

Le Nouvelliste, 8 janvier 2019, page 7

PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

# Le syndicat interpelle la ministre McCann

GABRIEL DELISLE  
gabriel.delisle@lenouvelliste.qc.ca

TROIS-RIVIÈRES — Estimant que le temps supplémentaire obligatoire (TSO) est utilisé au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) comme un outil de gestion comme les autres, le syndicat qui représente les préposés aux bénéficiaires interpelle la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann. Le syndicat lui a envoyé une lettre l'invitant à venir constater elle-même sur le terrain les conditions de travail difficiles des préposés aux bénéficiaires.

Le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers - CSN, Pascal Bastarache, évoque dès les premières lignes de cette lettre l'événement survenu en décembre dernier au Centre Saint-Joseph où dix préposés ont dû demeurer au travail, car une personne du quart de soir était absente. Lorsque cet événement était survenu, le syndicat avait même soulevé la possibilité d'appeler la police, si jamais un gestionnaire contraignait physiquement un travailleur à demeurer en place.

«Malheureusement, cet événement [du Centre Saint-Joseph] n'est pas un cas isolé. Nous pourrions vous énumérer d'autres exemples où la gestion du TSO se fait au détriment de nos membres», a écrit le président du syndicat dans la lettre.

«Malgré de nombreuses rencontres, notre employeur, qui dit admettre qu'il y a un problème, n'a pas amélioré la gestion du TSO. Nous n'en pouvons plus.

Cette situation inhumaine, qui a de graves répercussions sur la population, ne peut plus durer.»

À la suite des événements de décembre dernier, la ministre de la Santé et des Services sociaux s'était prononcée en affirmant que le recours au TSO ne devrait «pas être une pratique systématique».

«Or, le TSO est la norme au CIUSSS MCQ. Il est utilisé comme moyen de gestion, et ce, au quotidien», a poursuivi Pascal Bastarache dans la lettre envoyée à la ministre. «Nous vous demandons donc d'intervenir personnellement auprès du CIUSSS MCQ pour que ce dernier cesse cette pratique.»

Le syndicat souhaite rencontrer la ministre pour lui parler du recours au temps supplémentaire obligatoire, mais aussi des conditions de travail des préposés. Pascal Bastarache explique en entrevue que la pénurie de préposés dure depuis des années et que les conditions actuelles de travail ne favorisent pas le recrutement.

«On a beau dire qu'on veut embaucher du personnel, mais les conditions de travail des préposés rendent difficiles ces embauches. Et on ne parle même pas du salaire», affirme le président du syndicat qui soutient que la réforme de la santé de l'ancien ministre Gaétan Barrette a nui au recrutement et continue d'avoir des impacts négatifs sur le réseau encore aujourd'hui.

«Quand c'était le temps d'embaucher, on ne l'a pas fait parce que nous étions en mode coupes.»

Par ailleurs, Pascal Bastarache ne souhaite pas qu'une visite de la ministre de la Santé ait lieu alors que tout a été mis en œuvre pour «camoufler» les problèmes. «On veut qu'elle vienne visiter

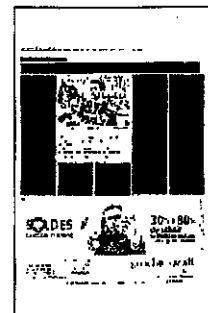
pour prendre conscience de la situation», mentionne-t-il. «Nous n'avons pas besoin d'une visite ministérielle où tout semble parfait sur le terrain et qu'il n'y a pas de manque.»

La lettre envoyée à la ministre de la Santé et des Services sociaux a été accompagnée d'une quarantaine de témoignages de préposés aux bénéficiaires et d'autres professionnels de la santé ayant été contraints de faire du TSO. «C'est en partie la raison pour laquelle je suis partie en arrêt de travail pour épuisement professionnel le 11 août 2018 et que j'essaie encore de m'en remettre», peut-on lire dans ces témoignages.

«J'ai été obligé de rester en TSO, sinon il y avait une note à mon dossier. J'étais carrément épuisée et cela a fait que j'ai été en arrêt pour maladie durant trois mois. C'est sans compter les nombres de jours qu'on est moins de travailleurs. Nous sommes tous épuisés, sans exception», lit-on dans un autre témoignage.

«Je revenais de mon opération et mon médecin m'a fait un papier comme quoi je ne devais faire aucun temps supplémentaire pour retrouver la santé. Eh bien, savez-vous quoi, ils n'ont pas accepté mon papier du médecin et je me suis fait menacer, car je ne voulais pas faire de TSO. Il a fallu que ce soit les infirmières qui me remplacent. Imaginez comment je me faisais regarder. [...] Le moral ensuite n'y était pas, j'étais épuisée et je me suis blessée», poursuit une autre préposée aux bénéficiaires.

Le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers affirme que les absences de travailleurs pour des raisons de santé, notamment pour épuisement



et dépression, sont constamment à la hausse au CIUSSS MCQ ces dernières années.

Le syndicat n'a pas encore eu de réponse de la part de la ministre de la Santé. Il a toutefois eu un avis de réception de la lettre.



Le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers, Pascal Bastarache. — PHOTO: ARCHIVES LE NOUVELLISTE

**«Malgré de nombreuses rencontres, notre employeur, qui dit admettre qu'il y a un problème, n'a pas amélioré la gestion du TSO. Nous n'en pouvons plus. Cette situation inhumaine, qui a de graves répercussions sur la population, ne peut plus durer.»**

Le Devoir, 18 janvier 2019, page A1-A5

III SANTÉ

# Pénurie persistante de préposés aux bénéficiaires

## Marguerite Blais promet d'améliorer les conditions de travail

ISABELLE PORTER  
À QUÉBEC  
LE DEVOIR

Même s'il manque près d'un millier de préposés aux bénéficiaires (PAB) dans le réseau public et que les CHSLD se les arrachent, leurs conditions de travail commencent à peine à s'améliorer.

*Le Devoir* a demandé aux vingt-trois CIUSSS et CISSS du Québec de fournir le nombre de postes vacants chez eux. Treize d'entre eux ont répondu à l'appel et, dans plusieurs cas, la situation est critique. Les données compilées par *Le Devoir* indiquent qu'il manque au moins 927 préposés dans le réseau public.

Les secteurs les plus touchés sont Québec et Montérégie-Ouest, où il manque respectivement 251 et 190 préposés. La situation semble moins critique sur l'île de Montréal (voir encadré), et le CISSS des Laurentides affirme aussi n'avoir aucun poste vacant.

Ces données émergent alors que le travail des préposés aux bénéficiaires a de nouveau retenu l'attention cette semaine en raison de nouveaux cas de maltraitance dans une résidence privée de Laval rapportés par le réseau TVA. Dans son dernier rapport, le Protecteur du citoyen avait en outre clairement démontré que les personnes hébergées en CHSLD pâtissaient d'un manque de soins en raison du manque de préposés.

Appelée à réagir, la ministre responsable des aînés, Marguerite Blais, pro-

met que son gouvernement va agir. « Il y a un budget qui s'en vient, on est très, très conscients que c'est une question majeure, fondamentale. [...] Il va falloir revoir les conditions de travail des préposés aux bénéficiaires. »

### Le cas de Québec

À Québec, la direction du CIUSSS a décidé de prendre les grands moyens pour attirer des travailleurs. « On fait des démarches présentement pour offrir des postes permanents à l'ensemble de nos PAB dès cette année », explique Marleen Cameron, chef de service au recrutement du CIUSSS. « Ils ne seront plus sur appel, ils vont avoir une sécurité d'emploi. »

Une mesure d'autant plus intéressante qu'elle ne coûte pas plus cher à l'organisation, dit-elle, parce que « ces gens-là travaillaient déjà ».

Les syndicats qui représentent les PAB dans le réseau y voient un pas dans la bonne direction. « C'est intéressant. Ça commence », observe le président de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS), Jeff Begley. Or ce genre de percée lui semble plutôt marginale. « Les choses sont pires sans cesse. Dans les CHSLD, c'est le désastre. »

« Ça va prendre un coup de barre. Les négociations de 2020 [pour le renouvellement des conventions collectives] vont être un tournant », plaide quant à elle Sylvie Nelson, présidente du regroupement des employés de services à la FTQ.

À part des réouvertures de conventions collectives dans les coopératives de

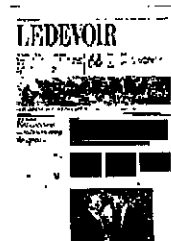
services à domicile et des réaménagements d'horaires dans les résidences privées, elle dit avoir observé peu de progrès dans les conditions de travail des PAB ces derniers mois. Le salaire notamment devra être haussé, selon elle.

À cet égard, la ministre responsable des aînés, Marguerite Blais, faisait remarquer jeudi matin en entrevue à Radio-Canada qu'il était troublant qu'un employé de la Société des alcools (SAQ) soit payé 28 \$ l'heure alors qu'un préposé aux bénéficiaires du public reçoit 21 \$ l'heure.

*Le Devoir* a aussi constaté que pour attirer et conserver leur personnel, plusieurs CIUSSS et CISSS ont commencé à offrir aux étudiants des formations en milieu de travail (en Abitibi, dans le Bas-Saint-Laurent, la Capitale-Nationale, les Laurentides, en Montérégie-Ouest).

Jeudi, la ministre Blais a plusieurs fois vanté les mérites de ce type de formation qui inclut des heures en établissement. « Ça fait qu'un étudiant, au bout d'une semaine, sait s'il est fait pour le travail de préposé ou pas. »

À certains endroits, comme au CIUSSS de Laval et en Mauricie, les étu-



diants peuvent travailler comme aides de service pendant leurs études et ont un emploi garanti à la fin du processus (les aides de service sont des préposés qui peuvent faire certaines tâches de base, comme nourrir les résidents, mais ne peuvent pas leur apporter de soins).

« La pénurie a fait en sorte qu'on a développé des projets avec le CIUSSS », note le directeur du Centre de formation professionnelle (CFP) Bel-Avenir, en Mauricie, Pierre Laliberté. « Ils sont très recherchés. » Désormais, des formations sont offertes non seulement à Trois-Rivières, mais en région plus éloignée comme à La Tuque.

Le hic, c'est qu'il n'y a pas beaucoup d'étudiants, ajoute-t-il. « Les CFP ont connu une grosse baisse d'inscriptions, fait-il remarquer. On a des places en masse. »

Par ailleurs, au moins six CISSS son-

dés par *Le Devoir* mentionnent qu'ils recourent déjà aux aides de service pour alléger la tâche des préposés.

#### Le privé face au même mur

Aux prises, elles aussi, avec la pénurie, les résidences privées ont quant à elles commencé à augmenter les salaires, qui tournaient traditionnellement autour du salaire minimum.

« Maintenant, c'est 13,50 \$ et il y a des établissements où ça monte à 16 ou 17 \$ l'heure », note Michel Lemelin, de la Fédération professionnelle des préposés aux bénéficiaires du Québec (FPBQ), un organisme basé à Lévis qui fait la promotion de la profession. Les mieux payés gagnent toujours quatre dollars l'heure de moins que dans le réseau public.

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés affirme pourtant que le problème de pénurie est « généralisé ». « Les résidences ont de la dif-

ficulté à recruter et à conserver leur personnel », explique la directrice générale, Chantal St-Onge.

Or selon Michel Lemelin, il faut réfléchir au-delà du salaire. « Ce n'est pas juste le salaire qui compte. » À son avis, il faut surtout tenir compte du fait que de plus en plus de résidences privées accueillent des cas lourds, ce qui n'était pas le cas auparavant. Le salaire, dit-il, devrait suivre en conséquence. « Ce n'est plus le même travail. »

Mais comment ? Cela ne relève-t-il pas des négociations avec les syndicats ? À ce sujet, la ministre Marguerite Blais reste vague, mais laisse entendre que le gouvernement pourrait hausser les subventions données à certains établissements privés. Elle dit qu'elle cherche actuellement à savoir si les CHSLD privés « reçoivent un montant suffisant du gouvernement quand ce dernier leur achète des places ».

Le Nouvelliste, 23 janvier 2019, page 6

## MANQUE DE PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

## Les autres métiers en renfort



PAULE VERMOT-DESROCHES  
pvermot@lenouvelliste.qc.ca

**TROIS-RIVIÈRES** — Depuis plus d'un mois maintenant, plusieurs corps de métiers au CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec sont appelés en renfort afin de combler le manque de préposés aux bénéficiaires dans les différents CHSLD du territoire. La mesure, qui selon le CIUSSS demeure un dernier recours, ne donnerait cependant pas beaucoup de résultats selon le syndicat.

Quelques jours avant Noël, les infirmières, infirmières auxiliaires, candidates à la pratique de ces deux professions de même que les physiothérapeutes, ergothérapeutes et techniciens en réadaptation physique ont reçu un avis leur indiquant que s'ils désiraient venir prêter main-forte pour combler les besoins de préposés aux bénéficiaires dans les CHSLD, ils auraient l'occasion de le faire en étant payés à temps et demi de leur salaire régulier.

Selon les données compilées par le CIUSSS-MCQ toutefois, entre le 21 décembre et le 7 janvier, ce sont seulement 42 heures de travail qui ont été comblées de cette manière, soit environ 10 personnes ayant comblé des quarts de travail de plus ou moins quatre heures, précise le porte-parole du CIUSSS, Guillaume Cliche. D'ailleurs, mardi, le CIUSSS était à vali-

der si toutes ces heures avaient été payées en temps supplémentaire ou si une partie avait été payée en temps régulier pour compléter certaines semaines de travail.

«Tous les corps de métiers qui ont été sollicités ont, de par leur formation, une qualification pour exercer les tâches d'un préposé aux bénéficiaires, ils ont même les qualifications en ce qui concerne le processus d'alimentation. En aucun temps, ces personnes ne se retrouvaient seules avec les bénéficiaires, il y avait toujours un préposé disponible au besoin», ajoute M. Cliche, qui précise par ailleurs qu'en ce moment, la mesure est toujours en vigueur mais seulement utilisée en dernier recours, après avoir épuisé toutes les autres options, dont le temps supplémentaire volontaire et le rappel des gens qui ne se sont pas mis disponibles.

Selon le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers (GSM), Pascal Bastarache, cette mesure n'a pas donné grand résultats. «Nous avons fait des vérifications et il semble que ça n'ait pas vraiment été utilisé. Évidemment, ils ont sollicité des métiers qui sont déjà en fardeau de tâche, alors la réponse n'a pas été très grande», constate-t-il.

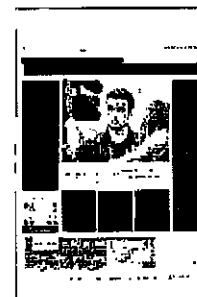
Pour M. Bastarache, cette réalité traduit une fois de plus le manque d'organisation dans la mégastucture qu'est devenu le CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec. «Ça fait plusieurs années qu'on le dénonce. On vit ce genre de problèmes depuis l'imposition du projet de Loi 10 par l'ancien ministre Gaétan Barrette. On tente de régler les problèmes en mettant des

mesures en place, mais ce ne sont pas nécessairement les bonnes», explique-t-il.

M. Bastarache estime qu'un ergothérapeute ou un physiothérapeute, par exemple, qui accepterait de venir prêter main-forte dans les CHSLD en étant payé à temps et demi coûterait au CIUSSS 70 \$ de l'heure, une dépense absolument injustifiée selon lui, alors qu'il suffirait de revoir l'organisation des listes de rappel et de respecter l'application des conventions collectives pour régler une grande partie du problème, ajoute-t-il.

Durant le temps des Fêtes, le syndicat dit avoir été en mesure de constater que des gestionnaires entraient au travail pour prêter main-forte en urgence, et ce, sans que certains employés disponibles sur la liste de rappel aient été rappelés. Un problème lié au mode de gestion interne, soutient M. Bastarache.

«La défusion de la liste de rappel serait déjà un grand pas en avant. Avoir des listes locales, où l'on connaît les gens par leur nom et où on gère l'organisation par plus petits secteurs, ce serait bénéfique. Si on est prêt à dépenser 70 \$ de l'heure pour combler des absences, je pense qu'on peut mettre ces ressources ailleurs et régler le problème à plus long terme. Par ailleurs, le respect des conditions de travail comprises à la convention collective permettrait de régler aussi bien des problèmes. Nous avons 8 % de nos effectifs présentement sur l'assurance salaire. Si la moitié de ces gens reviennent au travail dans des conditions



décentes, on règle une bonne partie des absences et du temps supplémentaire obligatoire», avance-t-il.



— PHOTO: OLIVIER CROTEAU

**«Nous avons fait des vérifications et il semble que ça n'ait pas vraiment été utilisé. Évidemment, ils ont sollicité des métiers qui sont déjà en fardeau de tâche, alors la réponse n'a pas été très grande»**

- Pascal Bastarache, président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers.

Le Progrès week-end, 26 janvier 2019, page 4

# De temps partiel à temps complet

Deux cents postes rehaussés chez les préposés aux bénéficiaires

PATRICIA RAINVILLE  
prainville@lequotidien.com

La pénurie de préposés aux bénéficiaires qui touche le Saguenay-Lac-Saint-Jean pourrait s'améliorer au cours des prochaines semaines. Quelque 200 postes à temps partiel seront transformés en postes à temps complet, ce qui sera beaucoup plus attractif pour la main-d'œuvre.

« À l'automne, nous avons renégo-cié nos conventions collectives locales. L'un des gains était le rehaussement des postes, c'est-à-dire d'en transformer plusieurs à temps partiel à temps complet. Ce rehaussement sera plus intéressant pour les préposés et il permettra aussi d'alléger la tâche des préposés actuels », a affirmé Gaston Langevin, vice-président régional de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN).

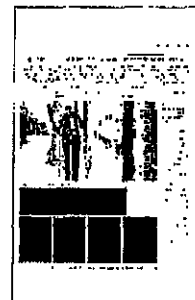
Le Saguenay-Lac-Saint-Jean compte entre 900 et 950 préposés aux bénéficiaires. Pour combler les besoins, il en manquerait une centaine. Mais en transformant 200 postes, la situation sera nettement améliorée, a fait savoir Gaston Langevin.

Le rehaussement des postes a d'ailleurs été mis en branle cette

semaine. « C'est beaucoup plus intéressant pour un préposé d'avoir un poste à temps complet qu'être simplement inscrit sur la liste de rappel », a ajouté M. Langevin.

Si la situation des préposés tend à s'améliorer, un autre problème se pointe à l'horizon. Le recrutement des préposés à l'entretien ménager se fait plus difficile.

« Nous sommes vraiment à la croisée des chemins. Ce sont les gens qui ont le choix présentement, pas les employeurs. Il va bientôt falloir plancher sur une solution, car le recrutement en hygiène et en salubrité pour nos établissements de santé s'annonce plus difficile. Et s'il y a quelque chose d'important dans les établissements, c'est bien la salubrité et l'hygiène », a affirmé Gaston Langevin.



La Voix de l'Est, 30 janvier 2019, page 3

## PENURIE DE PREPOSES AUX BENEFICIAIRES

# Le CHSLD de Granby mise sur la formation



**JEAN-FRANÇOIS GUILLET**  
jean-francois.guillet@lavoixdelest.ca

**GRANBY** — Comme bien des centres d'hébergement, le CHSLD de Granby, rue Godue, fait face à une criante pénurie de main-d'œuvre. Alors que le personnel de l'établissement est à bout de souffle, l'organisation a décidé de sortir des sentiers battus en lançant son propre programme de formation pour recruter des préposés aux bénéficiaires. L'initiative est jusqu'ici couronnée de succès, au point où une seconde cohorte démarra sous peu.

L'idée d'initier une formation à l'interne pour attirer de nouveaux effectifs est née il y a quelques semaines, alors que le manque de personnel atteignait son apogée au centre d'hébergement de Granby.

« Le temps des Fêtes est toujours une période très difficile. Celle que l'on vient de passer a été particulièrement éprouvante. On a eu la tempête parfaite, a imagé le directeur général du CHSLD, Perry Nadon. Quand tu as des éclosions de gastro et de grippe en même temps que des employés quittent leur poste ou tombent malades à leur tour, ça va mal. On devait trouver

une solution pour garder nos employés, mais aussi pour en attirer de nouveaux. Alors, on a choisi une option que l'on n'avait jamais exploitée. Et je peux dire qu'on est en train de s'en sortir. »

Une préposée aux bénéficiaires (PAB), qui a tenu à ce que l'on taise son identité, a témoigné de la pression que vit le personnel au quotidien au sein du centre d'hébergement privé subventionné, regroupant 66 résidents. « Il fallait qu'il se passe quelque chose, a-t-elle clamé. On tombait comme des mouches. La charge de travail est vraiment énorme. On n'a même pas le temps de prendre une pause et on mange en deux minutes. Soit que les gens sont en arrêt maladie ou qu'ils démissionnent. On fait ce qu'on peut, mais on a seulement deux mains. On doit aller à l'essentiel. Ce n'est pas par manque de volonté. Ça prend du monde sur le plancher, ça presse. On les attend les bras ouverts. »

En ce sens, la PAB voit d'un bon œil le projet de formation. « Depuis presque six mois que la direction est à la recherche de préposés. Vraiment, je souhaite que les gens embarquent et que la situation se stabilise. Pour les résidents, pour leurs familles... et pour nous. »

## AUDACE

L'audacieux projet de formation est piloté par Mélissa Côté. Employée de Groupe Santé Nadon, qui chapeaute des centres d'hébergement à Granby, Saint-Jean-sur-

Richelieu et Sainte-Catherine, elle n'a pas hésité à plonger dans l'aventure. « Ça prend de l'audace pour lancer un programme de formation. En près d'un mois et demi, on a monté une formation adaptée à la réalité des préposés en CHSLD. On est convaincus que ça va porter ses fruits », a indiqué celle qui a notamment formé durant près de 10 ans des PAB puis des infirmières.

M<sup>me</sup> Côté est épaulée par Rachel Pilotte et Roxanne Villiard, deux infirmières auxiliaires, pour dispenser la formation. Celle-ci s'échelonne sur un mois et demi. Durant trois semaines, les candidats voient un amalgame de théorie et de pratique. Les trois suivantes se déroulent sur les unités de soins avec une enseignante. À cela s'ajoute une semaine d'intégration avec un PAB qui agit à titre de mentor. « On revoit vraiment chaque champ de compétences. Entre autres les besoins de la clientèle, la santé mentale, les maladies et l'éthique », a mentionné la responsable de la formation continue.

## ATTITUDE

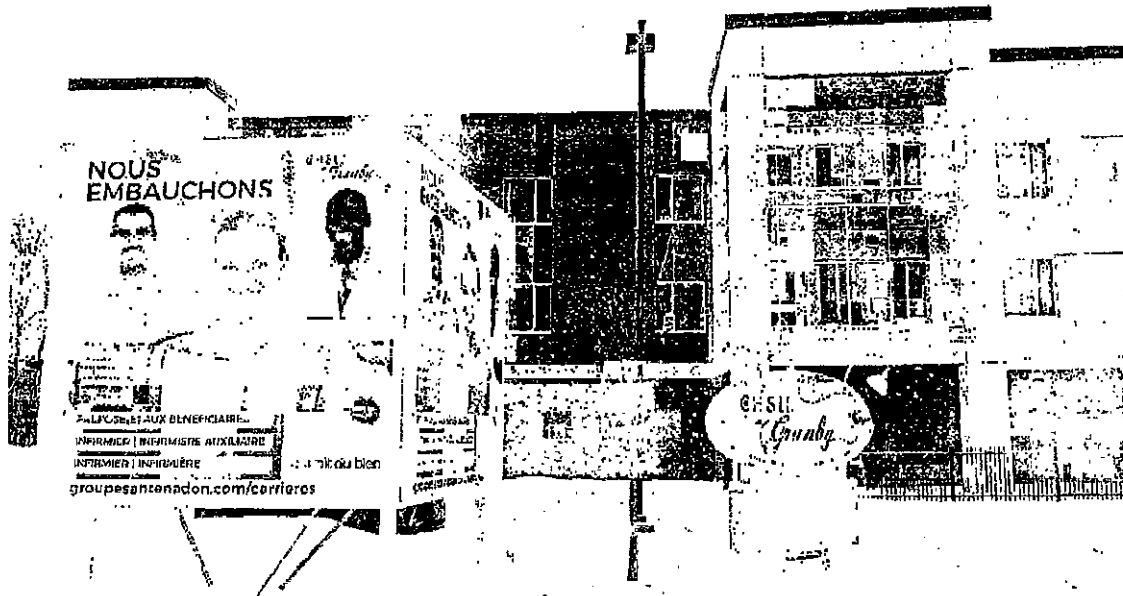
Les futurs employés — six préposés ont été formés — sont rémunérés au salaire minimum (12 \$/h) pendant leur apprentissage. Ils obtiennent ensuite l'échelon salarial d'entrée prévu à la convention collective, soit environ 16\$/h selon M<sup>me</sup> Côté. « Une école comme la nôtre coûte plusieurs milliers de dollars par jour. C'est un gros investissement, a fait valoir Perry Nadon. Mais, on est



convaincus qu'on gagnera notre pari. Déjà, on voit une énorme différence dans l'attitude du personnel. Nos employés volent qu'on met tout en place pour aider notre équipe. C'est très positif.»

Notons qu'aucune clause ne lie les PAB en devenant à leur futur employeur. Selon M. Nadon, l'ajout

d'une dizaine de PAB sera nécessaire pour «atteindre l'équilibre» chez les effectifs à Granby. L'établissement de Saint-Jean-sur-Richelieu est aussi aux prises avec une pénurie de personnel. Le lancement de la seconde cohorte est prévu la semaine prochaine. On devrait y accueillir une dizaine d'étudiants.



Alors que le personnel de l'établissement est à bout de souffle, l'organisation a décidé de sortir des sentiers battus en lançant son propre programme de formation pour recruter des préposés aux bénéficiaires. —PHOTOSALINDION



Le DG du centre d'hébergement, Perry Nadon

Le Journal de Montréal, 7 février 2019, page 2

Santé

## Du travail durant leurs temps libres

**AGENCE QMI**  
| La pénurie de préposés aux bénéficiaires est tellement importante en Mauricie et dans le Centre-du-Québec qu'on propose à des employés de faire des heures supplémentaires pendant leurs temps libres.

Le CHSLD Cooke qui abrite 205 personnes âgées doit pouvoir compter sur 36 préposés et cinq aides de service de jour, mais doit régulièrement composer avec cinq à dix absences quotidiennes, en moyenne.

Le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec offre donc à ses infirmières, ergothérapeutes et physiothérapeutes de faire des heures additionnelles pour les remplacer.

« C'est une mesure, quand même, exceptionnelle », explique à TVA Nouvelles le directeur des ressources humaines du CIUSSS Louis Brunelle.

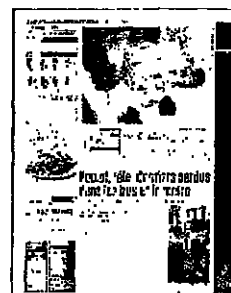
### EN COLÈRE

Le syndicat local est en colère qu'on paie 70 \$ de l'heure pour que des professionnels fassent le travail des préposés aux bénéficiaires et demande une augmentation de salaire et de meilleures conditions pour ceux-ci.

Au CIUSSS, on ne peut pas dire combien coûte cette mesure temporaire ni combien d'heures supplémentaires obligatoires doivent effectuer les préposés.

Plusieurs d'entre eux ne veulent pas travailler à temps plein cinq jours par semaine parce que c'est trop difficile.

On espère qu'en leur proposant de nouveaux horaires on pourra combler les besoins criants.



## MALGRÉ LA PÉNURIE DE PRÉPOSÉS AU RIVERAIN

## « On répond à tous les besoins »

JEAN-FRANÇOIS GUILLET  
 jean-francois.guillet@lavoixdelest.ca

GRANBY — La pénurie de préposés aux bénéficiaires (PAB) à la résidence Le Riverain, à Granby, n'a aucune incidence sur les soins prodigués à la clientèle. C'est notamment ce qu'a fait valoir le directeur général de l'établissement, Normand Breault, en réaction à l'article publié dans *La Voix de l'Est*, mardi, dans lequel deux membres du personnel remettaient notamment en question les conditions de travail et la sécurité des résidents.

« On répond à tous les besoins de la clientèle. Il n'y a pas de négligence, d'aucune façon. [...] Jamais nos clients n'ont été en détresse », a clamé le DG en entrevue.

« Ce n'est pas normal qu'en plein milieu de ton quart de travail, tu aies le goût de te rouler en petite boule pour pleurer. Ce qui se passe, c'est une véritable crise. Chaque jour, on frôle la catastrophe, affirmait l'une des deux employées, qui est infirmière auxiliaire. On doit faire notre travail en plus de celui des préposés. Le pire dans tout ça, c'est qu'en plus du personnel, les résidents écopent aussi. Ils n'ont pas les soins et l'attention auxquels ils ont droit. Notre conscience professionnelle en prend un coup. On ne peut pas tolérer ça. »

Sa collègue alléguait qu'elles se retrouvaient souvent seules pour s'occuper de résidents d'un étage complet. Ce que nie catégoriquement Marylène Duval, directrice des services de santé au Riverain.

De plus, selon les deux collègues, une dizaine de PAB ont quitté la résidence privée au cours

des derniers mois, soit environ le tiers de l'ensemble des effectifs de l'établissement dans ce domaine. M<sup>me</sup> Duval évoque plutôt la moitié de ce nombre, mentionnant que deux postes de PAB sont actuellement à pourvoir.

## PERCEPTION

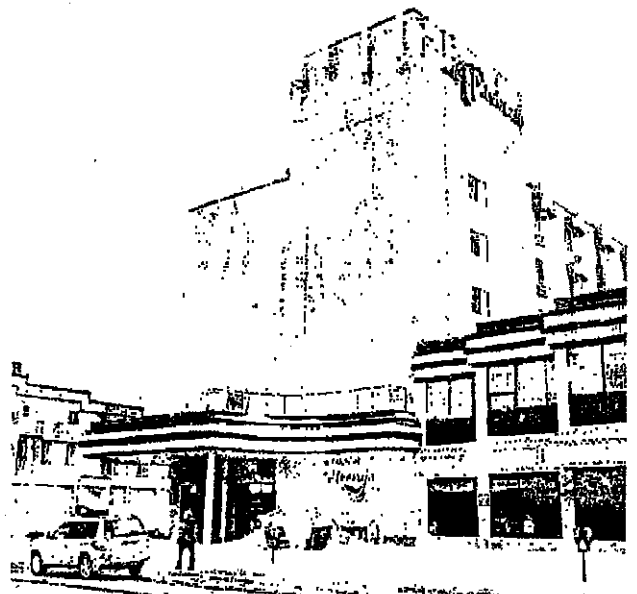
Dans l'article publié mardi, la fille d'une résidente du Riverain lève le voile, sous le couvert de l'anonymat, sur ce que vit le personnel au quotidien. « Je suis moi-même préposée aux bénéficiaires. Je n'ai absolument rien à dire à propos de la qualité des soins et du dévouement des employés. Je les regarde aller et les seuls mots qui me viennent en tête, c'est "au secours". Le rythme de travail et les conditions sont insoutenables. Une petite tape dans le dos et un salaire décent, ça fait du bien. »

Ce que réfute M. Breault. « C'est triste d'avoir une perception comme celle-là. Ça nous préoccupe. [...] Mais sur le plan de l'organisation, il n'y a pas de défaut », a-t-il fait valoir, soulignant que plusieurs incitatifs pour contrer l'absentéisme ont été mis en place. Notamment l'octroi de certificats-cadeaux « à ceux qui respectent leur horaire de travail ».

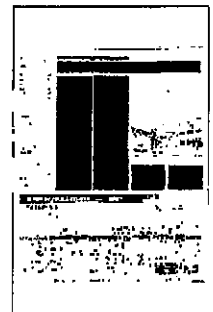
La dame a également évoqué que la situation s'envenime depuis le temps des Fêtes. Selon M<sup>me</sup> Duval, seuls quelques épisodes sont survenus en décembre dernier où des infirmières auxiliaires ont été appelées à faire des quarts de travail comme PAB.

Pas question non plus de laisser les effectifs à eux-mêmes, a renchéri le DG du Riverain. « C'est

plus difficile dans le contexte de pénurie [de main-d'œuvre], mais on soutient toujours notre personnel. »



« Jamais nos clients n'ont été en détresse », clame le directeur général de la résidence privée Le Riverain. — PHOTO ARCHIVES LA VOIX DE L'EST



# Une décision espérée « avant le printemps »

JUSTINE MERCIER  
jmercier@ledroit.com

La Fédération professionnelle des préposés aux bénéficiaires du Québec (FPBQ) espère une décision ministérielle rapide pour que ces employés fassent l'objet d'un encadrement leur assurant une formation uniforme.

À l'heure actuelle, l'adhésion à la FPBQ n'est pas obligatoire. Elle compte quelque 600 membres, alors que le réseau public embauche près de 39 000 préposés aux bénéficiaires.

En 2015, la coroner Andrée Kronström avait recommandé la création d'une nouvelle entité à adhésion obligatoire pour les préposés aux bénéficiaires et les aides-soignants. La coroner de l'Outaouais Pascale Boulay avait aussi recommandé, à l'automne 2017, que le ministère de la Justice du Québec et la fédération « parachèvent les démarches

visant l'adhésion obligatoire à la FPBQ pour tous les préposés aux bénéficiaires et aides-soignants ».

La ministre de la Justice de l'époque, Stéphanie Vallée, avait demandé à l'Office des professions « d'évaluer la possibilité d'encadrer davantage les activités » des préposés aux bénéficiaires en vertu du Code des professions.

Il avait aussi été spécifié qu'une demande pour la création d'un ordre professionnel avait « fait l'objet d'une analyse préliminaire », en 2007 et en 2010. L'Office des professions n'avait toutefois pas jugé bon d'aller de l'avant avec une telle option.

Alors que M<sup>e</sup> Boulay revient à la charge avec la même recommandation à la suite d'un autre décès survenu à Gatineau, le président-directeur général de la FPBQ, Michel Lemelin, souhaite que Québec agisse « avant le printemps ».

M. Lemelin a indiqué au *Droit* que le dossier a entre autres fait l'objet de discussions avec la

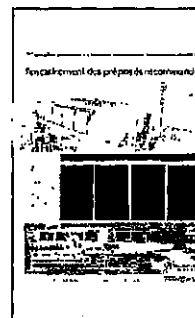
ministre de la Santé, Danielle McCann.

« On a rencontré M<sup>me</sup> McCann le 11 décembre dernier, a fait savoir M. Lemelin. À partir de ce moment-là, M<sup>me</sup> McCann a décidé de faire une analyse de tout ça. »

Michel Lemelin estime qu'une adhésion obligatoire à la FPBQ « serait une option beaucoup plus intéressante, parce que ça prend des années mettre en place un ordre professionnel ».

Le dirigeant de la FPBQ croit par ailleurs qu'une telle avenue permettrait d'atténuer la pénurie de préposés aux bénéficiaires.

Dans son rapport sur le décès de la Gatinoise Thérèse Gendron, la coroner Pascale Boulay souligne que l'employé qui s'occupait d'elle « était le seul préposé sur l'étage, ayant à sa charge 32 patients », une responsabilité qu'elle juge « déraisonnable ». À la FPBQ, Michel Lemelin considère aussi qu'il s'agit d'une situation qui n'est « pas acceptable ».



## PÉNURIE DE PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

**Nouveau programme au CRIF**

**JEAN-FRANÇOIS GUILLET**  
jean-francois.guillet@lavoxdelest.ca

**GRANBY** — Comme l'a dévoilé *La Voix de l'Est* la semaine dernière, le Centre régional intégré de formation (CRIF) de Granby met la touche finale, en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie, à un nouveau programme afin d'attirer de futurs préposés aux bénéficiaires. Le cours sera lancé le 1<sup>er</sup> avril et permettra aux candidats de concilier travail et études dans leur domaine.

Le métier de préposé aux bénéficiaires (PAB) a connu une véritable hécatombe au cours des dernières années à travers tout le réseau de la santé, engendrant une pénurie sans pareil. De fait, le nombre d'inscriptions a chuté drastiquement au CRIF, passant de 72 personnes en 2014, à seulement quatre candidats cinq ans plus tard. Un sérieux coup de barre s'impose donc pour renverser la tendance. « Il faut faire preuve de créativité. C'est impératif. On essaie de nouvelles structures d'organisation pour attirer la clientèle », a indiqué Rose Desjardins, directrice adjointe en formation professionnelle au CRIF.

Ainsi, le nouveau programme jumelle les deux cours offerts précédemment dans ce domaine, soit PAB à domicile et en établissement. Le nombre d'heures de formation sera par conséquent bonifié, passant de 750 heures à

870 heures. « Il a fallu ajouter certaines compétences que les gens n'avaient pas [pour le volet] en établissement de santé », a précisé Mme Desjardins.

**FLEXIBILITÉ**

Le CRIF pourra accueillir 22 élèves par cohorte et aura la possibilité d'en lancer deux simultanément. Afin d'offrir plus de flexibilité, des cours de soir seront au calendrier.

Un des aspects centraux de l'initiative consiste à permettre aux candidats une conciliation « travail-études ». « Les élèves seront embauchés dès le départ par le CIUSSS et pourront travailler comme apprentis dans le métier après avoir complété 12 semaines de cours. Au retour en septembre, ils seront en formation trois jours par semaine et pourront travailler le reste du temps », a mentionné Mme Desjardins. La rémunération de base des futurs PAB sera de 17,95 \$/h.

Selon Stéphane Tétreault, directeur adjoint des ressources humaines pour le CIUSSS de l'Estrie, cette approche devrait rendre le métier de PAB plus attrayant, en plus d'assurer une certaine rétention de main-d'œuvre aux endroits les plus problématiques. « On le sait, la pénurie est assez généralisée. On va diriger les gens vers les endroits plus névralgiques pour la période estivale. On va essayer de concilier leurs préférences dans un deuxième temps. »

L'embauche comme PAB d'étudiants de première année à la technique en soins infirmiers, dès l'été prochain, est une autre piste de solution que préconise le CIUSSS de l'Estrie pour contrer

la pénurie de main-d'œuvre. Le CIUSSS fait aussi appel à des équipes volantes, notamment pour limiter les effets de l'absentéisme. Idem en ce qui concerne le recours à du personnel provenant d'agences externes, a indiqué Stéphane Tétreault à *La Voix de l'Est*.

**CONJONCTURE ET PERCEPTION**

Selon la directrice adjointe du CRIF, la rémunération des PAB n'est pas le principal ingrédient derrière la pénurie d'effectifs qui dure depuis des mois, voire des années. « Le salaire de base et les avantages dans le réseau public sont intéressants », a fait valoir Mme Desjardins, indiquant que les horaires variables figurent parmi les freins pour d'éventuels candidats.

La conjoncture fait aussi en sorte que les gens délaissent les bancs d'école. « Quand le marché du travail va très bien, les gens ne retournent pas aux études. C'est d'autant plus vrai en ce qui concerne les préposés aux bénéficiaires. Dans ce domaine, notre clientèle n'est pas principalement composée de jeunes qui sortent du secondaire. Ce sont des gens qui sont souvent en réorientation de carrière. »

De plus, l'intérêt pour le travail de PAB est plombé par une mauvaise perception au sein de la société, a renchéri la représentante du centre de formation. « Il faut rendre ce domaine attrayant. Quand il est question des préposés, on fait souvent référence aux personnes âgées en CHSLD. Mais ce n'est pas la seule clientèle. On peut aussi travailler en centre hospitalier. C'est un métier très impor-



tant, car on entre dans l'intimité des gens. Le côté relation d'aide est très présent.»

Les gens qui souhaitent en apprendre davantage à propos des formations offertes au CRIF pourront se présenter aux portes ouvertes, qui auront lieu de 17 h 30 à 20 h 30 mercredi.



Rose Desjardins, directrice adjointe en formation professionnelle au CRIF – PHOTO JULIE CATUDAL

## PÉNURIE DE PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

## Un peu d'oxygène à Villa-Bonheur

JEAN-FRANÇOIS GUILLET  
jean-francois.guillet@lavoixdelest.ca

GRANBY — La lueur d'espoir qu'a eue le personnel du CHSLD Villa-Bonheur à Granby en voyant débarquer en renfort, à la fin février, des cadres et des effectifs médicaux d'autres établissements, est en voie de se cristalliser. Alors que la pénurie de main-d'œuvre est toujours aussi criante au sein du centre d'hébergement, le CIUSSS de l'Estrie met la touche finale à une série d'initiatives pour stopper l'hémorragie.

Trois gestionnaires sont venus travailler auprès des résidents de Villa-Bonheur durant la fin de semaine du 23 et 24 février pour « combler des quarts de travail ». Ils provenaient d'autres installations en Estrie, notamment à Magog. Or, cette mesure fut éphémère. « Avoir de l'aide durant un week-end, c'est bien, mais le problème n'est pas réglé. La situation est aussi critique et on est pas mal découragés », a confié une préposée aux bénéficiaires (PAB).

Selon nos informations, en date de mardi, entre quatre et sept PAB sont manquants à l'horaire de jour du 6 au 8 mars à Villa-Bonheur. Les périodes précédentes présentaient le même manque de personnel. Le ministère de la Santé demande un ratio d'un PAB pour six à sept usagers en CHSLD de jour. De son côté, le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) 4475, qui représente notamment les préposés à Villa-Bonheur, a confirmé à *La Voix de l'Est* qu'une entente a été ratifiée à la fin février avec le CIUSSS pour autoriser le transfert de person-

nel d'autres établissements, entre autres vers le CHSLD de Granby.

## PRÉCARITÉ

La situation est critique depuis plusieurs mois au centre d'hébergement. « On passe notre temps à éteindre des feux », avait confié l'infirmière auxiliaire Nancy Mathieu en marge d'une manifestation tenue le 19 février devant le CHSLD. Des dizaines d'employés et sympathisants avaient alors lancé un cri du cœur à propos de la détresse du personnel à bout de souffle, et de la sécurité déficiente des résidents qui en découle.

## SOLUTIONS

Selon Sylvie Quenneville, directrice adjointe au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), les employés de Villa-Bonheur devraient sortir la tête de l'eau à court terme. « On avait réagi en urgence pour aider le personnel. Mais on structure les choses pour les gens qui voudraient se porter volontaires pour venir donner un coup de main. » Jusqu'ici, le CIUSSS a en banque une vingtaine de noms de gens qui travaillent dans d'autres établissements à travers le réseau de la santé estrien.

De plus, quatre nouveaux PAB devraient entrer en poste à Villa-Bonheur en mars et un en avril. Selon la conseillère syndicale du SCFP, Mélanie Cloutier, des discussions sont également en cours avec le CIUSSS pour lancer une initiative de recrutement de PAB à l'étranger, principalement en France.

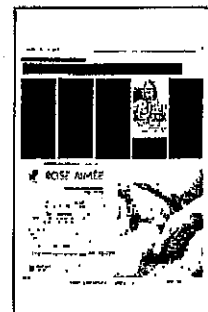
Parmi les pistes de solutions figure l'embauche dès l'été prochain, comme PAB, d'étudiants de première année à la technique

en soins infirmiers. Le CIUSSS souhaite aussi faire appel à des équipes volantes, notamment pour limiter les effets de l'absentéisme. Idem en ce qui concerne le recours à du personnel provenant d'agences externes. Les effectifs qui sont attirés temporairement à des « travaux légers » seront mis à contribution pour aider les PAB à Villa-Bonheur, a indiqué M<sup>me</sup> Quenneville.

De plus, le Centre régional intégré de formation (CRIF) de Granby met en place, en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie, un nouveau programme afin d'attirer de futurs PAB. Le cours sera lancé le 1<sup>er</sup> avril et permettra aux candidats de concilier travail et études dans leur domaine. Le CRIF pourra accueillir 22 élèves par cohorte et aura la possibilité d'en lancer deux simultanément. La directrice adjointe SAPA a également confirmé qu'au terme de l'activité portes ouvertes du centre de formation, qui a eu lieu le 27 février, une dizaine de personnes se sont inscrites au programme de PAB.



La directrice adjointe au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées du CIUSSS de l'Estrie, Sylvie Quenneville — PHOTO ALAIN DION



## Santé

## Offensive pour attirer plus de préposés aux bénéficiaires

ELISA CLOUTIER  
Le Journal de Québec

Une nouvelle formation rémunérée visant à attirer plus de préposés aux bénéficiaires au CIUSSS de la Capitale-Nationale contribuera « assurément » à diminuer les heures supplémentaires obligatoires.

Alors que le CISSS des Laurentides a récemment annoncé la fin des heures supplémentaires obligatoires (TSO) pour tous ses préposés aux bénéficiaires, le CIUSSS de la Capitale-Nationale affirme pour sa part que le TSO demeurera une « mesure exceptionnelle ». « Si la sécurité des résidents est mise en danger, c'est clair qu'on doit demander à des préposés de rester jusqu'à ce qu'on trouve une solution », a affirmé France Goudreault, directrice des ressources humaines du CIUSSS de la Capitale-Nationale, en marge de l'annonce d'une nouvelle formation de préposés aux bénéficiaires offerte par le centre de formation professionnelle Fierbourg.

Ce programme d'une durée de près de huit mois offrira plus de 75 % de la formation directement en CHSLD. Les élèves travailleront ainsi avec les équipes de soins, tout au long de leur apprentissage. Un travail pour lequel ils recevront une rémunération de 1000 \$.

Avec cette nouvelle offensive pour contrer la pénurie de main-d'œuvre, le CIUSSS espère attirer au moins 125 nouveaux préposés aux bénéficiaires dès la première cohorte, le mois prochain.

### 2300 POSTES PERMANENTS

De plus, M<sup>me</sup> Goudreault a annoncé que tous les élèves qui compléteront la formation professionnelle obtiendront automatiquement un poste permanent. D'ailleurs, les 2300 préposés aux bénéficiaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale sont tous en voie d'obtenir leur statut « permanent » au cours de l'année. Ces nouveaux postes représentent un investissement de près de 1,5 M\$.

« En formant plusieurs préposés et en offrant des postes à tous nos préposés aux bénéficiaires, ces mesures vont inévitablement réduire la charge de travail et les heures supplémentaires, c'est très clair », a indiqué M<sup>me</sup> Goudreault. « Dès le mois de mai [lorsque les élèves de la première cohorte arriveront à leur portion pratique], nous réduirons la pression sur les équipes », a-t-elle assuré.

Actuellement, le CIUSSS de la Capitale-Nationale estime avoir un manque à gagner de près de 300 préposés aux bénéficiaires.



Le Soleil, 14 mars 2019, page 14

PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

# Formation rémunérée et permanence garantie



ÉLISABETH FLEURY  
efleury@lesoleil.com

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale a annoncé mercredi de nouvelles mesures pour favoriser le recrutement et la rétention de préposés aux bénéficiaires (PAB) dans ses CHSLD : non seulement il rémunérera les aspirants PAB pendant leur formation pratique, mais il leur garantira aussi un poste permanent au terme de leurs études, comme il en offrira un à ses 2300 préposés déjà à l'emploi.

Chaque élève qui complète la formation pour devenir préposé en CHSLD recevra une rémunération de près de 15 000 \$. La formation donnée par le centre de formation professionnelle Fierbourg en est une de 870 heures, mais c'est seulement la portion pratique de 665 heures en CHSLD qui sera rémunérée, précise la directrice des ressources humaines du CIUSSS, France Gaudreault.

«Le fait de rémunérer plus de 75 % de la formation permettra aux élèves de quitter leur emploi actuel pour suivre leur formation. Ils pourront aussi savoir rapidement si le milieu de travail leur convient ou pas», explique M<sup>me</sup> Gaudreault, qui croit aussi que la formation «en

techno-pédagogie, avec iPad» saura attirer les jeunes recrues.

Le CIUSSS vise avec cette mesure à recruter 125 nouveaux PAB, ce qui comblera près de la moitié des besoins actuels, estimés à 300. L'investissement s'élève à 1,5 million \$. «Il provient d'un surplus qu'on a fait bien malgré nous, soit des quarts de travail qui sont restés à découvert, qu'on n'arrivait pas à remplacer», mentionne France Gaudreault.

