

- Les réseaux d'entraide: La structuration d'une innovation au sein des syndicats

ACRI, Université laval

17-18 juin 2010

Denis Harrisson,

Centre de recherche sur les innovations sociales

UQAM

# Objectifs

- Documenter, décrire et analyser le processus de développement des réseaux d'entraide
- Examiner les activités et les interventions développées par le réseau
- Montrer en quoi l'entraide participe du renouveau syndical par la création de nouvelles activités distinctes des relations de service

# Méthodologie

- 40 entretiens et analyse documentaire
- Conseillers syndicaux, membres de l'exécutif, coordonnateurs régionaux, entraidants et usagers
- Enquête extensive à venir

# Quelques repères théoriques

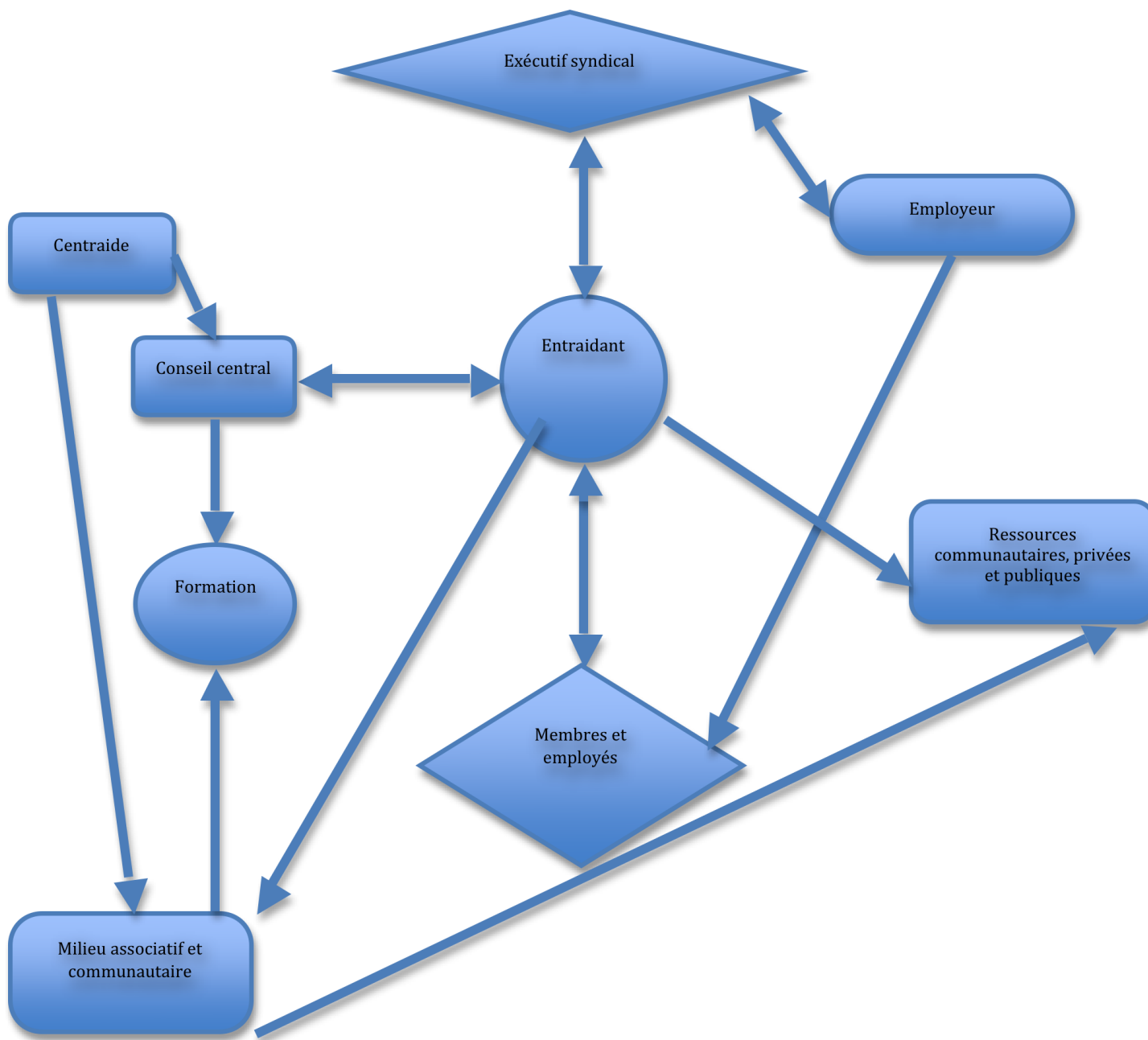
- Réseaux d'entraide conçus comme une innovation sociale:
  - Action des syndicats associés aux organisations publiques et volontaires de proximité
  - Action volontaire hors des institutions établies
  - Initiative et créativité pour résoudre des problèmes
  - Réseau de personnes qui s'échange des connaissances, des représentations et des émotions (Collins 2004)

