ces aidants et leur processus d'intervention dans le milieu de travail.

« Qui sont donc ces personnes extraordinaires qui mettent l'être humain au cœur de leur action quotidienne ? ».

Chaleur humaine, écoute active, disponibilité, calme, sensibilité et empathie dans l'adversité sont quelques-unes des qualités qu'elles ont identifiées chez les délégués sociaux. Certains ont eux-mêmes traversé des épreuves. L'élément déclencheur peut être le fait d'avoir vécu un sentiment d'injustice qui les pousse à vouloir s'impliquer. Certains ont fait l'expérience de la solidarité ou du militantisme. Ce sont des aidants naturels en milieu de travail, qualifiés parfois d'« anges dans l'épreuve » ou de « sentinelles en milieu de travail ». « Quand on voit quelqu'un qui va mieux, c'est une grande fierté » confient-ils même s'il existe encore un manque de reconnaissance de leur fonction dans l'entreprise. Et même dans leur syndicat FTQ, qui compte pourtant plus de 600 000 membres, certains ignorent encore aujourd'hui leur existence ! Comme quoi, au Québec comme ailleurs, nul n'est prophète en son pays !

Il faut dire qu'un syndicaliste est souvent vu comme étant dans la « confrontation ». Or ici la logique est tout autre. Certains « déposent » leur étiquette syndicale : « *on est là pour aider les humains en milieu de travail* ». Et si une chose les unit, c'est bien la passion : « *si tu n'es pas passionné, laisse tomber !* »



Chez le constructeur aéronautique et ferroviaire **Bombardier**, il y a même eu une officialisation du statut des Délégués Sociaux, via une annexe à la Convention collective d'entreprise. Et certains s'y consacrent à temps plein !

**Jean-Claude Delgenes**, directeur général de **Technologia**, cabinet d'expert spécialisé dans la prévention des risques professionnels, a souligné l'importance du lien relationnel. Aujourd'hui l'individu est pressuré, seule compte sa dimension économique. En ce sens, le délégué social, le « bienveillant », peut réintroduire cette dimension du lien. Il a des craintes pour l'avenir à cause notamment d'un recul de la prévention dans les entreprises. L'essor du numérique va générer une forte tension sur l'emploi et un sentiment de précarité. « *Au lieu d'avoir des personnes qui prennent des initiatives, nous risquons d'avoir des personnes figées dans leur énergie ou en arrêt maladie* ». Il rappelle quelques chiffres : 11 milliards d'indemnités journalières en 2007 et près de 14 milliards en 2014 !



D'autres intervenants venus de sociétés comme **Psyra** et **Responsage**, **Harmonie Mutuelle**... des médiateurs, associations ou consultants ont aussi complété « le cahier des ressources » des participants à cette journée. **Henry Chaignot**, délégué CFTC a fait part de son expérience en entreprise au côté d'un médecin du travail.

Un sujet dont on commence à parler dans les médias : la radio **France Info** a diffusé un reportage sur ce Forum le jour même sur ses ondes tandis que l'agence de presse en ligne **Miroir social** couvrait l'événement.

La fin de l'événement a vu la création officielle de l'Association Nationale des Réseaux d'Entraide en Entreprise (**ANREE\***) présentée par Philippe Boutrel, DSC CFTC DXC-ESF. Une nouvelle entité qui prend son envol pour fédérer toutes les initiatives similaires !

*5 mois de préparatifs, l'aide de 25 bénévoles et de 9 sponsors, les contributions de 21 intervenants et la venue de plus de 300 personnes ont fait de ce forum du 16 novembre une belle réussite.*

Retrouvez les principaux documents du Forum et la vidéo sur le site : <http://dsecftc91.fr/>  
\*Site de l'ANREE : <http://www.anree.fr/>