Le mois dernier, le manque de préposés était à ce point criant qu'un appel aux cadres, gestionnaires et infirmières avait été lancé pour qu'ils viennent prêter main-forte le temps d'un week-end. Une cinquantaine de quarts de travail devaient alors être comblés sur un total de 1600. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, environ 300 préposés ont été embauchés, mais les besoins sont toujours en croissance, expliquait-on au CIUSSS.

## PRIME DE SUPERVISION

Pendant leur formation pratique, les élèves seront supervisés par un PAB déjà à l'emploi. Celui-ci se verra offrir une prime d'environ 550 \$ pour prendre deux élèves sous son aile, précise la directrice des ressources humaines du CIUSSS.

Dès la fin de leurs études, les aspirants PAB obtiendront un poste permanent dans le réseau et bénéficieront «d'avantages sociaux intéressants et d'une sécurité d'emploi», fait encore valoir M<sup>me</sup> Gaudreault. Les 2300 préposés déjà à l'emploi se verront également offrir une

permanence, qu'ils travaillent à temps plein ou à temps partiel. «Ils auront le choix de continuer à temps partiel ou d'aller vers un temps plein», précise-t-elle.

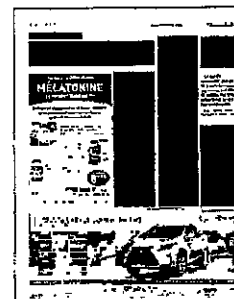
Si cette mesure n'a pas été adoptée avant, c'est que le CIUSSS n'avait pas «la marge de manœuvre» pour la mettre en application. «Il fallait respecter les anciennes accréditations syndicales [datant de l'ère pré-CIUSSS]. Mais maintenant qu'elles ont été fusionnées, on a les leviers pour offrir des postes permanents à tous les préposés», explique M<sup>me</sup> Gaudreault.

Selon elle, les deux mesures annoncées mercredi sont «la meilleure formule qu'on a vue jusqu'à maintenant» pour contrer la pénurie de main-d'œuvre, diminuer la charge de travail des PAB et améliorer leurs conditions.

Au Syndicat (CSN) des travailleuses et des travailleurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale, si on se réjouit des initiatives lancées par l'employeur pour favoriser le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre, on se demande comment les PAB déjà débordés trouveront le temps de superviser des élèves. «On est en sous-effectifs... Mon inquiétude, c'est s'ils arriveront à trouver des préposés qui accepteront de superviser des élèves en plus de tout le reste» pour environ 5 \$ de plus par jour, dit le président du Syndicat, Richard Boissinot.

«Le fait de rémunérer plus de 75 % de la formation permettra aux élèves de quitter leur emploi actuel pour suivre leur formation»

— France Gaudreault, directrice des ressources humaines du CIUSSS



Le Journal de Québec, 16 avril 2019, page 19

Préposés aux bénéficiaires

## L'offre de formation rémunérée suscite l'engouement

VALÉRIE BIDÉGARÉ

Le Journal de Québec

L'engouement suscité par la mise en place d'une nouvelle formation rémunérée afin d'attirer davantage de préposés aux bénéficiaires au CIUSSS de la Capitale-Nationale est tel que les trois premières cohortes prévues ce printemps à Québec font déjà classes combles.

Plus de 70 élèves se sont inscrits depuis l'annonce, il y a un mois, du développement du programme offert par le Centre de formation professionnelle Fierbourg. La première cohorte a amorcé les cours, hier, et les deux autres le feront en mai.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale espé-

rait attirer 125 élèves préposés dès le début de la première cohorte. La directrice des ressources humaines et des communications de l'établissement confirme que l'objectif est en voie d'être fracassé.

« Il y aura une 4<sup>e</sup> cohorte à l'automne à Québec, c'est environ 150 préposés aux bénéficiaires qui pourraient être en formation », dit France Goudreault.

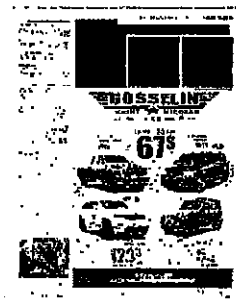
### CONTRER L'ESSOUFFLEMENT

Chaque groupe prend part à une formation de 870 heures dont plus de 75 % s'offrent directement en CHSLD. À compter du 8 mai, les élèves y feront leur entrée et seront accompagnés d'un « préposé

superviseur » pendant leur apprentissage.

« Les élèves pourront apporter leur support au niveau de l'occupationnel, au début, avec le résident, soit faire manger les patients », évoque la directrice adjointe du Centre de formation professionnelle Fierbourg, Mireille Thériault.

Ils recevront une rémunération de 15 000 \$ et pourront travailler seuls dès 2020 où ils obtiendront un poste permanent. Puisque la pénurie de préposés aux bénéficiaires a atteint un niveau jamais égalé selon le CIUSSS, avec un manque de 397 employés, ces élèves préposés permettront au personnel de souffler un peu.



Le Soleil, 16 avril 2019, page 9

PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

# La formation rémunérée suscite un «vif intérêt»



**ÉLISABETH FLEURY**  
 effleury@lesoleil.com

La formation rémunérée pour devenir préposé aux bénéficiaires au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale suscite un «vif intérêt», se réjouit l'établissement.

Il y a un mois, le CIUSSS de la Capitale-Nationale, en collaboration avec les centres de formation professionnelle Fierbourg, Portneuf et Charlevoix, ont annoncé le lancement d'une formation rémunérée de préposé aux bénéficiaires afin de faciliter le recrutement et de contrer la pénurie de personnel. Chaque élève qui réalise cette formation pratique rémunérée de 665 heures reçoit près de 15 000 \$, en plus d'obtenir l'assurance d'un poste permanent à la fin de ses études. La formation dure au total 870 heures.

Le CIUSSS a annoncé lundi être confiant d'atteindre l'objectif de 125 élèves-préposés. «En seulement un mois, les trois premières cohortes annoncées à Québec sont déjà pleines, et cinq autres séances d'information sont à venir. [...] C'est une excellente nouvelle pour nos équipes de soins en CHSLD et pour nos résidents», a commenté la directrice des ressources humaines et des communications du CIUSSS de la Capitale-Nationale, France Goudreau.

Près de 70 élèves inscrits débiteront leur formation pratique dans les CHSLD de la capitale ce printemps. L'engouement est tel que le CIUSSS et Fierbourg n'ont pas hésité à ouvrir déjà une quatrième cohorte à Québec, a-t-on annoncé lundi. Celle-ci débutera

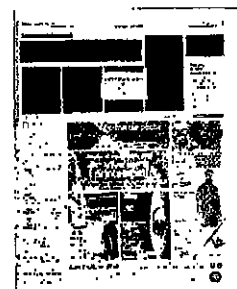
cet automne, avec une possibilité de 25 places additionnelles.

La réponse serait aussi «très bonne» dans Portneuf et Charlevoix, alors que plusieurs dizaines de personnes se seraient montrées intéressées à suivre la formation, ont indiqué les responsables des deux centres de formation professionnelle concernés.

Chaque élève qui réalise cette formation pratique rémunérée de 665 heures reçoit près de 15 000 \$

## Pour plus d'information ou pour s'inscrire

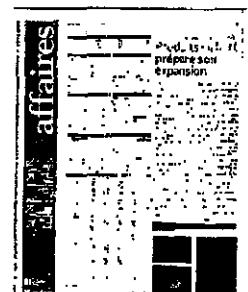
- > Fierbourg, au 418 622-7821, poste 7833
- > Centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle de Charlevoix, au 418 435-6805, poste 2300
- > Centre de formation Portneuf, au 418 285-5018, poste 2895



Le Quotidien, 17 avril 2019, page 19

**EN BREF****Les préposés  
aux bénéficiaires  
aussi touchés  
par le temps  
supplémentaire**

**MONTREAL** — Le problème des heures supplémentaires obligatoires, qui était auparavant le lot des infirmières, touche de plus en plus des préposés aux bénéficiaires, tant il manque d'effectifs. Toutefois, les préposés touchés ne sont généralement pas contraints à des quarts de 16 heures, comme certaines infirmières, mais à deux, quatre, six heures supplémentaires en plus de leur quart normal de travail, rapportent des syndicats qui en représentent. Et le phénomène affecte davantage certains CHSLD. La situation est particulièrement criante au CHSLD des Basques et du Bas-Saint-Laurent où, sur 26 postes, on ne compte que 12 préposés aux bénéficiaires présents et 14 absents à long terme, a confirmé mardi le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. Ariane Doucet-Michaud, conseillère-cadre aux relations médias, rapporte que les directions d'établissements n'ont parfois pas le choix de recourir au fameux TSO, le temps supplémentaire obligatoire. PRESSE CANADIENNE



Le Progrès weekend, 20 avril 2019, page M5

# bleuet adapté

JULIEN RENAUD [julien.renaud@lequotidien.com](mailto:julien.renaud@lequotidien.com)

## Soutien à domicile : préposés en voie d'extinction

« **S**ouffrant d'épuisement, ma préposée évoque de plus en plus l'éventualité de démissionner à son tour, ce qui, il va sans dire, me cause beaucoup d'anxiété. [...] Je n'ai réussi à recruter aucun nouveau personnel depuis plus d'un an. »

Ce témoignage est celui de Brigitte Perreault, une femme lourdement handicapée et qui n'a pas de réseau social sur lequel se rabattre. Brigitte, qui habite à Chicoutimi, dépend de l'aide de préposés pour ses activités quotidiennes et domestiques, autant pour se laver que pour l'entretien ménager ou la préparation des repas.

Bénéficiant d'un droit acquis, elle peut obtenir 42 heures par semaine de soutien à domicile, en vertu du Programme d'allocation directe - chèque emploi-service. Il s'agissait du plafond il y a quelques années, mais celui-ci a été coupé de moitié depuis, ce qui a eu des impacts majeurs sur la qualité de vie de plusieurs personnes vulnérables. Le nombre d'heures octroyées dépend de l'évaluation des besoins et du plan d'intervention du CLSC ou du CSSS.

Brigitte n'arrive pas à recruter de nouvelles personnes depuis le départ de « celles qui travaillaient les week-ends ». Elle n'a donc pas tout le soutien auquel elle a droit. En plus, elle doit « assumer les frais de taxi deux soirs », en raison des limites du transport en commun. Souvent, les préposés ne possèdent pas de voiture, ayant un salaire limité.

### TAUX HORAIRE

Et il est là, le noeud du problème. Le faible taux horaire, de 13,67\$, est responsable des démissions en série, de l'épuisement, de l'exode vers les établissements publics et privés, de la rétention à la baisse, de la pénurie et de la détérioration de la qualité du travail.

« La faiblesse du taux horaire rend difficile le recrutement du personnel et presque impossible le fait de retenir les préposés. Le personnel est rare et préfère de loin les établissements publics ou privés, qui se les arrachent et où la rémunération et les conditions de travail sont meilleures », dénonce Francine Gagnon, directrice générale du Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay, qui représente 27 organismes.

« La quantité réduite de mon personnel entraîne sa démotivation et se traduit par une indéniable baisse de la qualité des services. La rareté me contraint à endurer certains manquements dans l'attitude et dans la réalisation des tâches, allant même jusqu'à tolérer certains employés moins compétents », confie Brigitte Perreault, dans une lettre ouverte qu'elle m'a remise, ayant des problèmes majeurs de location. Pour des personnes comme Brigitte, soutien à domicile est synonyme de maintien à domicile.

Brigitte est donc membre du comité Maintien à domicile Saguenay, qui existe depuis plus de 20 ans. Je l'ai rencontrée en compagnie de Francine Gagnon, de Karine Boisvert, de l'Association pour la promotion des droits des per-

sonnes handicapées de Jonquière, et de Josée Tremblay, une bénéficiaire qui représente l'arrondissement de Jonquière. Quatre autres personnes complètent ce comité.

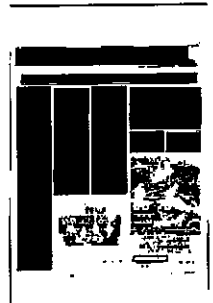
« On propose un salaire de 17\$, pour essayer de pallier cette situation aberrante. Mais il faut que le gouvernement injecte de nouveaux fonds, pour ne pas déplacer le problème. Si on garde la même somme et que le taux horaire monte, le nombre d'heures va baisser, et il est déjà insuffisant », plaide M<sup>me</sup> Gagnon, qui milite également pour une offre de transport en commun élargie.

Josée Tremblay ressent aussi les contrecoups de ce faible taux horaire. « On m'a dit: "Quand tu tomberas, tu appelleras quelqu'un." C'est inacceptable. Je n'ai pas les heures requises, et la pression revient sur mon copain, qui travaille 40 heures par semaine. Toute la pression ne doit pas tomber sur les proches », décrie-t-elle.

Josée s'est même procuré un bracelet de télésurveillance, pour pouvoir lancer un appel à l'aide si elle tombe ou se blesse.

Une personne handicapée peut toujours demander une intervention d'urgence, mais il reste qu'il serait préférable de prévenir que de guérir. Quand c'est possible de guérir, car les chutes entraînent parfois des conséquences majeures sur l'état d'une personne vulnérable.

Un autre élément qui m'a surpris et choqué, c'est que le bénéficiaire doit lui-même recruter son personnel. Une personne lourdement handicapée n'est pas nécessairement en mesure d'assumer cette



responsabilité, et ça représente une angoisse que certains n'en peuvent plus de supporter.

Selon Karine Boisvert, « des gens appellent pour savoir s'il y a du personnel [de son organisme] qui veut en faire plus ». Une banque ou un groupe fermé sur Facebook pourrait voir le jour afin de mieux répertorier l'offre, aussi limitée soit-elle.

## PÉTITION

Pour faire avancer ce dossier, le comité a décidé de lancer une pétition en ligne, laquelle est disponible au [www.change.org/p/ctuss-saguenay-lac-saint-jean-augmentation-du-taux-horaire-des-preposes-au-maintien-a-domicile](http://www.change.org/p/ctuss-saguenay-lac-saint-jean-augmentation-du-taux-horaire-des-preposes-au-maintien-a-domicile).

Aussi, des discussions ont été entreprises avec le CTUJSS

Saguenay-Lac-Saint-Jean, et un comité pourrait voir le jour. Des démarches provinciales sont également effectuées.

Si, par miracle, vous souhaitez offrir vos services comme préposé, ce qui ne demande aucune certification précise, vous pouvez contacter le groupement au 418 545-6228.



Francine Gagnon, Karine Boisvert, Josée Tremblay et Brigitte Perreault font partie du comité Maintien à domicile Saguenay.

PHOTO LE PROGRES, JEANNE LÉVESQUE

La Tribune, 27 avril 2019, page 4

# Des aides de service en soutien aux préposés aux bénéficiaires

MARIE-CHRISTINE BOUCHARD  
marie-christine.bouchard@latribune.qc.ca

**SHERBROOKE** — Il manque toujours 150 préposés aux bénéficiaires au CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour combler tous les quarts de travail durant la période estivale. Devant cette situation inquiétante, la direction des ressources humaines a décidé, entre autres mesures, d'embaucher des aides de service pour soutenir les équipes de travail et les préposés aux bénéficiaires en particulier. Le syndicat SCFP, qui représente à la fois les préposés aux bénéficiaires et les aides de service, dénonce toutefois cette mesure qui aurait pour conséquence d'alourdir le travail des PAB en ne leur laissant que les tâches les plus difficiles à accomplir.

Les aides de service sont à la base embauchés pour remplir des fonctions générales comme nettoyer, entretenir et ranger le matériel et l'équipement. Ils préparent et distribuent certains produits aux usagers, comme les collations par exemple. Le poste d'aide de service est considéré comme un « titre d'emploi alternatif » au CIUSSS de l'Estrie-CHUS, un titre d'emploi qui a été introduit il y a quelques années pour soutenir les équipes de soins en raison de la pénurie de personnel, principalement dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le CIUSSS de l'Estrie entend maintenant ajouter certaines tâches aux aides de service, dans le but de décharger les préposés aux bénéficiaires (PAB) pour effectuer

certaines tâches spécifiques pour lesquels ils ont été formés.

« Par exemple, les aides de service pourraient faire de l'assistance à la marche ou à l'alimentation dans certaines situations moins complexes, tout en étant sous la supervision de l'équipe de soins », soutient Josée Paquette, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

Pour le syndicat SCFP, qui représente notamment les PAB, tous ces changements sont inacceptables parce qu'ils alourdiraient et dévaloriseraient le travail des préposés aux bénéficiaires.

« L'employeur veut former les aides de service pour leur confier des tâches réservées aux PAB, comme déplacer des patients, les alimenter et leur prodiguer certains soins comme le brossage des dents. Certaines tâches plus lourdes, comme les bains et les toilettes partielles, demeureraient exclusives aux PAB », soutient Éric Bergeron, conseiller syndical au SCFP.

« Cela fait des mois, voire des années, que nous remuons ciel et terre pour améliorer le sort des préposés aux bénéficiaires et de leurs patients. Là, l'employeur nous arrive avec de fausses bonnes idées, soit d'enlever aux préposés des tâches moins lourdes pour ne leur laisser que le plus lourd. Aussi, à salaire égal, c'est certain que beaucoup de préposés voudront abandonner leur poste et devenir aides de service », déplore Éric Bergeron.

Les salaires sont déterminés par des ententes au niveau national.

Pour les PAB, le salaire horaire de base est de 20,55 \$ et de 22,35 \$ au haut de l'échelle salariale. Pour les aides de service, il n'y a pas d'échelle salariale et le salaire horaire est de 19,69 \$.

Rappelons que le diplôme d'études professionnelles n'est pas exigé pour le titre de préposé aux bénéficiaires dans la nomenclature des titres d'emploi du réseau de la santé et des services sociaux.

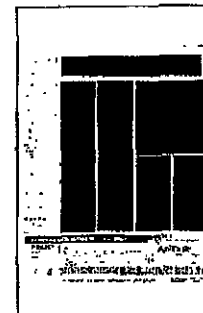
« L'employeur pourrait lui-même prodiguer la formation menant à un titre de préposé aux bénéficiaires », suggère le syndicat.

Dans ce contexte où il aura déjà à donner des formations de base aux aides de service, le CIUSSS voudra-t-il lui-même former les aides de service pour qu'ils puissent éventuellement obtenir un poste de PAB?

« Ça n'a jamais été évoqué, répond Josée Paquette. Ce qui est porteur pour nous, c'est le travail que nous faisons avec les maisons d'enseignement, c'est-à-dire la possibilité que les étudiants puissent travailler pendant la période de formation. On va voir comment vont aller les inscriptions pour les prochaines cohortes. Il pourrait y avoir plusieurs cohortes qui vont partir à l'automne. »

« Les aides de service sont embauchés pour nous aider durant la période estivale. Nous ferons le bilan de tout ça à l'automne et nous verrons les suites à donner », nuance Mme Paquette.

La seule exigence pour être embauché comme aide de service est de détenir un secondaire 5. « Nous sommes confiants de recruter un certain nombre d'aides de service, notamment parce que nous allons offrir des



garanties d'heures pour l'été, qu'il y a beaucoup de perspectives d'emplois dans notre organisation et que nous avons quand même de bonnes conditions de travail dans le réseau de la santé, avec des assurances par exemple », soutient Josée Paquette.

Mme Paquette précise que des

« titres d'emploi alternatifs » apparaîtront aussi dans d'autres secteurs d'activités dans le giron du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

« Dans un contexte de pénurie de personnel, nous avons le devoir de regarder les alternatives parce que nous avons deux inquiétudes. La première, c'est de pouvoir conti-

nuer d'offrir nos soins et services à la population tout en assurant leur qualité. La deuxième, c'est d'assurer une qualité de vie pour nos employés, parce que nous nous inquiétons pour eux aussi », précise la directrice des ressources humaines.



Des aides de service seront embauchés au CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour donner un coup de main aux équipes de soins, notamment aux préposés aux bénéficiaires qui sont beaucoup trop peu nombreux pour les besoins de l'organisation. — PHOTO ARCHIVES LA TRIBUNE, JESSICA GARNEAU

Le Soleil, 15 mai 2019, page 4

# Préposés : c'est raisonnable 13 \$ l'heure?

**BRIGITTE  
BRETON**

CHRONIQUE  
bbreton@lesoleil.com



**F**rançois Legault n'hésite pas à critiquer les salariés qui gagnent trop. Il pointe du doigt les syndiqués de l'Aluminerie de Bécancour et les employés municipaux. Quand va-t-il se préoccuper de ceux qui ne gagnent pas assez, comme les préposés aux bénéficiaires, payés entre 13 et 15 \$ l'heure pour prendre soin des personnes âgées?

Le premier ministre trouve-t-il raisonnable que les femmes et les hommes qui lèvent, lavent, habillent, nourrissent et mettent au lit les aînés ou les personnes non autonomes touchent entre 13 et 15 \$ l'heure dans des résidences privées ou des ressources intermédiaires d'hébergement, et 21 \$ l'heure dans des centres d'hébergement de soins de longue durée publics?

Son gouvernement aura à négocier le renouvellement des conventions collectives qui viennent à échéance au printemps prochain dans le réseau public.

Il aura l'occasion d'envoyer un premier signal sur la valeur qu'il accorde au travail des préposés aux bénéficiaires à l'emploi des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et des hôpitaux.

Le gouvernement peut-il espérer attirer et retenir cette main-d'œuvre indispensable au bien-être des personnes âgées en les payant autour de 20 \$ l'heure, alors que les gens qui placent des bouteilles sur les tablettes de la Société des alcools touchent tout autant?

S'il veut mieux traiter les per-

sonnes âgées, le travail du gouvernement caquiste ne peut toutefois s'arrêter à la bonification des conditions de travail des employés du secteur public. Il doit également envoyer un signal clair au secteur privé qui accueille des milliers d'aînés vulnérables et en perte d'autonomie.

Pour que les personnes âgées, semi ou non autonomes hébergées dans des résidences privées ou des ressources intermédiaires puissent aussi recevoir des services par du personnel qualifié qui ne change pas toutes les semaines, il faut également que Québec s'assure que les conditions de travail y sont à la hauteur.

## BESOIN DU PRIVÉ

Le secteur public ne peut accueillir et créer de nouvelles places pour toutes les personnes âgées qui seront de plus en plus nombreuses à requérir des services. Le Québec doit compter sur des résidences privées ou des ressources intermédiaires d'hébergement.

Le député péquiste Harold Lebel l'a bien rappelé mardi en conférence de presse. «On a besoin des résidences privées. [...] Le public n'arrivera pas à offrir de la place pour tous les aînés.»

Si le Québec veut éviter de se retrouver avec un système à deux vitesses, il presse d'agir. Se fier sur du *cheap labor* dans le privé pour prendre soin de nos personnes âgées n'est pas une option pour faire face au vieillissement de la

population.

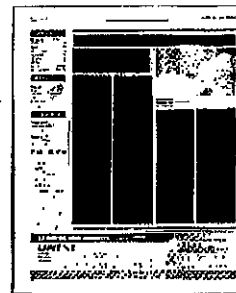
Mardi, le Parti québécois, Québec solidaire et le syndicat des Teamsters ont réclamé que Québec adopte un décret pour que les conditions de travail des salariés qui travaillent auprès des aînés soient équivalentes dans le secteur privé et le secteur public.

Est-ce la meilleure formule pour pallier la rareté de main-d'œuvre qui frappe l'un et l'autre? Cela reste à voir.

L'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec approuverait l'idée du décret. Celle-ci a eu du mal en 2016 à convaincre l'ancien ministre Gaétan Barrette de la nécessité de réduire l'écart entre le privé et le public.

En mars, la Presse canadienne faisait état d'un syndicat de la FTQ qui avait réussi à négocier une hausse de 4,48 \$ l'heure dans des résidences privées et à se rapprocher ainsi des conditions offertes dans le réseau public.

Une chose est certaine, le statu quo est intenable. Et ce n'est pas le dernier comité mis en place par la ministre Marguerite Blais pour développer une nouvelle approche pour l'hébergement et les soins de longue durée qui règlera le problème et fera apparaître par magie du personnel avant 2021. Le temps est à l'action et non au surplace, comme le souligne le Réseau FADOQ, déçu de la mise sur pied d'un autre comité alors que l'action s'impose.



«Si les conditions de vie sont plus agréables pour les résidents, vous ne pensez pas que ça va être plus agréable pour le personnel?» a répondu mardi la ministre à une question des médias. Un petit sac de *peppermint* avec ça?

Si le gouvernement et la société veulent des milieux de vie plus accueillants afin que les aînés se sentent comme à la maison, il ne peut éluder la question de la main-d'œuvre.

Le premier ministre Legault ne

se gêne pas pour intervenir dans le renouvellement des conventions collectives du secteur privé ou des municipalités.

La semaine dernière, il a rappelé aux maires que leurs employés gagnent en moyenne 30 % de plus que les employés de l'État.

Le chef caquiste est toutefois demeuré muet sur le fait que certains salaires payés dans le secteur public ne font plus le poids avec le privé et la fonction publique fédérale, et prive ainsi le gouvernement québé-

cois d'une précieuse expertise.

Au syndicat représentant les salariés d'ABI en lock-out depuis des mois, M. Legault a demandé d'être raisonnable. Selon lui, il ne faut pas risquer de perdre des emplois à 92 000 \$ par année.

Il y a des risques aussi à laisser nos personnes âgées vulnérables aux mains d'une main-d'œuvre changeante, non qualifiée et mal payée. Ce serait apprécié que le premier ministre s'en préoccupe.



Les préposés aux bénéficiaires dans les résidences privées ou les ressources intermédiaires d'hébergement sont payés entre 13 et 15 \$ l'heure pour prendre soin des personnes âgées. — PHOTO 123RF, KATARZYNA BIALASIEWICZ

Le Quotidien, 21 mai 2019, page 6

EN COLLABORATION AVEC LE CÉGEP DE SAINT-FÉLICIEN

# DES PRÉPOSÉS FORMÉS EN TUNISIE



**GUILLAUME ROY**  
gray@lequotidien.com

Après avoir paraphé une entente pour délocaliser une formation du Cégep de Saint-Félicien en Afrique du Nord, trois représentants de la Tunisie étaient en visite dans la région pour développer des partenariats avec les centres d'hébergement pour personnes âgées. Leur but: trouver des lieux de stages pour leurs étudiants tout en permettant aux établissements de combler leurs besoins de main-d'oeuvre.

Wassef Ben Ounis a travaillé comme enseignant pendant 17 ans au Québec, notamment à l'Université Laval. Pendant son séjour dans la Belle Province, il a constaté qu'il existait une pénurie de main-d'oeuvre dans le domaine des soins aux personnes âgées.

Quand il est retourné vivre en Tunisie, en 2017, il a discuté de cette problématique avec sa soeur Ons, une nutritionniste de formation, qui a alors vu l'opportunité de développer

une formation en soins gériatriques s'adressant aussi bien aux besoins locaux, qu'à ceux du Québec ou d'autres pays.

En s'associant avec Leila Alouane, une spécialiste du domaine de l'éducation, ils ont alors développé le concept de la Wiki Academy. En travaillant avec le Yunus Social Business, un fonds d'investissement social pour lutter contre la pauvreté, ils ont ainsi pu lancer officiellement l'établissement de formation au début de 2019. Puis, quelques semaines plus tard, les promoteurs signaient une entente avec le Cégep de Saint-Félicien, visant à délocaliser d'une attestation d'études collégiales en gériatrie à Tunis.

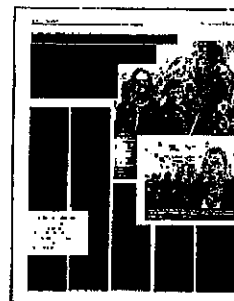
«La Wiki Academy est un centre de formation professionnelle qui a pour mission de former de la main-d'oeuvre en gériatrie et plus particulièrement des préposés aux bénéficiaires, explique Wassef Ben Ounis. Le but c'est de former des gens pour qu'ils puissent accéder au marché du travail en Tunisie, au Canada ou en Europe.»

En décrochant un diplôme québécois, les étudiants tunisiens pourraient ainsi accéder assez facilement au marché du travail québécois, d'autant plus qu'il existe une pénurie de main-d'oeuvre dans le secteur.

Selon une étude récemment publiée par l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ), il y aurait plus de 2514 postes à combler dans leurs établissements à l'échelle du Québec. Dans le secteur public, qui inclut les CHS-LD et les CIUSS, plusieurs milliers de postes seraient aussi à pourvoir.

C'est pour tenter de combler ces postes et pour former de la main-d'oeuvre qualifiée que les représentants de la Wiki Academy réalisent en ce moment une tournée québécoise de plusieurs établissements offrant des soins aux aînés. Dans un premier temps, ils souhaitent signer des ententes de collaboration avec différents établissements pour trouver des stages aux étudiants qui compléteront la formation.

Hélène Lavoie, la directrice du Manoir Notre-Dame, une résidence pour personne âgée à Rober-



val, se réjouit de voir une telle initiative émerger. « On vit une pénurie de main-d'œuvre depuis quelques années et c'est encore pire depuis six mois », soutient la femme qui est à la recherche d'au moins quatre employés pour combler les besoins estivaux.

Pour l'instant, la réponse des différents établissements est excellente, se réjouit Wassef Ben Ounis, qui espère signer des ententes au cours des prochains jours. Une rencontre prévue avec des représentants de l'ARIHQ, qui compte 800 établissements membres, laisse d'ailleurs présager de belles opportunités.

Si tout se déroule comme prévu, les premiers étudiants devraient commencer leur formation de

870 heures dès la fin juin à Tunis. Ces derniers recevront des cours sur les soins à prodiguer, sur l'éthique, la réglementation et sur la sécurité. Des cours seront aussi donnés à partir du Québec par vidéoconférence, permettant notamment aux étudiants de s'adapter à l'accent québécois. Pour parfaire leur adaptation à la culture, les formateurs souhaitent aussi présenter la série *Les filles de Caleb* et les vidéos de Guy Nantel, pour présenter la politique québécoise d'un oeil humoristique. Après ces cours, qui dureront un an, les étudiants devront compléter un stage d'environ 400 heures.

Près de 30 étudiants sont attendus pour former la première

cohorte. « Si tout va bien, on espère doubler ou tripler ce nombre, mais on veut y aller étape par étape », conclut Wassef Ben Ounis, qui a déjà reçu plusieurs demandes d'information provenant de la Tunisie, de l'Algérie, du Sénégal et de la Côte-d'Ivoire.

La Wiki Academy a également rencontré l'organisme Portes ouvertes sur le Lac pour faciliter l'adaptation des futurs stagiaires qui deviendront peut-être des bleuets d'adoption d'ici quelques années. Des pourparlers sont aussi en cours avec la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets pour délocaliser des diplômés d'études professionnelles en Tunisie.

Pour parfaire leur adaptation à la culture, les formateurs souhaitent aussi présenter la série *Les filles de Caleb* et les vidéos de Guy Nantel, pour présenter la politique québécoise d'un oeil humoristique.



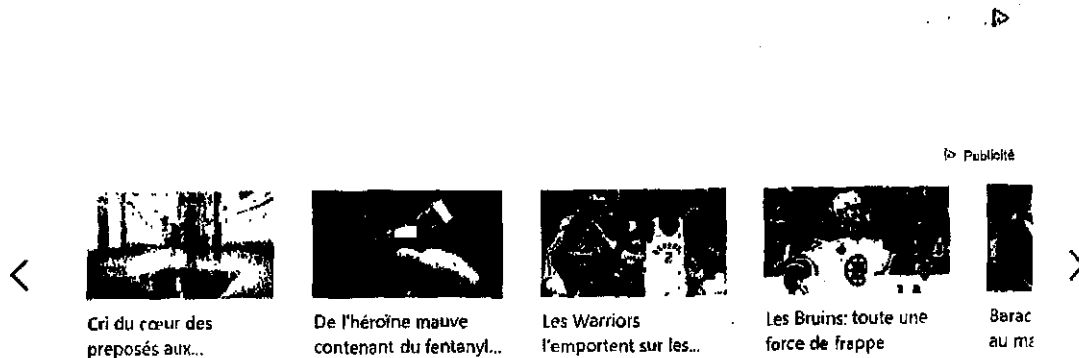
« On vit une pénurie de main-d'œuvre depuis quelques années et c'est encore pire depuis six mois », mentionne Hélène Lavoie, la directrice du Manoir Notre-Dame de Roberval. — PHOTO LE QUOTIDIEN, GUILAUME ROY

Wassef Ben Ounis, Leila Alouane et Wassef Ben Ounis font une tournée québécoise des établissements offrant des soins aux personnes âgées pour conclure des ententes de partenariat. — PHOTO LE QUOTIDIEN, GUILAUME ROY



03/08/2019

Cri du cœur des préposés aux bénéficiaires au Québec



2 juin 2019

## Cri du cœur des préposés aux bénéficiaires au Québec

CBC/Radio-Canada Il y a 16 heures



© Martin Thibault

Les quelque 40 000 préposés aux bénéficiaires du Québec sont épuisés et ils lancent un appel à l'aide. La situation est telle que 74 % d'entre eux vivraient une détresse psychologique élevée.

C'est ce que démontre un sondage mené par la Fédération de la santé et des services sociaux de la Confédération des syndicats nationaux (FSSS-CSN). Le syndicat a sondé 8511 préposés aux bénéficiaires, soit un échantillon de 20 % de tous ceux qui travaillent dans le réseau de la santé.

03/08/2019

Cri du cœur des préposés aux bénéficiaires au Québec

Les répondants sont très majoritairement des femmes, indique la CSN. Elles proviennent de toutes les régions du Québec et travaillent dans tous les types d'établissements du réseau (CHSLD, hôpitaux, santé mentale).

*Le sondage nous révèle une situation catastrophique en termes de détresse psychologique. - Jean Lacharité, vice-président de la CSN*

Les raisons invoquées sont notamment les heures supplémentaires obligatoires ainsi que la lourdeur de la tâche à accomplir.

« On en prend beaucoup sur nos épaules, mais on a vraiment, vraiment besoin d'aide. Normalement, au quotidien, c'est nous qui aidons les Québécois, mais je vous dirais qu'on a besoin d'appuis de notre côté parce qu'on tombe comme des mouches », plaide Pascal Bastarache, préposé aux bénéficiaires en Mauricie.

La CSN tenait dimanche un forum national organisé par la Confédération des syndicats nationaux (CSN), à Montréal, pour présenter les résultats du sondage et pour aborder les problèmes que vivent les préposés aux bénéficiaires.

Suivez-nous sur Facebook

Téléchargez l'application  
Microsoft Actualités

Abonnez-vous à l'infolettre

« J'invite les ministres McCann et Blais à prendre connaissance des résultats du sondage. Elles doivent faire quelque chose rapidement », presse Jeff Begley, président de la FSSS-CSN.

---

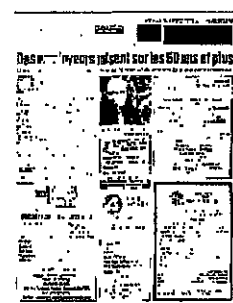
#### SUJETS COMMANDITÉS



Le Journal de Québec, 1 juin 2019, page 59  
Le Journal de Montréal, 1 juin 2019, page 47

## Bientôt plus de préposés aux bénéficiaires

Pour faire face à la pénurie de préposés aux bénéficiaires dans les résidences privées pour aînés, le gouvernement Legault a annoncé une série de mesures, hier, dont la régionalisation de la main-d'œuvre et le remboursement d'une « part importante » des coûts de formation, a-t-on indiqué par communiqué.



Le Journal de Québec, 2 juin 2019, page 13  
 Le Journal de Montréal, 2 juin 2019, page 7

SANTÉ Travail

# Détresse dans les CHSLD

Un vaste sondage montre les piètres conditions  
 de travail des préposés aux bénéficiaires

**Des préposés aux bénéficiaires pressés, surchargés et même menacés dénoncent un climat de travail tellement épuisant que la moitié d'entre eux songe à quitter son emploi, révèle un sondage.**

**HÉLOÏSE ARCHAMBAULT**  
 Le Journal de Montréal

« On court tout le temps, c'est épuisant », avoue Carolyne Hardy, préposée aux bénéficiaires (PAB) dans un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) de Montréal.

« Des fois, on a deux ou trois sonneries en même temps. Je ne sais pas où me garrocher », ajoute la femme de 17 ans d'expérience.

## PRIORISER LES URGENCES

Depuis février, plus de 8500 PAB travaillant dans le réseau public partout au Québec ont répondu à un sondage inédit sur leurs conditions de travail, à la demande de la Fédération des soins et services sociaux (FSSS-CSN). Obtenus en exclusivité par *Le Journal*, les résultats sont présentés aujourd'hui dans le cadre d'un forum.

## DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE

Un constat est clair : une vaste majorité de préposés (94 %) disent être constamment pressés par le temps, qui ne leur permet pas d'accomplir toutes leurs tâches.

Et 74 % d'entre eux allèguent avoir un niveau élevé de détresse psychologique.

« Il n'y a plus de côté humain, confie M<sup>me</sup> Hardy. Une personne pleure, mais je n'ai pas le temps de l'écouter, sinon je mets toute l'organisation dans le pétrin. »

D'ailleurs, des proches des résidents mécontents des soins n'hésitent pas à se faire entendre. « La famille nous crle après, ils sont désabusés. Ils ne comprennent pas qu'on n'arrive pas à répondre aux cloches », dit-elle.

Selon 95 % des PAB interrogés, leurs tâches se sont alourdies, entre autres en raison du manque de personnel et de l'alourdissement de la clientèle, depuis la réforme Barrette.

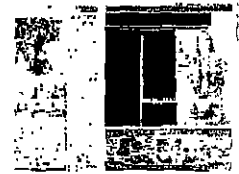
Autre fait inquiétant : la moitié des préposés ont pensé quitter leur emploi. Selon la FSSS, ce vaste sondage montre à quel point la situation est critique pour les PAB, qui gagnent en moyenne 21 \$ l'heure dans le réseau public.

« J'ose espérer [...] qu'il y aura de l'action. Le monde ne *toughera* pas encore 10 ans avec ces conditions-là », déplore Jeff Begley, président de la FSSS-CSN.

## DE L'ESPOIR ?

Mère monoparentale de 38 ans, M<sup>me</sup> Hardy a déjà songé à quitter le domaine.

« Il me reste 17 ans à faire, je ne sais pas si je vais pouvoir, avoue-t-elle. M<sup>me</sup> Blais [ministre responsable des Aînés] a dit qu'elle voulait gratifier notre emploi. J'espère que ça va se réaliser, c'est ce qui nous tient debout. »



## LE SONDAGE EN CHIFFRES

**16%**

réussissent à  
donner un bain  
par semaine

**7%**

ont le temps  
d'accomplir toutes  
leurs tâches dans  
le temps alloué

**29%**

ont été menacés de  
sanctions discipli-  
naires en cas de  
refus de faire du  
temps supplémen-  
taire obligatoire

**30%**

des employés  
pleurent avant  
ou après la journée  
de travail

**97%**

ont été exposés  
à une forme de  
violence

### Méthodologie du sondage

8511 préposés aux bénéficiaires du réseau public ont répondu au sondage en ligne de 109 questions, mené du 15 février au 5 mai. Ce chiffre représente 20 % de l'effectif du secteur public au Québec. La moitié (54 %) travaille en CHSLD.

Le Devoir, 3 juin 2019, page A3

III SANTÉ

# Les préposés aux bénéficiaires au bout du rouleau

Les résultats d'un sondage montrent qu'il faut réinvestir encore plus, selon la CSN

FRANÇOIS DESJARDINS  
LE DEVOIR

Malgré les sommes qu'a prévues le gouvernement Legault pour bonifier les services du personnel soignant dans les hôpitaux et les centres de soins de longue durée, il faudra aller plus loin, car 74 % des préposés aux bénéficiaires vivent un niveau de détresse psychologique « élevé », affirme le milieu syndical.

Selon un sondage de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) auprès de 8500 préposés, il faudra multiplier les embauches et revaloriser le travail rapidement pour que le réseau de la santé évite de se trouver en « situation de rupture de service ».

Outre le niveau de détresse élevé affectant 74 % des gens, nettement plus que le niveau de 18 % observé ailleurs sur le marché du travail, le sondage indique notamment que :

- 90 % des répondants disent être sans cesse pressés par le temps en raison de la charge de travail

- 16 % des gens disent qu'ils réussissent chaque semaine à donner le minimum d'un bain aux résidents dont ils s'occupent

- 40 % ont fait des heures supplémentaires obligatoires, et 30 % ont été soumis à des menaces de sanctions si les

heures supplémentaires obligatoires étaient refusées

- 70 % doivent « faire des compromis sur la qualité du travail »

Les résultats du sondage ont été publiés dans le cadre d'un forum de réflexion auquel participaient une centaine de préposés aux bénéficiaires. La situation décrite par l'enquête est « incontestable », a dit le président de la FSSS-CSN, Jeff Begley. « Défaire les résultats de ce portrait-là, ça va être très difficile. »

De nombreuses participantes ont dit que l'enquête ne fait que traduire ce qu'elles vivent au jour le jour. « Le sondage ne me surprend pas », a dit Annie, préposée aux bénéficiaires à l'urgence de l'hôpital Charles-Lemoyne. « On voit ça au quotidien, jour, soir et nuit. » Depuis qu'elle a commencé il y a 16 ans, « [elle a] vu une détérioration du système de santé, [s]es conditions de travail ont diminué et la surcharge de travail est énorme ». Le nombre de patients par préposé a beaucoup augmenté également.

Le Québec compte un peu plus de 40 000 préposés aux bénéficiaires, majoritairement des femmes.

## Message au gouvernement

« On vient lancer un cri du cœur auprès du gouvernement, auprès de la minis-

tre [de la Santé], Danielle McCann, pour qu'ils prennent des mesures urgentes pour corriger les problèmes que vivent les préposés aux bénéficiaires, pour éviter qu'on finisse par se retrouver dans une situation de rupture de service avec les patients dans les hôpitaux et les résidents dans les CHSLD », a dit Jean Lacharité, vice-président à la CSN. Les directions d'établissement ont aussi un rôle à jouer, a-t-il précisé.

Québec a récemment engagé de nouvelles sommes pour renforcer le réseau, mais « ce n'est pas suffisant », a dit M. Lacharité, qui impute l'essentiel des problèmes aux compressions du gouvernement Couillard et aux réformes de l'ex-ministre de la Santé, Gaëtan Barrette.

Le budget présenté en mars par le gouvernement Legault a promis 215 millions par année, dès 2019-2020, pour l'ajout de personnel soignant. De cette somme, 200 millions permettront d'« améliorer les services » et 15 millions iront à la formation de nouveaux préposés.

Le cabinet de la ministre n'a pas souhaité commenter directement le sondage, mais il « entend les défis auxquels font face les préposés aux bénéficiaires », selon un attaché de presse en mentionnant les montants réinvestis dans le réseau.

M. Lacharité doit rencontrer la ministre McCann prochainement, et le sondage fera partie des sujets abordés.

**Le sondage ne me surprend pas. [...] On voit ça au quotidien, jour, soir et nuit.**

ANNIE, PRÉPOSÉE AUX BÉNÉFICIAIRES



Le Journal de Montréal, 3 juin 2019, page 22  
Le Journal de Québec, 3 juin 2019, page 13



## La société en couche

Personne ne choisit d'être sans-abri ou handicapé. Personne ne choisit de manger mou dans un CHSLD en portant une couche. Pourtant, ces réalités sont vécues par une partie de la population. L'autre partie, ce sont des chanceux qui ont gagné à la loterie de la vie.

Mercredi, *Le Journal* publiait les témoignages de préposés outrés d'avoir été obligés à porter une culotte d'incontinence le 22 mai dernier, lors d'une formation du Centre d'hébergement pour personnes âgées Claude-David à Repentigny.

Exiger que les employés en formation enfilent une couche, c'est discutable. Je ne sais pas si c'est la chose à faire. Par contre, je sais que cet événement a permis d'ouvrir la porte à des réflexions qui sont rarement à l'ordre du jour.

J'ai ainsi pu gratter une couche du vernis de l'individualisme qui semble primer dans notre société. Est-ce que le clivage entre les favorisés et les

défavorisés est devenu si grand que de se placer dans la peau de l'autre pourrait être considéré comme un acte d'humiliation?

### GOÛTER AUX RÉALITÉS

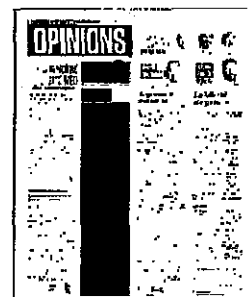
Entrer dans le quotidien de parents d'un enfant autiste, se frotter à la réalité d'un aidant naturel qui n'en peut plus, éprouver le désarroi des immigrants remplis d'espoir d'une nouvelle vie et même avaler une bouchée de patates molles, ça favorise les rapprochements humains.

Je propose un programme national d'empathie de 24 heures. Que ceux qui marchent se déplacent en fauteuil roulant, que ceux qui ont un toit dorment dehors. Vous comprenez le principe: 24 heures pour tiffiler notre fibre humanitaire, pour arrêter de tout tenir pour acquis.

Je rêve d'une société qui accorderait davantage de respect aux autres et à leur condition, quelle qu'elle soit.

Il n'y a pas qu'à Noël que l'on devrait penser à déposer des denrées dans le panier des démunis. C'est nécessaire tout au long de l'année et l'empathie est une denrée rare.

**Madeline Pilote-Côté est diplômée de l'École nationale de l'humour. Elle a remporté notre compétition « Les novices », visant à faire connaître à nos lecteurs de nouveaux chroniqueurs d'opinions.**



## PREPOSES AUX BENEFICIAIRES

## «On lance un cri du cœur»

Selon un sondage, 74 % des préposés sont en détresse psychologique

La Presse

SÉBASTIEN HOULE  
sebastien.houle@lenouvelliste.qc.ca

La Confédération des syndicats nationaux (CSN) presse Québec d'investir d'urgence dans les centres hospitaliers de soins de longue durée et dans les hôpitaux pour accroître les ressources et augmenter le nombre de préposés aux bénéficiaires.

Les responsables en santé et services sociaux de la centrale syndicale ont profité de la tenue d'un forum des préposés aux bénéficiaires, dimanche à Montréal, pour dévoiler les résultats d'un sondage qui indique notamment que 74 % des personnes qui pratiquent ce métier sont en détresse psychologique.

En moyenne, 61 % des répondants ont affirmé s'occuper de six à 16 clients par quart de travail de jour mais ce chiffre peut atteindre 100, et même parfois 200, «dans certains contextes», selon le questionnaire.

La situation serait telle, en particulier dans les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD), que 80 % des préposés aux bénéficiaires disent être en situation de tension au travail.

En raison d'une surcharge de travail, 94 % des répondants affirment

être constamment pressés par le temps alors que 7 % seulement disent pouvoir accomplir toutes les tâches que leur employeur leur demande.

Seulement 22 % des répondants affirment avoir suffisamment de temps pour donner les bains, 33 % pour effectuer une toilette partielle, 38 % pour distribuer les repas et 34 % pour habiller les bénéficiaires.

Seulement 16 % des répondants disent parvenir, sans exception, à donner un bain par semaine et 11 % indiquent que les culottés d'incontinence ne sont pas disponibles en quantité suffisante.

#### LES PATIENTS VISITÉS D'ABORD

Près de 60 % des répondants affirment qu'il existe, dans leur milieu de travail, une règle non écrite faisant en sorte qu'ils doivent faire en priorité des patients qui reçoivent la visite de membres de leur famille.

En plus, 42 % disent devoir travailler durant leur pause et 23 % affirment effectuer des tâches pour lesquelles ils ne sont pas rémunérés. Et 29 % d'entre eux disent avoir été menacés de sanctions disciplinaires s'ils refusaient d'effectuer des heures supplémentaires.

Le sondage révèle également que 15 % des préposés interrogés disent que leur charge de travail s'est alourdie depuis la réforme Barrette, notamment en raison d'un manque de personnel (91 %), de l'alourdissement de la clientèle (90 %) et de violence de la clientèle ou de son entourage (50 %).

Enfin, 90 % des préposés croient que l'amélioration des conditions de travail passe par l'embauche de personnel et 87 % pensent qu'il faut réduire la charge de travail.

Les dirigeants syndicaux

expliquent les résultats du sondage par les mesures d'austérité de l'ancien gouvernement libéral et la réforme Barrette.