# Quelques repères théoriques

- Problématique de santé mentale au travail
  - 43% des salariés souffrent de détresse psychologique (Brun, 2003)
  - Reconnaissance, autonomie et soutien social au travail (Bourbonnais 2000)
  - Effritement du tissu social au travail (Hirigoyen 2007) , perte de solidarité (Blais 2007), distance sociale au travail (Black 1993)
  - Demande d'une nouvelle éthique du travail (Sennett 2006)
  - Mutations du travail nombreuses et variées.
- Entraide à la base de la solidarité humaine
  - Valeurs de partage et aide (Caillé 2000)
  - Liens communautaires hors des rapports marchands et publics
  - Refus du rapport instrumental et du paradigme utilitariste et rationnel (Godbout 1994, Bacharach et al. 2001)
  - Bien-être de l'individu et de sa famille : Problèmes de dépendance, problèmes psychosociaux à long terme, maladies physiques chroniques, situation de crise, remise en question, problèmes d'un proche (Rhéaume et al. 2008)

# Description d'un réseau d'entraide

- Collectif de personnes préoccupées par la qualité de vie de leurs compagnons de travail
- Promotion de l'entraide (écoute, soutien et référence)
- Membres qui ont initié ces réseaux d'entraide
  - Difficultés personnelles (toxicomanie, alcoolisme, jeu compulsif, problèmes familiaux)
  - Difficultés professionnelles (harcèlement psychologique, problèmes relationnels, démotivation)
  - Impliquer des collègues de travail reconnus comme étant des aidants naturels (bonne écoute, soutien, discrétion, empathie) et des membres de l'exécutif syndical
- Liens externes
  - Centraide
  - Associations de proximité
  - Réseaux publics de santé
  - Réseaux professionnels
  - Milieu académique
  - Employeur



# Types de réseaux d'entraide

- Réseau d'entraide formel
  - Collaboration de l'exécutif syndical et souvent de l'employeur (quelques réseaux conjoints)
  - Ressources nécessaires à son implantation, fonctionnement et visibilité (local, heures de libération, réseau de diffusion et moyens de promotion)
  - Entité autonome détachée des autres comités
- Réseau d'entraide informel
  - Aucune structure et très peu de ressources
  - L'entraide y est pratiquée à travers leur fonction syndicale (CSST, exécutif syndical)
  - Les entraidants demeurent méconnus et la diffusion se fait par le bouche-à-oreille



# La mise en place

- Participation de l'exécutif syndical, coordination régionale pour les ressources.
- La finalité étant d'aller chercher les infrastructures (local) et les ressources (heures de libération, moyens de promotion) dont le réseau d'entraide a besoin pour démarrer et se mettre formellement en place.
- Impliquer des membres du syndicat qui s'offrent pour suivre la formation et faire de l'entraide de façon bénévole.