#### POINT DE RUPTURE

«On lance un cri du cœur au gouvernement pour qu'il prenne des mesures urgentes et énergiques pour aider les préposés aux bénéficiaires et pour éviter de se retrouver en position de rupture de services auprès de la clientèle. Actuellement, nous avons déjà atteint un point de rupture de la qualité des services», a déclaré le vice-président de la CSN, Jean Lacharité, qui a également lancé un appel aux directions d'établissements pour que des postes de proposé soient notamment affichés.

«Les résultats sont sans ambiguïté. Ça va prendre des investissements. Depuis la réforme Barrette en 2015, il y a eu une détérioration des services, c'est frappant. On espère que ce sondage fera en sorte que le gouvernement comprendra que c'est une priorité», a renchéri le président de la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN, Jeff Begley.

Une préposée aux bénéficiaires, Caroline Hardy, a ajouté qu'alors qu'il était ministre de la Santé, le docteur Gaétan Barrette a ajouté un deuxième bain et des activités pour les bénéficiaires, mais que les préposés ne sont actuellement pas assez nombreux pour effectuer adéquatement ces nouvelles tâches.

Les préposés jugent que les conséquences de la charge de travail sur les patients sont, entre autres :

- des cloches qui sonnent sans cesse (74 %)
- une hausse des situations à risque telles les chutes (72 %)
- des soins d'hygiène qui ne sont pas réalisés aussi souvent qu'ils le



devraient (68 %)

- des résidents qu'on devrait lever mais qui restent couchés (60 %)
- des délais de réponse qui entraînent des chutes (55 %)
- des culottes d'incontinence qui ne sont pas changées lorsque nécessaire (50 %)
- des résidents qui ne peuvent terminer leur repas ou qui ne mangent pas à leur faim (27 %)

#### UN PORTRAIT D'AUTANT PLUS SOMBRE EN MAURICIE

Appelé à commenter les résultats du sondage, Pascal Bastarache, président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers du CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec, affilié à la CSN, observe que la réalité mauricienne reflète la réalité nationale, quand elle n'est pas pire.

M. Bastarache, qui a participé à

la démarche nationale de sondage auprès des préposés aux bénéficiaires, relate que 90 % des travailleurs sondés en Mauricie affirment avoir déjà fait des demandes d'aide relatives à une détresse psychologique, dont 80 % pour une «détresse élevée», rapporte le syndicaliste.

S'il dit avoir constaté de l'écoute de la part du gouvernement en place, celui-ci ayant «constaté» la détresse des travailleurs. Or, dit-il, 76 % des personnes sondées en Mauricie déclarent avoir un «faible soutien de leurs supérieurs», tandis que 91 % disent avoir «une faible reconnaissance de leur part».

«Il n'y a pas d'ambiguïté», constate M. Bastarache, «on est vraiment rendu au bout du rouleau dans le système de la Santé», maintient-il.

#### L'ÉCHANTILLONNAGE

• Le sondage a été réalisé entre les 15 février et 5 mai auprès de 8500 préposés aux bénéficiaires qui représentent plus de 20 % des 41 500 préposés à l'emploi dans les établissements publics et privés subventionnés.

• 54 % des répondants travaillent en CHSLD, 34 % en milieu hospitalier et 3 % en santé mentale.

• La majorité des répondants sont des femmes (88 %)

• 43 % des répondants occupent un poste à temps plein

• 57 % travaillent de jour

Des 2386 préposés aux bénéficiaires que comptent les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 25 % auraient répondu au sondage de la CSN, selon Pascal Bastarache.



En raison de la surcharge de travail, 94 % des répondants affirment être constamment pressés par le temps. — PHOTOTHÈQUE LE SOLEIL



Pascal Bastarache, président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers du CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec, affilié à la CSN. — PHOTO: OLIVIER CROTEAU

Le Journal de Québec, 8 juin 2019, page 9  
Le Journal de Montréal, 8 juin 2019, page 7

# Une infirmière auxiliaire devient chauffeuse de bus

Elle a quitté sa profession qu'elle adorait en raison des piètres conditions de travail

**Une infirmière auxiliaire incapable d'obtenir un poste à temps complet après sept années dans le réseau de la santé a décidé de tout plaquer pour devenir chauffeuse d'autobus.**

**HÉLOÏSE ARCHAMBAULT**  
Le Journal de Montréal

« Je ne regrette tellement pas ! » jure Nathalie Giguère, âgée de 46 ans.

« Mais je trouve ça triste parce que j'adorais ce que je faisais. [...] Globalement, je suis vraiment mieux où je suis », nuance-t-elle.

Poste à temps plein, horaire de travail stable, congés payés... Les avantages des salariés de la Société de transport de Montréal (STM), où elle travaille maintenant, sont nombreux comparativement à ceux des hôpitaux, énumère cette ancienne infirmière auxiliaire.

Après sept ans dans le réseau de la santé, cette mère de trois enfants âgés de 14 à 21 ans a quitté sa profession pour aller conduire un autobus, en mars dernier.

« Je n'avais pas le choix, je ne pouvais pas vivre avec un salaire de temps partiel », dit la femme de Repentigny dont le

revenu est devenu insuffisant après une séparation.

Embauchée en 2011 à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, M<sup>me</sup> Giguère dit avoir été « barouettée » sur tous les étages (clinique externe, périnatalité, urgence, etc.)

## BOUCHER DES TROUS

« Tu bouches des trous. Ça prend une grosse capacité d'adaptation tout le temps », ajoutant qu'elle ne pouvait jamais prendre de pause.

Malgré son expérience, M<sup>me</sup> Giguère n'a jamais réussi à obtenir un poste à temps complet. Et les heures supplémentaires étaient rares dans son département.

« J'ai appliqué sur plein de postes, j'étais toujours la 90<sup>e</sup> sur la liste ! » déplore-t-elle.

Au bout de quatre ans d'un remplacement en clinique externe, la désillusion l'a frappée. Puisque le poste a été aboli, on l'a transféré à l'équipe volante.

« Je me suis dit : "Je suis un pion, un matricule, un numéro. Je sais que je faisais bien mon travail, je suis une passionnée." Mais, quand ils n'ont pas le choix, ils vont te tasser ! »

Depuis son arrivée à la STM, M<sup>me</sup> Giguère a un horaire stable de 40 heures et des congés de maladie payés.

« Si je dépasse d'une minute, je tombe en temps supplémentaire. À l'hôpital, j'en ai donné des heures », compare-t-elle.

Elle travaillera de nuit cet été, mais elle a espoir d'obtenir un poste de jour dans un an.

« Je suis libre dans mon autobus, c'est moi qui dirige. J'ai l'impression d'aller reconduire les gens au travail ! » rigole-t-elle.

## AUTRE UNIVERS

Bien qu'elle aime sa nouvelle vie, M<sup>me</sup> Giguère déplore l'état du réseau de la santé. « C'est sûr que si j'avais eu des conditions de travail normales, je ne serais pas partie », dit-elle. Je suis dans un autre univers totalement. Mais, j'aime beaucoup ça ! »



Le Journal de Québec, 8 juin 2019, page 9  
Le Journal de Montréal, 8 juin 2019, page 7

## « Inacceptable », dit une présidente d'un syndicat

**HELOÏSE ARCHAUBAULT**  
Le Journal de Montréal

Seulement 36 % des infirmières auxiliaires dans le réseau de la santé ont des postes à temps plein, déplore un syndicat qui réclame un changement majeur dans l'organisation.

« C'est inacceptable. [...] Chaque fois qu'on en perd une [infirmière], c'est extrêmement douloureux pour le réseau », réagit Nancy Bédard, présidente de la Fédération interprofessionnelle des soins (FIQ), un syndicat qui représente des infirmières auxiliaires.

« On ne peut se permettre de perdre une professionnelle en soins si on veut changer le cours des choses », dit-elle.

Selon les données 2018 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), 36 % des infirmières auxiliaires au Québec ont un poste à temps complet. Toutes les autres travaillent à temps partiel et complètent avec des heures supplémentaires lorsqu'elles le peuvent.

### « UN DÉSASTRE »

Pourtant, le MSSS reconnaît que certaines régions sont « en difficulté de recrutement et en grand besoin de

main-d'œuvre dans ce domaine. »

Selon la FIQ, 80 % des jeunes infirmières auxiliaires quittent le réseau après trois ans, notamment en raison des conditions précaires. D'autres complètent leur semaine de travail dans des magasins ou des restaurants.

En 2019, la FIQ visait pourtant que 50 % des infirmières auxiliaires soient à temps plein. « C'est un désastre », dit M<sup>me</sup> Bédard au sujet de l'objectif.

Au niveau des conditions de travail, les employés à temps partiel n'ont pas droit à des congés de maladie payés ni aux jours fériés.

Selon M<sup>me</sup> Bédard, une question « d'idéologie » au MSSS explique ce faible taux de postes à temps complet. « On conteste leur place, on a des difficultés qui nous empêchent d'aller de l'avant, dit-elle. Il y a quelqu'un dans la machine qui donne du trouble. »



Le Nouvelliste, 14 juin 2019, page 4

## PÉNURIE DE PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

## La formation contingentée à Trois-Rivières

Une Mauricienne est forcée de s'exiler pour suivre la formation



SÉBASTIEN HOULE  
shoule@lenouveilliste.qc.ca

**TROIS-RIVIÈRES** — Dans un contexte où l'on cherche désespérément à augmenter le nombre de préposés aux bénéficiaires aptes à œuvrer dans le réseau de la santé, la formation en « assistance à la personne en établissement et à domicile » offerte à Trois-Rivières n'est pas à la portée de tous. C'est la réalité à laquelle doit faire face Sandrine Bellerive, contrainte de s'exiler à Victoriaville pour suivre sa formation, après que sa candidature eut été rejetée par le Centre de formation professionnelle Bel-Avenir. Une situation qui surprend et choque Pascal Bastarache, président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers - CSN. « Dans le contexte, c'est inacceptable », déclare-t-il.

Mme Bellerive, qui obtiendra son diplôme d'études secondaires dans quelques jours, a présenté une demande d'inscription au Centre Bel-Avenir en janvier

2019 dans le but de devenir préposée aux bénéficiaires. Elle dit se sentir interpellée par les gens qui souffrent autour d'elle et avoir envie de faire une différence. De plus, dans une démarche d'orientation professionnelle, celle qui habite à Saint-Étienne-des-Grès avait participé au programme « étudiant d'un jour », dans l'établissement d'éducation professionnelle.

À la suite de sa demande d'admission, elle est convoquée pour subir des tests d'aptitudes et de personnalité. Obligatoires, ces tests sont d'une durée approximative de deux heures. Cette étape étant passée — nous sommes en mars —, on l'invite en entrevue. Cette fois, aux côtés d'autres candidats, dont plusieurs sont plus âgés qu'elle et visiblement dans un processus de réorientation, elle doit répondre à des mises en situation. Les entrevues sont conduites en groupe de huit candidats, relate-t-elle. Si elle se sent confiante, au terme de l'épreuve, elle est aussi consciente qu'elle est en compétition avec des gens qui ont assurément plus d'expérience qu'elle et qui n'en sont pas à leur première entrevue.

Le 2 avril, Sandrine reçoit un courriel l'informant que sa candidature n'a pas été retenue. Déçue, mais déterminée, la jeune femme ne se laisse pas abattre. La même formation est offerte au Centre de formation professionnelle 20 20 de Victoriaville. Elle y envoie une demande d'admission. Un accusé de réception l'informe que son inscription est acceptée sans autres formalités. Elle entamera donc sa formation en septembre prochain. La jeune femme devra ainsi trou-

ver à se loger, loin du domicile familial, pour les quelques mois que dureront ses cours.

## LE PROCESSUS DE SÉLECTION DU CENTRE BEL-AVENIR

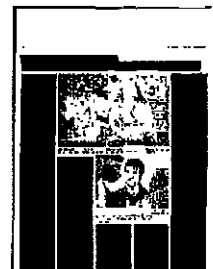
Denis Laroche, directeur adjoint à Bel-Avenir, explique qu'environ 60 à 70 personnes postulent habituellement en début d'année pour la formation de préposé aux bénéficiaires. Les candidats subissent d'abord des tests de psychométrie. Déjà, soutient-il, plusieurs ne se présentent pas à l'épreuve. Suivant les résultats, une quarantaine d'entre eux sont retenus et convoqués en entrevue de groupe.

Dans la foulée du processus d'entrevue, une cohorte de 22 à 24 étudiants est formée et une liste d'attente est constituée. Un certain nombre de candidats, à l'instar de Sandrine Bellerive, voient leur candidature tout simplement rejetée.

M. Laroche indique que la plupart des étudiants sur la liste d'attente sont éventuellement rappelés, puisque le taux d'abandon est élevé. Il arrive même que des candidats dont la candidature avait été rejetée soient rappelés, si la liste d'attente est épuisée.

Questionné sur la réponse positive qu'a reçue Mme Bellerive au Centre de formation professionnelle 20 20 de Victoriaville, M. Laroche concède que certains établissements ont opté pour l'admission systématique de tous les candidats. Or, ceux-ci présenteraient un taux d'abandon « extraordinaire », selon lui.

Si une telle approche d'admission générale a déjà été envisagée à Bel-Avenir, le maintien du processus de « filtrage » présente l'avantage, selon le directeur adjoint, de



sélectionner les candidats présentant le profil requis pour œuvrer auprès de patients. «On a quand même une responsabilité», souligne M. Laroche, qui croit qu'il ne revient pas aux hôpitaux de faire tout le travail de sélection lors du processus d'embauche.

Par ailleurs, M. Laroche indique que son établissement d'enseignement doit aussi se prémunir contre les forts taux d'abandon. C'est d'ailleurs ce qui se vit à La Tuque en ce moment, explique-t-il. Un nombre élevé d'inscriptions y justifiait cette année l'ouverture d'un groupe, or celui-ci ne compterait plus que 13 étudiants à l'heure actuelle. Une situation qui n'est pas viable, selon lui. «Au niveau des financements, à La Tuque, on paye pour aller là», déplore-t-il. Il relate que l'ouverture de nouvelles cohortes en janvier a été abandonnée à Trois-Rivières pour éviter une telle problématique.

Si Bel-Avenir ouvrait ses portes à tous ceux qui posent leur candi-

date, la question des ressources humaines serait problématique, selon M. Laroche. «Mon groupe qui n'est plus à 22 parce que j'ai un taux d'abandon à 50 %, je n'ai plus d'argent pour le payer. Je peux le faire pour un groupe, mais si tous les groupes sont comme ça, je n'arriverai plus», maintient-il.

«On ne pourrait pas tout prendre ceux qui appliquent», laisse tomber le directeur adjoint. «Nos filtres sont bons», affirme-t-il. M. Laroche convient toutefois que «l'on peut passer à côté de bonnes candidatures, ce n'est pas des recettes miracles». Il fait finalement valoir que les candidats dont le dossier a été rejeté peuvent toujours tenter leur chance à nouveau.

#### **«COMPLÈTEMENT ILLOGIQUE», SELON LE SYNDICAT**

Le président syndical Pascal Bastarsche trouve inacceptable que le ministère de la Santé et des Services sociaux débloque des fonds

pour attirer davantage de candidats désireux d'œuvrer dans le réseau de la santé, pendant que le ministère de l'Éducation pose des balises pour s'assurer de la rentabilité de ses opérations.

«Même s'il y a des pertes dans une cohorte — et là encore, on ne peut pas le présumer, insiste-t-il — je crois que c'est un investissement que le gouvernement doit faire de toute urgence, surtout si on a des personnes qui veulent travailler comme préposés aux bénéficiaires», plaide-t-il.

M. Bastarsche, pour qui la situation de Sandrine Bellerive jette un éclairage nouveau sur le processus d'inscription au Centre de formation professionnelle Bel-Avenir, entend bien porter la question à l'attention de la ministre de la Santé Danielle McCann. «On va voir s'ils peuvent se parler entre ministères», indique-t-il, qualifiant la situation de «complètement illogique».

Le Journal de Montréal, 10 juillet 2019, page 5  
Le Journal de Québec, 10 juillet 2019, page 5

# Trop de départs dans les hôpitaux

**Les nombreux va-et-vient des infirmières, infirmières auxiliaires et préposés coûtent cher au réseau**

**Épuisement, retraite hâtive, changement de carrière : les taux de roulement de personnel sont jusqu'à trois fois trop élevés dans le réseau de la santé, engendrant des pertes de plusieurs millions de dollars chaque année.**

**HÉLOÏSE ARCHAMBAULT**  
Le Journal de Montréal

« Je trouve ça épouvantable, avoue Nancy Bédard, présidente de la Fédération interprofessionnelle du Québec (FIQ), un syndicat d'infirmières. Ce sont des indicateurs majeurs. On sait depuis des années qu'ils indiquaient qu'on allait frapper notre mur. »

Selon des données obtenues par *Le Journal* via la Loi sur l'accès à l'information, les taux de roulement\* des infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires (PAB) sont très élevés dans le réseau de la santé (voir le tableau ci-contre).

Qu'on soit à Montréal ou en région éloignée, le va-et-vient de personnel varie souvent de 10 à 15 % chaque année. À la MRC de La Vallée-de-l'Or, en Abitibi, le roulement des PAB est passé de 9 à 22 % depuis 2015.

Or, le taux ne devrait pas dépasser les 5 % dans le réseau, souligne Nancy Brassard, professeure agrégée en psychologie du travail à l'École nationale d'administration publique.

« C'est beaucoup trop élevé, dit-elle. [...] Ça fait 10 ans que les chercheurs disent qu'il faut s'attaquer à ce problème-là. »

## MEILLEURES CONDITIONS ?

Selon M<sup>me</sup> Brassard, la situation engendre des millions de dollars en « effets financiers négatifs », notamment puisque les départs ralentissent la productivité.

« Ce n'est pas négligeable ! » dit-elle, soulignant que les cadres sont au fait du problème.

« Le taux de roulement coûte des fortunes au réseau. C'est de l'argent qu'on doit réinvestir en conditions de travail », croit M<sup>me</sup> Bédard.

Au ministère de la Santé, aucun objectif de taux de roulement n'est fixé, et les pertes financières qui y sont liées ne sont pas calculées.

Selon plusieurs, les piètres conditions de travail encouragent des employés à changer d'air, en espérant trouver mieux ailleurs. D'autres prennent leur retraite dès que possible ou quittent la profession.

« Pour se protéger, le monde regarde ailleurs ou arrête de s'investir personnellement parce qu'ils savent qu'ils vont y laisser leur santé », analyse Jeff Begley, président de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN).

## FUSION ET FORMATION

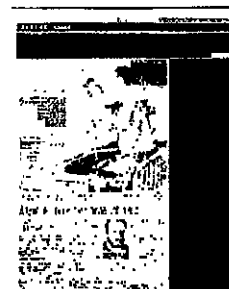
Au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), le taux de roulement des infirmières est d'au moins 15 % depuis 2015. Parmi les raisons, on note la fusion récente au nouveau CHUM.

« Notre mission [universitaire] est de former les gens. C'est normal que certains repartent parce qu'on forme le réseau », dit Lucie Dufresne, porte-parole du CHUM.

Actuellement, M<sup>me</sup> Brassard croit qu'il est « impossible » de viser un taux de 5 % dans le réseau. Or, la solution passe par la reconnaissance des employés et la communication.

« Ça fait une décennie qu'on parle de ça. Un moment donné, il faut prendre les moyens », dit-elle.

**\*Le taux de roulement comprend le ratio de départs versus les arrivées pour une année. Les retraites sont comptabilisées dans le calcul.**



# LES PIRES TAUX DE ROULEMENT

INSTITUTION	Taux de roulement
CHOU	12%
CIUSSS (Centre de santé et de services sociaux de Montréal)	12%
Institut universitaire de santé de Montréal (IUSM)	12%
INFLUENCE AUX	
MRC	
CUSS (Centre de santé et de services sociaux de la région de la Capitale-Nationale)	
CUSS (Centre de santé et de services sociaux de la région de la Capitale-Nationale)	
CUSS (Centre de santé et de services sociaux de la région de la Capitale-Nationale)	



PHOTO D'ARCHIVES, JEAN-FRANÇOIS DESGAGNÉS

Les taux de roulement sont très élevés dans le réseau de la santé, ce qui entraîne des coûts énormes. Souvent, les employés, comme les préposés, partent en espérant trouver de meilleures conditions ailleurs ou changent de domaine.

La Voix de l'Est, 12 juillet 2019, page 3  
La Tribune, 12 juillet 2019, page 7

SANTÉ

# Une prime pour les employés qui travaillent le week-end



**JEAN-FRANÇOIS GUILLET**  
jean-francois.guillet@lavoixdelest.ca

Alors que plusieurs membres du personnel dans le réseau de la santé s'appêtent à prendre une pause estivale, Québec doit instaurer un incitatif pour combler la pénurie de main-d'œuvre durant les week-ends. Il s'agit d'un montant forfaitaire uniforme de 75\$ offert à l'ensemble des profes-

sions infirmières et aux préposés aux bénéficiaires. Selon ce qu'a appris *La Voix de l'Est*, cette mesure sera en vigueur du 13 juillet au 15 septembre.

Le ministère de la Santé avait déjà eu recours à un incitatif similaire il y a près de 10 ans. Or, on notait alors un écart marqué entre la somme versée à un préposé, qui était selon nos sources de 55\$, comparativement à un infirmier, qui recevait 90\$.

La mesure que doit lancer Québec sera toutefois assortie d'une série de restrictions.

Pour être admissible, un employé ne pourra pas avoir pris de congé

14 jours avant de donner sa disponibilité pour des heures supplémentaires, et ce, durant deux week-ends consécutifs. Idem pour la même période après avoir été en poste durant la fin de semaine en dehors de l'horaire régulier.

De plus, les effectifs devront travailler minimalement quatre jours par semaine pour se prévaloir de ce montant forfaitaire.

Cette initiative sera en vigueur du samedi au dimanche. Elle s'échelonne donc sur six quarts de travail et n'inclut pas le vendredi soir ni le lundi matin.



Le Droit, 12 juillet 2019, page 6

# Une prime qui « ne répond pas aux besoins » en Outaouais

**JUSTINE MERCIER**  
jmercier@ledroit.com

La prime de 75 \$ pour le personnel infirmier et les préposés aux bénéficiaires qui sera offerte pour réaliser des heures supplémentaires les fins de semaine ne réglera pas les

problèmes causés par la pénurie de personnel en Outaouais, estiment les deux syndicats concernés.

« C'est sûr que d'emblée, ce n'est pas adapté et ça ne répond pas aux besoins de la région », lance le président par intérim du Syndicat des professionnelles en soins de l'Outaouais (SPSO-FIQ), Patrick Guay.

Le syndicat qui représente les infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSO) déplore entre autres que les inhalothérapeutes ne soient pas concernées par la prime, qui doit faire l'objet d'une annonce imminente, selon *La Voix de l'Est*. « Pourtant, il y a un manque d'inhalothérapeutes dans la région de l'Outaouais », plaide M. Guay.

« Pour ajouter l'insulte à l'injure, il faut être disponible quatre jours par semaine, ajoute M. Guay. Ceux qui font 0,7 [du temps partiel] ne sont pas admissibles, alors on va épuiser encore plus nos membres à temps complet. »

Dans le cadre des négociations nationales avec le gouvernement, le SPSO-FIQ souhaite préserver les primes particulières accordées à ses membres pour les quarts de travail de soir, de nuit et de 12 heures. Le premier ministre François Legault ayant affirmé à plus d'une reprise qu'il fallait augmenter la

rémunération du personnel infirmier en Outaouais en raison de l'attractivité du réseau ontarien, le syndicat tentera donc non seulement de garder les primes actuelles, mais aussi de les rehausser, a indiqué M. Guay.

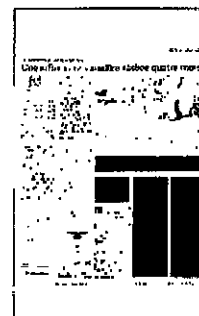
Au Syndicat des travailleuses et des travailleurs de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (STSSO-CSN), qui représente entre autres les préposés aux bénéficiaires, la présidente Josée McMillan ne croit pas non plus que la prime de 75 \$ soit une solution miracle à la pénurie qui sévit dans le réseau.

« Je ne pense pas que cette prime-là va régler l'ensemble des problématiques de manque de personnel qu'on a », a-t-elle réagi.

M<sup>me</sup> McMillan déplore notamment que les employés qui travaillent déjà une fin de semaine sur deux devront rentrer au travail trois fins de semaine consécutives s'ils souhaitent toucher la prime de 75 \$.

« Le personnel est déjà épuisé, dit-elle. Je ne pense pas que ça va être attirant. C'est sûr qu'il y en a qui vont adhérer, mais ce ne sera pas la majorité. »

Le STSSO-CSN estime par ailleurs que plusieurs autres titres d'emploi auraient dû être ciblés, citant en exemple les employés affectés aux services alimentaires ou à l'hygiène et salubrité.



La Presse Plus, 22 juillet 2019, page B7

DÉBATS**POURQUOI ATTENDRE, MONSIEUR LEGAULT ?**

FRÉDÉRIC BRISSON  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
PROVINCIAL DES AFFAIRES  
SOCIALES (CPAS-SCFP)

Ce sont deux demandes syndicales que le gouvernement Legault a rejetées jusqu'à présent. Pourquoi ce refus de collaborer ?

En juin, le premier ministre Legault affirmait : « Moi, j'aimerais que les augmentations de salaire soient plus élevées pour les préposés. On a besoin de la collaboration des syndicats pour ça. Ça ne sera pas nécessairement facile, mais ça fait partie des priorités dès la rentrée. »

Pourquoi attendre la rentrée ? Il faut immédiatement augmenter les salaires des préposés aux bénéficiaires. Deux mesures simples s'imposent :

- Reconnaître l'expérience totale acquise, ce qui ferait passer leur taux horaire maximal de 21,87 \$ à 22,35 \$ ;
- Puis, prendre en considération la formation dans le calcul du rangement (lequel détermine le salaire). Cela ferait passer le salaire maximal à 23,22 \$ de l'heure.

La pénurie de préposés aux bénéficiaires est bien connue. Elle s'envenime depuis des années. Le cercle vicieux du manque de personnel, de la surcharge, de la détresse et de l'épuisement brise les vies des préposés autant que celles de patients et de familles.

Cela fait longtemps, longtemps que nous avons le cœur brisé de ne pas pouvoir offrir des soins et des services adéquats aux personnes vulnérables. Les belles paroles politiciennes s'accumulent, les actes se font toujours attendre.

Le gouvernement actuel a hérité d'une situation catastrophique. Il est au pouvoir depuis plus de 9 mois et on se demande encore : va-t-il la changer ? Le temps file...

La Presse Plus, 26 juillet 2019, page A10

**ACTUALITÉS****UN BONI DE 75 \$ POUR COMBLER LES SAMEDIS D'ÉTÉ**PHILIPPE TEISCEIRA-LESSARD  
LA PRESSE

En manque criant de personnel depuis le début de l'été, le ministère de la Santé et des Services sociaux vient de créer un boni spécial de 75 \$ pour les infirmières et préposées qui acceptent de troquer leurs samedis ensoleillés contre un quart de travail à l'hôpital.

Objectif : combler les trous trop nombreux dans les horaires. Mais les syndicats ne croient pas qu'il s'agisse d'une véritable solution.

« Malgré les efforts déployés par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ceux-ci ont informé le Ministère que la période estivale 2019 sera difficile en matière de disponibilité du personnel de soins et que l'introduction de mesures administratives temporaires pourrait constituer un des leviers permettant de contribuer à pallier cette problématique », a indiqué Marie-Hélène Émond, responsable des communications au Ministère.

« Cette mesure favorise une augmentation de la disponibilité du personnel de soins (infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires) sur les quarts de travail de fin de semaine, qui sont, tout comme les quarts de travail de soir et de nuit, moins attractifs », a-t-elle ajouté.

Dans une circulaire (c'est le nom du document officiel) diffusée hier, Québec précise les modalités d'application de ce boni spécial : seuls certains corps d'emploi y sont admissibles. C'est seulement à partir de la deuxième fin de semaine passée à travailler que les personnes concernées en verront la couleur.

Le boni est entré en vigueur le 13 juillet 2019 et prendra fin le 15 septembre 2019.

**DES GENS « ÉPUIÉS »**

Au moins une partie du mouvement syndical est insatisfait de cette mesure.

Les employés du réseau ont besoin de temps de repos beaucoup plus que d'un chèque de 75 \$, a fait valoir Judith Huot, de la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN (FSSS-CSN).

« Les gens sont épuisés, ils sont fatigués », a fait valoir l'élue syndicale en entrevue téléphonique. « Pour la conciliation famille-travail, on repassera. [...] Pour ceux qui ont des enfants, l'été, c'est le moment où ils peuvent en profiter. »

Mme Huot partage toutefois le diagnostic du Ministère : la pénurie de main-d'œuvre est particulièrement criante cet été. « C'est pire cet été, parce qu'il y a déjà des gens qui ont quitté le bateau », a-t-elle ajouté.

La FSSS-CSN déplore aussi que seuls les infirmières, les infirmières auxiliaires et les préposées aux bénéficiaires aient accès au boni.

Le Nouvelliste, 1 août 2019, page 4

# «Il faut absolument que ça cesse»

Une préposée aux bénéficiaires suspendue pour avoir refusé d'effectuer du temps supplémentaire est remplacée... à temps supplémentaire, dénonce le syndicat



**AUDREY TREMBLAY**  
audrey.tremblay@lenouvelliste.qc.ca  
Collaboration spéciale

**TROIS-RIVIÈRES** — Créer du temps supplémentaire pour remplacer une préposée aux bénéficiaires suspendue pour avoir refusé d'effectuer du temps supplémentaire obligatoire (TSO), c'est ce qui est arrivé dans un établissement de la région. La situation «illogique» a été dénoncée en milieu de semaine par le président du syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers CSN Mauricie et Centre-du-Québec.

«Malheureusement, la problématique qu'on vit aujourd'hui est connue depuis des années [...] On a de plus en plus de membres qui refusent de faire du TSO parce qu'ils sont épuisés. Ils sont déjà en surcharge de travail quotidiennement. Il y en a de plus en plus qui se sentent incapables de rester après leur quart de travail parce qu'ils sont épuisés mentalement et physiquement», affirme Pascal Bastarache, président du syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers CSN Mauricie et Centre-du-Québec.

«Quand ça arrive, le CIUSSS envoie des lettres de mesures disciplinaires aux salariés pour leur dire qu'ils ne peuvent pas faire ça

et que dès que c'est demandé, ils sont obligés de rester», ajoute-t-il

Une façon de faire que dénonce haut et fort le syndicat qui soutient que de menacer les salariés de mesures disciplinaires est «vraiment la dernière chose à faire dans un contexte de pénurie».

L'événement dénoncé mercredi par le syndicat aurait eu lieu au CHSLD du Chêne à Victoriaville, mais ce ne serait pas un cas isolé en Mauricie et au Centre-du-Québec.

«On est en train de faire enquête présentement, mais on a vraiment beaucoup de lettres de la sorte. Il y en a une trentaine qui ont été déposées à des salariés qui refusent de faire du temps supplémentaire obligatoire. C'est très fréquent à Victoriaville, Drummondville et Shawinigan. Nous on répète qu'on veut travailler en collaboration avec l'employeur. Ce type de menaces, il faut absolument que ça cesse», insiste Pascal Bastarache.

Ce dernier garde quand même espoir depuis l'annonce de la direction du CIUSSS MCQ qui souhaite faire un «virage à 180 degrés» dans l'approche au niveau des ressources humaines, pour tenter de contrer la pénurie de main-d'œuvre.

«On a un peu espoir, mais quand on voit que cette pratique-là est encore présente à Victoriaville. [...] De marcher sous la menace, ça ne règle pas la problématique, au contraire, je crois que ça peut juste empirer», insiste M. Bastarache.

Le CIUSSS MCQ a refusé de commenter le cas dénoncé en milieu de semaine pour des raisons de confidentialité, mais a toutefois tenu à

s'expliquer.

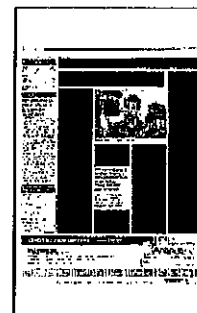
«Pour assurer la continuité et la sécurité des soins à la population, on doit demander à des employés de rester en TSO. Évidemment, on compte sur leur collaboration. [...] Le TSO, c'est quelque chose qui se fait par équité pour l'ensemble des employés pour que ce ne soit pas toujours les mêmes. On y va à tour de rôle, mais lorsqu'une personne refuse à plusieurs reprises de faire du temps supplémentaire obligatoire, la personne est rencontrée par son supérieur», explique Antranik Handoyan, directeur adjoint - Attraction, rétention, planification des talents et services aux employés au CIUSSS MCQ.

«Il y a des situations qu'on comprend, d'autres qu'on va tolérer, mais d'autres malheureusement qu'on ne tolère pas. S'il y a une répétition de refus, effectivement on peut en arriver à écrire formellement à l'employé», a-t-il ajouté.

Le CIUSSS a également tenu à souligner le dévouement des employés dans un contexte plutôt difficile et martèle qu'on travaille à éviter ce genre de situation.

Il faut dire que la situation est particulière en période estivale en raison des vacances. Les congés créent une pression dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre notamment au niveau des préposés aux bénéficiaires.

«C'est important que nos employés puissent bénéficier de leur temps de vacances. [...] Ça nous met un stress particulier, mais je souligne l'excellente collaboration des employés», note



M. Handoyan.

Ce dernier soutient par ailleurs que le CIUSSS MCQ est très confiant d'être capable d'améliorer progressivement la situation.

«On va amorcer un virage qui, on l'espère, va nous permettre d'attirer davantage de candidats chez nous et aussi accroître le nombre de personnes intéressées à s'enrô-

ler dans les maisons d'enseignement notamment pour devenir préposé aux bénéficiaires. Il y a plusieurs choses positives sur lesquelles on travaille», ajoute Antranik Handoyan.

Rappelons qu'en novembre dernier, le syndicat a déposé un grief collectif «pour abus de temps supplémentaire obligatoire» au nom

de l'ensemble des salariés. Une somme de près de 12 millions \$ en dommages et intérêts est réclamée.

«Présentement, on connaît le nom de l'arbitre qui va trancher. Le processus doit débiter en novembre cette année», a conclu Pascal Bastarache.



Pascal Bastarache -- PHOTO: OLIVIER CROTEAU

**«De marcher sous la menace, ça ne règle pas la problématique, au contraire, je crois que ça peut juste l'empirer»**

— Pascal Bastarache, président du syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers CSN Mauricie et Centre-du-Québec

Le Journal de Montréal, 9 août 2019, page 3  
Le Journal de Québec, 9 août 2019, page 5

# Plus de 32 000 préposés recherchés

**Le réseau de la santé lance une opération séduction pour recruter du personnel devant les besoins criants**

**Formations payées, généreuses bourses d'études, horaires flexibles et avantages sociaux; la grande séduction est lancée pour recruter les 32 500 préposés aux bénéficiaires dont le Québec aura besoin d'ici cinq ans.**

**HUGO DUCHAINE**  
Le Journal de Montréal

La pénurie de main-d'œuvre qui frappe de plein fouet le réseau de la santé oblige les établissements à redoubler d'ardeur, car les besoins sont criants et le temps presse.

Seulement dans le secteur public, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) évalue avoir besoin de près de 32 500 préposés aux bénéficiaires d'ici cinq ans, soit environ 6400 personnes embauchées par an.

Actuellement, le réseau public compte 41 500 préposés aux bénéficiaires. Les embauches projetées visent à combler les départs à la retraite, le taux de roulement et à assurer les services à la population, dont le vieillissement s'accélère.

## DU JAMAIS VU

Selon la porte-parole du MSSS, Noémie Vanheuverzwijn, c'est la première fois que les besoins sont si grands.

« Il faut être innovant et créatif », lance Antranik Handoyan du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CISSS) de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

« Trouver des façons de non seulement revaloriser le travail de préposé aux bénéficiaires, mais aussi de convaincre [les employés potentiels] de venir travailler chez nous », poursuit le directeur adjoint aux ressources humaines.

« Nos besoins dépassent le nombre même de personnes disponibles pour effectuer le travail », ajoute-t-il.

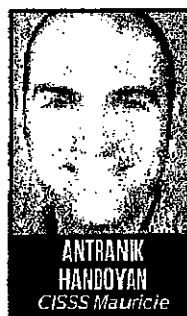
Car plusieurs dirigeants s'entendent pour dire que le travail de préposé a été malmené ces dernières années. De plus en plus d'employés à bout de souffle ont dénoncé les maigres salaires et les conditions de travail pénibles qu'a entraînés la pénurie de main-d'œuvre.

« C'est un cercle vicieux, souffle Sabine Jean-Baptiste, directrice adjointe du Centre de formation professionnelle Bernard-Gariépy à Sorel-Tracy. Les inscriptions ont tellement chuté dans le programme que l'an dernier, le centre n'avait même pas le minimum de 16 élèves pour offrir le cours de préposé », dit-elle.

« Un problème généralisé dans plusieurs centres de formation professionnelle, poursuit M<sup>me</sup> Jean-Baptiste. Si nous ne formons pas de préposés, il n'y a pas d'employés », fait-elle valoir. Mais la situation tend à changer (voir autre texte).

La pénurie actuelle est si critique que même des centres d'hébergement privés n'hésitent pas à dépenser jusqu'à 15 000 \$ par employé pour réussir à recruter à l'international.

Coordonnatrice des ressources humaines au Groupe Santé Arbec, Ginette Emery souligne que l'entreprise doit faire venir huit travailleurs du Cameroun, en Afrique, cet automne. Une démarche coûteuse, mais essentielle.



ANTRANIK  
HANDOYAN  
CISSS Mauricie



## QUEL EST LE TRAVAIL D'UN PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES ?

- Le préposé aux bénéficiaires donne des soins de base aux patients et veille à son bien-être, sa sécurité et son hygiène.
- Il fait partie de l'équipe du personnel infirmier et aide les infirmières auxiliaires, soit en CHSLD ou en hôpital, par exemple.
- Il aide les patients au lever, au moment des repas et au coucher.
- Il les aide à se laver, à se vêtir ou à se dévêtir et il s'occupe de la literie.
- Dans le réseau public, le salaire est de 20 à 22 \$/h. Au privé, il se situe davantage autour de 16 \$/h.

SOURCE: AVENIR EN SANTÉ



PHOTO CHANTAL POIRIER

Mélanie Cyr, qui aide une résidente du CHSLD Michèle-Bohec du Groupe Santé Arbec à Blainville, est nouvellement préposée aux bénéficiaires après avoir suivi une formation rémunérée au sein de l'entreprise privée.

Le Journal de Montréal, 9 août 2019, page 3  
 Le Journal de Québec, 9 août 2019, page 5

# Solutions pour enrayer la pénurie de préposés

**HUGO DUCHAINE**  
 Le Journal de Montréal

De plus en plus d'établissements de santé offrent désormais de payer la formation de préposé aux bénéficiaires, en plus de garantir un emploi pendant et après les études.

« On n'a plus le choix de faire ça », souffle Ginette Emery du Groupe Santé Arbec. Sa formation s'offre surtout aux adultes qui envisagent de changer de carrière, mais qui n'ont ni le temps ni l'argent de retourner sur les bancs d'école.

C'est ce qu'a fait la préposée aux bénéficiaires Mélanie Cyr. Âgée de 42 ans et mère de trois enfants, elle ne pouvait pas se permettre de perdre un salaire pendant des mois.

« C'est très difficile [dans les centres privés], car nous sommes incapables de compétitionner avec les salaires offerts dans le réseau public [...] La direction a investit des

milliers de dollars pour augmenter les salaires, parce que nous n'y arrivions plus », dit M<sup>me</sup> Emery.

## POSTE PERMANENT

Même au public, en Mauricie et au Centre-du-Québec, le CISSS s'est associé depuis un an à des écoles de formation professionnelle pour payer la formation de préposé. Les élèves travaillent en étudiant et un poste permanent leur est promis.

« Les cohortes sont pleines [pour l'année à venir] et c'est du jamais vu dans les trois dernières années », se réjouit Antranik Haridoyan.

Ce genre d'initiatives commencent à voir le jour un peu partout, notamment à Québec, où l'expérience a attiré plus d'une centaine d'intéressés.

Le Centre de formation professionnelle Bernard-Gariépy à Sorel-Tracy s'est associé pour la première fois cette année avec le CISSS de Monté-

régie-Est pour faire la même chose. Le CISSS offre même une rétroaction salariale à l'élève une fois diplômé.

Et l'intérêt est au rendez-vous pour la formation de 870 heures qui commencera à la fin de l'été, dit la directrice adjointe Sabine Jean-Baptiste. Pour aider davantage, le ministère de l'Éducation offre une nouvelle bourse de 900 \$ aux élèves qui suivent la formation de préposé aux bénéficiaires.

## MOINS PRÉCAIRES

M<sup>me</sup> Jean-Baptiste ajoute que les CISSS montrent aussi une ouverture quant à la flexibilité des horaires que réclamaient les futurs élèves.

Agent de la gestion du personnel au CISSS de la Montérégie-Est, Benoit Lévesque-Carroll soutient que les CHSLD ont « rehaussé leurs structures » pour éliminer les emplois précaires sur une liste de rappel pour être plus attractifs.



Le Devoir, 15 août 2019, page A2

# Québec offre une prime pour les futurs préposés aux bénéficiaires

ISABELLE PORTER  
À QUÉBEC  
LE DEVOIR

Le gouvernement crée un nouveau programme de bourses pour attirer des préposés aux bénéficiaires dans le réseau de la santé. Au total, 2000 bourses de 7500 \$ seront octroyées cette année dans tout le Québec.

Trois ministres s'étaient déplacés pour en faire l'annonce dans un établissement de Québec: Danielle McCann (Santé), Marguerite Blais (Aînés) et Jean Boulet (Travail).

« On a besoin de ces gens-là [...] on a besoin de les valoriser le plus possible », a déclaré la ministre responsable des Aînés en désignant trois préposés aux bénéficiaires qui avaient été invités à participer à l'annonce.

Rencontrés après l'annonce, ces derniers y voyaient un « pas dans la bonne direction ». « Il y a plus de monde qui va travailler avec nous. Ça va alléger les horaires », a dit l'une.

Pour obtenir ces bourses, les candidats devront suivre une formation de 870 heures en établissement et à domicile, obtenir leur diplôme d'études professionnelles (DÉP) et conclure un contrat de deux ans avec l'établissement où se fera la formation.

Il ne s'agit toutefois pas de bourses d'études, certains établissements ne vont les octroyer qu'une fois le diplôme obtenu.

Cette formation leur donnera accès

au métier de préposé aux bénéficiaires, mais également à celui d'auxiliaire en services sociaux, a souligné la ministre McCann.

Or selon le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), le gouvernement est « incohérent » dans ce dossier, car sur le front syndical il « refuse avec acharnement de reconnaître la formation des préposés aux bénéficiaires dans le calcul du rangement, lequel est déterminant pour le salaire », a fait valoir Frédéric Bisson, président du Conseil provincial des affaires sociales (CPAS) du syndicat. Le gouvernement devrait en outre améliorer les conditions de travail des préposés déjà en poste, estime-t-il.

Le gouvernement québécois, qui investit 15 millions dans ce programme, fait face à une pénurie criante de personnel dans le système de santé. Le réseau compte 41 500 préposés aux bénéficiaires, mais le ministère de la Santé estime qu'il faudra en embaucher 32 500 autres d'ici cinq ans pour répondre aux besoins des Québécois.

La création de ces bourses est « une mesure parmi d'autres » pour régler le problème, a signalé la ministre McCann. Certains établissements offrent aussi aux préposés de travailler comme aides de service pendant leur formation ou encore proposent systématiquement des postes permanents à temps plein aux nouvelles recrues.

Étant donné que le programme de bourses concerne seulement le réseau

public, un journaliste a demandé aux ministres s'il ne risquait pas d'accroître la rareté de personnel qui touche aussi les résidences privées.

Le ministre Boulet a rétorqué à cet égard que ces résidences reçoivent du soutien sous d'autres formes. « On assume des frais de formation et dans le cadre de la Grande corvée, on a communiqué avec 1200 propriétaires de résidences privées. » Ces derniers, a-t-il dit, reçoivent de l'aide de conseillers en entreprises du ministère.

Quant à savoir si le gouvernement ne gagnerait pas plutôt à hausser les salaires des préposés pour en attirer davantage, la ministre McCann n'a pas voulu s'avancer. La question est « prioritaire », dit-elle, mais sera traitée dans le cadre du renouvellement des conventions collectives de l'ensemble des employés du secteur public qui débute cet automne.

En janvier, sa collègue Marguerite Blais avait dénoncé à la télévision le fait qu'un employé de la Société des alcools (SAQ) est payé 28 \$ l'heure alors qu'un préposé aux bénéficiaires du public ne reçoit que 21 \$ l'heure.

## 15 millions

C'est le montant que Québec compte investir en bourses pour améliorer le recrutement de préposés aux bénéficiaires.



Le Journal de Montréal, 15 août 2019, page 16

## SANTÉ

### Des bourses pour attirer les futurs préposés

QUÉBEC | Le gouvernement Legault offrira des bourses de 7500 \$ pour attirer de futurs préposés aux bénéficiaires dans le réseau de la santé. C'est toutefois beaucoup moins que les 15 000 \$ déjà offerts au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

La ministre de la Santé, Danielle McCann, a annoncé hier l'octroi de 2000 bourses dans l'ensemble du réseau. Elle en a fait l'annonce au Centre d'hébergement Le Faubourg, à Québec, en compagnie de sa collègue responsable des Aînés, Marguerite Blais, et du ministre du Travail, Jean Boulet.

Il s'agit d'un montant de 7500 \$ qui sera accordé à un étudiant qui aura complété un diplôme d'études professionnelles (DEP) en Assistance à la personne en établissement et à domicile, une formation de 870 heures. De plus, l'étudiant devra avoir obtenu un contrat d'engagement de deux ans auprès de l'établissement qui l'aura parrainé.

Les modalités pour le versement du montant varieront dans les CISSS et CIUSSS des diverses régions.



Le Soleil, 15 août 2019, page 12

Le Quotidien, 15 août 2019, page 15

# Québec veut embaucher 30 000 préposés aux bénéficiaires

JUDITH DESMEULES  
jdesmeules@lesoleil.com

**En réponse à la pénurie criante de préposés aux bénéficiaires, le gouvernement Legault entend embaucher 30 000 nouveaux employés d'ici 5 ans pour les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).**

Le nombre de 30 000 préposés aux bénéficiaires (PAB) serait suffisant pour combler la demande, dans un contexte de vieillissement de la population. Selon le gouvernement, 15 % du total de la main-d'œuvre actuelle des CHSLD seront en route pour la retraite dans les prochaines années.

Présentement, dans le réseau des CHSLD, quelque 5100 postes de préposés sont vacants et cherchent preneur

Les ministres Danielle McCann (Santé et Services sociaux), Marguerite Blais (Aînés et Proches aidants) et Jean Boulet (Travail, Emploi et Solidarité sociale) ont annoncé mercredi la création d'un

programme de bourses afin de rendre la profession plus attrayante.

Un montant de 15 millions \$ sera dégagé pour 2000 bourses de 7500 \$ chacune, à l'intention des personnes intéressées à acquérir la formation nécessaire pour devenir préposé aux bénéficiaires. Ces derniers pourront donc obtenir une rémunération pendant la formation.

Les boursiers devront s'engager à travailler pendant deux ans, une fois leur formation complétée et réussie, dans l'établissement qui aura parrainé leur apprentissage.

Les étudiants qui ne décrocheront pas leur diplôme devront rembourser la bourse reçue au gouvernement.

## PROBLÈME ALARMANT

À l'heure actuelle, dans le réseau des CHSLD, donc le secteur public, quelque 5100 postes de préposés sont vacants et cherchent preneur.

La relève se fait rare, au moment même où les besoins augmentent. Dans les circonstances, ce dossier constitue désormais une priorité du gouvernement, a assuré la ministre de la Santé, Danielle McCann.

Cette priorité devrait d'ailleurs, selon elle, trouver un écho favorable, lors de la prochaine ronde de négociations des prochaines

conventions collectives des réseaux public et parapublic, qui s'amorce cet automne.

«On manque de personnel un peu partout au Québec, mais il faut s'occuper du personnel dans nos établissements de santé et services sociaux. Ils doivent être en mesure de poursuivre leur travail. Ce n'est pas seulement de faire à manger et de donner les soins d'hygiène, c'est de prendre le temps. Prendre le temps de lui parler et de découvrir son histoire de vie. Pour moi, c'est tellement important. Pourquoi on n'a pas valorisé ce travail-là depuis tant d'années? Pourquoi on a coupé le personnel?», a exprimé M<sup>me</sup> Blais.

«On travaille actuellement à faire en sorte de pouvoir attirer par des façons différentes, par beaucoup de créativité, des gens qui vont avoir envie de travailler, et de tomber en amour avec ce travail-là», a-t-elle aussi ajouté.

Depuis des années, les préposés se plaignent d'être sous-payés et de voir leur tâche se complexifier un peu plus chaque jour, en raison du manque de personnel et d'une clientèle en fin de vie très vulnérable, souffrant souvent de pertes cognitives sévères.

Les ministres ont convenu qu'il était pressant de revaloriser le métier de préposé pour attirer davantage de candidats.

AVEC LA PRESSE CANADIENNE



La Tribune, 15 août 2019, page 2

# Québec veut embaucher 30 000 préposés aux bénéficiaires

JOCELYNE RICHER  
La Presse canadienne

**QUÉBEC** — Le gouvernement Le-gault a adopté un ton alarmiste, mercredi, en constatant que la situation ne cessait de s'aggraver dans les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) en raison de la pénurie criante de préposés aux bénéficiaires.

Québec veut trouver le moyen d'embaucher pas moins de 30 000 préposés aux bénéficiaires d'ici cinq ans pour répondre à la demande croissante, dans un contexte de vieillissement accéléré de la population.

La pénurie ne fera que s'accroître avec le départ à la retraite d'une proportion importante de préposés âgés, soit au moins 15 % du total au cours des prochaines années, selon les prévisions du gouvernement.

Afin d'inverser la tendance, le gouvernement crée un programme de bourses destinées à rendre la pratique du métier plus attrayante.

Il dégage donc 15 millions \$ afin d'offrir dans les prochains mois 2000 bourses de 7500 \$ chacune à l'intention des personnes inté-

ressées à acquérir la formation nécessaire pour devenir préposé aux bénéficiaires.

Les boursiers devront cependant s'engager à travailler pendant deux ans, une fois leur formation réussie, dans l'établissement qui aura parrainé leur apprentissage.

Les étudiants qui ne décrocheront pas leur diplôme devront rembourser la bourse reçue au gouvernement.

## TROIS MINISTÈRES

L'annonce du programme, qui pourra éventuellement être renouvelé l'an prochain si la réponse est favorable, a été faite en conférence de presse par trois ministres : Danielle McCann (Santé), Jean Boulet (Travail, Emploi et Solidarité) et Marguerite Blais (Aînés).

« Il manque du personnel partout. C'est généralisé », a déploré la ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais.

À l'heure actuelle, dans le réseau des CHSLD, donc le secteur public, quelque 5100 postes de préposés sont vacants et cherchent preneur.

La relève se fait rare, au moment même où les besoins augmentent.

« La population vieillit à un rythme effarant », a constaté le ministre du Travail, Jean Boulet.

« Il faut agir », a-t-il ajouté, quali-

ifiant l'initiative gouvernementale de « vaste offensive ».

Il note que, de tout le secteur public, la pénurie de main-d'œuvre, associée au problème de rétention de la main-d'œuvre, est particulièrement « effarante » dans le secteur de la santé.

Dans les circonstances, ce dossier constitue désormais une priorité du gouvernement, a renchéri la ministre de la Santé, Danielle McCann.

Cette priorité devrait d'ailleurs, selon elle, trouver un écho favorable, lors de la prochaine ronde de négociations des prochaines conventions collectives des réseaux public et parapublic, qui s'amorce cet automne.

Depuis des années, les préposés se plaignent d'être sous-payés et de voir leur tâche se complexifier un peu plus chaque jour, en raison du manque de personnel et d'une clientèle en fin de vie très vulnérable, souffrant souvent de pertes cognitives sévères.

Les ministres ont convenu qu'il était pressant de revaloriser le métier de préposé pour attirer davantage de candidats.

« Le mouvement va s'accélérer au niveau de l'embauche », a promis la ministre McCann.



Le Nouvelliste, 15 août 2019, page 11

# Coup de pouce financier

960 000 \$ de bourses pour les futurs préposés aux bénéficiaires dans la région

**MATTHIEU MAX-GESSLER**  
m.maxgessler@lenouvelliste.qc.ca

**TROIS-RIVIÈRES — Les futurs préposés aux bénéficiaires recevront bientôt un coup de pouce financier de Québec pendant leur formation, une mesure qui vise à encourager ce choix de carrière, de même qu'à favoriser la rétention et la disponibilité du personnel.**

Mercredi matin, la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, et le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Jean Boulet, ont annoncé la création de 2000 bourses d'études de 7500 \$ chacune, ce qui représente un investissement total de 15 millions \$. Les candidats à cette bourse seront sélectionnés par les établissements en santé et services sociaux de chaque région du Québec. Ils devront s'engager à terminer leur formation dans les délais prescrits et signer un contrat d'engagement de deux ans avec l'établissement qui les aura sélectionnés, sans quoi ils devront rembourser le montant reçu de Québec.

«L'instauration de ce tout nouveau programme de bourses s'inscrit dans notre démarche afin de recruter des ressources compétentes, et ce, en nombre suffisant, pour répondre

aux besoins des usagers et s'assurer que ces derniers soient en mesure de recevoir les meilleurs soins et services», a indiqué par communiqué la ministre McCann.

Les ministres Blais et Boulet ont tous deux ajouté que cette mesure vient concrétiser l'engagement de leur gouvernement à «valoriser la profession de préposé aux bénéficiaires».

Les 2000 bourses ont été créées pour l'année 2019-2020. Il ne s'agit pas d'un programme récurrent, mais il pourrait être renouvelé, si l'évaluation de ses impacts est positive.

Ces bourses seront réparties entre les établissements de santé et de services sociaux de chaque région, au prorata du nombre de préposés qu'ils emploient par rapport à l'ensemble du réseau de la santé. Le CIUSSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec pourra en distribuer 128, soit 960 000 \$.

Selon les prévisions du ministère de la Santé et des Services sociaux, le réseau de la santé aura besoin de 32 500 préposés supplémentaires d'ici cinq ans. Le CIUSSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec indique d'ailleurs avoir constaté une diminution du nombre d'inscriptions au programme de formation des préposés aux bénéficiaires dans la région. On accueille donc favorablement le coup de pouce de Québec.

«Toute initiative pour nous soutenir dans le recrutement et la rétention est la bienvenue, indique Guillaume Cliche, porte-parole du CIUSSS MCQ. Espérons que ça va nous aider à poursuivre nos efforts dans l'attraction vers ce métier-là.»

Le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers CSN Mauricie et Centre-du-Québec (SPPSAM-CSN), Pascal Bastarache, se réjouit

également de cette annonce, mais soutient que d'autres mesures destinées à rendre plus attrayante la profession de préposé aux bénéficiaires devront suivre.

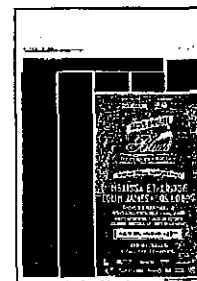
«On croit qu'il doit y avoir de multiples solutions. On doit aussi se tourner du côté des négociations pour rendre nos conditions de travail plus attrayantes pour les personnes qui veulent travailler dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il faut aussi travailler fort sur la rétention du personnel», estime-t-il, évoquant la problématique du temps supplémentaire obligatoire.

La formation Assistance à la personne en établissement et à domicile, d'une durée de 870 heures, est offerte dans les centres de formation professionnelle du Québec. À savoir si le montant de 7500 \$ qu'offrira Québec suffira à convaincre un nombre important d'étudiants de choisir la carrière de préposé aux bénéficiaires, M. Bastarache croit que tout dépend de la situation de chacun.

«Ça peut être très attrayant pour certaines personnes, celles qui habitent encore chez leurs parents, notamment. Pour les pères et les mères monoparentaux, c'est du cas par cas, il faut voir. Mais dans l'ensemble, c'est une mesure attrayante qui peut convaincre une personne d'aller vers ce métier», estime-t-il.

## REPRÉSENTATIONS SUR LE PROJET DE LOI 28

M. Bastarache était par ailleurs de passage à Québec, mardi, pour présenter le point de vue de son syndicat sur le projet de loi 28, qui propose des changements majeurs dans l'organisation du CIUSSS au Centre-du-Québec. La ministre Danielle McCann a notamment annoncé la création d'un poste de président-directeur général adjoint



qui serait responsable de la région du Centre-du-Québec. Cet ajout devrait permettre une meilleure organisation des services au Centre-du-Québec de la part du CIUSSS, qui est le seul au Québec à chevaucher deux régions.

«Le fait de respecter les particularités de chaque région, ça a ses avantages, concède M. Bastarache. Par exemple, si le Centre-du-Québec et la Mauricie n'ont pas le même taux de vieillissement de la population, il faut ajuster les services en conséquence.»

Le président du SPPSAM-CSN espère cependant que les salariés du CIUSSS ne subiront pas à nouveau les conséquences de ces changements administratifs, comme cela avait été le cas lors de l'abolition des Agences de la santé et des services sociaux, en 2015. Ce changement, opéré sous le précédent gouvernement libéral, a mené à la fusion de plusieurs syndicats et à une grande réorganisation des services.

Le Journal de Montréal, 17 août 2019, page 17

# On craint que la pénurie empire

## Il manque de préposés aux bénéficiaires dans les résidences intermédiaires

**AGENCE QMI | Le nouveau programme de bourses mis sur pied par le gouvernement Legault pour attirer plus de préposés aux bénéficiaires dans le réseau public crée du mécontentement.**

Incapables de rivaliser avec ces mesures incitatives, les résidences en milieu familial craignent de ne plus être capables de recruter de nouveaux employés.

« Cette mesure revient à déshabiller Pierre pour habiller Paul. Le bassin de travailleurs est le même. Ce sont donc dans les ressources intermédiaires que les établissements publics iront puiser les préposés », a dénoncé Johanne Pratte, directrice générale de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec.

L'organisme représente près de 1000 résidences intermédiaires. Il s'agit de petits établissements

qui accueillent des adultes vulnérables, ainsi que des personnes aux prises avec une déficience intellectuelle ou un problème de santé mentale.

### LA VAGUE COMMENCE

Selon M<sup>me</sup> Pratte, quelques-unes d'entre elles remarquent déjà un mouvement de personnel vers le réseau public depuis que Québec a dévoilé son nouveau programme, mercredi dernier.



Le Soleil, 17 août 2019, page 11

Le Nouvelliste, 17 août 2019, page 19

Le Progrès weekend, 17 août 2019, page 17

# Préposés : deux poids, deux mesures

**BRIGITTE  
BRETON**

CHRONIQUE  
bbreton@lesdeils.com



« Le gouvernement abandonne 15 000 personnes vulnérables ». « Manque scandaleux de considération ». « Indécent ». Les termes utilisés par l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec sont durs. Mais malheureusement, ils sont justifiés.

Trois ministres — Santé et Services sociaux, Aînés et Proches aidants, Travail, Emploi et Solidarité sociale — ont annoncé cette semaine un programme de bourses pour les préposés aux bénéficiaires. Québec offrira 2000 bourses de 7500 \$ aux personnes qui suivront une formation de préposés et qui s'engageront à travailler deux ans dans un établissement public.

L'idée est bonne, bien qu'il faudra plus qu'une bourse pour retenir les préposés si les conditions de travail ne sont pas à la hauteur dans deux ans. Mais le gouvernement pose des gestes et investit 15 millions \$ pour attirer plus de préposés auprès des malades. Personne ne s'en plaindra.

Le hic est que le nouveau programme risque de dégarnir les ressources intermédiaires qui elles aussi doivent prendre soin de malades et de personnes vulnérables.

Ces résidences ont déjà du mal à recruter du personnel parce que le salaire qu'elles versent au préposé

tourne autour du salaire minimum, alors que le secteur public offre 10 \$ de plus l'heure. Si en plus une bourse de 7500 \$ s'ajoute, le choix entre deux employeurs ne sera pas difficile à faire.

Or, les quelque 1000 ressources intermédiaires (RI) sont bien utiles pour désengorger les urgences et pallier le manque de places dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Quelque 15 000 personnes vulnérables vivent dans ces résidences « intermédiaires » entre le domicile, l'hôpital et le CHSLD.

Ce sont elles qui en payeront le prix si les RI perdent leur personnel ou peinent encore plus à recruter, estime la directrice générale de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, Johanne Pratte.

Celle-ci se demande si les personnes vulnérables et les préposés dans les ressources intermédiaires valent moins que les personnes vulnérables et les préposés dans un CHSLD ou un hôpital.

Les RI représentent une économie pour le gouvernement. Héberger des aînés en perte d'autonomie ou des personnes avec un handicap physique ou une déficience intellectuelle dans ce type de résidence coûte à l'État 125 \$ par jour, comparativement à 325 \$ par jour dans un CHSLD, souligne M<sup>me</sup> Pratte.

Le nombre de personnes que les CISSS dirigent vers les ressources intermédiaires n'est pas en baisse, note cette dernière. Elle craint toutefois que certaines doivent abandonner leurs activités si Québec les vide de leur personnel.

Elle appréhende un roulement de personnel accru. « C'est désagréable pour une personne âgée quand le préposé qui l'aide à prendre son bain change constamment ». Ça risque d'empirer.

L'Association a, jeudi, sollicité par lettre une rencontre dans les plus brefs délais avec la ministre des Aînés, Marguerite Blais.

« Notre réseau est de plus en plus fragilisé et nous estimons qu'il devient de plus en plus indécent de maintenir les ressources intermédiaires dans une position de survie, alors que le travail effectué par les préposés aux bénéficiaires est équivalent, voire impliquant plus de responsabilités », écrivent M<sup>me</sup> Pratte et le président du conseil d'administration, Michel Clair.

En conférence de presse mercredi, le ministre du Travail et de l'Emploi, Jean Boulet, a indiqué que les résidences privées pour aînés reçoivent de l'aide sous d'autres formes, notamment dans le cadre de la Grande corvée.

Participer à une journée de recrutement dans le cadre de la Grande corvée où une ressource intermédiaire se retrouvera à côté du kiosque d'un hôpital ou d'un CHSLD qui propose 21 \$ l'heure, ce n'est pas champion selon M<sup>me</sup> Pratte. Son association souhaiterait avoir accès au programme de bourses et obtenir de l'aide pour faire du recrutement à l'étranger.



Elle voit aussi des limites à un programme financé en partie par les partenaires du marché du travail visant à former des réfugiés, des personnes handicapées ou des gens présentement hors du marché du travail, afin qu'ils deviennent préposés aux bénéficiaires.

M<sup>me</sup> Pratte n'est pas seule à pointer les faiblesses du programme gouvernemental. Des représentants syndicaux ont aussi exprimé des critiques.

«La pénurie de main-d'œuvre n'est pas causée par les coûts de formation, mais plutôt par les conditions déplorables des travailleurs et des travailleuses», selon le syndicat des Teamsters, qui réclame un décret pour réduire la disparité entre le privé et le public.

Avec les négociations à venir, la population pourra voir jusqu'où le gouvernement de François Legault est prêt à aller pour améliorer le sort des aînés, des malades et des personnes qui prennent soin d'eux.

La Voix de l'Est, 23 août 2019, page 19  
 La Tribune, 23 août 2019, page 16

## BOURSES AUX PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

# Pas la seule mesure, dit McCann

LIA LÉVESQUE

La Presse canadienne

MONTRÉAL — Aux syndicats qui trouvent insuffisante comme mesure la bourse offerte aux préposés aux bénéficiaires, la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, réplique qu'il ne s'agit pas du seul outil qu'elle propose pour améliorer la situation.

La semaine dernière, la ministre a annoncé que 2000 bourses de 7500\$ seraient versées à des candidats intéressés à devenir préposés aux bénéficiaires, dans l'espoir d'alléger la pénurie qui frappe le Québec. Ils doivent être parrainés par un établissement et s'engager à y travailler au moins deux ans.

Québec estime qu'il faudrait embaucher 30 000 préposés aux bénéficiaires d'ici cinq ans dans le réseau des CHSLD (Centres d'hébergement et de soins de longue durée). À l'heure actuelle, 5100 postes de préposés aux bénéficiaires sont

vacants et cherchent preneur.

Depuis l'annonce de ces bourses, des syndicats ont dit juger la mesure insuffisante pour régler le problème de pénurie de préposés, puisque nombreux sont ceux qui quittent le métier, vu la charge de travail et les autres conditions de travail. Le Syndicat canadien de la fonction publique, affilié à la FTQ, a aussi déploré le fait que le ministre ne reconnaît pas la formation qu'il exige par un rangement salarial en conséquence pour les préposés.

Interrogée à ce sujet jeudi, alors qu'elle donnait une conférence de presse à Montréal sur l'aide aux groupes communautaires dans la santé, la ministre McCann a fait valoir que d'autres mesures étaient en voie d'être adoptées ou le seraient prochainement.

Elle cite par exemple le fait que les directions d'établissements veillent présentement à stabiliser les équipes et à créer davantage de postes permanents et

réguliers — ce qui rend ces postes de préposés aux bénéficiaires plus intéressants.

De même, il y a un budget supplémentaire qui a été octroyé, cette année, pour le « coaching » des préposés aux bénéficiaires, a-t-elle ajouté. « C'est une demande qu'ils nous ont faite ».

« On donne aussi la possibilité, dans certains établissements, que des gens qui sont en formation pour devenir des préposés aux bénéficiaires travaillent comme aides de service. Ça, ça aide les établissements et ça aide une personne qui suit une formation », a-t-elle ajouté.

« C'est un ensemble de mesures pour améliorer les conditions de travail de nos préposés aux bénéficiaires », et pas seulement des bourses, a-t-elle insisté.

De même, la négociation du secteur public, dont le processus se mettra en branle cet automne, doit permettre d'améliorer les conditions de travail de l'ensemble des employés de l'État.



OPINION**LE PROGRAMME DE BOURSES, UNE FAUSSE BONNE IDÉE**

JOHANNE PRATTE ET MICHEL CLAIR

RESPECTIVEMENT DIRECTRICE GÉNÉRALE ET PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION DES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC

Le gouvernement du Québec a annoncé, le 14 août dernier un programme de bourses pour les préposés aux bénéficiaires.

Bien que nous saluions cette volonté de trouver des solutions pour la pénurie de main-d'œuvre dans le système de santé du Québec, cette initiative est de la poudre aux yeux : une fausse bonne idée qui déplacera simplement un sérieux problème et affaiblira un réseau déjà en état de survie.

Les 950 ressources intermédiaires d'hébergement (RI) accueillent plus de 15 000 personnes vulnérables - des aînés en perte d'autonomie, des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, un handicap physique, une problématique de santé mentale ou de toxicomanie - dans toutes les régions du Québec. Elles subissent aussi déjà grandement la pénurie de préposés aux bénéficiaires.

**COMPÉTITION DÉLOYALE**

Le programme de bourses pour recruter des préposés aux bénéficiaires en CHSLD aura un effet dévastateur sur les ressources intermédiaires d'hébergement, puisque c'est chez nous que les établissements publics iront puiser leurs préposés. En effet, bien que nous soyons financés entièrement par le gouvernement, les salaires en RI sont, en moyenne, 10 \$ l'heure moins élevés que dans le réseau public pour un travail équivalent et qui implique parfois même davantage de responsabilités.

Les ressources intermédiaires au Québec ont un rôle primordial au sein du réseau de la santé. Mais sans levier pour attirer des préposés aux bénéficiaires, il sera beaucoup plus difficile de poursuivre nos activités sans atteinte aux différents services offerts aux personnes vulnérables.

En cannibalisant les ressources au sein de son propre réseau, le gouvernement ne manque pas seulement scandaleusement de considération pour les ressources intermédiaires ; il met en péril notre survie.

Il est indécent de maintenir les ressources intermédiaires dans cette position en instaurant une compétition déloyale en termes d'attractivité de la main-d'œuvre. Nous nous battons déjà à armes inégales avec le réseau public et cette annonce ne fait que fragiliser encore plus notre situation.

**PÉNURIE DE 2500 PRÉPOSÉS**

La pénurie de main-d'œuvre est sans précédent pour les RI et pourrait avoir un impact à très court terme sur les services offerts. Cette situation est d'autant plus dramatique que plus de 2500 postes sont actuellement à pourvoir dans nos ressources, selon une récente enquête. Les effets se font déjà sentir ; plusieurs RI ont perdu de leurs employés au profit du réseau public de la santé, quelques jours seulement après cette annonce.

Il est essentiel que le gouvernement revoie sa décision, et rapidement, afin d'inclure l'ensemble du réseau de la santé dans ses politiques, au profit des principaux concernés : les bénéficiaires.

Le Soleil, 29 août 2019, page 12

## PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE

# Des quarts de travail de préposés comblés par des infirmières

LIA LÉVESQUE

La Presse canadienne

**MONTREAL** — La pénurie de préposés aux bénéficiaires est telle que des infirmières et infirmières auxiliaires ont fait des heures supplémentaires comme préposées, mais rémunérées selon leur salaire d'infirmière.

La situation s'est notamment produite dans au moins deux Centres intégrés de santé et de services sociaux, celui de la Chaudière-Appalaches et celui de la Mauricie-Centre-du-Québec, qui éprouvent de sérieux problèmes de recrutement de préposés.

Le CISSS de la Chaudière-Appalaches a dû recourir à cette « mesure exceptionnelle » vu le nombre de quarts de travail qui n'étaient pas comblés, particulièrement dans les CHSLD et pour des quarts de soir, de nuit et de fin de semaine, a confirmé en entrevue avec La Presse canadienne, mercredi, Mireille Gaudreau, relationniste.

« On a fait un appel à tous, à l'interne. On a fait un appel aux employés de tout type, qui occupent n'importe quel titre d'emploi » pour combler ces quarts de travail qui étaient restés à découvert. Et ces infirmières ou infirmières auxiliaires touchent alors leur taux de salaire régulier, qui est évidemment plus élevé que celui d'un préposé aux bénéficiaires.

Josée Jenkins, présidente du syndicat local rattaché au Syndicat québécois des employés de

service (SQEES), affilié à la FTQ, a vu des cas d'infirmières et infirmières auxiliaires combler ainsi des quarts de travail de préposés aux bénéficiaires.

« J'ai des centres d'hébergement, sur trois quarts de travail les week-ends, on se retrouve à moins huit préposés aux bénéficiaires. Ce sont eux [elles] qui viennent combler les quarts qui sont à découvert, malheureusement », a relaté M<sup>me</sup> Jenkins.

« Une infirmière, qui est bachelière, qui vient faire du travail de préposé aux bénéficiaires, gagne un très bon salaire pour faire du travail de préposé aux bénéficiaires. Et en temps supplémentaire, en plus! » s'est-elle exclamée.

## EN MAURICIE AUSSI

Au CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec, l'agente d'information Julie Michaud rapporte la même problématique causée par une pénurie de préposés aux bénéficiaires. Là aussi, combler ces quarts de préposés par des infirmières, voire par d'autres professionnels, « ça s'est fait ». Mais elle ne peut dire le nombre de cas.

Dans ce CISSS, même « les gestionnaires sont venus prêter main-forte et ils sont payés, les gestionnaires, à leur taux horaire à eux », a précisé M<sup>me</sup> Michaud.

## ET AILLEURS

Un autre syndicat, cette fois au CISSS de la Montérégie-Ouest, rattaché au Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) affilié à la FTQ, a rapporté la même problématique liée à la pénurie de préposés.

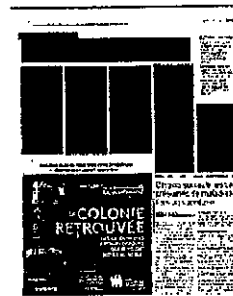
« Il existe plusieurs façons : il y a des infirmières auxiliaires qui rentrent à taux simple pour faire carrément le travail de préposé; il y en a d'autres qui rentrent en temps supplémentaire, à leur salaire, bien entendu. Et même dernièrement, ils ont commencé à demander à des professionnels s'ils étaient prêts à rentrer les fins de semaine pour faire quelques tâches de préposés, plus leurs tâches à eux. Ce sont des professionnels qui gagnent 40 \$ l'heure », a rapporté Simon Beaulieu, président du syndicat local du SCFP.

## AUTRES MOYENS

Québec vient d'annoncer que 2000 bourses de 7500 \$ seront offertes à des candidats qui suivront une formation de préposé aux bénéficiaires. Les candidats doivent s'engager à travailler durant au moins deux ans dans l'établissement qui les parraine. Québec espère pouvoir embaucher 30 000 préposés aux bénéficiaires d'ici cinq ans pour répondre à la demande, qui va en augmentant, vu le vieillissement accéléré de la population.

La semaine dernière, la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, avait souligné que d'autres moyens avaient également été déployés par le Ministère, comme un budget supplémentaire pour le coaching des préposés aux bénéficiaires.

M<sup>me</sup> Michaud, du CISSS de la Mauricie-Centre-du-Québec, cite aussi « plusieurs incitatifs financiers à l'interne », comme des frais de déplacement qui peuvent être remboursés, dans certains cas, et



un montant offert lorsque l'employé accepte de travailler durant deux fins de semaine consécutives.

## **Échelle salariale**

- › Au premier échelon, un préposé aux bénéficiaires dans le secteur public gagne 20,55 \$ l'heure et jusqu'à 22,35 \$ au cinquième et dernier échelon.
- › Une infirmière auxiliaire gagne 22,59 \$ au premier échelon et jusqu'à 30,46 \$ au 12<sup>e</sup> et dernier échelon.
- › Une infirmière gagne 24,08 \$ l'heure au premier échelon et jusqu'à 39 \$ l'heure au 18<sup>e</sup> et dernier échelon.

## Des préposés recrutés à l'étranger mieux traités

**FRANÇOIS CORMIER**  
Agence QMI

Les préposés aux bénéficiaires recrutés à l'étranger jouiront de conditions de travail plus avantageuses que ceux embauchés sur le territoire québécois, selon des documents sur lesquels TVA Nouvelles a mis la main.

Non seulement ils auront droit à une garantie de travail d'au moins 30 heures par semaine, mais ils pourront également toucher le salaire le plus élevé pour un préposé, soit 22,35 \$ l'heure.

« Je suis préposé aux bénéficiaires depuis 17 ans et je ne gagne pas ce salaire, illustre Frédéric Brisson, président du conseil provincial des affaires sociales (SCFP). Nous ne sommes pas contre le recrutement à l'étranger, mais il faut aussi reconnaître les années d'ancienneté et l'expérience pour les préposés déjà en place. »

### COMME LES AUTRES

Au ministère de la Santé et des Services sociaux, une porte-parole explique que « les préposés aux bénéficiaires [sélectionnés à l'étranger] ont une expérience de plus de quatre ans, et sont donc recrutés au cinquième échelon de salaire, comme le serait n'importe qui d'autre dans le réseau. »

Une interprétation que conteste le syndicat.

« Le 2 avril, un exercice a fait en sorte que nous sommes descendus au quatrième échelon malgré l'expérience, explique Frédéric Brisson. De plus, on a plusieurs préposés qui n'ont pas les mêmes garanties d'heures et qui n'ont pas 30 heures par semaine. »

« C'est important d'aller chercher des préposés ailleurs, mais on leur donne de meilleures conditions lorsqu'ils arrivent de l'étranger. Il faut les donner à tout le monde, on a besoin d'eux », lance le député péquiste Harold LeBel.

Pour justifier la garantie d'heures, le ministère de la Santé explique qu'il « s'agit d'un critère établi par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, comme pour tous les critères du recrutement international qui mènent à un permis de travail temporaire. »





ICI Radio-Canada - Estrie (site web)  
Estrie, jeudi 19 septembre 2019 197 mots

## Situation critique dans certains services du CHUS

Radio-Canada

Certains services du CHUS pourraient être « fragilisés » au cours des prochains jours en raison d'un manque de personnel.

La situation touche autant l'Hôpital Fleurimont que l'Hôtel-Dieu.

Un appel à la compréhension a été lancé aux utilisateurs. Ils pourraient attendre plus longtemps, voir leurs examens ou rendez-vous être reportés et même être transféré temporairement en CHSLD.

La direction explique la situation par le fait que plusieurs employés ont échelonné leurs vacances jusqu'en octobre, que les étudiants qui ont travaillé cet été sont maintenant de retour à l'école et que les futures infirmières qui passeront leur examen de l'Ordre au cours des prochains jours sont en congé, entre autres.

Aussi, l'utilisation au maximum de la capacité de nos lits et de nos plateaux chirurgicaux sont les principales raisons qui nous placent dans cette réalité, ajoute directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Josée Paquette.

Les employés sont invités à faire part à la direction de leur disponibilité supplémentaire. La direction indique que les infirmières de recherche, les infirmières praticiennes spécialisées et les gestionnaires ayant conservé leurs compétences en soins infirmiers ont été appelés en renfort.

Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Estrie (site web)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190919-CRE-009

Aussi paru dans 3 septembre 2019 - Beauce Média (QC) (site web)  
 L'Éclaireur-Progress (St-Georges, QC) (site web)

## Des CHSLD où il est plus difficile de travailler ?

FRÉDÉRIC DESJARDINS

**SANTÉ.** La région Chaudière-Appalaches compte 29 CHSLD. Celui de Beauceville a fait la manchette à quelques reprises, pour des incidents reliés au métier de préposé aux bénéficiaires.

En mars 2017, le journal avait écrit que ce CHSLD aurait mis un certain temps avant de prendre des dispositions contre une préposée aux comportements discutables.

Onze résidents auraient été victimes du mauvais comportement de la préposée, qui a été congédiée par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA). La Sûreté du Québec avait ouvert une enquête, les familles touchées ne s'étant pas identifiées.

La même année, en décembre, les préposées Vanessa Groleau-Champagne et Cynthia Poirier ont accepté de partager leur quotidien professionnel. Manon Trudel, chef d'unité à Beauceville, nous avait confirmé les conditions difficiles auxquelles étaient exposés les préposés.

Selon Nellie Roy, coordonnatrice aux ressources humaines au CISSS-CA, le CHSLD de Beauceville accueille des cas plus lourds que d'autres établissements similaires.

«En Beauce, ce CHSLD est aussi beaucoup plus gros que ceux de Saint-Georges et celui à Saint-Proper. On y retrouve plusieurs cas de comportements agressifs chez les résidents», explique-t-elle.

Les préposés, s'ils le souhaitent, peuvent suivre un cours de 14 heures intitulé Intervention thérapeutique lors de conduites agressives. Cette formation est plus approfondie que celle offerte auprès des étudiants au DEP.

«Ce ne sont pas tous les préposés qui sont à l'aise avec des résidents agressifs. On n'oblige jamais un employé à travailler dans un CHSLD s'il ne veut pas», rappelle Mme Roy.

**MÉCANISME DE PLAINTES** En juillet dernier, Linda Lavoie, infirmière au CHSLD de Beauceville, avait reçu un avis disciplinaire après sa sortie dans les médias concernant les conséquences du manque de personnel.

Nellie Roy rappelle qu'un mécanisme de plaintes existe à l'interne pour répondre aux demandes des employés, toutes catégories confondues.

«Dans les comités sur le climat de travail, les employés partagent publiquement leurs préoccupations. Ça peut se dérouler en parole ou à l'écrit, en collaboration avec le syndicat», dit-elle.

Rappelons qu'entre janvier 2014 et décembre 2017, 62 290 accidents et incidents ont été signalés par des employés dans les établissements du CISSS-CA. La moitié de ces événements se sont produits en CHSLD. Il est toutefois impossible de savoir si des solutions ont été apportées.

[fdesjardins@leclaireurprogres.ca](mailto:fdesjardins@leclaireurprogres.ca)

### Illustration(s) :

(Photo L'Éclaireur Progress - Archives)

Le CHSLD de Beauceville héberge plus de résidents sujets à des comportements agressifs.



La Presse (site web)  
Enquêtes, samedi 7 septembre 2019 4958 mots

Grande enquête

## Bavures médicales fatales

KATIA GAGNON, GABRIEL BÉLAND, TRISTAN PÉLOQUIN, SIMON-OLIVIER LORANGE

**Ils sont morts de soif, étouffés par leur ceinture de contention, la gorge brûlée par du détergent, ou tués par un médicament trop puissant. Pas moins de 200 aînés et personnes vulnérables sont morts au cours des 20 dernières années à la suite d'accidents médicaux dans des résidences qui les hébergeaient, montre un décompte de La Presse. Et cela n'est que la pointe d'un invisible iceberg, puisque ces bavures fatales sont sous-rapportées.**

### Mort de soif en CHSLD

QUÉBEC - Claude Garneau avait soif. Il a passé les deux derniers mois de sa vie à avoir soif. Jusqu'à en mourir. Son histoire, jamais médiatisée, est probablement l'une des plus crève-cœur parmi les quelque 200 rapports du coroner qui, depuis 20 ans, se sont penchés sur des accidents médicaux survenus dans des lieux où l'on héberge des aînés et des personnes vulnérables.

Les aînés sont les premières victimes des accidents médicaux, démontre la recension par *La Presse* de plus de 900 rapports de coroners qui ont enquêté sur les bavures fatales dans l'ensemble du réseau de la santé. Ce décompte inédit nous permet de braquer les projecteurs sur les décès qui relèvent de l'erreur ou de la négligence du personnel de soins, ce que ne permet pas de faire le rapport annuel produit par le Ministère sur les incidents et accidents dans le réseau.

Les résidences privées pour aînés et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) cumulent près de 160 morts résultant d'accidents médicaux en deux décennies. Plus de 40 autres accidents médicaux mortels sont survenus dans des résidences pour personnes vulnérables telles les déficients intellectuels, les handicapés ou les personnes souffrant de maladie mentale. Tous établissements confondus, en incluant les hôpitaux, les victimes d'accidents médicaux sont en général des aînés : plus de la moitié des personnes mortes (56,2 %) étaient âgées de plus de 60 ans.

Mais revenons à Claude Garneau. L'homme de 84 ans, qui était en perte d'autonomie, vivait au CHSLD Saint-Augustin, près de Québec. Veuf et père de trois enfants, il souffrait d'une quinzaine de problèmes de santé. Il avait notamment de la difficulté à manger et à boire sans s'étouffer.

C'est à l'été 2015 que la famille constate que l'homme est mal en point. M. Garneau a été changé d'étage. Sa santé périclité. Une réunion est organisée le 3 septembre avec un membre de la famille et le personnel soignant.

**« La famille souligne que M. Garneau n'a pas à portée de main un pichet d'eau. Bien qu'un avis général ait été diffusé pour que chaque patient reçoive de l'eau, la consigne ne semble pas avoir été respectée. »**

- Extrait du rapport de la coroner Andrée Kronström

Cinq jours plus tard, le médecin « constate que l'hydratation du patient est insuffisante ». Visiblement préoccupé, le médecin repasse au chevet de l'homme 72 heures plus tard. Il constate que la situation ne s'est pas améliorée et prescrit « une augmentation de l'apport hydrique quotidien ».

Début novembre, M. Garneau est grabataire : il ne peut plus quitter son lit. Le 11 novembre, le médecin remarque qu'il est assoiffé, sa peau et sa langue sont sèches. Il insiste de nouveau sur l'importance d'hydrater l'homme. Il demande aussi que les apports d'eau soient inscrits au dossier.

Des résultats de test en laboratoire ne mentent pas : ils trouvent dans le sang du patient une « augmentation considérable du sodium » liée à la déshydratation. Le lendemain, le médecin informe la famille : la déshydratation

est chronique. Puis le 13 novembre, sa condition périlite, les traitements palliatifs commencent, il devient inconscient et « fait de nombreuses pauses respiratoires ».

Claude Garneau meurt dans la nuit du 13 au 14 novembre.

La coroner conclut que l'octogénaire est mort d'hypernatrémie - augmentation du taux de sodium dans le sang - en lien avec une déshydratation chronique. « Apport hydrique insuffisant », note le rapport.

L'automne 2015 a été difficile au CHSLD Saint-Augustin. Deux décès se sont retrouvés coup sur coup sur le bureau du coroner : celui de Claude Garneau et celui de René Bélanger, qui, juste avant sa mort, s'est fait administrer par erreur une double dose de médicament à cinq reprises.

Le coroner conclut que l'erreur « n'a probablement pas contribué au décès ». Il note cependant qu'elle aurait pu être mortelle chez d'autres patients. Elle s'est produite selon l'enquête à cause d'une erreur mathématique ; une règle de trois mal appliquée. Mais elle découle aussi, selon le coroner, du fait que l'infirmière de garde ce soir-là, seule autorisée à évaluer les patients et à ajuster les traitements, avait 175 patients à sa charge et qu'elle était débordée.

Le CHSLD Saint-Augustin assure aujourd'hui avoir appliqué toutes les recommandations du coroner faites dans la foulée de ces deux morts, et même davantage. Les infirmières ont maintenant moins de patients à leur charge et la méthode de calcul pour les médicaments a été révisée, assure Sylvie Bonneau, directrice des soins infirmiers du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Après la mort de Claude Garneau, l'établissement a aussi « mis en place une formation sur la déshydratation, qui est obligatoire », explique Mme Bonneau.

#### **« Ma mère pourrissait de l'intérieur »**

La première cause de décès des aînés morts à la suite d'un accident médical, ce sont les soins médicaux déficients. Mauvais diagnostic, plaies de lit non soignées, ou carrément négligence. La deuxième, ce sont les erreurs de médication : on administre le mauvais médicament ou une dose trop importante. Et la troisième concerne la sécurité des gens âgés, comme les alarmes qui ne fonctionnent pas sur les portes de sortie, par exemple.

Les soins médicaux déficients, c'est exactement ce qui a tué Gilberte Lemieux. En avril 2011, l'état de santé de la dame de 83 ans se détériorait depuis plusieurs jours, au CHSLD de Saint-Eustache, lorsque le médecin a enfin compris ce qui clochait : Mme Lemieux avait une plaie de lit « béante » et « surinfectée » au coccyx, que le personnel infirmier n'avait pas notée dans son dossier.

« Gestion des soins de santé déficiente », personnel qui a « travaillé en silo », lacunes importantes dans le suivi clinique. Les rapports du coroner, du Protecteur du citoyen et du CSSS Lac-des-Deux-Montagnes qui ont suivi la mort de cette dame, en avril 2011, n'ont pas été tendres à l'égard du personnel qui en avait soin.

« Ma mère pourrissait de l'intérieur », se remémore son fils, Gilbert Vachon, en entrevue avec *La Presse*, qui a mené un long combat pour obtenir le dossier de sa mère et s'assurer qu'une enquête aille au bout de l'affaire.

**« Quand elle est arrivée à l'hôpital, elle était en train de se décomposer. Ce n'est pas quelque chose d'agréable à dire, mais c'est ça qui s'est passé. »**

- Gilbert Vachon, fils de Gilberte Lemieux

Arrivée au CHSLD de Saint-Eustache en mars 2010 après avoir subi un accident vasculaire cérébral, Mme Lemieux avait d'importantes difficultés de motricité. Le rapport d'enquête du CSSS souligne qu'elle souffrait aussi de « difficultés d'adaptation », qu'elle était très anxieuse et « très exigeante » à l'égard du personnel, qui avait du mal à répondre à toutes ses attentes.

Quelques mois après son arrivée, le personnel a noté une « atteinte à l'intégrité de la peau » au coccyx de Mme Lemieux. Un plan d'intervention avec une crème protectrice a été établi. Aucun suivi de contrôle n'a cependant été inscrit au dossier, jusqu'à ce que, quatre mois plus tard, une infirmière note que la rougeur était devenue une

plaie. Le médecin n'en a pas pour autant été avisé immédiatement. Lors de quatre visites qu'il a faites au CHSLD, il n'a pas examiné la plaie de Mme Lemieux.

« Elle disait au médecin qu'elle avait mal au dos. Lui, il ne lui baissait pas les culottes pour voir. Il n'y a rien dans le dossier qui lui indiquait qu'il y avait un problème », affirme son fils.

Quand le médecin a finalement examiné la plaie pour la première fois, celle-ci était déjà très profonde et malodorante. Au moment de son transfert à l'hôpital, Mme Lemieux n'était pas allée à la selle depuis huit jours et avait une accumulation de matières fécales dans le rectum.

**« Moi, elle me disait qu'elle avait du feu dans les fesses. J'ai lavé ma mère, mais sans jamais regarder, j'avais une certaine pudeur. Aujourd'hui, si j'ai un message à lancer aux gens, c'est que si vous avez des parents en CHSLD qui se plaignent de douleurs, n'hésitez pas à regarder. Et aussi, si un malheur se produit, demandez une enquête du coroner. »**

- Gilbert Vachon, fils de Gilberte Lemieux

Dans ce cas-ci, l'enquête du coroner a été demandée plus d'un mois et demi après la mort de Mme Lemieux. La coroner Catherine Rudel-Tessier a conclu qu'il était déjà trop tard pour soigner la patiente lorsqu'elle a été transférée à l'hôpital : « Mme Lemieux n'aurait pas dû mourir de cette façon et à ce moment-là. Il lui aurait fallu des soins appropriés. Son décès aurait pu être évité. »

À la suite de sa propre enquête pour découvrir les « défaillances systémiques » qui ont mené à ce décès, le CISSS des Laurentides a notamment mis sur pied un « registre des plaies de pression » couvrant ses 14 centres d'hébergement. « Toutes les lésions de pression sont obligatoirement déclarées », assure la porte-parole Thais Dubé, et les employés suivent une formation particulière sur les soins de plaies dès leur embauche.

Les recommandations découlant des différentes enquêtes, explique Mme Dubé, « ont fait l'objet d'un strict suivi afin de s'assurer que nos équipes aient tous les outils nécessaires pour qu'une telle tragédie ne se reproduise plus jamais ».

#### *Rectificatif*

*Cet article a été modifié pour retirer une photo du CHSLD Vigi-Saint-Augustin, à Saint-Augustin-de-Desmaures, qui n'a rien à voir avec cette histoire. Les faits entourant la mort de M. Claude Garneau se sont plutôt produits au CHSLD Saint-Augustin, situé à Beauport. Nos plus sincères excuses.*

#### **Les dessous de notre enquête**

En novembre dernier, notre chercheur, William Leclerc, a demandé au Bureau du coroner de nous envoyer tous les rapports décrivant des décès correspondant à des accidents médicaux ayant eu lieu entre 1998 et 2018, qu'ils soient survenus en hôpital, en CHSLD, dans des résidences privées pour aînés ou des ressources intermédiaires pour personnes déficientes ou souffrant de maladie mentale.

Ces cas sont disséminés dans la banque de données du Bureau du coroner sous les termes de « décès accidentel » ou de « mort naturelle » et ne sont pas nécessairement faciles à repérer. Le transfert des rapports s'est donc fait en plusieurs parties, s'échelonnant sur les mois de décembre, janvier et février. Il faut préciser que les coroners, débordés par la tâche, accusent parfois beaucoup de retard dans la production de leurs rapports, ce qui peut expliquer le faible nombre de rapports transmis pour les années 2017 et 2018.

Nous avons volontairement exclu du décompte les morts causées par des étouffements, des chutes ou des incendies majeurs, des événements qui sont très souvent purement accidentels. Finalement, 101 rapports ont aussi été exclus du décompte car ils ne correspondaient pas à la définition d'un accident médical. Au total, notre document final compte 928 cas entre les années 1998 et 2018.

Le ministère de la Santé définit ainsi un accident médical : une action ou une situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé de l'utilisateur. Dans le cas qui nous occupe, la

conséquence était extrême, soit la mort. Dans la plupart des rapports que nous avons recensés, les coroners avaient jugé la mort évitable, ou alors ont recommandé aux ordres professionnels de se pencher sur la qualité des soins offerts aux patients.

Quatre personnes ont participé à la lecture et à la recension de ces rapports, les journalistes Katia Gagnon et Caroline Touzin, ainsi que deux stagiaires, Manon Louvet et Félix David. Cette opération de lecture s'est étendue sur plusieurs mois.

Nous avons noté pour chaque cas le nom, l'âge du patient, l'année de la mort, l'établissement mis en cause ainsi que la région. Nous avons également noté le type d'accident médical, classifiant chaque rapport dans l'une de ces catégories : opération, médication, surveillance, accouchement, transfert, appareil, contention et soins médicaux. Cette dernière catégorie inclut notamment les diagnostics erronés, le suivi médical déficient et les soins infirmiers.

Sur 926 dossiers, nous en avons recensé 172 plus dramatiques, où les accidents étaient plus manifestes, ou alors très étonnants.

Nos experts en données, Thomas de Lorimier et Pierre Meslin, ont ensuite fait des compilations par âge, par établissement, par région, ainsi que par cause de décès.

Nous avons ensuite soumis nos données au professeur André-Pierre Contandriopoulos, de l'École de santé publique de l'Université de Montréal, qui nous a épaulés dans l'analyse avancée des données.

### **La pointe de l'iceberg**

Quand Lucie Gibeau s'est rendue à la résidence Parc Jarry un dimanche matin de décembre 2009, elle se doutait bien de la nouvelle qui l'attendait. Son père Maurice, 84 ans, était extrêmement malade et n'avait plus de qualité de vie. Problèmes pulmonaires, cardiaques, anxiété, dépression. Depuis un bon moment, il attendait la mort.

Elle ne s'est donc pas formalisée lorsqu'un médecin sur place lui a offert ses condoléances avant même qu'elle sache que son père s'était éteint. Une simple maladresse, s'est-elle dit. Elle n'a pas davantage posé de questions lorsque le même médecin lui a demandé de valider l'heure estimée de la mort.

La réalité, c'est que personne ne savait le moment auquel M. Gibeau avait rendu son dernier souffle. Car le préposé de nuit avait débranché le système d'appel d'urgence au début de son quart de travail à 22 h 30 afin de pouvoir dormir. Il n'a fait aucune ronde pendant la nuit - les images de surveillance confirment qu'il n'a fait aucun déplacement de 23 h 45 à 5 h 45. Il a réactivé le système d'urgence à 6 h 30.

Ce n'est qu'au petit matin que le résidant a été trouvé sans vie, emporté par un épisode d'insuffisance respiratoire. Mourir étouffé était l'une de ses phobies, raconte sa fille Lucie.

Or, la famille ignorait tout de cette situation. Pire encore, c'est un journaliste, alerté par une dénonciation anonyme, qui a mis Mme Gibeau au courant des circonstances entourant la mort de son père.

Elle a finalement pu rencontrer les autorités du CSSS du Coeur-de-l'Île, établissement auquel la résidence Parc Jarry, une ressource intermédiaire, était rattachée.

**« Ils avaient l'air complètement déconnectés. Ils me disaient de ne pas m'en faire, que ce n'était pas ce qui était arrivé. Ils n'ont jamais voulu accepter de dire qu'il y avait eu négligence. À un point tel que j'ai fini par douter que l'histoire était vraie. »**

- Lucie Gibeau

La coroner Catherine Rudel-Tessier s'est emparée de l'affaire au mois de mai 2010. Son rapport est sans appel : la conduite de l'employé de nuit est « contraire à toute éthique professionnelle ». Elle précise toutefois qu'il est impossible de savoir si la négligence est en cause dans la mort de M. Gibeau.

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées (AQDR) a déposé une plainte criminelle contre la résidence Parc Jarry en 2011, mais aucune accusation n'a été déposée. Le préposé a été congédié et on a mis en place un système qui force l'équipe de nuit à faire des comptes rendus systématiques.

### Des chiffres inquiétants

Ce silence de la part d'un établissement, expérimenté par la famille Gibeau, est loin d'être un cas isolé. À de très nombreuses reprises dans les 900 rapports consultés par *La Presse*, les coroners se plaignent de ne pas avoir été informés d'un décès.

« C'est nettement sous-déclaré, ces problèmes-là », déclare sans ambages le coroner Jean Brochu, également médecin, qui a été mandaté par le Bureau du coroner pour répondre à nos questions. Par crainte d'être tenus responsables ou par simple ignorance, les médecins négligent souvent de déclarer une mort accidentelle.