# La promotion de l'entraide

- Collaboration de l'exécutif syndical et de l'employeur est souhaitable
- Informer tous les membres de l'existence du réseau (noms des entraidants, localisation, accessibilité), d'en spécifier le caractère confidentiel et de clarifier les objectifs poursuivis par celui-ci (écoute, soutien, référence et problèmes visés)
- La promotion peut se faire de diverses façons (bouche-à-oreille, communiqués, affiches, tableau vitré, dépliants, articles, conférences, distribution de signets ou stylos) et concerner une multitude de problématiques
- La finalité étant d'avoir un réseau visible de tous les membres et fonctionnant de manière formelle

# Le fonctionnement de l'entraide

- Avoir minimalement des heures de libération et, si possible, un local réservé au réseau d'entraide.
- Les entraidants doivent garder une certaine distance avec les affaires syndicales et l'employeur. Ils peuvent tout de même travailler de concert avec les membres de d'autres comités syndicaux ou avec l'employeur.
- Ceci permettant aux entraidants de continuer à leur être autonome tout en pouvant coopérer avec eux dans certains cas.
- Formes de réseaux variés adaptés à chaque milieu.

# Milieux de travail variés

- Secteur privé/secteur public
- Homogénéité du milieu de travail /hétérogénéité
- Diversité des problèmes vécues
- Intérêt variable à l'égard de l'entraide
- Co-existence de plusieurs comités (SST, harcèlement, condition féminine)
- Tous les milieux de travail sont concernés par des transformations importantes au cours des dernières années (Fusion, Réorganisation, rendement et productivité)

# La formation à l'entraide

- Formation qui n'est pas conçue sur une base permanente
  - Rôle et actions (attitudes, approches et limites)
  - Démarrage d'un réseau
  - Ressources et questions éthiques
- Favoriser les rencontres d'informations thématiques et les colloques (lieux d'échange)
- C'est l'élément clé du réseau parce qu'il permet des rencontres.

# Les pratiques des entraidants

- Leur rôle est d'écouter les gens, de les aider à comprendre ce qu'ils leur arrivent afin qu'ils puissent agir plus efficacement sur leur difficulté et, si nécessaire, de les orienter vers des ressources qui répondent adéquatement à leur besoin
- Deux formes de jugements:
  - Discerner la différence entre leur travail et celui des membres de l'exécutif,
  - Discerner la différence entre les problèmes du travail, les problèmes causés par les relations au travail et les problèmes personnels

# Difficultés des réseaux d'entraide

- Pas de données, pas de statistiques, pas de rapports.
- Ressources limitées (grand / petit syndicat) (Nombre d'entraidants ne couvrent pas l'ensemble des lieux physiques du travail)
- Attendre d'être acculé au pied du mur
- Peu de liens avec les autres aspects de la santé au travail
- Varier les sources de connaissances et de ressources
- Perception de la confidentialité, entraidant identifié à certains types de problèmes
- Exécutif syndical surchargé, membres syndicaux fatigués
- Reconnaissance (Réseau et entraidant) dans la convention collective ? Dans les statuts et règlements du syndical ?

# Éléments mobilisateurs

- Ça tisse des liens, la confiance entre les membres
- Ça rapproche, ça brise l'isolement
- Ça se bâtit patiemment. L'entraide crée de l'entraide, c'est contagieux !
- Les membres apprécient, on sent qu'on fait des choses pour eux
- Renforce la solidarité et l'image syndical
- La formation est facilitante



# Conclusion

- Micro-changements entraînent un renforcement de l'identité
  - Mode de gouvernance inédit à l'intérieur des syndicats; autonome et indépendant, ouvert et transparent,
  - Identité des entraidants fondé sur l'expérience, le passé et le maintien de relations de proximité,
  - Réseau souligne les problèmes relationnels de l'univers du travail, en état de tension avec l'employeur
  - Appropriation des valeurs de solidarité, de partage et de don de soi.