**« Si le résultat de l'histoire peut passer comme une mort naturelle, il arrive souvent qu'il ne soit pas déclaré. Et c'est très difficile d'avoir une idée de ce qui est sous-déclaré, parce que, précisément, ça ne l'est pas. »**

- Le coroner Jean Brochu

Le professeur Régis Blais, vice-doyen de l'École de santé publique de l'Université de Montréal, a participé à deux des rares études qui se sont penchées sur la question des accidents médicaux. Dans l'une d'elles, publiée en 2008, il a notamment comparé les rapports d'accidents et d'incidents, qui doivent être remplis par les hôpitaux dans de tels cas, avec les dossiers des patients. Dans seulement 15 % des cas où un accident médical était survenu - pas nécessairement mortel -, l'hôpital avait bel et bien rempli un rapport d'accident.

Les médecins, observe-t-il en entrevue avec *La Presse*, « ne prennent pas le temps de remplir ces rapports. Si ça prend plus que deux minutes, ils ne s'en occupent pas. Ce sont les infirmières qui les remplissent. Et souvent, il y a bien des choses qu'elles ne peuvent pas voir... » De plus, les médecins ont parfois peur des conséquences. « S'il arrive quelque chose de grave et qu'un médecin ne veut pas être blâmé, il peut éviter de le déclarer, par peur des représailles. C'est évidemment de la mauvaise pratique », dit M. Blais.

« En 2015, un collègue a eu affaire à un neurochirurgien d'expérience, d'un grand hôpital de Montréal. Il lui a demandé pourquoi il n'avait pas déclaré un décès. Il lui a répondu qu'il n'avait pas besoin du coroner, car il savait pourquoi le patient était mort ! En 15 ans, il n'avait jamais fait appel au coroner. Et c'est un neurochirurgien ! Avez-vous une idée combien on a manqué de décès ? », s'indigne le coroner Brochu.

Normalement, tous les établissements de santé sont tenus de remplir des rapports chaque fois que surviennent en leurs murs des incidents ou des accidents de nature médicale. Les incidents n'ont pas d'impact sur les patients, mais, dans le cas des accidents, il y a un impact sur le patient, la conséquence ultime étant la mort.

Ces événements sont ensuite colligés par le ministère de la Santé dans un rapport annuel. Depuis 2011, on observe que le nombre de décès déclarés a plus que doublé, passant de 198 en 2011 à 421 en 2017... probablement pas parce qu'on y meurt plus, mais parce que les établissements les déclarent davantage, croient les experts.

Ainsi, notre enquête, estime André-Pierre Contandriopoulos, lui aussi professeur à l'École de santé publique de l'Université de Montréal, « n'est que la toute petite pointe d'un énorme iceberg ». Les cas déclarés au coroner, estime-t-il, sont bien inférieurs à la réalité. Même les rapports d'incidents et d'accidents sont « éclairants, mais pas suffisants », croit-il.

**« Il faut que les établissements prennent l'habitude de déclarer. Et que cette déclaration ne soit pas l'admission d'une erreur, mais plutôt une façon de s'améliorer. Malheureusement, dans les hôpitaux, les mentalités ne sont pas encore rendues là. »**

- André-Pierre Contandriopoulos, professeur à l'École de santé publique de l'Université de Montréal

### Les familles à la rescousse

En l'absence de déclaration par les médecins ou les établissements, les coroners doivent donc parfois compter sur les archivistes des hôpitaux, qui voient passer tous les dossiers, ou alors sur les familles elles-mêmes pour déclarer des morts qui auraient dû être signalées par les établissements.

Des exemples ? La mort de Christine Sasseville, 39 ans, survenue lors d'un accouchement qui a mal tourné en 2009, n'a jamais été signalée au coroner par l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, où elle est survenue. C'est son conjoint qui a dû appeler lui-même le Bureau du coroner. Or, le jugement de la coroner Catherine Rudel-Tessier est lapidaire : « Malheureusement, la patiente n'a pas eu tous les soins que nécessitait son état. »

Même scénario dans le cas de Steve Gagné, 47 ans : ses proches ont dû eux-mêmes signaler le décès au coroner en 2012; un an et demi après la mort de M. Gagné, emporté par une embolie pulmonaire 18 heures après son congé de l'hôpital. La femme d'Yves Adam, 62 ans, a elle aussi dû réclamer l'intervention du coroner, sept mois après la mort de son mari à cause d'une surdose d'opioïdes. Le coroner conclura que son mari « n'aurait pas dû mourir cette nuit-là ».

Parfois, les établissements signalent les morts, mais avec beaucoup de retard. Le Centre hospitalier de l'Université Laval a mis près de 20 jours à signaler au coroner la mort de la petite Maïka Patry, 5 ans, en 2013. Ou alors, les médecins ne collaborent pas. « J'ai demandé à deux reprises par écrit au Dr B. de m'expliquer le congé de madame malgré le fait que son état semblait tout à fait instable », écrit le coroner Luc Malouin à la suite de la mort de Régina Brisson en 2005.

Et les enquêtes internes réalisées par les hôpitaux sont, dans certains cas, bâclées : trois ans après la mort de Claudette St-Onge, en 2007, le coroner Jacques Ramsay conclut que l'enquête menée par le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) était « sommaire, et à [son] sens, insuffisante » et qu'il ne peut en entériner les conclusions.

Or, tous ces délais compliquent considérablement la tâche des coroners. « Le corps était déjà embaumé et l'autopsie n'était plus possible », note le coroner Jacques Ramsay en 2005 lors de la mort de Roger Dulude, signalée huit jours après le fait par le CHSLD de Bedford. Dans le cas d'Éric Pollard, mort en 2012, le coroner n'a jamais pu déterminer si la victime avait été empoisonnée par un proche, comme le croyait sa famille, car le corps du défunt avait été... incinéré.

### Une litanie d'horreurs

Ils étaient souvent âgés, toujours vulnérables. Ils sont morts dans d'affreuses circonstances. Voici leur histoire.

#### La gorge brûlée par du détergent

Germaine Dubé, 75 ans, demeure dans un CHSLD de Montréal au cours des derniers mois de sa vie. Elle est retrouvée en novembre 2010 inconsciente, avec à ses côtés un verre et un contenant de nettoyeur pour baignoires mal fermé. Le produit qu'elle a ingéré, laissé par erreur dans la salle de bains, est très toxique et corrosif. On lui fait boire de l'eau, mais elle meurt 20 heures après l'ingestion du liquide.

#### L'oxygène dans le corridor

Diane Gagné, 85 ans, vit au CHSLD de l'hôpital de Sainte-Anne-de-Beaupré en 2013. La femme est oxygéné-dépendante et porte en permanence une lunette nasale reliée à un concentrateur d'oxygène. Elle dépend de cet oxygène pour survivre. Sauf que l'appareil est bruyant. On le place donc dans le corridor de l'établissement, indique le coroner. « Il est évident qu'en procédant ainsi, on accentue les risques de bris ou de mauvais fonctionnement avec pour conséquence un manque d'oxygène pour la personne dont la vie en dépend », indique le coroner Luc Malouin. C'est d'ailleurs ce qui se produit. On ignore par qui et comment l'appareil a été débranché. La pratique, note le coroner, « met la vie de ces patients en danger ». Des propos prémonitoires, puisqu'une autre mort survient moins d'un an plus tard dans le même établissement... et les mêmes circonstances.

### **Du fentanyl par erreur**

Pierrette Montreuil, 67 ans, est hébergée dans une résidence intermédiaire. En octobre 2011, elle est découverte par le personnel, presque inconsciente. Elle est transportée à l'hôpital du Suroît. Là-bas, on s'aperçoit qu'elle porte au dos un timbre de fentanyl. Or, elle n'a jamais eu d'ordonnance de fentanyl. Son médecin lui avait prescrit des timbres de nitroglycérine. « Après des recherches, on a élucidé le problème. Le timbre de fentanyl allait à un autre patient. Il a reçu le timbre de nitro, tandis que Mme Montreuil a eu la malchance de recevoir le timbre de fentanyl », écrit le coroner Roger Laberge.

### **Lunettes manquantes, erreur mortelle**

Christian Genest, 54 ans, demeure en 2015 au centre La Traversée, qui offre des services d'hébergement aux personnes souffrant de déficience intellectuelle ou de maladie mentale et qui est sous contrat avec le CISSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. À 9 h, l'intervenante en service fait la distribution des médicaments. Elle se trompe et administre à Christian Genest le pilulier d'un autre bénéficiaire, dont une forte dose de clozapine. « L'intervenante, écrit le coroner Gilles Sainton, a déclaré ne pas avoir mis ses lunettes avant de remettre la médication à M. Genest. »

### **Ébouillanté dans son bain**

En mars 2008, Réjean Simoneau est amené dans la salle de bains du CHSLD de Québec où il réside. Le préposé, employé d'une agence, est nouveau. Il descend la chaise de Réjean Simoneau dans l'eau, mais l'homme de 39 ans, lourdement handicapé, se met à hurler au contact de l'eau, beaucoup trop chaude. La peau de Réjean Simoneau est en lambeaux. Le préposé affirme avoir vérifié la température de l'eau, mais vérification faite, la situation ne résulte pas d'une défectuosité du robinet. Le préposé sera reconnu coupable de négligence criminelle après le décès de M. Simoneau.

### **Mort de froid... dans sa chambre**

Quant à David McQuaid, 59 ans, qui résidait en 2002 dans une résidence intermédiaire gérée par l'hôpital psychiatrique Douglas, il est mort d'hypothermie. Lorsque les ambulanciers sont appelés au Pavillon des Pins, ils constatent qu'il fait environ cinq degrés dans la chambre de M. McQuaid. Bref, la victime est morte de froid dans sa chambre. L'homme se trouve également, jugent les ambulanciers, dans un état d'hygiène très déficient. Lors d'une visite, la coroner constate que le seul préposé en poste à la résidence, où vivent 16 patients, travaille à un rythme effréné. « Il est dans un état d'occupation extrême », juge Line Duchesne.

### **Mort couché dans la neige**

Ludger Dubé, 88 ans, est retrouvé couché dans la neige en décembre 2016, près d'une maison en construction à Saint-Joseph-de-Lepage. Les portes de la résidence privée pour aînés où il vivait étaient réputées être verrouillées en tout temps. Sauf que le système était vieux et l'alarme ne fonctionnait plus. Il faisait - 14 °C cette nuit-là. Les préposés ont mis du temps avant de déclencher l'alarme. « Il aurait été nettement souhaitable que l'alarme soit donnée plus rapidement », dit la coroner Renée Roussel.

### **Centenaire oubliée au CHSLD**

Alma Mailloux, malgré ses 106 ans, est dans une condition physique remarquable, note le coroner Sylvain Truchon en 2016. Elle est autonome, s'alimente seule et jouit de toutes ses facultés mentales. Elle fait une chute qui, selon le médecin traitant, provoque de multiples fractures. Aucun examen d'imagerie médicale n'est pratiqué : on la replace simplement dans son lit. La famille avait signé, par le passé, des documents pour des « soins de confort », advenant une détérioration de son état : on vise à ce que le patient ne souffre pas, mais on exclut de prendre des mesures pour la garder en vie. Mme Mailloux refuse de s'alimenter. « Je suis d'avis que les blessures sont très souffrantes et n'incitent pas à la bombance », note le coroner Sylvain Truchon. Pendant six jours, le personnel ne se préoccupe pas d'elle, se bornant à lui injecter des doses de plus en plus importantes de morphine. « Pourquoi la condition physique de Mme Mailloux n'a-t-elle pas fait l'objet d'une évaluation complète ?

Pourquoi les doses de morphine ont-elles été augmentées significativement au point d'entraîner son décès ? », se demande le coroner.

### Étranglée par sa contention

En 2010, Aline Daigneault, 73 ans, réside depuis trois ans au CHSLD Trèfle d'or, à La Prairie. Mme Daigneault s'agite beaucoup dans son lit : le médecin ordonne l'application de ridelles au lit, puis d'une ceinture de contention. Le 28 décembre, pendant la nuit, on change la culotte d'incontinence de Mme Daigneault. On lui enlève sa contention pour le changement, puis on la remet de façon incorrecte. Ce soir-là, il y a sept employés sur place pour 130 patients. Le centre s'étend sur quatre étages. Deux heures plus tard, l'infirmière auxiliaire retrouve Mme Daigneault inconsciente dans son lit. Elle a le torse écrasé par la ceinture de contention. Lorsqu'elle est découverte, aucune manoeuvre de réanimation n'est entreprise, ce qui provoque l'indignation du coroner Michel Ferland. « Que de temps perdu ! », écrit-il, déplorant le manque de personnel. « Ce travail ne peut se faire comme un travail à la chaîne. »

### Portes verrouillées pour les ambulanciers

Après avoir fait plusieurs chutes, Patricia Duquette, 90 ans, est alitée en permanence à la Résidence des Boulevards de Montréal au cours de l'année 2008. Comme elle semble souffrante, un médecin lui prescrit de la morphine par téléphone, sans même avoir vu la patiente. Le 26 mai, elle va si mal que les ambulanciers sont appelés. À leur arrivée sur place, ils se heurtent à une porte fermée et personne ne vient les accueillir. Quelques instants plus tard, par hasard, un employé leur donne accès à l'immeuble. À la chambre de Mme Duquette, la porte est également verrouillée. Les cloches d'appel et les sonnettes d'urgence ne semblent pas fonctionner. Il n'y a aucun personnel de nuit présent à l'étage. Le médecin d'Urgences-santé s'inquiète « du fait qu'elle n'a peut-être pas eu les soins dont elle avait besoin », note la coroner Catherine Rudel-Tessier, qui soulève de nombreuses questions sur la qualité des soins fournis à la résidence. Durant la nuit, cinq employés, dont une seule infirmière, s'occupent de huit étages de patients.

### Étouffée par son repas

En décembre 2000, Gilberte Fiola est hospitalisée pour un AVC. Elle récupère bien. À sa sortie de l'hôpital, elle est hébergée au Foyer de Rimouski. Il est bien noté à son dossier qu'elle souffre de dysphagie sévère et ne doit donc pas consommer de nourriture solide. À l'arrivée de ses proches sur place en février, ils découvrent Mme Fiola inconsciente dans sa chambre. Ce sont eux qui demandent qu'on appelle le 911. En examinant la patiente, ils réalisent que ses voies respiratoires sont obstruées par de la nourriture. Selon l'information recueillie par le coroner, les infirmières ont donné à la patiente la diète qui correspondait à celle de la dame qui l'avait précédée dans la chambre. C'est que Mme Fiola a été transférée de l'hôpital un samedi. « Il n'y aurait pas eu de service de diète durant la fin de semaine afin d'effectuer les changements lors de l'arrivée d'un patient », note le coroner Jean-François Dorval. Jamais la manoeuvre de Heimlich n'a été tentée sur Mme Fiola. Le personnel du centre n'avait pas de formation concernant la réanimation. Il n'y avait pas de défibrillateur sur place.

### À LIRE DIMANCHE : « Cauchemars en série »

[Cet article est paru dans La Presse \(site web\)](#)

© 2019 La Presse inc. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190907-CY-5240184



ICI Radio-Canada - Nouvelles (site web)  
Société, jeudi 29 août 2019 634 mots

## Deux coroners sonnent l'alarme après trois décès dans une résidence pour personnes âgées

Davide Gentile

Le manque de personnel et le niveau de qualification des employés ont des impacts dans le système de santé. C'est ce que relèvent trois enquêtes des coroners sur la mort d'autant de personnes âgées de la Résidence de l'île, à Gatineau. Des lacunes assez graves pour que les coroners demandent une enquête de l'Ordre des infirmières auxiliaires. Et surtout, l'intervention de Québec pour rehausser les critères afin d'exploiter une résidence pour aînés.

La famille de Germaine Labelle estime que la nonagénaire n'a pas reçu les soins appropriés à la Résidence de l'île. Deux ou trois personnes pour s'occuper de 25 à 30 personnes lourdement handicapées, c'était insuffisant, explique son fils Paul Hansbury en parlant des effectifs qui étaient présents la nuit.

Dans son rapport sur le décès de Germaine Labelle, la coroner Francine Danais souligne que la dame aurait été victime d'une chute qui n'a pas été déclarée par les employés. Son fils pense que sa mère a trop souffert avant de mourir. Elle est tombée et s'est fracturé le bassin. On l'a remis sur son lit et on n'a prévenu personne.

« On donne une entrevue pour améliorer le sort des gens qui résident là », affirme Paul Hansbury.

Photo : Radio-Canada

Le rapport du coroner Paul G. Dionne sur le décès de Colombe Arvisais est également très critique des façons de faire à la Résidence de l'île. L'enquête policière a démontré que Mme Arvisais n'a pas reçu l'attention clinique nécessaire, écrit le coroner à propos du décès de la dame de 82 ans.

Impossible de savoir si elle a reçu l'oxygène dont elle avait besoin. Il s'agit d'un décès accidentel, probablement évitable, précise M. Dionne.

Les circonstances des trois décès analysés ont amené les deux coroners à demander des actions immédiates.

Ils demandent que l'Ordre des infirmières auxiliaires fasse enquête. Et selon eux, le gouvernement du Québec doit rapidement rehausser les critères de certification des résidences pour personnes âgées.

« Ce problème-là existe dans d'autres régions. Je pense qu'il est généralisé », soutient la coroner Francine Danais.

Photo : Radio-Canada

Il n'y a pas de critère quant à la qualité et la compétence du personnel pour la certification, soutient la coroner Francine Danais.

Selon elle, c'est la quantité de personnel et leur formation qui doit être surveillée. Et pas seulement dans l'Outaouais.

Ce problème-là existe dans d'autres régions. Je pense qu'il est généralisé.

Francine Danais, coroner L'établissement critiqué par les coroners affirme avoir fait de son mieux. Avant mars 2019, l'accompagnement était inadéquat. Il n'y avait pas une grande présence du centre intégré de soins et de services sociaux de l'Outaouais, affirme Katherine Chowier, gestionnaire de la Résidence de l'île.

Selon elle, il était difficile de gérer les patients les plus malades avec les limites de notre personnel. La résidence refuse depuis d'accepter les cas plus lourds qui sont en attente d'une place en CHSLD.

La coroner Danais affirme que le problème découle en partie du manque d'appui du réseau de la santé. Les résidences acceptent de dépanner le centre de santé, mais se retrouvent ensuite avec un appui insuffisant, indique Mme Danais.

Le CISSS de l'Outaouais a réagi par courriel. L'établissement dit mettre en place les recommandations du rapport et assure qu'il prend la situation très au sérieux.

La ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais, n'a pas non plus voulu nous accorder d'entrevue à la caméra.

Son cabinet indique par courriel avoir entamé une révision du règlement sur la certification des résidences. La famille de feu Germaine Labelle souhaite que ces rapports concourent à améliorer la situation. On donne une entrevue pour améliorer le sort des gens qui résident là, indique son fils Paul.

On compte au Québec plus de 1200 résidences privées pour aînés qui hébergent environ 125 000 personnes.

Davide Gentile Daniel Boily

Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Nouvelles (site web)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190829-SRC-011



L'Information du Nord - Mont-Tremblant (QC)  
mercredi 21 août 2019 466 mots, p. 23

Aussi paru dans 14 août 2019 - L'Information du Nord - Vallée de la Rouge (QC)

Dans les CHSLD

### Des questionnements sur le recours aux agents de sécurité

pratique du CISSS des Laurentides d'avoir recours à l'agence de sécurité Garda, dans ses établissements.

YVES ROULEAU

Dans une lettre adressée à L'information du Nord, Nadine Dumas indique: « Par manque d'employés réguliers et à cause du non-remplacement des absents, le CHSLD de Labelle engage l'agence Garda, une agence de sécurité qui n'a aucune compétence de préposé aux bénéficiaires. Entre vous et moi, trouvez-vous cela normal, même si les cadres auraient dû pourvoir au manquement dans une situation d'urgence? », mentionne-t-elle.

Mme Dumas rappelle que les agents de Garda se contentent de surveiller la cloche d'appel et ne peuvent accorder de soin à aucun bénéficiaire.

L'ex-infirmière auxiliaire s'interroge sur le jugement des patrons et des syndicats dans le contexte. « Quand on est rendu à appeler Garda pour remplacer des employés qualifiés, on se dit que le système déraile tout simplement », dit-elle.

Pour sa part, le président du Syndicat des travailleuses et travailleurs en santé et services sociaux des Laurentides Dominic Presseault dénonce la situation de pénurie de main-d'oeuvre qui force le recours à des agents de sécurité, dans certaines circonstances, en centre d'hébergement.

« Ce n'est certainement pas une situation idéale et on cherche des solutions pour y remédier », a-t-il ajouté. Le président du Syndicat précise que la présence des agents de sécurité est limitée à un rôle de surveillance dans des cas particuliers où il y a prescription des médecins.

POUR SOUTENIR LES ÉQUIPES DE SOIN À la Direction des affaires corporatives, des affaires juridiques et des communications du CISSS des Laurentides, on reconnaît la présence de l'agence Garda dans plusieurs de ses établissements « pour accompagner et soutenir les équipes de soins ».

« En aucun cas, des agents ne se substituent aux préposés aux bénéficiaires ou n'interviennent dans les soins et services destinés aux usagers », précise l'agente d'information Bianca Desrosiers.

Cette dernière indique que de façon générale, les agents de Garda effectuent une surveillance plus étroite des usagers ayant des problématiques comportementales.

On ajoute par ailleurs que les agents « peuvent aussi être appelés en renfort pour pallier un manque de personnel afin d'assurer la sécurité d'un secteur ». Cette pratique permet de libérer le personnel de soins de la tâche de surveillance et ainsi offrir plus de soins et de services aux autres usagers, mentionne-t-on du côté du CISSS des Laurentides. L'agente d'information souligne que la pratique du recours à l'agence Garda est répandue sur tout le territoire et ne se limite pas au CHSLD de Labelle.

[yrouleau@infodunord.ca](mailto:yrouleau@infodunord.ca)

#### Illustration(s) :

des agents de sécurité. ( Photo L'information du Nord – Archives)

Le Centre d'hébergement de Labelle est un des établissements du CISSS des Laurentides qui fait appel à des agents de sécurité. ( Photo L'information du Nord – Archives)

© 2019 L'Information du Nord - Mont-Tremblant (QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190821-QIC-a0000219386

**Aussi paru dans**

14 août 2019 - Le Soleil (Québec, QC) (site web)  
 Le Droit (Ottawa, ON) (site web)  
 Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)  
 Le Quotidien (Saguenay, QC) (site web)  
 La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web)  
 Le Soleil (Québec, QC) (tablette)  
 Le Droit (Ottawa, ON) (tablette)  
 Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (tablette)  
 Le Quotidien (Saguenay, QC) (tablette)  
 La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette)  
 La Voix de l'Est (Granby, QC) (tablette)  
 La Voix de l'Est (Granby, QC) (site web)

15 août 2019 - Le Soleil (Québec, QC)  
 La Voix de l'Est (Granby, QC)

## Québec veut embaucher 30 000 préposés aux bénéficiaires

Judith Desmeules  
 La Presse Canadienne

QUÉBEC - En réponse à la pénurie criante de préposés aux bénéficiaires, le gouvernement Legault entend embaucher 30 000 nouveaux employés d'ici 5 ans pour les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le nombre de 30 000 préposés aux bénéficiaires (PAB) serait suffisant pour combler la demande, dans un contexte de vieillissement de la population. Selon le gouvernement, 15 % du total de la main-d'œuvre actuelle des CHSLD seront en route pour la retraite dans les prochaines années.

Les ministres Danielle McCann (Santé et Services sociaux), Marguerite Blais (Aînés et Proches aidants) et Jean Boulet (Travail, Emploi et Solidarité sociale) ont annoncé mercredi la création d'un programme de bourses afin de rendre la profession plus attrayante.

Un montant de 15 millions \$ sera dégagé pour 2000 bourses de 7500 \$ chacune, à l'intention des personnes intéressées à acquérir la formation nécessaire pour devenir préposé aux bénéficiaires. Ces derniers pourront donc obtenir une rémunération pendant la formation.

Les boursiers devront s'engager à travailler pendant deux ans, une fois leur formation complétée et réussie, dans l'établissement qui aura parrainé leur apprentissage.

Les étudiants qui ne décrocheront pas leur diplôme devront rembourser la bourse reçue au gouvernement.

### Problème alarmant

À l'heure actuelle, dans le réseau des CHSLD, donc le secteur public, quelque 5100 postes de préposés sont vacants et cherchent preneur.

La relève se fait rare, au moment même où les besoins augmentent. Dans les circonstances, ce dossier constitue désormais une priorité du gouvernement, a assuré la ministre de la Santé, Danielle McCann.

Cette priorité devrait d'ailleurs, selon elle, trouver un écho favorable, lors de la prochaine ronde de négociations des prochaines conventions collectives des réseaux public et parapublic, qui s'amorce cet automne.

«On manque de personnel un peu partout au Québec, mais il faut s'occuper du personnel dans nos établissements de santé et services sociaux. Ils doivent être en mesure de poursuivre leur travail. Ce n'est pas

seulement de faire à manger et de donner les soins d'hygiène, c'est de prendre le temps. Prendre le temps de lui parler et de découvrir son histoire de vie. Pour moi, c'est tellement important. Pourquoi on n'a pas valorisé ce travail-là depuis tant d'années? Pourquoi on a coupé le personnel?», a exprimé Mme Blais.

«On travaille actuellement à faire en sorte de pouvoir attirer par des façons différentes, par beaucoup de créativité, des gens qui vont avoir envie de travailler, et de tomber en amour avec ce travail-là», a-t-elle aussi ajouté.

Depuis des années, les préposés se plaignent d'être sous-payés et de voir leur tâche se complexifier un peu plus chaque jour, en raison du manque de personnel et d'une clientèle en fin de vie très vulnérable, souffrant souvent de pertes cognitives sévères.

Les ministres ont convenu qu'il était pressant de revaloriser le métier de préposé pour attirer davantage de candidats.

[idesmeules@lesoleil.com](mailto:idesmeules@lesoleil.com)

© 2019 Le Droit (Ottawa, ON). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190815-LT-0020

Aussi paru dans 12 juillet 2019 - L'Éclairéur-Progrès (St-Georges, QC) (site web)

## Linda Lavoie reçoit un avis disciplinaire après sa sortie dans les médias

Sébastien Roy

**SANTÉ.** L'infirmière, Linda Lavoie, a reçu un avis disciplinaire à la suite de sa sortie dans les médias concernant les conséquences du manque de personnel au Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

La Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) et le Syndicat des professionnelles en soins de Chaudière-Appalaches (FIQ-SPSCA) se sont insurgés contre cette mesure disciplinaire et demandent le retrait de l'avis.

« Cette infirmière fait aujourd'hui face à un avis disciplinaire de la part de son employeur qui fait planer au-dessus d'elle le risque de représailles futures pouvant aller jusqu'à un congédiement immédiat », est-il affirmé dans le communiqué de presse.

De son côté, le CISSS-CA explique l'avis disciplinaire en raison des « fausses informations » qu'a affirmées Mme Lavoie, par exemple en ce qui a trait au nombre de chutes. Celles-ci ont diminué de 2017-2018 (82) à 2018-2019 (64) selon les chiffres fournis par le CISSS-CA, contrairement à ce qu'indiquait Mme Lavoie dans son témoignage.

« Madame a rapporté de faux éléments qui contribuent à inquiéter le public. Quand quelqu'un fait des affirmations qui ne sont pas justes, c'est certain qu'il y a des mesures administratives qui suivent », indique la relationniste du CISSS-CA, Mireille Gaudreau.

Pour les organisations syndicales, il est impensable que Mme Lavoie, qui travaille comme assistante supérieure immédiate de nuit au CHSLD de Beauceville, risque de perdre son emploi pour avoir dénoncé une situation de surcharge. « Le fait qu'elle soit responsable à elle seule de 108 patients la nuit - le ratio étant de 90 par infirmière - représente une situation dangereuse, tant pour elle que pour les patients à sa charge », affirme le président de la FIQ-SPSCA, Laurier Ouellet.

Celui-ci rappelle que le code de déontologie des infirmières et des infirmiers les oblige à faire ce qu'il faut pour assurer le respect de la dignité, de la liberté et de l'intégrité des patients. LA FIQ-SPSCA a d'ailleurs interpellé la Direction des soins (DIS) à ce sujet lors d'une rencontre le 3 juillet dernier.

Selon le Syndicat, la DIS n'a pas voulu créer un comité paritaire pour discuter de ces problématiques. « Au lieu de cela, la direction des ressources humaines a poussé l'odieux d'ajouter que [Mme Lavoie] aurait pu être congédiée sur-le-champ », s'insurge M. Ouellet.

### Situation fréquente

Pour sa part, la présidente de la FIQ, Nancy Bédard, ajoute que ce genre de situation est fréquent dans le milieu de la santé. « C'est inadmissible de bâillonner par des menaces les professionnelles en soins qui s'inquiètent de la qualité et de la sécurité des soins dispensés dans le réseau », proteste-t-elle. « Il est temps que les employeurs entendent les solutions, tant celles mises de l'avant par notre organisation que celles des professionnelles en soins que nous représentons, pour améliorer le réseau de la santé. »

Sur ce point, Mme Gaudreau se défend que le CISSS-CA veuille empêcher les employés de parler publiquement. « Le CISSS ne bâillonne personne. Tout le monde a le droit de s'exprimer, mais chaque employé qui constate une problématique a le devoir d'adresser ses préoccupations à l'interne », répond-elle.

« Ce n'est pas du tout la loi de l'Omerta, au contraire. Cependant, avant d'alerter l'opinion publique, il faut être certain de ce que l'on affirme », poursuit Mireille Gaudreau.

Celle-ci rappelle en terminant que quelques semaines avant le témoignage de Mme Lavoie, le CISSS-CA avait annoncé la création de 681 emplois sur l'ensemble du territoire, dont 12 préposés aux bénéficiaires, six infirmières auxiliaires et six infirmières bachelières.

[sebastienroy@leclaireurprogres.ca](mailto:sebastienroy@leclaireurprogres.ca)

**Illustration(s) :**

Photo L'Éclaireur-Progrès - Archives

Linda Lavoie a dénoncé le manque de personnel flagrant qui sévit dans le milieu de la santé en mai dernier.

© 2019 L'Éclaireur-Progrès (St-Georges, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190717-QEN-0002

## leNouvelliste

Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)  
Actualités, lundi 15 juillet 2019 - 04h00 HE 1007 mots

<b>Aussi paru dans</b>	14 juillet 2019	- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (tablette)
	15 juillet 2019	- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) MSN Canada (français) (réf. site web)

### Pénurie de main-d'oeuvre dans les CHSLD: la situation encore pire cet été

Matthieu Max-Gessler  
Le Nouvelliste

**Trois-Rivières — Nuit passée dans son fauteuil plutôt que dans un lit, erreurs dans la nourriture servie, rester en jaquette d'hôpital toute une journée: voici le lot de nombreux patients en CHSLD dans la région, dénonce la fille de l'un d'eux. Des situations qu'elle juge déplorables et qui ont une cause commune: le manque de personnel dans le milieu de la santé, notamment de préposés aux bénéficiaires. Or, la situation semble encore pire en période estivale, alors que de nombreux employés partent en vacances et que le CIUSSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec peine à les remplacer.**

Trois-Rivières

La personne avec qui Le Nouvelliste a communiqué explique qu'à plusieurs reprises, son père, qui est hébergé au centre Roland-Leclerc, à Trois-Rivières, s'est fait servir le mauvais type de nourriture, bien que des instructions à cet effet soient à la disposition du personnel. Elle a également constaté, à plusieurs reprises, que des personnes dormaient dans leur fauteuil pendant de longues périodes de temps, sans que personne ne vienne les transporter dans leur lit. Elle constate également que de moins en moins de douches sont données et que, lorsque le manque d'effectifs se fait particulièrement sentir, les patients qui ne peuvent s'habiller seuls restent en jaquette d'hôpital.

Elle soupçonne également que les étudiants embauchés pour l'été pour venir donner un coup de main aux préposés aux bénéficiaires ne suffisent pas à la tâche. Enfin, elle affirme que les plans de travail, qui indiquent aux préposés quel patient se trouve dans chaque chambre ainsi que les actions à prendre pour assurer son confort, ne sont pas toujours à jour.

Le CIUSSS MCQ ne nie pas que certaines de ces situations aient pu se produire. Pour ce qui est de l'habillement des patients, on confirme qu'il s'agit effectivement d'une directive qui peut être donnée lorsque le manque de personnel se fait trop sentir.

«Ce n'est pas une consigne formelle donnée par l'établissement, mais ça peut arriver quand il manque de personnel, explique Guillaume Cliche, porte-parole du CIUSSS MCQ. On privilégie certaines tâches à d'autres pour s'assurer de répondre aux besoins de base.»

M. Cliche précise en outre que dans certains cas, laisser les usagers en jaquette peut aussi être une demande de leur famille, surtout en période de grande chaleur, puisque ce vêtement est plus léger.

Quant aux personnes qui dorment dans leur fauteuil plutôt que dans leur lit, M. Cliche indique qu'il s'agit d'une mesure mise en place lorsqu'elles se lèvent à répétition dans la nuit, afin notamment d'éviter les risques de chute. «Certains sont plus confortables dans leur fauteuil pour se reposer, la nuit, soutient M. Cliche. Ça peut même être indiqué dans leur plan d'intervention. Mais personne ne laisse les résidents d'emblée dans leur fauteuil pour la nuit.»

En ce qui concerne les plans de travail, M. Cliche assure qu'ils sont mis à jour «le plus souvent et le plus rapidement possible». S'il reconnaît que leur actualisation peut représenter un défi, il rappelle que les préposés ont la responsabilité d'aller les consulter régulièrement pour être au courant des mises à jour.

Le CIUSSS MCQ assure enfin que, même si la pénurie de main-d'œuvre se fait cruellement sentir, en particulier en période estivale, les soins essentiels sont tous donnés.

**«Ça fait des années qu'on le dit»**

De son côté, bien qu'il affirme ne pas avoir été témoin des situations décrites ci-haut, le Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers (SPPSAM-CSN) du CIUSSS MCQ, qui représente notamment les préposés aux bénéficiaires, rappelle que les différents syndicats du CIUSSS MCQ dénoncent depuis plusieurs années les conséquences de la pénurie de main-d'œuvre sur la qualité des services offerts dans les établissements de la région.

«Malgré l'embauche de personnel, on constate toujours autant de départs, souligne Pascal Bastarache, président du SPPSAM. Il y a des personnes qui prennent leur retraite, mais aussi des personnes qui démissionnent parce qu'elles n'en peuvent plus. Ça commence à être de plus en plus récurrent, surtout chez les préposés aux bénéficiaires. Alors même si on embauche une cinquantaine de personnes en un mois, s'il y a autant de départs, on n'arrive pas au bout.»

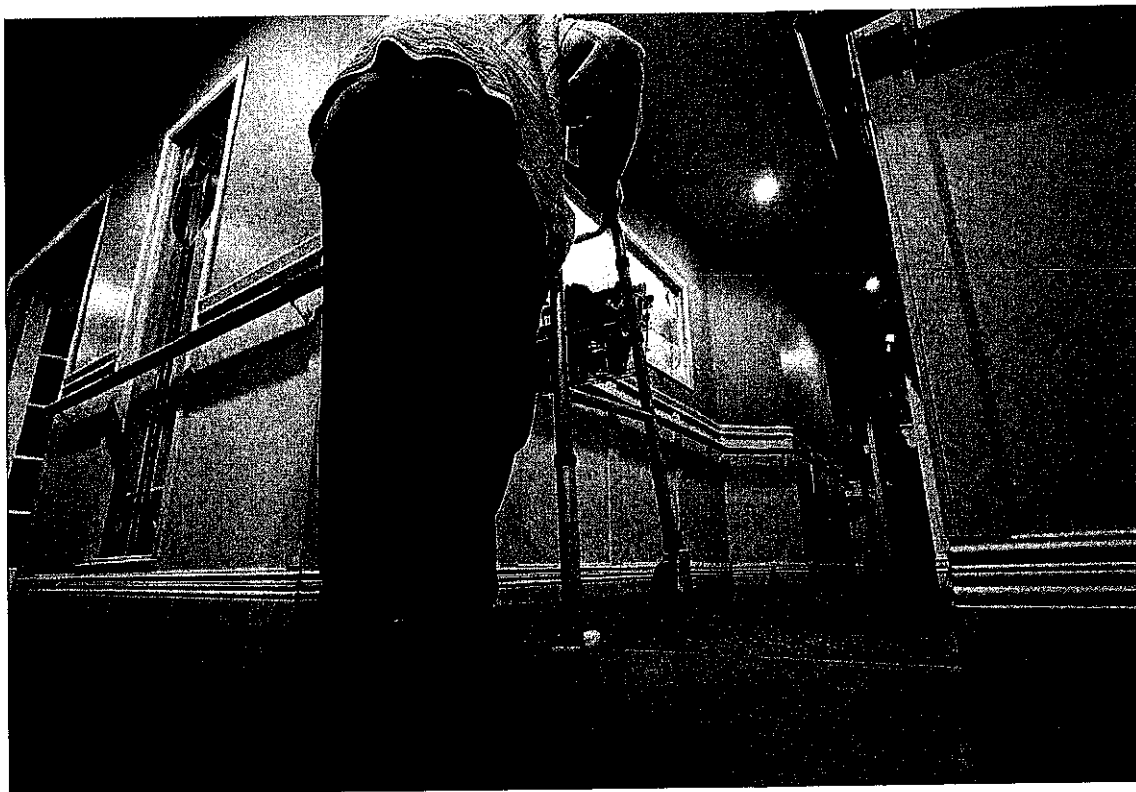
Dans une telle situation, il n'est alors pas impossible que des soins soient retardés ou diminués. «Dans certains cas, ça prend deux ou trois préposés pour déplacer un patient, pour ne pas mettre sa sécurité et celle des employés en danger, illustre-t-il. Mais si on a besoin sur place de quatre ou cinq personnes pour faire un travail et qu'il n'y en a qu'une, on va comprendre que cette personne va faire son possible, mais avec les moyens qui lui sont donnés.»

Si la situation est pire l'été, c'est en raison de la période des vacances. De nombreux employés, dont les préposés aux bénéficiaires, prennent quelques jours ou semaines pour souffler et le CIUSSS, qui peine déjà à recruter et garder son personnel, n'arrive manifestement pas à remplacer les absents. La situation n'est pas meilleure dans les autres CHSLD de la région, assure par ailleurs M. Bastarache. Il croit cependant que le CIUSSS peut agir pour en limiter les impacts.

«Présentement, on dénote un changement d'attitude à la direction du CIUSSS, concède-t-il. Il faut travailler sur l'attraction et la rétention, et on le voit de plus en plus dans leurs actions. Mais je suis convaincu que pour que la pénurie cesse, il faut travailler sur les conditions travail. Et ça tombe bien, on entrera en négociations avec le gouvernement (pour le renouvellement des conventions collectives) sous peu.»

Cet article est paru dans Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)

**Illustration(s) :**



IVANOH DEMERS/LA PRESSE

La qualité des services et des soins en CHSLD subit les effets du manque de main-d'œuvre, en particulier l'été, dénonce la fille d'un usager.

**Note(s) :**

Cet article a été modifié le 2019-07-14 à 20h33 HE.

© 2019 Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi©**

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190715-NVW-5066334fd0449bf9dd6578b3cf92e40b

**ALZHEIMER : LE QUÉBEC EST EN RETARD**

ARNAUD KOENIG-SOUTIÈRE

**Le Québec accuse un «retard» pour faire face au «très grand défi» que constituent le vieillissement de la population et la progression de la maladie d'Alzheimer, reconnaît la ministre Marguerite Blais.**

Un virage s'impose avec le vieillissement de la population, reconnaît Marguerite Blais

D'ici 10 ans, le quart de la population québécoise aura plus de 65 ans et les cas de démence, comme la maladie d'Alzheimer, auront doublé.

Cette vague d'ainés qui nécessiteront des soins risque de saturer le réseau de la santé comme jamais auparavant, prévenaient des experts dans les pages du Journal, hier.

«Il y a beaucoup de rattrapage à faire », convient la ministre des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, jointe après l'inauguration d'un CHSLD revampé pour 15 M\$ dans Cartierville, à Montréal.

L'un des plus grands défis est d'adapter les ressources du réseau aux dizaines de milliers de cas d'Alzheimer qui continueront de s'accumuler au fil des ans. Pour y faire face, «il faut prendre un virage », lance Mme Blais.

«On commence à tenir compte du vieillissement de la population et des besoins particuliers : 80 % des personnes hébergées en CHSLD sont des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles neurocognitifs majeurs », souligne-t-elle.

**L'ARGENT EST LÀ**

Déjà, «les sous sont au rendez-vous », insiste Marguerite Blais, citant des annonces intimement liées au vieillissement de la population qui totalisent près de 1,5 G\$ dans le premier budget du gouvernement Legault, dont 1 G\$ pour la construction d'une trentaine de maisons des aînés.

Lors des trois prochaines années, 564 M\$ s'y ajouteront pour assurer leur fonctionnement.

Un financement de 5 M\$ a également été consenti pour la recherche sur les soins des troubles neurocognitifs en début juin, une somme qui est «bien, mais ça ne va pas résoudre notre problème », nuance le chercheur Gilbert Bernier (voir autre texte).

Malgré ces dépenses importantes, une grande part des 2600 places promises dans les centres d'hébergement ne seront pas libres de sitôt alors qu'il risque d'y en avoir seulement 500 prêtes à accueillir des résidents à la fin du mandat de l'actuel gouvernement en 2022, rapportait Le Journal en avril. «Trente maisons des aînés au Québec... Montréal et Québec, c'est très grand. Ça veut dire quoi, une maison pour tout le Bas-Saint-Laurent ?» se questionne le député de Rimouski, Harold LeBel.

«Dans le Bas-Saint-Laurent, on a déjà une personne sur quatre qui a 65 ans et plus. On vit actuellement [les projections pour 2030]. Ça a un impact majeur sur l'organisation de la région. [...] En 2030, s'il n'y a rien qui change, ça va être très grave », prévient l'élue péquiste, qui martèle depuis plus de deux ans l'urgence de tenir des états généraux sur le vieillissement de la population.

La disponibilité des ressources en région préoccupe également la députée Monique Sauvé, porte-parole en matière d'ainés au Parti libéral. «Il y a de grands trous de services. Il est temps d'avoir un portrait clair pour les aînés en région », selon elle.

## UNE POLITIQUE POUR 2020

La pénurie de main-d'oeuvre combinée au manque de personnel dans les différents établissements de santé, l'hébergement pour les aînés vulnérables, contrer la surmédication, valoriser davantage le travail des employés du réseau de la santé... la liste est longue et prendra un certain temps.

«On n'a pas de baguette magique », ironise Mme Blais.

La prochaine case à rayer devrait être la politique nationale des proches aidants. Son dépôt prévu pour la fin de l'année sera toutefois retardé. Les énoncés devraient plutôt être présentés «début 2020 », espère la ministre, révélant qu'une deuxième consultation auprès des différents intervenants doit avoir lieu.

«Les enjeux sont majeurs, signale Mme Blais. Mieux vaut la faire correctement que de déposer une politique qui est à moitié figolée.»

\*\*\*\*

Des experts sonnent l'alarme à l'aube de l'un des plus grands défis de la prochaine décennie : faire vivre nos aînés dans la dignité. Le Journal s'est intéressé à l'Alzheimer et ses maladies connexes, dont les cas iront jusqu'à doubler d'ici 2025.

\*\*\*\*

«ÇA REPRÉSENTE UN TRÈS, TRÈS GRAND DÉFI. NOTRE POPULATION VIEILLIT PLUS RAPIDEMENT QUE DANS BIEN DES ENDROITS. LE QUÉBEC VIT UN VIEILLISSEMENT ACCÉLÉRÉ.» -Marguerite Blais, ministre des Aînés et des Proches aidants

*LES DROITS D'AUTEUR DE CE CONTENU APPARTIENNENT À MEDIAQMI INC. AUCUN ARTICLE DE CE CONTENU NE PEUT ÊTRE REPRODUIT, AFFICHÉ SUR UN SITE WEB OU DISTRIBUÉ DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT.*

© 2019 Le Journal de Québec. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190714-OR-bd7e31a0-a5f7-11e9-bced-cda88dc2a90e



ICI Radio-Canada - Estrie (site web)  
Estrie, mercredi 10 juillet 2019 289 mots

## 20 personnes âgées doivent quitter une résidence de Drummondville

Radio-Canada

Vingt résidents de la Résidence 600 Bousquet de Drummondville doivent déménager ce mercredi.

C'est le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) qui l'a ordonné, lundi dernier, principalement en raison du fait que la résidence n'atteint pas le seuil minimal de ressources pour ses résidents.

Chantal Bournival, directrice adjointe du programme de soutien à l'autonomie de la personne âgée au CIUSSS MCQ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, admet trouver la situation regrettable. Ce n'est jamais l'un de nos premiers choix de reloger les personnes âgées. Si nous en venons à prendre cette décision, ça veut dire que nous sommes très préoccupés sur le fait que ces personnes ne reçoivent pas les soins et les services requis, souligne-t-elle.

Le CIUSSS MCQ précise avoir ordonné le déménagement de vingt résidents plus vulnérables, pour qui le manque de personnel représentait un danger pour leur sécurité et leur santé. Afin de fonctionner adéquatement, une résidence doit se conformer à certaines normes, comme avoir du personnel qualifié et en quantité suffisante, explique la représentante du CIUSSS MCQ.

En juin dernier, une préposée aux bénéficiaires s'était trouvée seule avec 88 personnes âgées à la Résidence 600 Bousquet. Une situation qui avait fait les manchettes.

Chantal Bournival spécifie néanmoins qu'il ne s'agit pas d'une fermeture ni d'un retrait de certification pour la résidence. Elle assure travailler avec l'établissement pour trouver une solution. C'est un temps qu'on va pouvoir octroyer à l'établissement afin qu'ils puissent se réorganiser et se réajuster, conclut-elle.

La plupart des personnes âgées ont été déménagées dans des CHSLD ou d'autres résidences privées de Drummondville.

Une personne âgée doit plutôt déménager au CHSLD de Nicolet.

[Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Estrie \(site web\)](#)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190710-CRE-005

Carrefour des lecteurs

**Et si cela s'était produit dans une petite résidence en région?**

Comme vous tous, j'ai été interpellé par le décès de madame Hélène Rowley Hotte Duceppe. Comme propriétaire d'une résidence pour personnes âgées, je ne peux m'empêcher de penser aux conséquences que cet événement aurait eu s'il s'était passé chez moi.

S'il est vrai que la sonnerie d'alarme a été annulée sans que personne d'enquête sur la possibilité qu'une personne puisse avoir quitté, j'aurais sans doute été accusé de négligence criminelle causant la mort dans les heures qui auraient suivi la découverte de la dame. Peu de temps après, les intervenants de tous les ministères auraient tôt fait d'entamer les démarches pour retirer mon permis d'exploitation et ma résidence aurait souffert d'un tort irrémédiable.

Mais... la tragédie est arrivée dans une résidence d'une grande ville et on semble accepter plus facilement que «des erreurs ça arrive» et que les procédures ne sont pas parfaites. À ce que je sache, aucune accusation n'a été portée et la résidence continue d'opérer. Pas d'intervention du CIUSSS ni aucun tort à sa réputation.

Cela me fait poser la question suivante: pourquoi sommes-nous plus conciliants avec des entreprises d'envergure qu'avec des entreprises de petite taille, voire familiales? Est-ce une question sociétale? Avons-nous une tendance naturelle à favoriser les regroupements, ou du moins les pardonner plus facilement pour les dérapages? Ou est-ce tout simplement plus facile de trouver un coupable dans une entreprise à trois employés que dans une structure d'une centaine de gestionnaires, préposés et autres?

Ma réflexion m'amène à conclure qu'une partie des difficultés des petites résidences à attirer des résidents vient de la perception selon laquelle nous sommes trop petits et mal équipés pour bien servir nos résidents. De plus, il est fort probable que nous soyons crucifiés sur la place publique pour chaque petit manquement. Pourtant, on parle de plus en plus de sévices que subissent certains résidents dans les installations d'envergure et les CHSLD depuis des décennies sans que la situation s'améliore vraiment. La «machine» n'a pas le temps de s'occuper adéquatement des personnes sous leur responsabilité par manque de personnel, directives incomprises, climatisation inadéquate et plus de paperasse que de soins et j'en passe.

Comment faut-il faire pour que les petites résidences, où l'on est près de nos résidents, où l'on connaît leurs habitudes et où on a le temps de s'en occuper, soient reconnues à juste titre comme l'endroit de prédilection pour les personnes âgées? Nous n'avons pas le budget pour faire de l'autopromotion et les instances sont trop prises à répondre à leurs propres difficultés pour être d'une aide quelconque. Ce n'est pas les souhaits ni l'argent de la ministre Blais qui changera cela, du moins à court terme.

Finalement, il faut se demander comme société si nous voulons que nos personnes âgées soient toutes réunies dans un village condensé sur 10 étages où qu'il vivent dans leurs communautés jusqu'à la fin?

**Jacques Marchildon***Saint-Adelphe*

# leNouvelliste

Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)

Actualités, lundi 3 juin 2019 - 04h00 HE 1033 mots

Aussi paru dans	2 juin 2019	- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (tablette)
		Le Quotidien (Saguenay, QC) (tablette)
	3 juin 2019	- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC)
		MSN Canada (français) (réf. site web)

## Préposés aux bénéficiaires: «On lance un cri du cœur»

Daniel Renaud; Sébastien Houle  
La Presse ; Le Nouvelliste

**La Confédération des syndicats nationaux (CSN) presse Québec d'investir d'urgence dans les centres hospitaliers de soins de longue durée et dans les hôpitaux pour accroître les ressources et augmenter le nombre de préposés aux bénéficiaires.**

Les responsables en santé et services sociaux de la centrale syndicale ont profité de la tenue d'un forum des préposés aux bénéficiaires, dimanche à Montréal, pour dévoiler les résultats d'un sondage qui indique notamment que 74 % des personnes qui pratiquent ce métier sont en détresse psychologique.

En moyenne, 61 % des répondants ont affirmé s'occuper de six à 16 clients par quart de travail de jour mais ce chiffre peut atteindre 100, et même parfois 200, «dans certains contextes», selon le questionnaire.

La situation serait telle, en particulier dans les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD), que 80 % des préposés aux bénéficiaires disent être en situation de tension au travail.

En raison d'une surcharge de travail, 94 % des répondants affirment être constamment pressés par le temps alors que 7 % seulement disent pouvoir accomplir toutes les tâches que leur employeur leur demande.

Seulement 22 % des répondants affirment avoir suffisamment de temps pour donner les bains, 33 % pour effectuer une toilette partielle, 38 % pour distribuer les repas et 34 % pour habiller les bénéficiaires.

Seulement 16 % des répondants disent parvenir, sans exception, à donner un bain par semaine et 11 % indiquent que les culottes d'incontinence ne sont pas disponibles en quantité suffisante.

### Les patients visités d'abord

Près de 60 % des répondants affirment qu'il existe, dans leur milieu de travail, une règle non écrite faisant en sorte qu'ils doivent faire en priorité des patients qui reçoivent la visite de membres de leur famille.

En plus, 42 % disent devoir travailler durant leur pause et 23 % affirment effectuer des tâches pour lesquelles ils ne sont pas rémunérés. Et 29 % d'entre eux disent avoir été menacés de sanctions disciplinaires s'ils refusaient d'effectuer des heures supplémentaires.

Le sondage révèle également que 15 % des préposés interrogés disent que leur charge de travail s'est alourdie depuis la réforme Barrette, notamment en raison d'un manque de personnel (91 %), de l'alourdissement de la clientèle (90 %) et de violence de la clientèle ou de son entourage (50 %).

Enfin, 90 % des préposés croient que l'amélioration des conditions de travail passe par l'embauche de personnel et 87 % pensent qu'il faut réduire la charge de travail.

Les dirigeants syndicaux expliquent les résultats du sondage par les mesures d'austérité de l'ancien gouvernement libéral et la réforme Barrette.

### Point de rupture

«On lance un cri du cœur au gouvernement pour qu'il prenne des mesures urgentes et énergiques pour aider les préposés aux bénéficiaires et pour éviter de se retrouver en position de rupture de services auprès de la clientèle. Actuellement, nous avons déjà atteint un point de rupture de la qualité des services», a déclaré le vice-président de la CSN, Jean Lacharité, qui a également lancé un appel aux directions d'établissements pour que des postes de proposé soient notamment affichés.

«Les résultats sont sans ambiguïté. Ça va prendre des investissements. Depuis la réforme Barrette en 2015, il y a eu une détérioration des services, c'est frappant. On espère que ce sondage fera en sorte que le gouvernement comprendra que c'est une priorité», a renchéri le président de la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN, Jeff Begley.

Une préposée aux bénéficiaires, Caroline Hardy, a ajouté qu'alors qu'il était ministre de la Santé, le docteur Gaëtan Barrette a ajouté un deuxième bain et des activités pour les bénéficiaires, mais que les préposés ne sont actuellement pas assez nombreux pour effectuer adéquatement ces nouvelles tâches.

Les préposés jugent que les conséquences de la charge de travail sur les patients sont, entre autres :

- des cloches qui sonnent sans cesse (74 %)
- une hausse des situations à risque telles les chutes (72 %)
- des soins d'hygiène qui ne sont pas réalisés aussi souvent qu'ils le devraient (68 %)
- des résidents qu'on devrait lever mais qui restent couchés (60 %)
- des délais de réponse qui entraînent des chutes (55 %)
- des culottes d'incontinence qui ne sont pas changées lorsque nécessaire (50 %)
- des résidents qui ne peuvent terminer leur repas ou qui ne mangent pas à leur faim (27 %)

### **Un portrait d'autant plus sombre en Mauricie**

Appelé à commenter les résultats du sondage, Pascal Bastarache, président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et des métiers du CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec, affilié à la CSN, observe que la réalité mauricienne reflète la réalité nationale, quand elle n'est pas pire.

M. Bastarache, qui a participé à la démarche nationale de sondage auprès des préposés aux bénéficiaires, relate que 90 % des travailleurs sondés en Mauricie affirment avoir déjà fait des demandes d'aide relatives à une détresse psychologique, dont 80 % pour une «détresse élevée», rapporte le syndicaliste.

S'il dit avoir constaté de l'écoute de la part du gouvernement en place, celui-ci ayant «constaté» la détresse des travailleurs. Or, dit-il, 76 % des personnes sondées en Mauricie déclarent avoir un «faible soutien de leurs supérieurs», tandis que 91 % disent avoir «une faible reconnaissance de leur part».

«Il n'y a pas d'ambiguïté», constate M. Bastarache, «on est vraiment rendu au bout du rouleau dans le système de la Santé», maintient-il.

### **L'échantillonnage**

- Le sondage a été réalisé entre les 15 février et 5 mai auprès de 8500 préposés aux bénéficiaires qui représentent plus de 20 % des 41 500 préposés à l'emploi dans les établissements publics et privés subventionnés.
- 54 % des répondants travaillent en CHSLD, 34 % en milieu hospitalier et 3 % en santé mentale.
- La majorité des répondants sont des femmes (88 %)
- 43 % des répondants occupent un poste à temps plein

- 57 % travaillent de jour

Des 2386 préposés aux bénéficiaires que comptent les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 25 % auraient répondu au sondage de la CSN, selon Pascal Bastarache.

Cet article est paru dans Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)

**Illustration(s) :**



PHOTOTHÈQUE LE SOLEIL

En raison de la surcharge de travail, 94 % des répondants affirment être constamment pressés par le temps.

**Note(s) :**

Cet article a été modifié le 2019-06-02 à 23h45 HE.

© 2019 Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi**©

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190603-NVW-dc44668926c31f9702afd8269764c93e



La Presse+  
ACTUALITÉS, lundi 3 juin 2019 766 mots, p. ACTUALITÉS\_14\_2

Aussi paru dans 2 juin 2019 - La Presse (site web)

Préposés aux bénéficiaires

ACTUALITÉS

## La CSN presse Québec d'investir massivement

Daniel Renaud  
La Presse

**La Confédération des syndicats nationaux (CSN) presse Québec d'investir d'urgence dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et dans les hôpitaux pour accroître les ressources et augmenter le nombre de préposés aux bénéficiaires.**

Les responsables en santé et services sociaux de la centrale syndicale ont profité de la tenue d'un forum des préposés aux bénéficiaires, hier à Montréal, pour dévoiler les résultats d'un sondage qui indique notamment que 74 % des personnes qui pratiquent ce métier sont en détresse psychologique.

En moyenne, 61 % des répondants ont affirmé s'occuper de 6 à 16 clients par quart de travail de jour, mais ce chiffre peut atteindre 100, et même parfois 200, « dans certains contextes », selon le questionnaire.

La situation serait telle, en particulier dans les CHSLD, que 80 % des préposés aux bénéficiaires disent être en situation de tension au travail.

En raison d'une surcharge de travail, 94 % des répondants affirment être constamment pressés par le temps, alors que 7 % seulement disent pouvoir accomplir toutes les tâches que leur employeur leur demande.

Seulement 22 % des répondants affirment avoir suffisamment de temps pour donner les bains, 33 % pour effectuer une toilette partielle, 38 % pour distribuer les repas et 34 % pour habiller les bénéficiaires.

Seulement 16 % des répondants disent parvenir, sans exception, à donner un bain par semaine et 11 % indiquent que les culottes d'incontinence ne sont pas disponibles en quantité suffisante.

### Les patients visités d'abord

Près de 60 % des répondants affirment qu'il existe, dans leur milieu de travail, une règle non écrite faisant en sorte qu'ils doivent s'occuper en priorité des patients qui reçoivent la visite de membres de leur famille.

En plus, 42 % disent devoir travailler durant leur pause et 23 % affirment effectuer des tâches pour lesquelles ils ne sont pas rémunérés. Et 29 % d'entre eux disent avoir été menacés de sanctions disciplinaires s'ils refusaient d'effectuer des heures supplémentaires.

Le sondage révèle également que 15 % des préposés interrogés disent que leur charge de travail s'est alourdie depuis la réforme Barrette, notamment en raison d'un manque de personnel (91 %), de l'alourdissement de la clientèle (90 %) et de violence de la clientèle ou de son entourage (50 %).

Enfin, 90 % des préposés croient que l'amélioration des conditions de travail passe par l'embauche de personnel et 87 % pensent qu'il faut réduire la charge de travail.

Les dirigeants syndicaux expliquent les résultats du sondage par les mesures d'austérité de l'ancien gouvernement libéral et la réforme Barrette.

### Point de rupture

« On lance un cri du cœur au gouvernement pour qu'il prenne des mesures urgentes et énergiques pour aider les préposés aux bénéficiaires [...]. Actuellement, nous avons déjà atteint un point de rupture de la qualité des services », a déclaré le vice-président de la CSN, Jean Lacharité, qui a également lancé un appel aux directions d'établissement pour que des postes de préposé soient notamment affichés.

Une préposée aux bénéficiaires, Caroline Hardy, a ajouté qu'alors qu'il était ministre de la Santé, Gaétan Barrette a ajouté un deuxième bain et des activités pour les bénéficiaires, mais que les préposés ne sont actuellement pas assez nombreux pour effectuer adéquatement ces nouvelles tâches.

### **LES PRÉPOSÉS JUGENT QUE LES CONSÉQUENCES DE LA CHARGE DE TRAVAIL SUR LES PATIENTS SONT, ENTRE AUTRES :**

- des cloches qui sonnent sans cesse (74 %) ;
- une hausse des situations à risque telles les chutes (72 %) ;
- des soins d'hygiène qui ne sont pas réalisés aussi souvent qu'ils le devraient (68 %) ;
- des résidents qu'on devrait lever, mais qui restent couchés (60 %) ;
- des délais de réponse qui entraînent des chutes (55 %) ;
- des culottes d'incontinence qui ne sont pas changées lorsque nécessaire (50 %) ;
- des résidents qui ne peuvent terminer leur repas ou qui ne mangent pas à leur faim (27 %).

### **L'échantillonnage**

Le sondage a été réalisé entre le 15 février et le 5 mai auprès de 8500 préposés aux bénéficiaires qui représentent plus de 20 % des 41 500 préposés employés des établissements publics et privés subventionnés.

Cet article est paru dans La Presse+

### **Encadré(s) :**

**80 %**

Proportion des préposés aux bénéficiaires qui disent être en situation de tension au travail

« Les résultats sont sans ambiguïté. Ça va prendre des investissements. Depuis la réforme Barrette en 2015, il y a eu une détérioration des services, c'est frappant. On espère que ce sondage fera en sorte que le gouvernement comprendra que c'est une priorité. »

— Jeff Begley, président de la Fédération de la santé et des services sociaux de la CSN

### **Illustration(s) :**

PHOTO ARCHIVES LE SOLEIL

En moyenne, 61 % des préposés aux bénéficiaires qui ont répondu au sondage de la CSN affirment s'occuper de 6 à 16 clients par quart de travail de jour, mais ce chiffre peut atteindre 100, et même parfois 200, « dans certains contextes ».

© 2019 La Presse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi©**

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190603-LAA-e7c9d81031cf691756ad985ed2169092

# CISION

Canada NewsWire (français)  
Nouvelles générales, dimanche 2 juin 2019 - 11:15:00 UTC -0400 918 mots

## **La majorité des préposé-es aux bénéficiaires subissent de la détresse psychologique, démontre un sondage de la FSSS-CSN**

Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)

MONTREAL, le 2 juin 2019 /CNW Telbec/ - La Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) dévoile un sondage-choc qui montre que 74 % des préposé-es aux bénéficiaires (contre 18 % des autres salarié-es québécois) vivent une détresse psychologique élevée alors que le réseau de la santé et des services sociaux traverse une crise inégalée.

La dégradation des conditions de travail des préposé-es aux bénéficiaires (PAB) fait la manchette depuis plusieurs semaines. Mais le sondage mené par la FSSS-CSN est le premier à chiffrer l'ampleur du problème. Plus de 80 % des répondantes subissent de la détresse psychologique depuis au moins un an, ce qui illustre le risque de voir augmenter davantage les arrêts de travail si rien n'est fait. Cela dans le contexte où les arrêts de travail sont en hausse constante. En 2017-18, le ratio d'assurance salaire des PAB était 21 % plus élevé que pour l'ensemble du personnel du réseau. Le sondage de la FSSS-CSN révèle aussi que le deuxième bain tant mis de l'avant est loin de se matérialiser dans les établissements.

### **Un sondage-choc sur la détresse des PAB**

La consultation de la FSSS-CSN a été menée du 15 février au 5 mai 2019. Ce sont plus de 8500 préposé-es aux bénéficiaires qui ont répondu à ce sondage, ce qui représente plus de 20 % des PAB du réseau. Les répondantes, très majoritairement des femmes, proviennent de toutes les régions du Québec et oeuvrent dans tous les types d'établissements du réseau (CHSLD, hôpitaux, santé mentale).

Les résultats indiquent l'urgence d'agir :

Plus de 70 % des répondantes ont fait du temps supplémentaire au cours des 6 derniers mois ;

Plus de 40 % ont fait du temps supplémentaire obligatoire (TSO) au cours des 12 derniers mois ;

Près de 30 % ont été menacées de sanctions disciplinaires en cas de refus de faire du TSO ;

Plus de 75 % n'ont pas suffisamment de temps pour donner les bains ;

Plus de 90 % affirment être constamment pressé par le temps à cause d'une forte charge de travail ;

80 % indiquent vivre une grande fatigue physique et mentale à la fin de leur quart ;

Plus de 95 % indiquent que des PAB absents ne sont pas remplacés ;

100 % sont exposées à une demande psychologique élevée et 90 % à une faible latitude décisionnelle ;

Plus de 95 % ont été exposées à au moins une forme de violence ;

Plus de 90 % identifient le manque de personnel et l'alourdissement des bénéficiaires comme les problèmes principaux, suivis de l'instabilité des équipes de travail (60 %).

Cette surcharge a un impact direct sur les soins, alors que :

Près de 90 % des répondantes affirment qu'elles n'ont plus le temps d'établir une relation d'aide ;

Plus de 35 % affirment que personne n'est en mesure d'effectuer les tâches qu'elles n'ont pas eu le temps d'effectuer ;

Seulement 16 % indiquent réussir chaque semaine sans exception à donner un minimum d'un bain par semaine à tous les résidents qui sont dans leur charge de travail ;

Seulement 15 % affirment que tous les résidents qui sont dans leur charge de travail et qui le désirent bénéficient du 2e bain chaque semaine ;

70 % doivent faire des compromis sur la qualité du travail ;

60 % indiquent devoir laisser des résident-es couchés alors qu'ils devraient être levés ;

55 % voient une augmentation des délais pour répondre aux demandes des résident-es ce qui peut occasionner des chutes.

« Les résultats prouvent une chose : les préposé-es aux bénéficiaires sont au bord de l'épuisement généralisé. C'est un signal d'alarme très clair, le gouvernement ne peut le nier. Quand on se rend compte que certains employeurs forcent des PAB à prendre en charge jusqu'à 100 résident-es dans certains contextes, c'est que ça ne tourne pas rond. Et avec cette surcharge, ce qui prend le bord, c'est la relation d'aide qui est si essentielle pour prendre soin de la population », explique Jeff Begley, président de la FSSS-CSN.

### **Les solutions, les PAB les ont !**

La FSSS-CSN propose des solutions pour améliorer les conditions de travail des préposé-es aux bénéficiaires et de l'ensemble du personnel. Le sondage de la FSSS-CSN permet de mettre de l'avant des solutions identifiées par les PAB :

Près de 90 % des répondantes demandent l'embauche de personnel et la réduction de la charge de travail ;

Plus de 70 % affirment qu'il faut améliorer la gestion ;

Plus de 65 % souhaitent pouvoir participer aux décisions qui ont un impact sur leur travail ;

Plus de 60 % affirment vouloir avoir accès à des mesures de conciliation travail-famille.

« J'invite les ministres McCann et Blais à prendre connaissance des résultats du sondage. Elles doivent faire quelque chose rapidement. La négociation s'en vient. Il faut en profiter pour augmenter substantiellement les salaires du personnel et pour améliorer les conditions de travail. C'est pour ça que la FSSS-CSN propose notamment à ses membres d'exiger qu'on interdise le recours au TSO. Il faut donner un coup pour mettre fin à la crise ! », de conclure Jeff Begley.

### **À propos de la FSSS-CSN**

La Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) compte plus de 110 000 membres dans les secteurs publics et privés. La FSSS est la plus grande organisation syndicale dans le secteur de la santé et des services sociaux et dans les services de garde. La FSSS-CSN agit en faveur d'une société plus équitable, plus démocratique et plus solidaire.

SOURCE Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)

Consulter le contenu original : <http://www.newswire.ca/fr/releases/archive/June2019/02/c0133.html>

### **Contact**

Thierry Larivière, Service des communications de la CSN, 514-966-4380

### **Note(s) :**

co.105203

© 2019 Canada NewsWire. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le **25 septembre 2019** à **Karl Devost** à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

**news-20190602-FW-0c0133**

Aussi paru dans 2 juin 2019 - Le Journal de Québec (site web réf.)  
TVA Nouvelles (site web réf.)  
Le Journal de Montréal (site web réf.)

**TRAVAIL : DÉTRESSE DANS LES CHSLD****SANTÉ**

HÉLOÏSE ARCHAMBAULT

**Le Journal de Montréal**

**Des préposés aux bénéficiaires pressés, surchargés et même menacés dénoncent un climat de travail tellement épuisant que la moitié d'entre eux songe à quitter son emploi, révèle un sondage.**

Le Journal de Montréal

**UN VASTE SONDAGE MONTRE LES PIÈTRES CONDITIONS DES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES**

«On court tout le temps, c'est épuisant », avoue Carolyn Hardy, préposée aux bénéficiaires (PAB) dans un Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) de Montréal.

«Des fois, on a deux ou trois sonneries en même temps. Je ne sais pas où me garer », ajoute la femme de 17 ans d'expérience.

**PRIORISER LES URGENCES**

Depuis février, plus de 8500 PAB travaillant dans le réseau public partout au Québec ont répondu à un sondage inédit sur leurs conditions de travail, à la demande de la Fédération des soins et services sociaux (FSSS-CSN). Obtenus en exclusivité par Le Journal, les résultats sont présentés aujourd'hui dans le cadre d'un forum.

**DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE**

Un constat est clair : une vaste majorité de préposés (94 %) disent être constamment pressés par le temps, qui ne leur permet pas d'accomplir toutes leurs tâches.

Et 74 % d'entre eux allèguent avoir un niveau élevé de détresse psychologique.

«Il n'y a plus de côté humain, confie Mme Hardy. Une personne pleure, mais je n'ai pas le temps de l'écouter, sinon je mets toute l'organisation dans le pétrin.»

D'ailleurs, des proches des résidents mécontents des soins n'hésitent pas à se faire entendre.

«La famille nous crie après, ils sont désabusés. Ils ne comprennent pas qu'on n'arrive pas à répondre aux cloches », dit-elle.

Selon 95 % des PAB interrogés, leurs tâches se sont alourdies, entre autres en raison du manque de personnel et de l'alourdissement de la clientèle, depuis la réforme Barrette.

Autre fait inquiétant : la moitié des préposés ont pensé quitter leur emploi.

Selon la FSSS, ce vaste sondage montre à quel point la situation est critique pour les PAB, qui gagnent en moyenne 21 \$ l'heure dans le réseau public.

«J'ose espérer [...] qu'il y aura de l'action. Le monde ne toughera pas encore 10 ans avec ces conditions-là », déplore Jeff Begley, président de la FSSS-CSN.

## DE L'ESPOIR ?

Mère monoparentale de 38 ans, Mme Hardy a déjà songé à quitter le domaine.

«Il me reste 17 ans à faire, je ne sais pas si je vais pouvoir, avoue-t-elle. Mme Blais [ministre responsable des Aînés] a dit qu'elle voulait gratifier notre emploi. J'espère que ça va se réaliser, c'est ce qui nous tient debout.»

\*\*\*\*\*

TÉMOIGNAGES DES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES TIRÉS DU SONDAGE À BOUT DE SOUFFLE  
 «L'humanisme a vraiment pris l'bord pour la plupart des employés, et ce, dû à la surcharge et au manque d'employés... Dommage qu'une société dite "civilisée" soit rendue là.» «Nous sommes à bout de souffle... et plusieurs pensent à quitter le bateau. Le domaine de la santé était attrayant, plus maintenant.» LE BAIN, UN CAR WASH «Mais, ce n'est pas un soin de bain, c'est un car wash. Pour arriver à donner sept bains par jour, on doit se dépêcher, le résident ne peut relaxer dans l'eau.» «Au bain, il faut sortir le plus vite possible pour le prochain bain, donc on ne sèche plus les cheveux et la coupe des ongles fait maintenant partie d'une activité l'après-midi.» «Le deuxième bain par semaine. Irréaliste. Manque de personnel.» COUCHES TROP CHÈRES «C'est très long et dur d'avoir des culottes plus absorbantes pour les résidents en ayant besoin. Souvent on nous reproche d'en utiliser.» «Nous avons des quotas à suivre.» «Parfois, nous devons utiliser une taille plus petite, car les plus grandes tailles sont restreintes en raison de leur prix... Donc certains résidents ne sont pas confortables... Aussi, les protections de nuit sont sous clé, car celles-ci sont également trop chères.» «Les culottes plus absorbantes sont comptées et serrées dans un endroit fermé.»

\*\*\*\*\*

LE SONDAGE EN CHIFFRES 16% réussissent à donner un bain par semaine 30% des employés pleurent avant ou après la journée de travail 7% ont le temps d'accomplir toutes leurs tâches dans le temps alloué 29% ont été menacé de sanctions disciplinaires en cas de refus de faire du temps supplémentaire obligatoire 97% ont été exposés à une forme de violence Méthodologie du sondage 8511 préposés aux bénéficiaires du réseau public ont répondu au sondage en ligne de 109 questions, mené du 15 février au 5 mai. Ce chiffre représente 20 % de l'effectif du secteur public au Québec. La moitié (54 %) travaille en CHSLD.

LES DROITS D'AUTEUR DE CE CONTENU APPARTIENNENT À MEDIAQMI INC. AUCUN ARTICLE DE CE CONTENU NE PEUT ÊTRE REPRODUIT, AFFICHÉ SUR UN SITE WEB OU DISTRIBUÉ DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT.

**Note(s) :**

Le Journal de Montréal [heloise.archambault@quebecormedia.com](mailto:heloise.archambault@quebecormedia.com)

© 2019 Le Journal de Montréal. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190602-OP-f9dc7000-84f8-11e9-b5cd-4dfb439c3bf8



La Presse+  
ACTUALITÉS, vendredi 24 mai 2019 1037 mots, p. ACTUALITÉS\_10

Aussi paru dans 24 mai 2019 - La Presse (site web)

## ACTUALITÉS

### « J'ai peur pour ma mère »

Ariane Lacoursière  
La Presse

**Julie Hébert, dont la mère est hébergée au CHSLD Pierre-Joseph-Triest, à Montréal, déplore les conditions de vie qui y règnent**

Résidants pas encore couchés à 23 h 30, obligés de manger à la hâte ou laissés plus longtemps sans recevoir de bain. La pénurie de personnel au CHSLD Pierre-Joseph-Triest dans l'est de Montréal est telle que les soins aux résidants en pâtissent, selon le syndicat représentant les préposés aux bénéficiaires.

Julie Hébert, dont la mère est hébergée dans cet établissement, critique elle aussi les conditions de vie qui y règnent. « Ma mère est rendue à huit ou neuf chutes depuis qu'elle est là. J'ai peur pour elle. Je suis anxieuse. Je n'en dors pas la nuit », affirme-t-elle.

La mère de Mme Hébert, qui a 72 ans, habite le CHSLD Pierre-Joseph-Triest depuis juillet 2018. Selon Mme Hébert, la qualité des soins offerts ne cesse de se détériorer. « Le 29 avril, elle a chuté. Elle est restée sur le sol pendant 40 minutes, avec sa culotte souillée et la fenêtre ouverte, avant que quelqu'un ne vienne la relever », déplore la dame.

Mme Hébert a installé une caméra dans la chambre de sa mère. Au cours des dernières semaines, des images de celle-ci ont circulé sur les médias sociaux. « Ma mère est à risque de chute. Elle a besoin de stimulation. De sécurité. Elle n'a rien de ça », affirme Mme Hébert.

Porte-parole du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, Lison Lescarbeau explique ne pas pouvoir commenter la situation pour des « raisons de confidentialité ». « Un suivi rigoureux est présentement effectué à propos de l'incident qui circule sur les médias sociaux. Cette situation est prise très au sérieux par notre établissement », affirme-t-elle.

#### Pénurie de personnel

Au début de la semaine, le syndicat représentant notamment les préposés aux bénéficiaires du CHSLD Pierre-Joseph-Triest a dénoncé la pénurie de personnel dans l'établissement. « Les préposés sont débordés. Ils ont l'impression de ne pas pouvoir faire leur travail jusqu'au bout », affirme le vice-président du syndicat.

Selon lui, de façon quasi systématique, deux ou trois résidants ne sont toujours pas couchés le soir à 23 h 30 au CHSLD Pierre-Joseph-Triest, car il manque de personnel pour mettre tout le monde au lit.

« Par manque de personnel, on doit tourner les coins rond. Sauter un bain. Faire marcher un résidant une seule fois par jour au lieu de trois. »

— Éric Clermont

Si elle reconnaît les problèmes de recrutement au CHSLD Pierre-Joseph-Triest « comme [dans] tous les établissements de santé », Mme Lescarbeau affirme que plusieurs mesures ont été prises pour corriger la situation. Les horaires et les tâches ont été revus. Le nombre d'heures travaillées des préposés a été augmenté. « Notre d'équipe chargée de l'amélioration continue est présentement sur place pour s'assurer que la charge de travail soit adéquate pour le personnel sur les lieux », affirme Mme Lescarbeau.

Depuis janvier, cinq rencontres patronales-syndicales ont eu lieu pour trouver des solutions. Lundi, une autre de ces rencontres est prévue.

« La crise dure depuis le 10 janvier. Il faut trouver des solutions », affirme M. Clermont, qui milite pour l'ajout quotidien de six heures de travail et l'augmentation du nombre de postes à temps complet.

À la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), le président Jeff Begley affirme que la pénurie de personnel touche l'ensemble du réseau et que les inquiétudes sont grandes à l'approche de l'été alors que plusieurs travailleurs seront en congé. « Déjà, à plusieurs endroits, on manque de monde [...] On se fait toujours dire qu'il faut trouver des solutions à coût zéro. Mais il y a une limite à faire ça », dit M. Begley.

#### Rapport inquiétant

Dans un rapport publié le 16 mai, le Protecteur du citoyen a justement exposé les conséquences qu'avait eues la pénurie de personnel vécue l'été dernier au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf.

L'établissement, construit en partenariat public-privé et qui héberge 206 résidents, a connu une pénurie sévère de personnel à l'été 2018. Malgré l'adoption de mesures, comme l'embauche de 16 accompagnateurs-aides de service, « il n'était pas rare que les préposés aux bénéficiaires [...] se retrouvent seuls sur leur aile », peut-on lire dans le rapport.

Si l'enquête n'a révélé « aucune menace à la sécurité des personnes hébergées ni de graves répercussions sur leur santé », elle a permis de constater des « écarts de pratique ». « Par exemple, on donnait bel et bien les toilettes corporelles partielles quotidiennes et les soins buccaux, mais dans un temps limité, diminuant la qualité du service. De plus, des délais dans le changement de culotte d'incontinence pouvaient générer, particulièrement la nuit, des débordements. »

Dans le rapport, on peut aussi lire que « malgré les efforts déployés, des personnes ont pu de façon exceptionnelle demeurer au lit pendant plus de 24 heures ».

Directrice marketing du Groupe Savoie, propriétaire du CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, Katarina Marcil affirme que plusieurs mesures ont été prises depuis. « Nous ne sommes pas inquiets pour cet été. Les équipes sont en surplus et stables partout. On a été prévoyants. Toutes les vacances ont été accordées à l'avance. Et même pendant les vacances, on a des surplus », affirme Mme Marcil.

Les deux conventions collectives des employés ont aussi été signées dernièrement. « L'ambiance est très belle en ce moment », note Mme Marcil, qui affirme que l'établissement « cherche toujours des façons de s'améliorer et de recruter ».

« Il faut trouver des solutions au manque de personnel dans tout le réseau. Ça commence à être urgent », plaide M. Begley.

#### Fermetures de lits dans les hôpitaux

Dans la grande région de Montréal, certains hôpitaux devront fermer des lits durant l'été, faute de personnel. Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) fermera entre autres 27 lits au site Glen de juillet à septembre. L'hôpital du Sacré-Cœur prévoit fermer 20 lits. L'hôpital de Saint-Jérôme fermera 13 lits. Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), tout comme plusieurs autres établissements de la grande région de Montréal, ne prévoit aucune fermeture.

Cet article est paru dans La Presse+

#### Encadré(s) :

« Ma mère est rendue à huit ou neuf chutes depuis qu'elle est là. »

— Julie Hébert

Illustration(s) :

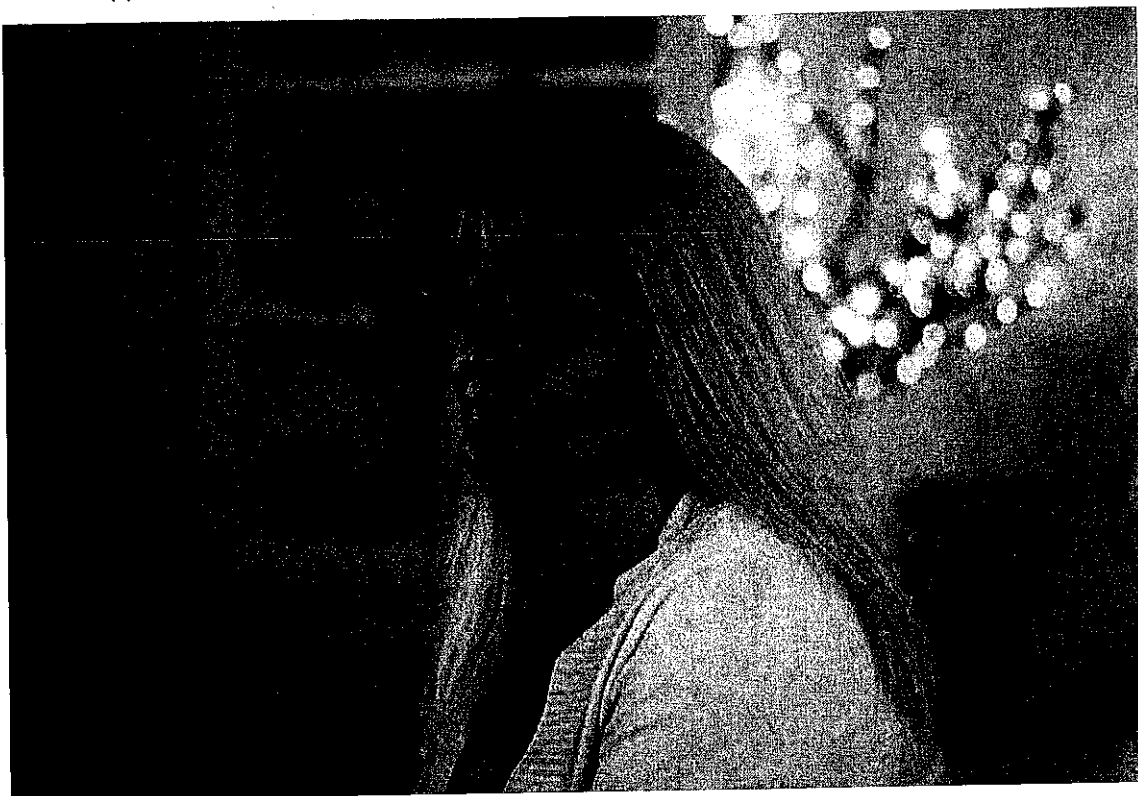


PHOTO OLIVIER JEAN, LA PRESSE

Julie Hébert, dont la mère est hébergée au CHSLD Pierre-Joseph-Triest, critique les conditions de vie qui y règnent.

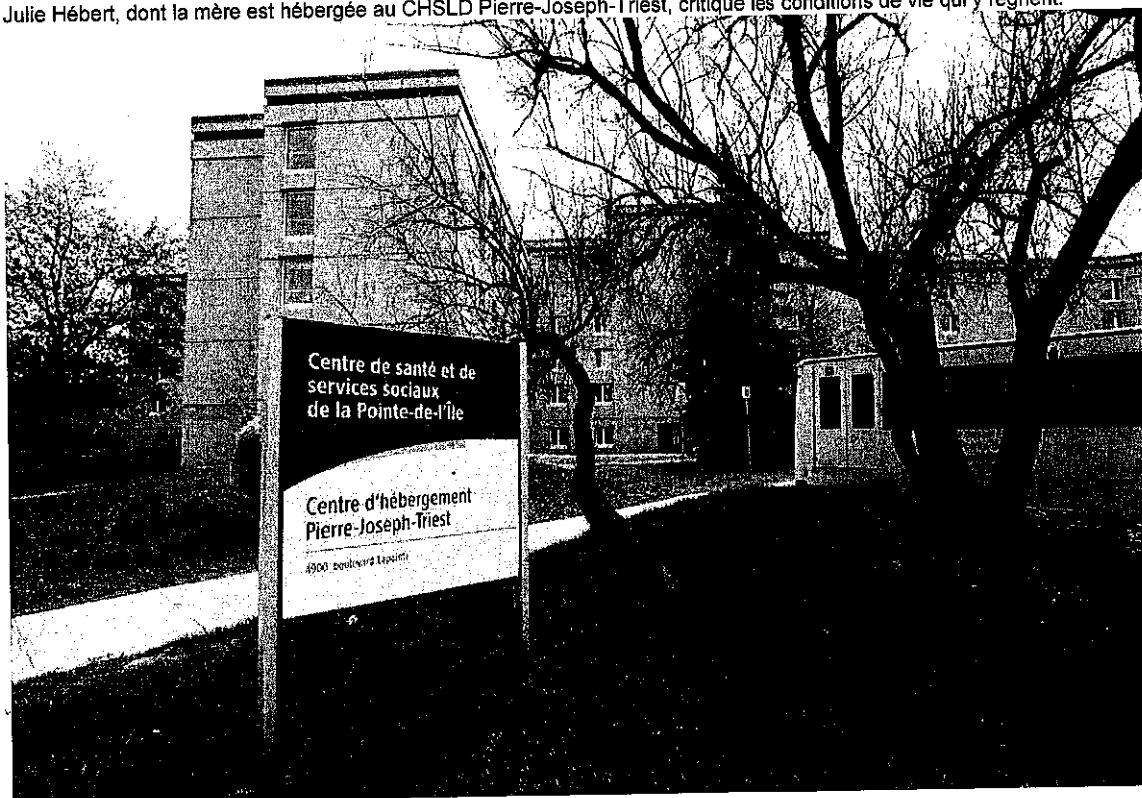


PHOTO Martin Chamberland, LA PRESSE

La pénurie de personnel au CHSLD Pierre-Joseph-Triest dans l'est de Montréal est telle que les soins aux résidents en pâtissent, selon le syndicat représentant les préposés aux bénéficiaires.

© 2019 La Presse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le **25 septembre 2019** à **Karl Devost** à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

**news-20190524-LAA-b07a87e528e7f37c3ae6d8ec80c51ad7**



Le Canada Français, no. Vol. 159 n° 37  
Actualité, jeudi 23 mai 2019 356 mots, p. CAHA15

## Avis de grève de trois jours à la Résidence Chartwell Oasis

Valérie Legault

**Les cuisines de la Résidence Chartwell Oasis seront affectées par une grève à compter du jeudi 30 mai prochain. Le Syndicat québécois des employés et employées de soutien (SQEES), affilié à la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ), a déposé un avis de grève de trois jours au Tribunal administratif du travail.**

Le débrayage concerne une trentaine de personnes qui travaillent aux services alimentaires de la résidence pour aînés du quartier Normandie. Il s'agit de cuisiniers, d'aides-cuisiniers, de plongeurs et de préposés au service aux tables. Leur grève sera effective les 30 et 31 mai ainsi que le 1er juin.

Le syndicat revendique une hausse salariale à 15 \$ l'heure. Il demande aussi une augmentation de 1 \$ l'heure par année pour trois ans.

« La majorité des employés travaillent à 13 \$ l'heure ou moins. Leur travail est difficile et vaut plus que ça. On veut les éloigner du salaire minimum pour ne pas reprendre les mêmes discussions dans cinq ans », précise Garcia Saint-Fleur, conseiller syndical du SQEES.

Il est important de préciser que le syndicat a aussi déposé un second mandat de grève illimitée qu'il compte utiliser en temps opportun.

### Pénurie de main-d'oeuvre

Les conditions actuelles font que les services alimentaires de la résidence pour aînés font face à un grave problème d'attraction de personnel.

« Il n'y a rien pour rendre leur travail intéressant, déplore M. Saint-Fleur. La résidence est en manque de personnel et fait toujours appel à des agences. L'employeur ne présente que des textes pour limiter les absences du personnel en place. »

La grève aura évidemment des conséquences sur 11 résidences privées pour aînés au Québec au cours de cette période. Elle touchera aussi les résidences Aviva et Chartwell Château de Bordeaux, à Québec ; le Château Beaurivage, la Résidence urbaine pour aînés Le Boulevard, le Manoir Outremont COGIR et la Résidence Élogia, à Montréal ; le CHSLD Herron, à Dorval ; le Domaine des Forges, à Laval ; le Manoir Champlain, à Saguenay ; et la Résidence Valeo Jean-XXIII, à Trois-Rivières.

[vlegault@canadafrancais.com](mailto:vlegault@canadafrancais.com)

### Illustration(s) :

(Photo Le Canada Français - Jessyca Viens-Gaboriau)

La Résidence Chartwell Oasis est située sur la rue Stéfoni, dans le secteur Saint-Jean.

© 2019 Le Canada Français. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

Aussi paru dans 22 mai 2019 - L'Éclaireur-Progrès (St-Georges, QC) (site web)

## Manque flagrant de personnel dans le réseau de la santé: une infirmière dénonce

Andréanne Huot

**SANTÉ. L'infirmière Linda Lavoie en a gros sur le cœur. Depuis les fusions pour devenir le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches, le personnel est épuisé et le manque de personnel est si important que cela met en danger les résidents.**

Linda Lavoie est Assistante supérieure immédiate de nuit au Centre d'hébergement et de soins longue durée (CHSLD) de Beauceville. Normalement, le ratio de nuit est de 90 patients pour une infirmière. À Beauceville, il y a 107 résidents pour une seule infirmière. Linda Lavoie a rencontré le syndicat et les ressources humaines afin d'avoir une seconde infirmière de nuit. « Ce qu'ils m'ont répondu c'est : « Penses-y même pas ». La charge de travail est ainsi trop lourde », précise Mme Lavoie.

Une infirmière auxiliaire devrait également être présente en tout temps, mais ce n'est pas toujours le cas. « L'infirmière auxiliaire de soir a dû rester une partie de la nuit puisqu'il y en a une qui n'est pas rentrée. Elle est partie à 3h. Donc de 3 h à 7 h du matin, il n'y a personne, se désolé Mme Lavoie. C'est la sécurité des résidents qui est compromise ».

Du côté des préposés aux bénéficiaires, il devrait également y en avoir un par étage. Cependant, comme il en manque sur deux étages, les autres doivent courir pour pallier les tâches. « Quand il y en a qui ne rentrent pas, ce sont les bains qui écotent ou les culottes. Cette nuit, au lieu de faire deux tournées de culottes, on ne fait que faire les cas urgents et celles qui débordent. On a beaucoup de plaies de fesses », critique l'infirmière.

Selon elle, il devrait y avoir un préposé en tout temps dans les unités où il y a des cas de démence ou d'errance, ce qui n'est pas le cas.

### Augmentation des risques

« Je fais ça [sortir dans les médias] pour la sécurité des résidents. La coordination des soins est bafouée, c'est invivable. Le personnel est écoeuré. J'avais le gros salaire et j'ai lâché ça pour avoir moins de responsabilités. Je ne suis pas capable de donner des soins comme je le veux. On est hors norme tout le temps. Et là, ils veulent instaurer le sept-sept pour l'été. Donc on travaille sept quarts et on a sept quarts de congé, mais on n'a même pas de monde pour les remplacer. Je ne sais pas comment ils vont arriver », dit-elle.

Selon Mme Lavoie, les conditions actuelles au CHSLD de Beauceville la nuit causent des risques d'erreurs plus élevés. Les chutes sont également en augmentation, tout comme les erreurs dans les médicaments.

Puisqu'elle doit remplacer aux autres postes, Mme Lavoie n'a pas le temps d'effectuer ses tâches, dont l'évaluation de deux patients qui ont chuté dernièrement. Une autre chute est survenue lors de l'entrevue et il a fallu arrêter car il n'était pas question de laisser le patient par terre. Il fallait l'évaluer au plus vite et lui donner les soins appropriés.

C'est sans compter les nombreuses cloches qui sonnent sans arrêt étant donné que les patients demandent de l'aide. Par contre, puisqu'il n'y avait pas un préposé par étage lors de cette nuit du 10 au 11 mai, certaines demandes d'aide n'ont pu être répondues.

[ahuot@leclaireurprogres.ca](mailto:ahuot@leclaireurprogres.ca)

Illustration(s) :

Photo L'Éclaireur Progrès - Andréanne Huot

Linda Lavoie dénonce le manque de personnel flagrant qui sévit dans le milieu de la santé.

© 2019 L'Éclaireur-Progrès (St-Georges, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190522-QEN-0002

# CISION

Canada NewsWire (français)  
Nouvelles régionales (É.-U.), mardi 21 mai 2019 - 12:30:00 UTC -0400 334 mots

## **Le personnel dénonce la surcharge de travail permanente au CHSLD Pierre-Joseph-Triest** Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)

MONTREAL, le 21 mai 2019 /CNW Telbec/ - Des dizaines de travailleuses et travailleurs se sont rassemblés ce midi devant le CHSLD Pierre-Joseph-Triest pour dénoncer la surcharge de travail constante qu'ils subissent depuis plusieurs mois. Ils exigent que l'employeur ajoute du personnel pour parvenir à répondre aux besoins des résident-es.

Le Syndicat des travailleuses et des travailleurs du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal - CSN intervient depuis le début 2019 auprès de l'employeur pour dénoncer la surcharge de travail du personnel. Dès le 10 janvier dernier, le syndicat a déposé un grief pour dénoncer le fardeau de tâches. Cette surcharge est vécue par le personnel de l'ensemble des quarts de travail (jour, soir, nuit). Plutôt que d'ajouter du personnel pour répondre aux besoins des résident-es, l'employeur déplace le personnel d'un quart à l'autre, ne faisant que déstabiliser les équipes.

« Au CHSLD Pierre-Joseph-Triest, on est face à un cas évident de surcharge de travail qui montre bien qu'on est loin d'avoir réglé la crise dans le réseau. Le manque de personnel est un cercle vicieux. Cela épuise les gens qui sont sur les étages et vient chambouler le quotidien des résident-es. C'est pour que l'employeur passe à l'action et embauche du personnel que nous manifestons ce midi », explique Marc Cuconati, président du syndicat.

### **À propos de la FSSS-CSN**

La Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN) compte plus de 110 000 membres dans les secteurs publics et privés. La FSSS est la plus grande organisation syndicale dans le secteur de la santé et des services sociaux et dans les services de garde. La FSSS-CSN agit en faveur d'une société plus équitable, plus démocratique et plus solidaire.

SOURCE Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)

Consulter le contenu original : <http://www.newswire.ca/fr/releases/archive/May2019/21/c6078.html>

### **Contact**

Hubert Forcier, Conseiller à l'information, Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), 514-209-3311, [hubert.forcier@csn.qc.ca](mailto:hubert.forcier@csn.qc.ca)

### **Note(s) :**

co.105203

© 2019 Canada NewsWire. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190521-FW-0c6078

**LA PRESSE CANADIENNE**

La Presse Canadienne  
 Communiqué, mardi 14 mai 2019 - 13:26:57 UTC -0400 782 mots

## **Des solutions pour régler les problèmes dans les CHSLD et les résidences privées pour aînés**

Globenewswire

POUR: TEAMSTERS CANADA

QUEBEC, 14 mai 2019 (GLOBE NEWSWIRE) -- L'adoption d'un décret est devenue incontournable dans les CHSLD et les résidences privées pour aînés. C'est la conclusion à laquelle en est venu le syndicat des Teamsters qui bénéficie de l'appui des porte-parole en matière d'aînés et de proches aidants de Québec solidaire et du Parti québécois, Catherine Dorion et Harold Lebel.

Un décret permettrait d'assurer les mêmes conditions de travail aux salariées-ées des secteurs public et privé et garantirait une saine concurrence entre les entreprises qui sont propriétaires des établissements d'hébergement et de soins pour personnes âgées. De plus, une telle mesure gouvernementale contribuerait à limiter le manque de main-d'œuvre dans cette industrie puisqu'elle instaurerait une équité salariale pour l'ensemble des travailleuses et des travailleurs sur le territoire.

De plus, la mise en place d'un ratio travailleurs/résidents plus raisonnable permettrait de garantir des services de qualité aux aînés.

« Nous sommes heureux que les partis d'opposition appuient notre initiative, se réjouit le président de la Section locale 106 des Teamsters, Jean Chartrand. J'ai personnellement pu observer le dévouement des travailleurs et des travailleuses de ce secteur d'activité dans les dernières années de vie de mon père. Je peux vous certifier qu'ils et elles méritent plus et mieux, justement pour assurer des services de qualité aux aînés. »

### Disparités salariales

Par exemple, même s'ils font exactement le même travail, les préposés-es aux bénéficiaires dans le secteur privé sont payés jusqu'à 5 \$ de l'heure de moins que ceux qui sont dans le public. Cela contribue à rendre le secteur privé moins attrayant et favorise une pénurie de main-d'œuvre.

Il va sans dire que le manque de personnel fait en sorte qu'il y a moins de paires de bras pour nourrir, soigner, ou laver les aînés. Parce que les travailleurs-euses ne sont pas assez nombreux et ne suffisent pas à la demande, les personnes âgées ne peuvent donc pas bénéficier de tous les soins auxquels ils auraient droit.

« Les conditions difficiles du personnel soignant reflètent toute l'absurdité d'un monde où l'on n'ose plus demander leur juste part aux grandes entreprises et aux ultra-riches, et où à la place, on ne cesse de pousser les travailleuses et les travailleurs dans le dos pour économiser des bouts de chandelles. On rend malades ceux et celles qui prennent soin de nous. C'est une violence institutionnelle qui saute aux yeux. Il est temps qu'on la nomme comme telle et qu'on la combatte », a déclaré la députée de Taschereau et responsable pour Québec solidaire en matière de solidarité intergénérationnelle, Catherine Dorion.

« Dans le contexte actuel d'une population vieillissante, les préposés aux bénéficiaires deviennent des acteurs vitaux du bien-être de nos aînés, a ajouté Harold Lebel, député de Rimouski du Parti québécois. Il faut qu'on adapte les conditions de travail de ces personnes qui se donnent corps et âme pour la profession, surtout dans un moment où le nombre de préposés est appelé à grandir. Il en va du fonctionnement de notre société, de la qualité de vie de nos aînés et de l'efficacité de notre système de santé. Ce n'est pas que les préposés qui profiteront de meilleures conditions de travail, mais bien l'ensemble de la société. »

En tournée auprès des élus

Au cours des derniers mois, les Teamsters ont mené une tournée auprès des élus provinciaux afin de faire connaître leurs positions sur ces enjeux. Chantal Cardinal, Denis Ouellette et Yanick Chartrand, permanents syndicaux de la Section locale 106, ont participé à cette tournée qui les mène aujourd'hui à l'Assemblée nationale du Québec. Ils seront accompagnés de membres qui oeuvrent dans les établissements d'hébergement privés pour aînés.

Puisque les députés Catherine Dorion et Harold Lebel ont accepté de soutenir les revendications des Teamsters, une conférence de presse a eu lieu ce matin à l'Assemblée nationale devant les journalistes de la tribune parlementaire. Le but étant de lancer un message clair à la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais : le temps des discussions, des commissions parlementaires et des opérations de relations publiques dans les établissements pour aînés est terminé.

Le gouvernement doit passer à l'action dès maintenant.

Le syndicat des Teamsters représente les intérêts de plus de 1000 travailleurs-euses dans les CHSLD et les résidences privées pour aînés. Teamsters Canada et ses 125 000 membres sont affiliés à la Fraternité internationale des Teamsters, dont l'effectif syndical est de 1,4 million de membres en Amérique du Nord.

Renseignements : Stéphane Lacroix, directeur des Communications et des Affaires publiques (Québec) Portable : 514 609-5101 [slacroix@teamsters.ca](mailto:slacroix@teamsters.ca)

POUR PLUS D'INFORMATIONS, COMMUNIQUER AVEC:

INDUSTRIE:

Miscellaneous - Miscellaneous

SUJET: MIS

COMMUNIQUE DE PRESSE TRANSMIS PAR Globe Newswire

© 2019 La Presse Canadienne. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190514-PC-d61eab9891a949418abb6d8e95698f



La Presse+  
 AFFAIRES, samedi 4 mai 2019 1060 mots, p. AFFAIRES\_1, AFFAIRES\_2

Aussi paru dans 4 mai 2019 - La Presse (site web)

Personnes âgées

SOCIÉTÉ

## Fermeture de plus de 430 résidences en quatre ans

André Dubuc ; Avec Tommy Chouinard  
 La Presse

**Depuis l'incendie tragique d'une résidence de L'Isle-Verte en 2014 et l'obligation d'installer des gicleurs qui a suivi, 439 résidences pour aînés ont fermé leurs portes au Québec – bon nombre en région – et plus de 200 autres sont à risque de disparaître. La ministre responsable des Aînés se dit préoccupée par l'hémorragie.**

### « Extrêmement préoccupée »

« Je suis extrêmement préoccupée qu'on ait plus de 400 résidences qui ont fermé leurs portes en quatre ans, a confié la ministre Marguerite Blais à La Presse. Il y en a de plus grandes résidences qui ont ouvert leurs portes. J'ai une préoccupation des régions, et les gens veulent vivre dans leur ville, leur village le plus longtemps possible. Ils ne veulent pas être déracinés. »

La Presse a révélé jeudi que le ministère de la Santé reconnaissait que le programme de subventions censé absorber les coûts liés à l'installation de gicleurs était insuffisant et devrait être bonifié. Hier, la ministre a promis d'augmenter les subventions et de reporter la date butoir du 2 décembre 2020 concernant l'installation des gicleurs.

### Coûts élevés et manque de main-d'œuvre

Gicleurs coûteux, pénurie de main-d'œuvre, inflation des dépenses, revenus stagnants, les propriétaires des petites résidences pour personnes âgées sont sous pression.

« Des fois, on a l'impression que les institutions financières se lient au gouvernement dans le but de fermer les petites résidences », laisse tomber Lyne Prud'homme, PDG de la résidence Villa Fleurs de Lys, à Lanoraie. Elle en est propriétaire depuis 2001.

### Les gicleurs

Au total, les travaux d'installation des fameux gicleurs auront pris un an chez Mme Prud'homme. Ceux-ci se terminaient lors de notre visite le 16 avril. Ils auront coûté plus de 187 000 \$ au total. La subvention gouvernementale couvre 117 000 \$.

Les travaux de 70 000 \$ à sa charge comprennent la connexion avec l'entrée d'eau de la ville, l'excavation pour se connecter à l'entrée d'eau, le terrassement paysager consécutif à l'excavation, l'installation d'un nouveau panneau relais du système d'alarme ainsi que la finition : recouvrement des tuyaux, joints et peinture.

Mme Prud'homme verra la couleur du premier versement six mois après la fin des travaux et elle ne touchera son dixième et dernier versement que cinq ans plus tard.

### La pénurie de main-d'œuvre

Outre le feuilleton des gicleurs, la résidence Villa Fleurs de Lys fait face à une pénurie de personnel. Coup sur coup, une préposée aux bénéficiaires et une cuisinière ont démissionné l'été dernier. « J'ai frappé un mur », raconte Mme Prud'homme huit mois plus tard. Impossible de trouver des remplaçants avec toutes les qualifications qu'exige la réglementation.

« Quand on est en manque de personnel, nos ressources font plus d'heures et elles s'épuisent », explique-t-elle. Sa solution ? Elle entraîne deux personnes et les paie pendant leur formation obligatoire de 180 heures en 8 semaines. Elle croise les doigts pour que les deux personnes terminent leur formation et qu'elles ne se fassent pas débaucher par les CHSLD, une fois diplômées.

### **Un cercle vicieux**

« C'est une roue qui tourne. On te met des obligations. Tu n'as pas le choix, tu dois de les respecter. Tu as des normes à respecter au niveau de ta main-d'œuvre. Tu as des normes au niveau du système incendie. Tu as des normes au niveau de la Régie du bâtiment. »

Les dépenses grimpent au rythme des nouvelles exigences, mais les revenus, eux, sont inélastiques. « Chaque fois que j'augmente mes loyers, j'ai des chambres qui restent libres », constate Mme Prud'homme. Son deux et demi à 1950 \$ par mois, repas et soins compris, reste inoccupé depuis octobre 2018. Une perte de 12 000 \$ pour l'instant.

### **Prêteurs frileux**

Le contexte d'affaires des petites résidences s'est dégradé au point que les institutions financières ont décidé de fermer le robinet. « À ma banque, mon conseiller m'a dit qu'il ne finance plus rien en bas de 50 unités », confie Mme Prud'homme.

« Est-ce que j'ai investi dans le vide ? se demande la femme d'affaires qui rêve à la retraite. Je dois penser à la relève. Je n'ai pas d'enfants. À qui vais-je pouvoir vendre ? Il n'y a pas de financement. Le système nous dit : vos petites résidences, on les ferme carrément », dit-elle, un brin de découragement dans la voix.

### **2400 personnes en attente d'un CHSLD**

« J'ai rencontré une propriétaire de Saint-Michel-des-Saints qui trouve ça difficile, dit Yves Desjardins, DG du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQPA). Si elle ferme ses portes, il va falloir déménager les aînés à Joliette ou à Saint-Jean-de-Mantha, il n'y en a pas d'autres. Le réseau public va être obligé de les prendre. En région, les CISSS [centres intégrés de santé et de services sociaux] sont nerveux. Où on les relocalise ? »

### **Fermetures en série**

Depuis cinq ans, il y a eu 439 fermetures de résidences totalisant 7819 logements. En tout, 94 % des fermetures touchent des résidences de moins de 50 logements, selon Groupe Altus, mandaté par le RQPA. De nouvelles résidences, plus grandes, ont vu le jour en parallèle, dans les centres urbains.

Altus dénombre 847 résidences non munies de gicleurs, dont 793 résidences de moins de 50 logements, en plus de 60 petites résidences partiellement munies de gicleurs. Du lot, 213 sont à risque. Pour sa part, le ministère de la Santé estime que plus d'un millier de résidences ne sont pas encore munies de gicleurs.

« Nous anticipons plusieurs autres fermetures de petites résidences sans la bonification du programme d'aide gouvernemental pour aider les petits opérateurs à se munir de gicleurs automatiques », lit-on dans l'étude d'Altus.

### **Pistes de solution**

Outre la révision du programme de subventions sur les gicleurs, les solutions pour Yves Desjardins, du RQPA, passent par une bonification et une application uniforme dans toute la province du programme d'achats de services de soins à domicile, l'entrée en vigueur d'un nouveau bail pour les résidences de personnes âgées et un recentrage du crédit d'impôt pour maintien à domicile de façon à le rendre plus généreux pour les retraités à faible revenu.

« Après 18 ans dans le milieu, je trouverais ça bien dommage de fermer mes portes, confie Lyne Prud'homme. Mais il faut que le gouvernement et notre municipalité nous aident à rester ouverts. »

Cet article est paru dans La Presse+

**Illustration(s) :**

Photo François Roy, archives La Presse

Photo Hugo-Sébastien Aubert, La Presse

Photo Hugo-Sébastien Aubert, La Presse



Photo Hugo-Sébastien Aubert, La Presse

Lyne Prud'homme, PDG de la résidence Villa Fleurs de Lys, à Lanoraie



Photo André Pichette, La Presse

Yves Desjardins, DG du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQPA)



Photo François Roy, archives La Presse

Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés, lors d'une visite dans un CHSLD de Lévis, en février dernier

© 2019 La Presse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190504-LAA-5b61a34121a0b0de4e2f997c93f98a04

## Des travailleurs de la santé revendiquent de meilleures conditions

Maryline Demers

**Environ 250 travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux ont fait entendre leur voix mercredi midi à Drummondville. Les membres de la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), de partout à travers la province, ont manifesté devant le CHSLD Frederick-George-Heriot pour réclamer de meilleures conditions de travail.**

Réunis à Drummondville, les syndicats déplorent notamment le manque de reconnaissance quant à l'expérience de travail des salariés. Une nouvelle structure salariale a été mise en place le 2 avril dernier.

Selon eux, des employés figurent plus bas dans la nouvelle échelle salariale compte tenu que les années d'expérience accumulées n'ont pas été prises en compte. Or, un travailleur embauché après l'entrée en vigueur de cette nouvelle structure peut faire reconnaître l'expérience qu'il a acquise dans un autre établissement.

«À titre d'exemple, quelqu'un qui travaille depuis 20 ans dans le réseau est au 5e échelon. Depuis le 2 avril, son expérience n'est pas totalement reconnue. Évidemment, ça a un impact sur son salaire. Une nouvelle personne qui arrive dans le réseau se ferait reconnaître son expérience et se verrait tout de suite être au 5e échelon. On trouve qu'il y a une injustice qui n'a pas de bon sens», déplore la vice-présidente de la FSSS-CSN, Josée Marcotte.

Ces changements touchent les salariés des différents types d'emploi, que ce soient les médecins, les infirmières, les préposés aux bénéficiaires, le personnel administratif ou de bureau, pour ne nommer que ceux-là. «Il y a 12 échelons avant d'atteindre le maximum de l'échelle salariale dans mon type d'emploi. Avec ces changements, je descends à l'échelon 4. Je vais devoir faire trois années supplémentaires pour atteindre le maximum. Je recule dans mes conditions de travail», indique Éric Desbiens, technicien en électronique à Drummondville.

Les syndicats, qui représentent 90 000 salariés, demandent aux employeurs et au gouvernement d'intervenir pour remédier à la situation. «Ce qu'on nous dit, c'est que les employeurs auraient eu une consigne du gouvernement de ne pas reconnaître leur expérience. Il ne faut pas attendre la prochaine convention. N'attendons pas que les gens quittent le réseau. Il faut corriger ça maintenant», soutient-elle.

La convention collective prend fin le 31 mars 2020.

### Situations inacceptables

Des représentants syndicaux de la région étaient sur place pour dénoncer les conditions et les surcharges de travail des travailleurs de la santé et des services sociaux.

«On trouve que la non-reconnaissance de l'expérience se rajoute à une longue liste de situations inacceptables, surtout à Drummondville. On parle de la surcharge de travail quotidien, les jours fériés qui sont toujours refusés, le temps supplémentaire obligatoire et l'abus des gestionnaires», énumère Pascal Bastarache, le président du Syndicat du personnel paratechnique, des services auxiliaires et de métiers du CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec (SPPSAM-CSN).

«On a vu l'autre fois un coordonnateur qui a menacé des personnes de faire appel à un agent de sécurité si des travailleurs ne restaient pas sur place. Après, on se demande pourquoi il y a une pénurie de main-d'œuvre dans le réseau», ajoute-t-il.

Parmi ces situations, une préposée aux bénéficiaires de Drummondville déplore aussi les déplacements dans les autres établissements de santé, qui ont un impact sur les soins offerts à la population. «On se fait déplacer de notre poste dans les quatre centres de Drummondville pour combler le manque de personnel. Quand on t'envoie quelque part où ça fait trois ans que tu n'es pas allé, tu arrives comme une nouvelle, tu ne connais plus les habitudes et les résidents qui sont là. Il y a eu beaucoup de démissions dernièrement. Ça doit être une vocation si tu veux y rester», soutient Sandrine Ledoux.

Si aucun changement n'est fait pour améliorer les conditions de travail, d'autres moyens de pression pourraient avoir lieu au cours des prochaines semaines à travers la province.

**Illustration(s) :**

(Photo : Marilyne Demers)

Quelque 250 travailleurs de la santé et des services sociaux ont manifesté à Drummondville le 1er mai, Journée internationale des travailleurs.

© 2019 L'Express (éd. du vendredi/week-end) (Drummondville, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190503-JO-0002



La Presse+  
ACTUALITÉS, lundi 22 avril 2019 934 mots, p. ACTUALITÉS\_9

EXCLUSIF

Aussi paru dans 22 avril 2019 - La Presse (site web)

SANTÉ

## Un réseau parallèle de « CHSLD privés »

Ariane Lacoursière  
La Presse

**Des dizaines de places dans des résidences privées pour aînés de Montréal sont achetées par le réseau de la santé afin de libérer des lits d'hôpitaux et d'y confier des aînés dont la condition est parfois très lourde. Des « CHSLD privés », dénonce un rapport produit pour le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal et obtenu par La Presse.**

Dans le document daté du 9 janvier 2017, l'équipe de certification du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal évoque l'existence de ces ententes qui, s'inquiètent les auteurs, ne permettent pas toujours de bien répondre aux besoins des aînés.

Selon le document portant le titre État de situation, en achetant des places dans des résidences privées pour aînés, le réseau de la santé veut libérer des lits d'hôpitaux « occupés par des individus en attente d'une place d'hébergement dans un CHSLD ou une ressource intermédiaire », soit des établissements qui hébergent des personnes âgées en perte d'autonomie modérée.

**En tout, 212 résidences privées pour aînés possèdent ce genre d'entente actuellement au Québec, confirme le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).**

C'est ce genre d'entente qui avait été conclue entre le CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal et la résidence Bellerive de 2013 à janvier 2019. Dans un dossier publié hier, La Presse révélait que même si la résidence Bellerive avait fait l'objet de trois rapports soulevant de nombreuses lacunes quant à la qualité des soins offerts et la sécurité des résidents, des mois se sont écoulés avant qu'on ne retire les personnes âgées qui y avaient été confiées par le réseau.

### MANQUE DE PERSONNEL

Dans le rapport de l'équipe de certification, on peut lire que « la sécurité de la clientèle dont tous reconnaissent la lourdeur sans cesse croissante, est confiée de plus en plus fréquemment à des entreprises privées qui n'ont souvent ni le personnel compétent et en nombre suffisant pour répondre aux besoins de la clientèle que le réseau lui confie ». On note que pour suppléer à ce déficit, des CIUSSS vont jusqu'à « envoyer à temps partiel leur personnel au sein de la résidence pour offrir, du moins en partie, les services requis par l'état de santé du résident qui est sous son égide ».

**Les auteurs du rapport dénoncent ce qu'ils appellent des « CHSLD privés qui s'abritent derrière l'appellation de résidence privée pour aînés afin d'éviter les contraintes légales et professionnelles propres à ce type de mission ».**

Parce que les CIUSSS doivent « répondre à des besoins sans cesse croissants à l'intérieur de budgets de plus en plus restreints », le nombre de places achetées par le réseau dans des résidences privées pour aînés est en hausse, selon les auteurs.

Dans un recensement informel, ils notent qu'en 2017, 123 places étaient ainsi achetées dans des résidences privées de l'île de Montréal.

Au CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 87 lits sont par exemple toujours achetés à la résidence Lev-Tov, une résidence privée pour personnes âgées, confirme le porte-parole, Carl Thériault. « Cette entente est toujours en vigueur jusqu'à l'ouverture d'une nouvelle ressource intermédiaire sur notre territoire à l'été 2019 », explique M. Thériault.

Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal fournit différents services, dont les soins infirmiers, aux aînés hébergés à la résidence Lev-Tov. Les préposés aux bénéficiaires sont des employés de la résidence en question.

### **PAS DE CHIFFRES AU QUÉBEC**

Au ministère de la Santé et des Services sociaux, on mentionne que 212 résidences privées pour aînés possèdent ce genre d'entente dans la province. Un chiffre pratiquement stable depuis cinq ans.

On explique que c'est la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) « qui encadre les droits des établissements publics de santé de signer des ententes pour faire dispenser des services par un partenaire hors établissement, comme une résidence pour personnes âgées ».

**« Il n'y a pas de directive ministérielle qui vient apporter des précisions à cet effet. Il n'y a pas d'orientation ministérielle à l'effet qu'un usager qui habite dans une résidence pour personnes âgées doit correspondre à un profil en particulier. »**

— Noémie Vanheuverzwijn, porte-parole du MSSS

Selon le MSSS, « il est faux de dire que certaines résidences privées pour aînés (RPA) sont en fait des CHSLD privés qui s'abritent derrière l'appellation RPA pour éviter les contraintes légales et professionnelles ». Le MSSS affirme que les résidences privées pour aînés doivent se soumettre à des « exigences législatives très élevées », dont la certification.

Que « si l'exploitant constate que son offre de service dépasse les besoins d'un résident, il a la responsabilité d'en aviser le CISSS du territoire où est située la résidence, afin que ce dernier puisse apporter le soutien nécessaire. »

Les résidences privées doivent « être en mesure de répondre aux besoins du résident et détenir le personnel requis et qualifié », dit le MSSS, qui ajoute que « dans le cas contraire, c'est le CISSS, par le soutien à domicile qui s'assure de fournir les autres services et soins requis ».

Au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, on explique que l'équipe de certification, qui a signé le rapport obtenu par La Presse, a été dissoute. Depuis le 1er avril, le mandat de veiller à la conformité des résidences privées pour aînés de la métropole a été redirigé vers chaque CIUSSS de la ville. On a donc été incapable de commenter le rapport, si ce n'est pour spécifier que le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal ne possède pas ce genre d'entente.

Cet article est paru dans La Presse+

**Illustration(s) :**



PHOTO ANDRÉ TREMBLAY, ARCHIVES LA PRESSE

Dans un rapport produit pour le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, on peut lire que « la sécurité de la clientèle [...] est confiée de plus en plus fréquemment à des entreprises privées qui n'ont souvent ni le personnel compétent et en nombre suffisant pour répondre aux besoins de la clientèle que le réseau lui confie ».

© 2019 La Presse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi**®

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190422-LAA-a65d76daaf9c07cb0877e7e1139f7400



ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre (site web)  
Mauricie Centre du Québec, vendredi 5 avril 2019 414 mots

Aussi paru dans 5 avril 2019 - MSN Canada (français) (réf. site web)

## La résidence privée Le St-Laurent ferme ses portes à Trois-Rivières

Marilyn Marceau

Une autre résidence privée pour aînés ferme ses portes à Trois-Rivières. Les 49 personnes en perte d'autonomie qui habitent à la résidence Le St-Laurent, dans le secteur Sainte-Marthe, devront déménager.

Les propriétaires ont annoncé la nouvelle aux résidents mardi. Ils ont maintenant six mois pour se trouver un nouvel endroit où habiter.

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) va apporter de l'aide aux personnes âgées pour se reloger.

Le propriétaire confirme que la difficulté à trouver de la main-d'oeuvre est un des facteurs qui l'a décidé à fermer l'établissement.

Jean-Claude Bujold affirme qu'il a aussi du mal à rentabiliser les opérations en raison la lourdeur de la clientèle et le fait qu'il a perdu plusieurs résidents au cours des derniers mois; des gens qui sont partis en CHSLD ou qui sont décédés.

La résidence privée, qui fait partie du réseau Ophélie, emploie 38 personnes à Trois-Rivières.

Les propriétaires de la résidence privée pour personnes en perte d'autonomie Le St-Laurent ont annoncé la fermeture de l'établissement. Photo : Radio-Canada Six intervenants sociaux et un gestionnaire du CIUSSS Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux étaient sur place au moment de l'annonce.

La majorité des résidents auraient accepté de recevoir l'aide du réseau de la santé pour trouver un nouveau milieu de vie.

Les aînés de la résidence Le St-Laurent seront évalués et certains pourraient se retrouver dans le réseau public, soit en ressource intermédiaire (RI) ou en CHSLD.

Une vingtaine de résidents sur les 49 reçoivent déjà des services du réseau de la santé.

Taux d'occupation de 75 % dans les résidences privées pour aînés Le CIUSSS MCQ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec affirme qu'il y environ 4000 places disponibles dans des résidences privées à Trois-Rivières.

Il y a près de 15 000 places pour personnes âgées au privé. Le taux d'inoccupation dans ce type de résidence est donc de 25 % dans la ville.

Le St-Laurent est la troisième résidence privée à fermer ses portes en un peu plus d'un an et demi à Trois-Rivières.

La Villa du jardin fleuri a cessé ses activités en octobre 2017, forçant environ 70 résidents à déménager. En novembre dernier, la Villa Champêtre Robert-Julien a fermé ses portes. Une trentaine de personnes y habitaient.

Dans ces deux cas, le manque de personnel avait été l'une des raisons invoquées par les propriétaires pour fermer leur résidence.

Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre (site web)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190405-CRU-001

**laTribune**

La Tribune (Sherbrooke, QC), no. Vol. 110 n° 37  
Actualités, jeudi 4 avril 2019 650 mots, p. 3

Aussi paru dans	3 avril 2019	- La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette) La Voix de l'Est (Granby, QC) (tablette)
	4 avril 2019	- La Voix de l'Est (Granby, QC) La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web) MSN Canada (français) (réf. site web)

**575 employés recherchés**

**Le manque de personnel risque de se faire sentir durant l'été au CIUSSS**

Marie-Christine Bouchard

SHERBROOKE - Pour combler l'ensemble de ses besoins en ressources humaines cet été, le CIUSSS de l'Estrie-CHUS devra embaucher 575 employés supplémentaires d'ici l'été. Cela représente environ 4 % de l'ensemble de ses 18 000 employés. Ainsi, pour répondre à tous les besoins, il faudrait 180 préposés aux bénéficiaires, 180 infirmières, 40 secrétaires médicales et 60 professionnels en services sociaux... entre autres.

« Ce nombre de personnes a été établi en fonction du nombre d'employés que nous avons présentement en assurance salaire, en accidents de travail et des demandes pour les vacances estivales », explique Josée Paquette, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

« Ces nombres peuvent sembler très importants, mais il faut savoir qu'il nous manque 180 préposés aux bénéficiaires et que nous en avons présentement 2500 en emploi, ce qui représente 7 %. Par contre, il nous manque six psychologues et ça représente 20 % des effectifs », met en contexte Josée Paquette.

Il y a encore en ce moment 1500 employés qui bénéficient de l'assurance salaire au CIUSSS de l'Estrie-CHUS, ce qui représente 7,7 % des employés. Il y en a aussi 175 qui bénéficient de prestations de la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail) à la suite d'accidents de travail.

« Pour l'assurance salaire, c'est encore beaucoup trop. Notre cible est de 7 % », rappelle Mme Paquette.

**Retraités et étudiants en renfort**

Pour réussir à donner tous les soins et services à la population sans fermeture de lits ni ralentissement des activités dans les blocs opératoires, on ne lésine pas sur les moyens : des retraités sont appelés en renfort; des étudiants de tous les milieux sont invités à venir offrir des disponibilités durant la période estivale. La direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS travaille sur plusieurs fronts à la fois.

« Nous avons appelé 200 retraités depuis moins de deux ans pour leur demander s'ils n'auraient pas quelques journées de disponibilités à nous donner. Et maintenant quand quelqu'un quittera pour sa retraite, nous lui offrirons systématiquement de revenir pour nous offrir quelques journées de travail », soutient Josée Paquette.

L'implantation d'horaires de travail de 12 heures est en évaluation dans certains secteurs. On souhaite également mieux utiliser les travailleuses enceintes en les réaffectant dans des tâches qu'elles sont en mesure d'accomplir.

« Nous sollicitons aussi des enseignants, en soins infirmiers par exemple, qui seraient intéressés à travailler de façon temporaire pendant leurs vacances estivales », illustre Mme Paquette.

Les étudiants sont sollicités de toutes parts. Ceux qui étudient dans un domaine lié à la santé peuvent être embauchés dès le premier été comme préposé aux bénéficiaires. « D'autres étudiants, que ce soit dans un

baccalauréat en arts ou techniques policières, pourraient venir travailler comme aides de service, par exemple », ajoute la directrice des ressources humaines.

La signature des quatre conventions collectives au cours des derniers mois permettra aussi à la direction de travailler avec une « foule de nouveaux leviers » dans les prochains mois.

Si la rareté de la main-d'œuvre se fait sentir dans tous les secteurs du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, certaines équipes sont toutefois priorisées pour recevoir du soutien à court terme. C'est notamment le cas du CHSLD Argyll, secteur 1 et 2, de l'hygiène et salubrité à l'Hôpital Fleurimont et secteur IUGS, de la direction de la protection de la jeunesse, de l'urgence et des soins intensifs à l'Hôpital de Granby, des gestionnaires au volêt hébergement, de la néonatalogie, de l'hébergement à East Angus, Coaticook et à la Villa-Bonheur, ainsi que les interventions dans le milieu à Sherbrooke.

**Illustration(s) :**

Photo La Tribune, archives, René Marquis

Josée Paquette, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Photo La Tribune, archives, Jessica Garneau

Pour répondre à tous les besoins dans l'ensemble des établissements du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, il faudrait 180 préposés aux bénéficiaires, 180 infirmières, 40 secrétaires médicales et 60 professionnels en services sociaux... entre autres.

© 2019 La Tribune (Sherbrooke, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190404-TB-0004



ICI Radio-Canada - Saguenay-Lac-St-Jean (site web)  
Saguenay-Lac-St-Jean, jeudi 4 avril 2019 548 mots

## Les infirmières déposent « 50 histoires d'horreur » au CIUSSS

Mélyssa Gagnon

Battue à coups de poing ou menacée par un patient qui affirme qu'il reviendra la tirer avec sa carabine, contrainte de choisir qui, entre deux usagers d'un CHSLD, pourra obtenir un changement de couche en raison du manque de personnel. Voilà des exemples concrets fournis par des infirmières et des professionnelles en soins de la région pour témoigner des effets néfastes des heures supplémentaires obligatoires sur le personnel en milieu hospitalier.

Une trentaine de membres du Syndicat des professionnelles en soins du Saguenay-Lac-Saint-Jean (SPSSLSJ), affilié à la FIQ, se sont présentées à l'assemblée du conseil d'administration du CIUSSS à Roberval mercredi soir. Toutes de noir vêtues et brandissant des drapeaux à l'effigie de leur syndicat, elles ont déposé le livre 50 histoires d'horreur vécues au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Désespérées, elles ont remis aux administrateurs une copie du recueil de témoignages réels d'événements survenus alors que les salariées faisaient des heures supplémentaires obligatoires.

Nous avons décidé de briser l'omerta qui existe dans le réseau en donnant la parole aux professionnelles en soins qui sont quotidiennement témoins des aberrations de ce système malade. La population est en droit de savoir la détresse qui se vit derrière ces portes closes.

Julie Bouchard, présidente régionale, FIQ Les infirmières n'en peuvent plus et demandent au CIUSSS de respecter son engagement de créer 300 postes en soins infirmiers.

À ce jour, le CIUSSS a rempli le tiers de sa promesse.

La présidente du syndicat affilié à la FIQ, Julie Bouchard, a lancé un cri du coeur aux administrateurs du CIUSSS. Photo : Radio-Canada / Mélyssa Gagnon En partageant des passages noirs de leur vie professionnelle, les infirmières espèrent faire bouger les choses.

C'est extrêmement dommage d'en arriver à rendre publics des événements qu'on aurait souhaité ne jamais vivre. On passe toujours sous silence les fois où les professionnelles en soins se sont fait violenter, mais, maintenant, c'est terminé, martèle Julie Bouchard.

Billy Maltais est revenu sur une situation où des collègues féminines ont été frappées aux parties génitales par un usager en crise, alors que les ressources se faisaient rares dans les corridors de l'hôpital.

Parmi les témoignages contenus dans le recueil colligé par le syndicat figure aussi celui de Mélina Tremblay, une jeune infirmière.

J'avais peu d'expérience. On m'a demandé de faire un quart en temps supplémentaire obligatoire sur un département que je ne connaissais pas et j'ai été mise en charge du département. Une patiente qui avait une contention s'était débattue et s'est retrouvée hors du lit. Elle a été retrouvée plus tard par terre, pendue à sa contention, a relaté Mélina Tremblay, la voix fragilisée par l'émotion.

La présidente-directrice générale du CIUSSS, Julie Labbé, convient que le rehaussement des effectifs en soins infirmiers permettra d'éviter pareils drames et estime que des mesures en santé et sécurité sont aussi nécessaires.

À l'issue de l'assemblée, la porte-parole, Joëlle Savard, a fait savoir que son organisation accueille le recueil des infirmières en en prendra connaissance.

C'est une priorité pour nous de travailler avec la partie syndicale pour le rehaussement des équipes pour justement réduire le temps supplémentaire obligatoire, a-t-elle commenté.

Consultez le document déposé aux administrateurs du CIUSSS Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux :

50 histoires d'horreur vécues au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean by Radio-Canada on Scribd

[Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Saguenay-Lac-St-Jean \(site web\)](#)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190404-CLS-008



ICI Radio-Canada - Bas-Saint-Laurent (site web)  
Bas-Saint-Laurent, lundi 11 mars 2019 356 mots

## Les préposés aux bénéficiaires demandent la fin des heures supplémentaires obligatoires

Ariane Perron-Langlois

Le syndicat qui représente les préposés aux bénéficiaires demande au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent de mettre fin aux heures supplémentaires obligatoires.

Le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la santé affirme que cette pratique est courante dans la région depuis quelques années.

Le conseiller syndical du SCFP, Yanick Proulx, soutient que les heures supplémentaires obligatoires sont le lot quasi quotidien de ces employés dans les CHSLD de Trois-Pistoles, de Rimouski et de Matane.

Le temps supplémentaire obligatoire doit être une mesure d'exception, une mesure d'urgence, et là, on s'en sert littéralement tous les jours pour combler un manque d'effectifs. Alors, il faut s'attaquer à ce manque d'effectifs, et non faire payer le prix du manque de personnel aux travailleurs en place, martèle Yanick Proulx.

Il souligne que certaines professions, comme les infirmières, ont un code de déontologie qui les oblige à assurer une continuité des soins, mais il soutient que cela ne s'applique pas aux préposés aux bénéficiaires.

M. Proulx ajoute que d'autres solutions existent pour limiter les impacts de la pénurie de main-d'oeuvre. Par exemple, il croit que le CISSS du Bas-Saint-Laurent pourrait faciliter la vie de retraités qui veulent revenir sur le marché du travail, et offrir de meilleures conditions aux employés déjà en place pour limiter les départs.

Si on travaillait sur la rétention, on a certaines pistes de solution. Il n'y a pas de baguette magique c'est sûr, mais on a des pistes de solution qui doivent être regardées.

Yanick Proulx, conseiller syndical au SCFP Le CISSS ouvert au dialogue De son côté, les responsables du CISSS du Bas-Saint-Laurent reconnaissent que les heures supplémentaires obligatoires ne sont pas souhaitables, mais assurent qu'il s'agit d'un dernier recours.

L'établissement rappelle qu'il a une responsabilité envers la clientèle hébergée dans les CHSLD d'assurer la continuité des soins, 24 heures sur 24.

Le CISSS soutient par ailleurs qu'il est ouvert au dialogue et a entrepris des démarches pour voir quelles mesures peuvent être mises en place pour stabiliser les équipes et limiter l'obligatoire de faire des heures supplémentaires.

Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Bas-Saint-Laurent (site web)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190311-CEQ-005

# CISION

Canada NewsWire (français)

Nouvelles régionales (É.-U.), dimanche 10 mars 2019 - 12:32:00 UTC -0400 438 mots

## Le SCFP demande la fin du temps supplémentaire obligatoire pour les préposés aux bénéficiaires

Syndicat canadien de la fonction publique (FTQ)

BAS-SAINT-LAURENT, QC, le 10 mars 2019 /CNW Telbec/ - Le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la santé du Bas-St-Laurent, représentant les préposés aux bénéficiaires travaillant pour le CISSS, exhorte leur direction à cesser d'obliger ses membres à demeurer au travail contre leur gré afin de combler leur manque d'effectifs. Cette demande fait suite à la décision du CISSS des Laurentides de mettre fin à cette pratique pour ses préposées et son personnel administratif.

« Notre personnel est à bout de souffle. Le temps supplémentaire obligatoire (TSO) doit être une mesure d'exception extrême pour nos membres car ils ne sont pas régis par le code de déontologie des infirmières, qui dans leur cas leur commande d'assurer une continuité de soin. Cette pratique est courante au CISSS du Bas Saint-Laurent », de dénoncer le conseiller syndical du SCFP, Yanick Proulx.

La direction des Laurentides a rappelé à ses cadres que cette pratique ne devrait pas être utilisée pour pallier le manque de personnel. Une première dans le réseau de la santé, où cette pratique controversée est généralisée.

« Pas une journée ne se passe sans que quelque part dans un CHSLD du territoire on exige du TSO. C'est devenu un mode de gestion. Il y a un manque de personnel. On a des arrêts de travail et des démissions. Il faut que ça arrête », a ajouté Johanne Campagna, présidente du Syndicat.

La problématique est particulièrement intense dans les CHSLD de Trois-Pistoles, Rimouski et Matane. Le syndicat demande sans délai que la direction du CISSS du Bas-St-Laurent imite le CISSS des Laurentides et émette une directive claire pour faire cesser le TSO chez ses préposées aux bénéficiaires.

« Il faut une stratégie claire et urgente d'embauche de personnel et de valorisation du travail de préposées aux bénéficiaires. C'est la seule option ! » de conclure représentants syndicaux.

Comptant près de 118 500 membres au Québec, le SCFP représente 24 212 membres dans le secteur de la santé et des services sociaux au Québec. Le SCFP est de plus présent dans les secteurs suivants : les communications, l'éducation, les universités, l'énergie, les municipalités, les sociétés d'État et organismes publics, les transports aérien et terrestre, le secteur mixte ainsi que le transport maritime. Il est le plus grand syndicat affilié à la FTQ.

SOURCE Syndicat canadien de la fonction publique (FTQ)

Consulter le contenu original : <http://www.newswire.ca/fr/releases/archive/March2019/10/c7371.html>

### Contact

Yanick Proulx, conseiller syndical du SCFP, 418 750-5115; Johanne Campagna présidente du Syndicat, 418 551-0535; Lisa Djevahirdjian, Service des communications du SCFP, 514 831-3815

### Note(s) :

A l'attention Health Editors

**Publi**©

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190310-FW-0c7371

## L'Express

L'Express (éd. du mercredi) (Drummondville, QC), no. Vol. 14 n° 49  
Actualités, mercredi 6 mars 2019 514 mots, p. 10

Aussi paru dans 6 mars 2019 - L'Express (Drummondville, QC) (site web)

### «C'est comme ça partout» - Une préposée aux bénéficiaires

Frédéric Marcoux

**Une préposée aux bénéficiaires du Centre d'hébergement et de soins longue durée (CHSLD) Frédérick-George-Heriot a tenu à réagir aux textes publiés la semaine dernière dans L'Express. Plusieurs décriaient le traitement réservé aux patients du CHSLD L'Accueil Bon-Conseil.**

«C'est comme ça partout», soupire l'employée qui est en poste depuis moins de dix ans. Cette dernière a préféré garder l'anonymat par crainte de vivre des représailles de son employeur. Elle déplore la surcharge de travail. Il arrive fréquemment que les préposés aient à leur agenda le «triple du travail» qu'il devrait y avoir normalement. Chaque jour, les employés du CHSLD discutent entre eux, en se disant être à bout de la situation au travail.

«C'est épouvantable, s'attriste-t-elle. Il y a des patients qui vont seulement avoir un changement de culotte et leurs repas dans une journée. Il faut négliger nos soins pour pouvoir tous les faire. Des fois, on n'a pas le choix, on fait juste les soins de base : laver les parties génitales et changer la culotte d'incontinence.»

#### L'amour de ses patients

Impossibilité de donner régulièrement des bains aux patients, fatigue constante en raison du manque de personnel et frustration de ne pas avoir les ressources pour accomplir son travail correctement... la préposée brosse un portrait sombre de son quotidien. Malgré tout, elle force en tentant de faire de son mieux.

«Si j'endure ça, c'est à cause de mes patients, confie la principale intéressée. Je les aime et en prendre soin est une priorité pour moi. J'aime mon métier, mais plus le temps passe, moins que c'est le cas.»

La préposée aux bénéficiaires espère ne jamais devoir envoyer ses parents dans un CHSLD.

«C'est stressant parce que je me dis que si c'était un de mes parents, je ne voudrais pas qu'il reçoive des soins si modiques, admet-elle. Je suis dans le domaine et j'ai dit à ma mère : j'espère que tu vas mourir avant de te rendre à ce point-là. Ce n'est pas vivable.»

«J'ai peur de voir à quoi ça va ressembler dans cinq ans, poursuit-elle. Ça va ressembler à quoi quand je vais être vieille? C'est épouvantable de vieillir.»

FRÉDÉRIC.MARCOUX @journalexpress.ca

#### Encadré(s) :

##### Le CIUSSS réagit

Une employée des communications du Centre intégré de santé et de services sociaux CIUSSS de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Geneviève Jauron, a tenu à réagir aux déclarations de deux femmes qui déploraient les soins prodigués au CHSLD Bon-Conseil. L'une d'elles indiquait qu'une résidente a dû patienter quatre semaines avant de bénéficier d'un bain.

«On a fait des vérifications et ce n'est pas vrai qu'il y ait eu une période aussi longue avant qu'un patient ne reçoive des soins d'hygiène, a rectifié Geneviève Jauron, au téléphone.

Quelques minutes plus tard, cette dernière a fait parvenir un courriel à L'Express pour apporter une autre précision dans ce dossier.

«Lors de manque de personnel, les soins d'hygiène complets peuvent être retardés, de façon exceptionnelle, tout au plus 48 heures», a-t-elle expliqué.

Suivi de la nouvelle

Le manque de préposés aux bénéficiaires dénoncé

Illustration(s) :

(Depositphoto)

Une préposée aux bénéficiaires se dit essouffée.

© 2019 L'Express (éd. du mercredi) (Drummondville, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi** 

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190306-IY-0011



24 heures Montréal  
Actualités, mercredi 6 mars 2019 262 mots, p. 12

Aussi paru dans 5 mars 2019 - TVA Nouvelles (site web réf.)  
Le Journal de Montréal (site web réf.)  
Le Journal de Québec (site web réf.)

## CHSLD : COUCHÉE À 16 H À CAUSE D'UN MANQUE DE PERSONNEL

Agence QMI

Une octogénaire placée dans un CHSLD de Sherbrooke a été forcée de se coucher aussi tôt qu'à 16 h pour la nuit en raison d'un manque de préposés aux bénéficiaires.

Agence QMI

Jacqueline Levasseur, 87 ans, a donc dû enfiler sa chemise de nuit très tôt, mais également souper au lit.

«C'est bien ennuyant se coucher tôt comme ça », a expliqué la dame hébergée au CHSLD Notre-Dame-du-Bon-Conseil.

Deux fois en un mois

La situation, qui s'est produite à deux reprises depuis le début du mois de février, est jugée comme inacceptable par ses proches. Elle a emménagé dans le CHSLD il y a un peu plus d'un mois.

Parce qu'il y a un manque de préposés sur le plancher, les horaires de soir sont devancés pour prendre de l'avance sur les tâches à effectuer.

«C'est l'une des seules [résidentes] qui a toute sa tête, c'est sûr que pour elle ce n'est pas pareil que pour une autre personne. C'est inhumain, c'est sûr et certain », explique Gilles Thomas, son fils.

M. Thomas a écrit à l'attachée politique de la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, pour dénoncer la situation.

Bons soins

Dans une réponse reçue hier matin du cabinet, on lui a expliqué que les autorités politiques étaient en contact avec les responsables du CIUSS de la région.

La famille de Jacqueline Levasseur a tenu à souligner qu'elle était très satisfaite des soins reçus par les préposés, mais dénonçait plutôt le manque de personnel.

**Note(s) :**

Agence QMI

© 2019 24 heures Montréal. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190306-QVHM-2356eaf0-3fda-11e9-ad13-e51acafcec4d

**L'AVANTAGE**

L'Avantage Votre Journal (site web)  
mardi 5 mars 2019 437 mots

**Manque de personnel dans les ressources intermédiaires de la région**

Adeline Mantyk - amantyk@lexismedia.ca

©Archives

Selon une enquête réalisée pour l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement au Québec (ARIHQ), il manque en moyenne trois préposés par résidence au Bas-Saint-Laurent.

Il s'agit du quatrième plus haut taux de la province, selon l'ARIHQ. Cette enquête sur la pénurie de main-d'oeuvre menée auprès des gestionnaires de ressources intermédiaires (RI) montre qu'il manque au total 152 préposés aux bénéficiaires pour la région, également des techniciens en éducation spécialisés, des travailleurs sociaux et d'autres types d'employés dans la région.

L'Association fait valoir que les ressources intermédiaires sont un maillon important du système de santé québécois, puisqu'elles permettent de desservir des clientèles qui ne peuvent pas continuer de vivre à la maison, mais pour qui la vie en CHSLD n'est pas la solution.

2 500 employés manquants

L'enquête, menée en décembre 2018 auprès des 681 gestionnaires membres de l'ARIHQ, indique que 2 500 employés sont manquants dans le réseau des ressources intermédiaires (RI) à travers le Québec. « Avec des chiffres d'un tel ordre, les services pourraient être affectés », souligne le chercheur Charles Tessier, Ph. D., qui a compilé les données de l'enquête commandée par l'ARIHQ.

Le président de l'ARIHQ, Michel Clair, indique que les RI redoublent d'imagination aux quatre coins du Québec afin de trouver des solutions à la pénurie, mais croit que des solutions globales s'imposent. « La situation est alarmante et si rien n'est fait, la crise s'accroîtra avec le vieillissement de la population. Il s'agit d'un véritable enjeu de société auquel nous devons trouver des réponses collectivement »

**Solutions**

L'ARIHQ en appelle à une vaste réflexion sur le métier de préposés aux bénéficiaires, au déploiement d'une campagne nationale de valorisation de leur rôle et à l'amélioration des conditions de travail de celles et ceux qui choisissent d'oeuvrer en RI. « De plus en plus de préposés se tournent vers d'autres emplois ou font le choix d'aller travailler en CHSLD, où ils reçoivent un salaire pouvant atteindre 10 \$ de plus de l'heure pour un travail équivalent, voire moins exigeant. Il faut absolument valoriser davantage les gens qui prennent soin des plus vulnérables », avance la directrice générale de l'ARIHQ, Johanne Pratte.

Pour contrer la pénurie, l'ARIHQ souhaite travailler en collaboration avec le gouvernement pour faciliter la formation et l'insertion en emploi des personnes exclues du marché du travail (immigrants, réfugiés, décrocheurs, etc.), faciliter et structurer l'embauche de travailleurs étrangers temporaires, développer une plateforme faisant la promotion du réseau des RI et répertoriant toutes les ressources et les emplois disponibles, et intégrer des innovations technologiques dans les RI afin que les préposés puissent se concentrer uniquement sur les soins aux résidents.

[Cet article est paru dans L'Avantage Votre Journal \(site web\)](#)

# leSoleil

Le Soleil (Québec, QC) (site web)  
Santé, samedi 2 mars 2019 - 04h00 HE 497 mots

**Aussi paru dans** 1 mars 2019 - Le Soleil (Québec, QC) (tablette)  
2 mars 2019 - Le Soleil (Québec, QC)

## Un étage d'un CHSLD fermé à cause de la pénurie de main-d'oeuvre

Baptiste Ricard-Châtelain  
Le Soleil

**Pour faire face au manque chronique d'employés, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a décidé de fermer 1 des 10 étages du CHSLD Notre-Dame-de-Lourdes, dans le quartier Saint-Sauveur. Les résidents seront relocalisés.**

«Actuellement, à Notre-Dame-de-Lourdes, comme partout dans la grande région de Québec et comme dans tous les secteurs, au niveau de la main-d'œuvre, c'est vraiment difficile», explique Nancy Drouin, directrice adjointe pour l'arrondissement La Cité-Limoilou à la direction du soutien aux personnes âgées. «On espère ardemment qu'on verra un jour la fin de ça, mais en attendant on prend les moyens.»

«Ce n'est pas une solution qui est envisagée comme permanente. C'est quelque chose qui est temporaire», assure-t-elle. «On va réévaluer la situation dès qu'on pourra se le permettre avec les enjeux de main-d'œuvre.» Le 5e étage de la tour de la rue Hermine pourrait donc être déserté un bon moment... «Au final, il manque de monde.»

«On ne peut pas faire semblant qu'on ne la voit pas la pénurie de main-d'œuvre, on la voit», insiste Mme Drouin. «[Et] dans l'enjeu de pénurie de main-d'œuvre, de répartir du personnel sur 10 étages, c'est un défi.»

«L'objectif est vraiment que ce personnel-là, qui était au 5e étage, va pouvoir aller soutenir sur les autres étages, donc va être redistribué.»

### À l'interne

Le CIUSSS-CN relogera la majorité des résidents du 5e dans des chambres inhabitées des 9 autres niveaux. «On a déjà des lits vacants. Au lieu d'en avoir deux ou trois par étages, on va tout simplement les regrouper ensemble pour favoriser un meilleur soutien à nos équipes de travail.»

Certaines personnes quitteront plutôt vers un autre CHSLD. Plusieurs pensionnaires de Notre-Dame-de-Lourdes sont «en transition», y logent le temps qu'une place se libère dans le centre d'hébergement de leur choix. Le CIUSSS tentera donc d'accélérer leur déménagement.

Le 5e étage restera toutefois ouvert pour les personnes y recevant déjà des soins palliatifs. Celles-ci pourront rester dans leur logis jusqu'à la fin. «On ne déménagera pas des gens qui sont en fin de vie actuellement. On va attendre.» Après, l'étage sera complètement fermé.

### Maintenir la qualité des services

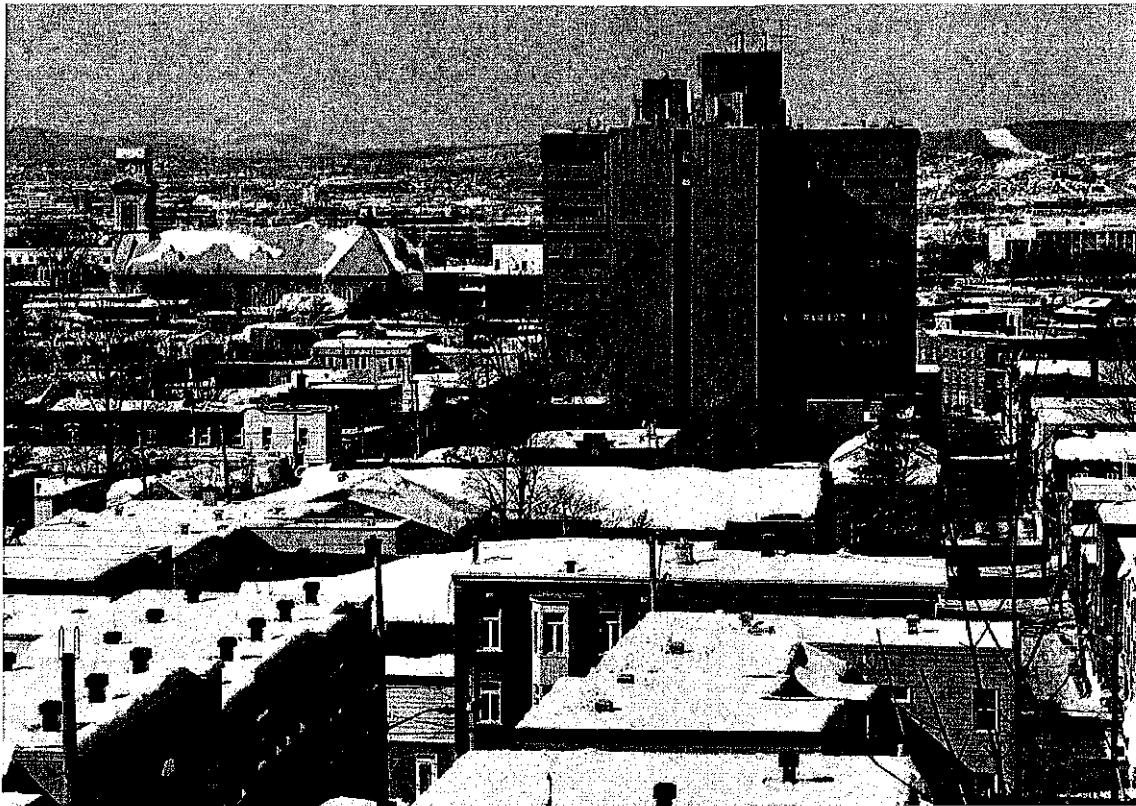
Nancy Drouin évalue que la décision s'imposait pour soulager les équipes de soins. Et maintenir la qualité des services à un niveau acceptable pour les personnes âgées.

Notre-Dame-de-Lourdes compte 226 lits. Après la fermeture, il en restera 203.

Le CIUSSS ne pense pas que cette diminution aura un impact négatif sur les listes d'attente pour l'accès aux CHSLD puisque Notre-Dame-de-Lourdes ne serait pas un des plus populaires : «C'est un site pour lequel on a un petit moins de demandes d'admission.»

[Cet article est paru dans Le Soleil \(Québec, QC\) \(site web\)](#)

Illustration(s) :



Le Soleil, Patrice Laroche

La direction du CIUSSS soutient que, dû à un manque de personnel, la décision s'imposait pour soulager les équipes de soins.

**Note(s) :**

Cet article a été modifié le 2019-03-02 à 05h55 HE.

© 2019 Le Soleil (Québec, QC) (site web). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**PubliC**

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190302-LSW-8a356ffbdba9e5b2b9e75a0a4c52ff947

## leSoleil

Le Soleil (Québec, QC), no. Vol. 123 n° 52  
Actualités, jeudi 28 février 2019 661 mots, p. 7

**Aussi paru dans** 27 février 2019 -

- Le Soleil (Québec, QC) (site web)
- Le Droit (Ottawa, ON) (site web)
- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (site web)
- Le Quotidien (Saguenay, QC) (site web)
- La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web)
- Le Soleil (Québec, QC) (tablette)
- Le Droit (Ottawa, ON) (tablette)
- Le Nouvelliste (Trois-Rivières, QC) (tablette)
- Le Quotidien (Saguenay, QC) (tablette)
- La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette)
- La Voix de l'Est (Granby, QC) (tablette)
- La Voix de l'Est (Granby, QC) (site web)

Soins buccodentaires dans les CHSLD

### Un programme réaliste?

Élisabeth Fleury

S'ils sont d'accord avec les objectifs visés par le programme de soins buccodentaires et d'hygiène quotidiens annoncé mardi par la ministre responsable des Aînés, Marguerite Blais, des syndicats se demandent comment, dans un contexte de pénurie de personnel, les préposés aux bénéficiaires pourront réaliser ce qui est attendu d'eux avec les ressources qu'ils ont sur le terrain.

Le cadre de référence du programme, qui fait plus de 150 pages, distingue cinq profils de résidents (avec ou sans dents naturelles, avec ou sans prothèses dentaires partielles ou complètes, etc.) À chaque profil est associée une carte de rappel détaillant les soins d'hygiène à apporter. De façon générale, ces soins, qui incluent le brossage de la langue et des muqueuses, doivent être donnés deux fois par jour. À chaque carte s'ajoute par ailleurs une fiche d'information portant sur les précautions à prendre auprès des résidents souffrant de dysphasie. Le programme prévoit une formation du personnel sur ces meilleures pratiques.

Le Syndicat (CSN) des travailleuses et des travailleurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale n'avait pas été informé des détails du programme lorsque joint par *Le Soleil*, mercredi. «Tout ce qu'on sait, c'est ce que les médias ont rapporté [mardi]. On n'a pas encore été rencontré», a indiqué son président, Richard Boissinot. Selon lui, les soins d'hygiène des dents et des prothèses ont toujours fait partie des tâches des préposés aux bénéficiaires dans les CHSLD. «La majorité des résidents a un dentier, ce qui est rapide à laver», mentionne-t-il.

Mais les différentes mesures incluses dans le programme risquent d'accentuer la pression sur du personnel déjà surchargé. «On est mercredi, en pleine semaine, et il manque à l'Hôpital de Sainte-Anne-de-Beaupré trois des six préposés aux bénéficiaires prévus» sur un étage de soins de longue durée, illustre-t-il. «L'intention [derrière le programme] est très bonne, mais est-ce qu'on est capable de mettre ça en pratique avec les forces qu'on a sur le terrain? Est-ce que les préposés auront le temps de tout faire? Aujourd'hui, ce serait difficile à Sainte-Anne-de-Beaupré.»

#### «Pas le temps»

Au Syndicat québécois des employées et employés de service (FTQ), on affirme que les soins d'hygiène de la bouche doivent déjà être donnés deux fois par jour normalement, mais qu'en réalité, «ce n'est pas ça qui se passe». «Souvent, le soir, les préposés n'ont pas le temps. Ils y vont avec les priorités, qui sont les changements de couches», nous a expliqué un représentant du syndicat.

En conférence de presse, mardi, la ministre Marguerite Blais soulignait que l'offre de soins buccodentaires dans les CHSLD était «inégalement, parfois insuffisante, même inexistante». Elle se disait d'avis que «ce n'est pas parce

qu'il manque de personnel qu'on ne peut pas commencer à s'occuper de la bouche de nos aînés», que le premier budget de son gouvernement prévoyait l'embauche de personnel et que «c'est en se donnant une vision à long terme que nous allons être en mesure de réussir». Le programme, pour lequel un budget de 10 millions \$ par année est prévu, devrait avoir été déployé dans tous les CHSLD d'ici un an, a-t-on indiqué mardi.

Dans son cadre de référence, le ministère de la Santé ne se fait pas de cachettes : il souligne qu'«il est important de reconnaître les principales barrières pouvant limiter ou empêcher la mise en place des soins buccodentaires et des soins d'hygiène quotidiens de la bouche en CHSLD afin de prendre les mesures nécessaires pour les atténuer, et, le cas échéant, les éliminer».

Parmi ces principales barrières, le ministère cite «l'inconfort des équipes de soins à l'égard des résidents atteints de démence qui refusent parfois d'ouvrir la bouche» et «le manque de ressources et de temps pour accomplir les tâches requises».

[efleury@lesoleil.com](mailto:efleury@lesoleil.com)

**Illustration(s) :**

Photothèque Le Soleil, Patrice Laroche

Selon Richard Boissinot, les soins d'hygiène des dents et des prothèses ont toujours fait partie des tâches des préposés aux bénéficiaires dans les CHSLD. Mais les différentes mesures incluses dans le programme risquent d'accentuer la pression sur du personnel déjà surchargé.

© 2019 Le Soleil (Québec, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190228-LS-0009

Aussi paru dans 26 février 2019 - L'Express (Drummondville, QC) (site web)

## Le manque de préposés aux bénéficiaires dénoncé

Marilyne Demers

**Une résidente du Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) L'Accueil Bon-Conseil a été clouée à son lit à 16h par un manque de préposés aux bénéficiaires. Sa famille déplore la situation et interpelle le gouvernement.**

Samedi après-midi, vers 16h, un employé du CHSLD situé à Notre-Dame-du-Bon-Conseil informe Jacqueline Levasseur qu'elle doit vêtir sa jaquette. La femme de 87 ans apprend qu'elle ne sortira pas de son lit pour le reste de la journée, faute de personnel.

Conséquemment, la résidente doit manger son repas au lit. «À la place d'avoir un repas chaud, ils lui ont mentionné qu'ils allaient lui faire un sandwich avec des crudités et du fromage», raconte son fils Gilles Thomas, qui a été mis au fait de la situation par sa mère, le lendemain.

«On m'a dit que c'est normal, que ça peut arriver une à deux fois par semaine, selon le manque de personnel sur le plancher. Ils y vont par rotation», ajoute l'homme de 58 ans.

### Situation d'exception

De son côté, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) indique qu'il s'agit d'une situation d'exception.

«Il n'y a personne qui demeure au lit, même en cas de manque de personnel. La consigne, c'est de lever tous nos résidents et de respecter leur routine, précise la responsable des communications au CIUSSS MCQ, Geneviève Jauron. Ça arrive dans des situations exceptionnelles qu'une personne soit installée plus tôt au lit pour qu'elle puisse y prendre son repas.»

«Il y a certains résidents qui sont volontaires. Sinon on fonctionne sur rotation pour éviter que la situation soit répétitive pour un même résident», ajoute-t-elle.

Lorsqu'une telle situation survient, les soins du coucher sont offerts en soirée, aux alentours de 19h, comme c'est le cas normalement. «On est conscient que le manque de personnel a des impacts sur les services offerts et on met énormément d'énergie pour améliorer la situation. Reste que la pénurie de main-d'œuvre est une problématique qu'on rencontre», reconnaît la porte-parole du CIUSSS MCQ.

Face au manque de personnel, et ce dans tous types d'emplois confondus, le CIUSSS MCQ doit effectuer jusqu'à 1700 appels par semaine auprès de personnes ayant indiqué qu'elles n'étaient pas disponibles.

### Changements exigés

Afin de faire renverser la vapeur, Gilles Thomas a entrepris des démarches. Il espère que des changements soient apportés afin d'offrir une meilleure qualité de vie à sa mère.

«Il faut que ça bouge. Ça ne se fait pas lui faire vivre ça. Elle a quand même 87 ans. Elle a travaillé toute sa vie. Elle a eu huit enfants. C'est très dur émotionnellement de la voir comme ça, confie-t-il. Ma mère est très lucide. Et même si elle ne l'était pas, elle n'a pas à vivre ça.»

Le Drummondvillois a fait parvenir un courriel à la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Marguerite Blais, le 18 février.

**Soins adéquats**

L'état de santé de Jacqueline Levasseur l'a forcée à quitter la résidence privée pour aînés autonomes et semi-autonomes l'Ermitage, où elle demeurait depuis environ sept ans.

L'octogénaire s'est fracturé l'humérus, un os du bras, dû à une chute, en octobre. Elle a été admise à un lit en réadaptation fonctionnelle au Centre d'hébergement Frederick-George-Heriot. «Elle a été mise en convalescence. Les spécialistes l'ont évaluée. Ils ont envoyé des recommandations», indique Gilles Thomas.

Afin de recevoir les soins adéquats, elle a rejoint le CHSLD L'Accueil Bon-Conseil en début février. «S'habiller, se laver et même marcher, elle n'est plus capable de faire ça, fait savoir le fils. On m'a dit à plusieurs reprises que c'est de valeur, parce que ma mère a encore toute sa tête.»

Aussi blessée à sa jambe droite, Mme Levasseur doit marcher pour mieux guérir. «La physiothérapeute a indiqué que les préposés peuvent la faire marcher quand ils ont le temps, mais ils n'ont jamais le temps. Alors ma mère ne marche jamais. Elle va perdre son autonomie. Moi j'y vais souvent, je la fais marcher, mais je ne peux pas être là tous les jours. J'ai aussi ma vie privée», se désole-t-elle.

Gilles Thomas espère que ses démarches porteront fruit afin que sa mère, de même que les autres résidents, bénéficient de services adéquats.

Marilyne.Demers @journalexpress.ca

**Encadré(s) :****REMARQUABLE**

S'il dénonce la situation haut et fort, Gilles Thomas ne remet pas en doute le travail des préposés aux bénéficiaires. «On n'en veut pas au personnel. Ils ont toujours le sourire au visage, même quand ils terminent leur shift. C'est remarquable, soutient-il. C'est à la haute direction qu'il y a un manque, je pense. Tout est relié au manque de personnel.»

**Illustration(s) :**

(Photo Marilyne Demers)

Gilles Thomas estime que le manque criant de préposés aux bénéficiaires se fait sentir au CHSLD L'Accueil Bon-Conseil. Jacqueline Levasseur accompagnée de son petit-fils au CHSLD L'Accueil Bon-Conseil.

© 2019 L'Express (éd. du mercredi) (Drummondville, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190227-IY-0009

## laVoixdel'Est

La Voix de l'Est (Granby, QC) (site web)

Actualités, mardi 26 février 2019 - 04h10 HE 406 mots

<b>Aussi paru dans</b>	25 février 2019	-	La Voix de l'Est (Granby, QC) (tablette)
	26 février 2019	-	La Voix de l'Est (Granby, QC) MSN Canada (français) (réf. site web)

### Du renfort au CHSLD Villa-Bonheur

Jean-François Guillet  
La Voix de l'Est

**Le cri du cœur lancé il y a quelques jours par des dizaines d'employés du CHSLD Villa-Bonheur, à Granby, ainsi que plusieurs sympathisants semble avoir trouvé écho au CIUSSS de l'Estrie. Des cadres ainsi que des effectifs médicaux d'autres établissements sont arrivés en renfort le week-end dernier.**

Granby - « Il y a eu un appel à tous [au niveau] de nos gestionnaires cliniques. [...] Des cadres ont répondu à l'appel pour prêter main-forte à des équipes en manque de personnel », a indiqué à La Voix de l'Est Geneviève Lemay, responsable des communications au CIUSSS de l'Estrie.

Au total, trois gestionnaires sont venus travailler auprès des résidents de Villa-Bonheur pour « combler des quarts de travail ». Du personnel provenant d'autres installations en Estrie, notamment à Magog, a fait de même, a confirmé la porte-parole. Ces effectifs ont été payés en temps supplémentaire durant leur déplacement. Ils ont également été rémunérés pour leur kilométrage, étant donné que leur « port d'attache » n'était pas dans le réseau local de services de la Haute-Yamaska.

### Situation critique

Rappelons que la situation est critique depuis plusieurs mois au centre d'hébergement. « Sur 99 résidents, près de la moitié n'ont pas eu de bain depuis environ trois semaines. Dans certains cas, ça fait plus d'un mois. [...] On est carrément débordés et on passe notre temps à éteindre des feux », avait confié la semaine dernière l'infirmière auxiliaire Nancy Mathieu.

*La Voix de l'Est* a obtenu copie de l'horaire de la semaine du 17 au 23 février à Villa-Bonheur. Au cours de cette période, les préposés aux bénéficiaires (PAB) manquants variaient entre deux à huit par jour. La semaine précédente était similaire. Le ministère de la Santé demande un ratio d'un PAB pour six à sept usagers en CHSLD de jour.

Parmi les pistes de solutions que préconise le CIUSSS de l'Estrie figure l'embauche dès l'été prochain, comme PAB, d'étudiants de première année à la technique en soins infirmiers, avait indiqué Stéphane Tétreault, directeur adjoint des ressources humaines au CIUSSS de l'Estrie. Un projet d'alternance « travail-étude » pour les PAB est également dans les cartons au Centre régional intégré de formation (CRIF) à Granby.

Cet article est paru dans La Voix de l'Est (Granby, QC) (site web)

### Illustration(s) :



PHOTO ARCHIVES LA VOIX DE L'EST

Des dizaines d'employés et sympathisants avaient manifesté le 19 février leur désarroi quant au manque de personnel à Villa-Bonheur.

**Note(s) :**

Cet article a été modifié le 2019-02-25 à 23h03 HE.

© 2019 La Voix de l'Est (Granby, QC) (site web). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le **25 septembre 2019** à **Karl Devost** à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

**news-20190226-VEW-4a0446fdf2ed90e61012655f3b69d60e**

Aussi paru dans 26 février 2019 - Le Journal de Montréal (site web réf.)  
Le Journal de Québec (site web réf.)

## **SANTÉ : IL SE FONT FRAPPER ET CRACHER DESSUS**

ÉLISA CLOUTIER

**Le Journal de Québec**

**QUÉBEC | Les travailleurs du domaine de la santé sont plus que jamais victimes de violences de la part de patients.**

Le Journal de Québec

### **UNE INFIRMIÈRE AUXILIAIRE DE LA BEAUCE EN A MÊME PERDU SON BÉBÉ APRÈS AVOIR REÇU UN DUR COUP AU VENTRE**

Depuis 2015, le nombre de réclamations à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) pour des cas de violence dans le milieu de la santé a bondi de 33 %, indiquent les données obtenues par Le Journal (voir ci-dessus).

Une augmentation qui est loin de surprendre les syndicats représentant les professionnels en soins de la province.

«Les employés se font frapper, cracher dessus, se font donner des coups de pieds et des coups de genoux. La sécurité n'est pas là, et le manque de personnel fait que l'employé se retrouve souvent seul avec le patient. C'est ce que ça donne », déplore Laurier Ouellet, président du syndicat des professionnels en soins de Chaudière-Appalaches.

Une infirmière auxiliaire de la Beauce a d'ailleurs encore de la peine en se remémorant le violent coup qu'elle a reçu au ventre de la part d'un résident «complètement désorganisé », qui lui a malheureusement fait perdre son bébé.

Le coup de poing fatal, qui lui a «coupé le souffle », a provoqué une fausse couche dans les heures qui ont suivi.

#### **«UN PATIENT PLUS DÉSORGANISÉ»**

Le matin du 10 août 2018, Ariel Gameau, enceinte de quelques semaines, entre au travail.

Elle informe immédiatement sa supérieure qu'elle attend son premier enfant, afin d'éviter d'être placée en situation à risques de violences dans le cadre de son travail.

«Nous avons un patient plus désorganisé sur l'étage, qui a des troubles graves de comportements. Il m'avait d'ailleurs donné déjà un coup de poing au visage la semaine d'avant et il m'a déjà accoté à la gorge à plusieurs reprises. J'ai donc demandé à ne pas être envoyée dans la chambre pour rien », explique la jeune femme de 27 ans.

Malheureusement, quelques heures plus tard, les choses se corsent.

«La stagiaire vient me voir en panique et me dit que l'infirmière est en train de manger une volée [dans la chambre du patient ayant des troubles de comportements]. Je ne pouvais quand même pas la laisser se faire frapper », dit-elle.

«En entrant dans la chambre, je la vois en train de manger des claques par la tête et se faire cracher au visage. Mais, en voulant l'aider, j'ai mangé un coup de poing à la tête, puis au ventre », poursuit-elle, encore ébranlée plusieurs mois après l'évènement.

Les heures qui suivirent ont été pénibles, raconte-t-elle. L'infirmière se rend à l'urgence où elle reçoit le diagnostic : avortement spontané secondaire à un traumatisme abdominal bas.

«J'étais dans tous mes états. Je pensais même changer de carrière », confie-t-elle.

En janvier dernier, après avoir reçu l'aide dont elle avait besoin, elle retourne finalement au boulot... dans le même CHSLD.

#### «IL S'EST GARROCHÉ SUR MOI»

Ancien infirmier au CHSLD Saint-Antoine du boulevard Père-Lelièvre, à Québec, Patrick Vézina n'oubliera jamais la journée du 7 juillet 2013.

Appelé en renfort dans un nouveau département, où on avait placé des patients ayant des troubles de comportements, l'homme aujourd'hui âgé de 55 ans ne se doutait pas que les prochaines minutes le priveraient à jamais de sa qualité de vie.

«Le résident était désorganisé, il serrait le bras de la préposée et ne voulait pas la lâcher» raconte l'ancien infirmier, qu'on venait d'appeler en renfort.

«J'ai voulu le calmer, en déposant mon bras sur le sien, mais aussitôt il s'est garroché sur moi. J'ai essayé de le retenir, mais nous sommes tombés tous les deux. Je suis tombé directement sur mon bras et lui était par-dessus moi », relate-t-il.

«C'était une douleur atroce. Je savais que c'était grave », poursuit celui qui a eu deux nerfs et deux tendons déchirés, en plus de l'os de l'épaule fracturé.

Près de six ans plus tard, M. Vézina n'est toujours pas retourné sur le marché du travail. Il a perdu l'usage partiel de son bras droit, qu'il ne peut plus lever. Sa douleur est toujours si intense qu'il prend régulièrement de la médication pour la contrôler.

\*\*\*\*\*

Nombre de réclamations acceptées à la CNESST pour blessures causées par la violence en milieu de travail pour le personnel de la santé : 2015 671 2016 849 2017 872 SOURCE : COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

\*\*\*\*\*

CONGÉSDEMALADIE PRIS EN 2017-2018 MONTRÉAL Heures en congés de maladie 2 383 494 heures Équivalent en argent 50 034 911 \$ SOURCE : FÉDÉRATION DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (FSSS-CSN) DU CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL LAVAL Heures en congés de maladie 31 278 Équivalent en argent 770 000 \$ SOURCE : SYNDICAT DES TRAVAILLEURS CSN DU CIUSSS DE LAVAL CHAUDIÈRES-APPALACHES Heures en congés de maladie 857 480 Équivalent en argent Près de 40 M\$ SOURCE : SYNDICAT DES PROFESSIONNELLES EN SOINS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES CAPITALE-NATIONALE 1,6 million d'heures en assurance salaire Équivalent en argent 38 M\$ SOURCE : SYNDICAT DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

#### Note(s) :

Le Journal de Québec



ICI Radio-Canada - Estrie (site web)  
Estrie, mardi 26 février 2019 514 mots

## **Une nouvelle formation de préposés aux bénéficiaires pour pallier le manque de main-d'oeuvre**

Radio-Canada

Des pistes de solutions pour remédier au manque de personnel à la Villa Bonheur de Granby ont été étudiées par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et des employés du CHSLD au cours des derniers jours. Parmi ces solutions: une nouvelle formation travail-étude.

Depuis la manifestation spontanée, la semaine dernière, devant le CHSLD où des employés décriaient le manque de ressources, le CIUSSS veut améliorer le dialogue. Certaines avenues à court et à plus long terme ont fait l'objet de discussions.

Entre autres, les parties ont évoqué la possibilité d'avoir recours à des employés d'ailleurs. Le problème, c'est qu'il n'y a pas tant de préposés aux bénéficiaires de disponibles. On discute avec l'employeur pour diminuer la pression à court terme sur les travailleurs de la Haute-Yamaska et particulièrement à la Villa Bonheur. rappelle la conseillère syndicale au Syndicat canadien de la fonction publique Mélanie Cloutier.

Embaucher dans d'autres pays, rendre le programme d'études plus attrayant, ce sont des solutions à long terme. Le problème est tellement grand qu'il faudra que le gouvernement redresse la situation parce que l'employeur, avec les ressources qu'il a, ne peut pas faire de miracles, ajoute-t-elle.

Une étudiante se pratique à soulever un patient. Photo : Radio-Canada Une nouvelle formation Aussi, le CIUSSS de l'Estrie-CHUS a annoncé un nouveau partenariat avec la Commission scolaire Val-des-Cerfs afin de former plus rapidement des préposés aux bénéficiaires. La nouvelle formation sera donnée au Centre régional intégré de formation (CRIF) de Granby à compter du 1er avril.

C'est une occasion pour nos élèves d'être embauchés immédiatement par le réseau de la santé après 12 semaines de théorie. Ils pourront déjà mettre en pratique ce qu'ils ont appris, explique la directrice adjointe à la formation professionnelle, Rose Desjardins.

Dès le départ, les étudiants pourront travailler dans les établissements du CIUSSS de l'Estrie-CHUS comme « apprentis de métier » les fins de semaine ce printemps et à temps complet cet été. Puis, cet automne, ils poursuivront leur formation à raison de trois jours par semaine en classe et de deux jours en milieu de travail.

Au total, pendant leur formation, les étudiants auront la possibilité de travailler plus de 725 heures, à un taux horaire de 17,25 \$.

Attirer des étudiants demeure tout un défi pour le CRIF. Le recrutement, c'est un enjeu. Il y a une difficulté, il y a une baisse de clientèle, précise Mme Desjardins qui espère que ce nouveau partenariat renversera la vapeur.

Ils ont des besoins criants de préposés, ensemble, on a regardé les différentes possibilités et ce projet convient aux deux organisations.

Rose Desjardins Les personnes intéressées sont invitées aux portes ouvertes du CRIF ce mercredi de 17 h 30 à 20 h 30. Pour que la formation débute, 16 inscriptions sont nécessaires.

Pour l'occasion, le programme de formation pour les préposés aux bénéficiaires est renommé Assistance à la personne en établissement et à domicile. Le nombre d'heures de formation passera de 750 à 870. Cette hausse s'explique par la fusion des programmes d'assistance à la personne en établissement et à domicile.

[Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Estrie \(site web\)](#)

**laVoixdelEst**

La Voix de l'Est (Granby, QC)  
opinions, samedi 23 février 2019 550 mots, p. 12

## LA VOIX DES LECTEURS

**Des solutions à portée de main pour les CHSLD et résidences privées pour aînés**

«

## LA VOIX DES LECTEURS

Les défis auxquels font face les travailleurs et les travailleuses dans les CHSLD et les résidences privées pour aînés sont de plus en plus importants. Nous sentons le besoin d'intervenir dans le débat puisque nous avons le sentiment que nos élus ne comprennent pas bien l'urgence d'agir rapidement.

D'abord, rappelons les problèmes : les conditions des travailleurs se dégradent, entraînant un manque de personnel. Certains établissements exigent du temps supplémentaire à outrance, ce qui mène les travailleurs sur le bord de l'épuisement. Dans certains cas, on refuse même de donner des vacances.

L'embauche de travailleuseuses dans cette industrie est difficile puisqu'il y a de moins en moins de candidats pour pourvoir les postes vacants. En plus, les démissions sont plus fréquentes, tout comme les congés de maladie et les burn-out. Les écoles de préposés aux bénéficiaires, par exemple, annulent les formations, faute d'inscriptions.

Tout cela fait en sorte qu'on manque de paires de bras pour nourrir, soigner, ou laver les aînés. Bref, parce que les travailleuseuse ne sont pas assez nombreux et ne suffisent pas à la demande, les personnes âgées ne peuvent pas toujours bénéficier de tous les soins auxquels ils auraient droit.

On pourrait aussi parler de certains hôpitaux qui évaluent mal les besoins et limitations des aînés avant de les envoyer en CHSLD, qui doivent gérer des cas beaucoup plus « lourds » que prévu, avec tout ce que cela implique sur les autres résidents-es et les travailleurs-euses.

**DES SOLUTIONS À PORTÉE DE MAIN**

Le temps des discussions est terminé. Le gouvernement a assez consulté. Les constats sont connus.

Les solutions aussi.

Premièrement, la mise en place d'un décret est devenue incontournable dans les CHSLD et les résidences privées pour aînés. Un décret permet d'assurer les mêmes conditions de travail pour les salariés-es du secteur public et privé et garantit aussi une saine compétition entre les compagnies. Il contribue également à freiner ce qu'on appelle la pénurie de main-d'oeuvre. Donc, on pourrait mettre fin à ce manque de travailleurs-euses qui contribue à réduire la qualité des soins donnés aux personnes âgées.

Deuxièmement, il n'est pas normal que les préposés aux bénéficiaires dans le secteur privé gagnent jusqu'à 6 \$/heure de moins que ceux du public. Il faut donc augmenter les salaires de ces travailleurs qui constituent un rouage essentiel du bon fonctionnement des établissements qui hébergent des personnes âgées.

Troisièmement, le ratio travailleurs/ résidents, la classification des aînés (autonomes, semi-autonomes), de même que les heures de soin devraient être réglementés de manière plus serrée et révisés mensuellement. Il s'agit ici de clés essentielles pour rehausser la qualité des services à nos aînés.

Les travailleurs et les travailleuses du secteur privé qui oeuvrent avec dévouement auprès des aînés veulent des actions concrètes pour régler définitivement les problèmes et assurer des services de qualité à celles et ceux qui ont bâti le Québec. Nos parents et grands-parents méritent plus et mieux que des consultations qui n'en finissent plus de finir.

Ne reste plus à nos élus qu'à prouver qu'ils ont le courage de les appliquer.

Jean Chartrand et Michel Héroux,

respectivement présidents des Sections locales 106 et 1999 des Teamsters qui représentent plus de 1000 salariés-ées dans les CHSLD et résidences privées pour aînés

© 2019 La Voix de l'Est (Granby, QC). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le **25 septembre 2019** à **Karl Devost** à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190223-VE-12\_art\_01



ICI Radio-Canada - Estrie (site web)  
Estrie, mercredi 20 février 2019 492 mots

Aussi paru dans 21 février 2019 - MSN Canada (français) (réf. site web)

## « C'est alarmant » : Marguerite Blais dénonce le manque de bains dans un CHSLD de Granby

Radio-Canada

Si le manque de personnel est généralisé dans les CHSLD, il atteint des sommets dans certains établissements. C'est le cas à la Villa-Bonheur, à Granby. Certains résidents attendraient jusqu'à trois semaines pour obtenir un bain, une situation qualifiée « d'inacceptable » par la ministre des Aînés du Québec.

Georges Bouchard se rend presque quotidiennement à la Villa-Bonheur, où son épouse a été admise en janvier 2017. Il l'aide notamment à se nourrir et s'occupe de son hygiène. Le personnel est vraiment bon, mais il en manque, s'est-il exclamé.

Ça prendrait le double de personnel et une stabilité, a renchéri Lise Goyette, qui visite sa mère sur une base régulière.

Le personnel de la Villa-Bonheur a manifesté mercredi pour dire à quel point la situation est devenue intenable.

Je ne pense pas être en mesure de dire la dernière fois où il y a eu un staff régulier et complet. Il y a un manque de personnel, on coupe donc dans les soins en premier [...] il y a une énorme lacune pour le bien-être et les soins du quotidien.

Emma Corriveau, présidente SCFP 4475 Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS reconnaît que la situation est particulièrement alarmante à la Villa-Bonheur et compte s'asseoir d'ici la fin de la semaine avec les équipes sur le terrain pour trouver des solutions à court terme.

Quand les employés nous lancent un cri du coeur de cette façon, c'est qu'ils ont un message important à nous passer, a assuré la directrice des programmes de soutien à l'autonomie des personnes âgées, Sylvie Moreau. On veut aller à leur rencontre, échanger avec eux et essayer de voir comment on aurait pu faire les choses autrement.

Une rencontre est aussi prévue pour le 5 mars avec les proches des résidents de la Villa-Bonheur pour faire le point.

Marguerite Blais au fait du dossier La ministre responsable des Aînés et des Proches aidants déplore les conditions de travail parfois difficiles des préposés dans les CHSLD.

C'est inacceptable. Il y a une pénurie de main-d'oeuvre un peu partout au niveau des préposés, mais ce n'est pas une raison pour que nos personnes vulnérables soient prises dans des conditions de cette nature.

Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants. La ministre a d'ailleurs rencontré tous les directeurs généraux des CIUSSS du Québec mercredi. Nous avons eu une très longue conversation sur les moyens à privilégier pour être en mesure à court, moyen et long terme pour améliorer ces situations, a ajouté Marguerite Blais.

Si elle avance l'idée d'une équipe volante venant en aide aux établissements en manque d'employés, la clé reste tout de même d'attirer plus de gens dans le métier, selon la ministre.

Il faut dire à nos jeunes que c'est une mission de s'occuper de nos personnes les plus vulnérables. On a besoin de vous, venez travailler avec nous, on va mettre de nouvelles conditions de travail gagnantes.

Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Estrie (site web)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi**©

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

**news-20190220-CRE-012**

Aussi paru dans	11 février 2019	- La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette)
	12 février 2019	- La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette)

## La maltraitance institutionnelle en CHSLD

Le 7 janvier dernier, j'ai eu le privilège d'accompagner ma précieuse grand-mère dans ses derniers instants de vie. Je l'avais préalablement veillée toute la fin de semaine au CHSLD où elle demeurait depuis 9 ans.

Ce placement fut une grande épreuve. J'ai constaté les effets dévastateurs d'un placement en établissement sur une personne du grand âge, et le déclin accéléré d'une autonomie déjà assombrie par le passage du temps. J'ai accompagné ma Précieuse dans le déconditionnement de l'usage de ses jambes, certes affaiblies et incertaines, mais fonctionnelle avec une aide à la marche. J'étais là quand elle devait intégrer qu'il était correct d'être attachée dans sa chaise (pour sa sécurité) ou d'uriner dans une culotte d'incontinence. À son regard affolé en me disant «je dois aller à la toilette, je vais uriner dans mes culottes», j'ai dû lui répondre que ce n'était rien, qu'elle avait maintenant une couche-culotte. Quand elle se salissait après avoir été changée, j'ai appris à changer une couche et à assurer ses soins de base pour éviter les délais indus.

Au fil des conditions se détériorant et des économies faites au détriment de la qualité de vie des patients les plus vulnérables, j'ai côtoyé la négligence et la maltraitance institutionnelle. Par exemple, on vérifie l'humidité d'une culotte avant de la changer. Quand ce n'est pas assez mouillé, ça attend... Ma Précieuse a fait un nombre incalculable d'infections urinaires. À chacune, elle présentait des manifestations de délirium (pertes de contacts avec la réalité, discours décousu, agitation, manque d'attention, mémoire à court terme affectée, grande anxiété, peur). Ces manifestations sont réversibles quand on en élimine les causes. Chaque fois, je demandais un test urinaire. Chaque fois, positif.

Pour donner un sens à tout ça, j'ai acquis des connaissances universitaires de deuxième cycle en étude du vieillissement et gérontologie. Je me suis documentée notamment sur la bientraitance des préposés aux bénéficiaires qui œuvrent auprès d'ainés vulnérables. J'ai compris que l'organisation des soins elle-même est un terrain fertile à la maltraitance. Pour pouvoir y survivre en tant qu'employés ou proches, on doit rationaliser des pratiques irrespectueuses de la dignité des personnes malades et de celle des soignants. On tente de «rentabiliser» une offre de services de soins incompatible avec l'aspect financier. Pourtant, il en coûte une fortune pour demeurer dans une chambre privée payante d'un CHSLD : maximum 1910,40 \$ par mois (RAMQ.gouv.qc.ca).

Une musicothérapeute a déjà travaillé avec ma grand-mère et d'autres usagers du centre. Elle s'est alors remise au piano, ce qui a stimulé ses fonctions cognitives et sa dextérité fine, amélioré son estime de soi et son humeur, et diminué son niveau d'anxiété. Le poste de cette spécialiste a été supprimé sans informer les participants que «leur Julie» les quitterait. Grande tristesse dans le cœur de ma Précieuse et des autres participants. Coupures obligées.

Sachez que ma Précieuse a été infirmière-chef dans l'unité gériatrique de l'hôpital Saint-Luc pendant des décennies. Elle s'est fait un devoir d'expliquer les raisons de sa retraite «précipitée» à 63 ans : «Les coupures ont affecté la qualité des soins. J'étais incapable de tolérer ça. J'aimais mieux voir mes patientes bénévolement plutôt que mal faire mon travail.» Ironiquement, elle a été exposée à cette violence organisationnelle 25 ans plus tard.

Quand je réfléchis à la vieillesse, à ma vieillesse, je déplore qu'on mette autant d'énergie, toute notre vie, pour se construire un sens identitaire, mais qu'une fois très vieux, on ne soit plus qu'une personne âgée malade. Comment pouvons-nous taire ce que ces personnes ont construit? Ma Précieuse a été une fille, une étudiante, une infirmière, une épouse, une mère, une amie, une confidente, une voyageuse aventurière, une bénévole, une

musicienne, une curieuse politisée, instruite, intelligente, une belle-mère, une grand-mère, une proche aidante. Pourtant, dans ses dernières années et ses derniers instants de vie, elle n'était plus qu'une vieille madame désorientée et malade.

En tant qu'êtres sociaux, nous avons besoin des autres pour préserver nos capacités cognitives. Prenez n'importe quel être humain, départissez-le de ses avoirs, de ce qu'il a été, négligez les nombreux deuils avec lesquels il compose, confinez-le dans une chambre, visitez-le rarement, ayez avec lui des échanges instrumentaux et l'ensemble de ses capacités se détérioreront. C'est ce qu'a vécu ma Précieuse, comme des milliers de personnes âgées au Québec. Il me semble que ce genre de comportements, avec des bâtisseurs de notre monde actuel, s'avère une violence profonde contraire au respect de la dignité humaine.

Le Québec est vieillissant. La pénurie de main-d'œuvre gravissime est aujourd'hui la réponse toute faite pour justifier des manquements au respect de la dignité humaine. Dans ce contexte, devant les difficultés de nos plus vulnérables, la médicalisation massive devient une porte de sortie acceptable... Mais pour qui?

Dans ses dernières années de vie, ma Précieuse avait une « journée type » assez prévisible et sous-stimulante. Toilette et déjeuner au lit. Lever à 11 h. Dîner à 11 h 30. Retour au lit à 13 h, jusqu'à 16 h 30. Souper à 17 h. À 18 h 30, retour au lit jusqu'au lendemain. Dans ce contexte, il apparaît utile de donner des antidépresseurs pour l'humeur et contre l'anxiété, des anxiolytiques et des sédatifs, et pourquoi pas des antipsychotiques contre les comportements de perte de contact avec la réalité. Mais qui souhaiterait garder le contact dans une telle réalité? S'installe alors un cercle vicieux où la médication calme l'apparition de réponses pourtant adaptées (agitation, désorientation, impatience, agressivité, etc.) face à un système dépourvu d'humanité.

On entre dans un CHSLD parce qu'on n'est plus capable de vivre dans son domicile : souvent très âgé, en grande perte d'autonomie, voire déjà en fin de vie. Pourtant, la politique québécoise consacrée aux soins palliatifs ne prévoit pas la création de lits de soins palliatifs dans les CHSLD (MSSS, 2004).

Ma Précieuse a agonisé pendant quatre jours avant de rendre l'âme, sous soins de confort : antidouleurs, médicaments contre l'anxiété, contre le mucus gênant sa respiration (commun en phase terminale). Malheureusement, le moment d'injection correspondait aux changements de quart de travail. Lors d'un délai particulier, elle a éprouvé une grande détresse respiratoire pendant une grosse heure suivant le moment prévu pour sa médication. En réponse à mon insatisfaction, ma colère et mon impuissance, on m'a répondu qu'on était en manque de personnel. Cela explique probablement aussi pourquoi ma Précieuse n'a pas été changée de position entre 22 h et 3 h pendant ma nuit de veille. Quand j'ai demandé l'aide du préposé, il ignorait qu'une dame se mourrait sur l'étage. On est loin de la notion d'approche holistique englobant tous les aspects de la personne. Quand on meurt d'être trop vieux, on ne satisfait pas les critères pour bénéficier de soins palliatifs ou d'aide médicale à mourir.

Comment peut-on banaliser la mort de quiconque? On ne meurt qu'une seule fois et ce, peu importe notre âge. La mort est certes normale, mais non banale. C'est selon moi l'étape ultime, probablement la plus difficile à franchir. Posons un regard critique sur notre manière de la traiter, car on sera tous confrontés un jour ou l'autre à la mort d'un être cher ou la nôtre. Ce passage, on le souhaite comment? Dans la rentabilité et la déresponsabilisation ou dans la bienveillance et la dignité?

**Karine Godin**

*Formations 100 âges*

**Illustration(s) :**

Photo La Presse, archives

Il me semble que ce genre de comportements, avec des bâtisseurs de notre monde actuel, s'avère une violence profonde contraire au respect de la dignité humaine.



La Presse (site web)  
Procès, mercredi 13 février 2019 698 mots

## **Le manque de soins en CHSLD au centre du procès de Michel Cadotte**

ISABELLE DUCAS

**Le manque de personnel dans le réseau des CHSLD est criant, et son impact sur les soins aux patients « peut s'apparenter à de la négligence », selon le psychiatre Gilles Chamberland, qui témoignait aujourd'hui au procès de Michel Cadotte, accusé d'avoir tué son épouse atteinte d'Alzheimer.**

Mais ce n'est pas le rôle du jury de se pencher sur l'état du système de santé, a souligné la juge Hélène Di Salvo, alors que la présentation de la preuve se terminait, au Palais de justice de Montréal.

« Vous n'êtes pas ici pour faire le procès des CHSLD ou du système de santé, ni pour modifier, valider ou rendre inconstitutionnelle l'aide médicale à mourir », a-t-elle précisé au jury. « C'est toutefois une partie de la preuve qui sera nécessaire et pertinente à vos délibérations. »

Jocelyne Lizotte, que son mari Michel Cadotte a admis avoir étouffée avec un oreiller « pour ne plus qu'elle souffre », le 20 janvier 2017, vivait au CHSLD Émilie-Gamelin depuis trois ans. Elle avait 60 ans lors de son décès.

Lors de son témoignage, M. Cadotte a expliqué qu'il était insatisfait des soins prodigués à son épouse et avait fait plusieurs plaintes à cet égard, aux établissements de santé où elle a été soignée et même au Protecteur du citoyen, parce qu'il était inquiet pour elle.

Il a raconté qu'il allait visiter sa femme presque tous les jours, pour la faire manger, faire sa lessive, sa toilette et la faire marcher dans le corridor, parce que les employés, débordés, n'avaient pas le temps de s'en occuper convenablement, selon lui.

Un proche-aidant, voyant ces lacunes, « pourrait-il percevoir que les soins ne sont pas adéquats?? », a demandé l'avocat de M. Cadotte, Me Nicolas Welt.

« Oui, ça peut s'apparenter à de la négligence, si on n'est pas capable de donner les repas comme il faut », a répondu le Dr Gilles Chamberland, qui était appelé à témoigner par la Couronne. « De façon générale, je crois qu'il y a des problèmes criants dans le réseau de la santé au niveau des CHSLD. »

### **Contradictions**

Le psychiatre, qui a rencontré Michel Cadotte il y a deux semaines, estime cependant que l'accusé ne se plaignait pas du manque de soins. Il contredit ainsi le témoignage de M. Cadotte, qui a relaté ses récriminations et toutes ses démarches pour demander de meilleurs soins pour son épouse.

La juge Di Salvo a d'ailleurs dû intervenir pour rectifier certains faits, puisque les réponses du Dr Chamberland semblaient démontrer qu'il n'avait pas toutes les informations, notamment sur les plaintes faites par Michel Cadotte, et sur le fait que Mme Lizotte avait déjà exprimé ses volontés, en cas de perte de ses capacités neurologiques.

« Êtes-vous au courant que M. Cadotte a rapporté, pendant le procès, que Mme Lizotte lui avait dit qu'elle ne voulait pas être placée et qu'elle ne voulait pas finir comme sa mère?? », a demandé la magistrate.

« Non », a répondu le psychiatre.

### **La souffrance perçue par les proches**

L'expert a aussi été interrogé sur la souffrance que pouvait ressentir Jocelyne Lizotte, clouée à son fauteuil roulant et incapable de s'exprimer, et sur la réaction des proches quand ils voient une personne aimée dans cet état.

Il a d'ailleurs dû préciser son opinion à ce sujet, à la suite du rapport préparé après sa rencontre avec l'accusé. « Si j'ai dit que madame ne souffrait pas, ce n'est pas ce que j'ai voulu dire et je suis désolé si ça a été compris comme ça, ce n'était pas mon intention », a-t-il dit, soulignant que personne ne pouvait connaître l'état de souffrance réel de Mme Lizotte, selon lui.

« Faites-vous une distinction entre la souffrance réelle et la perception subjective de quelqu'un?? Si je suis convaincu que ma mère ou mon épouse souffre, même si ce n'est pas le cas, ça aura le même effet sur mon état d'esprit?? », a demandé la juge.

« Oui, ça aura le même effet, que cette souffrance soit réelle ou pas », a répondu le Dr Chamberland.

Les plaidoiries des avocats des deux parties auront lieu lundi prochain. Puis, après les directives de la juge mardi, le jury commencera ses délibérations pour tenter d'en arriver à un verdict.

[Cet article est paru dans La Presse \(site web\)](#)

© 2019 La Presse inc., une filiale de Gesca. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190213-CY-5214663

# laTribune

La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web)  
Carrefour des lecteurs, samedi 9 février 2019 - 09h41 HE 591 mots

<b>Aussi paru dans</b>	8 février 2019	-	La Tribune (Sherbrooke, QC) (tablette)
	9 février 2019	-	La Tribune (Sherbrooke, QC)

## Un cri du cœur sur notre dure réalité en CHSLD

Carrefour des lecteurs  
La Tribune

**Ceux qui me connaissent le savent : je suis travaillante et j'aime ma vocation : je suis préposée aux bénéficiaires (PAB) dans un CHSLD de Sherbrooke.**

À la suite à la fusion du 1<sup>er</sup> avril 2015, plein de changements nous ont touchés, certains positifs, d'autres moins.

L'automne 2017 a été marquant pour moi. En septembre, nous étions exténués, c'était le pire des étés en sept ans de service. Les heures supplémentaires battaient leur plein.

Malheureusement la situation ne s'est pas améliorée, bien au contraire : il y a eu l'annonce d'un deuxième bain malgré la difficulté d'avoir tout son personnel. Mon stress de « temps partiel » a augmenté lorsqu'on m'a annoncé que, désormais, le quart de jour pouvait commencer à 5 h 30 ou 6 h. Déjà que la conciliation travail-famille n'était pas évidente : j'habite à 45 minutes du travail et j'ai un enfant qui fréquente un CPE qui ouvre à 7 h... Donc, je devais payer une personne pour aller porter mon fils le matin!

Puis là tu arrives le matin et, surprise, il manque une ou plusieurs personnes. Et à la fin de ton quart de travail, tu te fais imposer du surtemps, car il manque encore de personnel de soir.

Qui va payer pour ça? C'est ta famille d'abord, puis les résidents qui vont manger froid, ceux qui ne se lèveront pas, ceux qui vont rester dans les selles plus longtemps, ceux qui vont s'endormir dans leurs fauteuils roulants, ceux qu'on lève et que l'on transporte dans une autre chambre pour en faire manger deux en même temps, ceux qui ont besoin d'un programme de marche et ceux qui aimeraient aller aux activités de loisirs. Ces gens sont censés vivre dans un MILIEU de vie!

Et moi, dans ce contexte, est-ce que j'ai envie de prendre un poste à temps plein? Non merci.

À peu près impossible de prendre des fériés en même temps que tout le monde.

Ton enfant est malade? On peut pas te remplacer et si tu ne rentres pas tu as une mesure disciplinaire! Conciliation travail-famille? Il n'y en a pas!

C'est dans ce contexte, en septembre 2017, qu'on m'a découvert un cancer du sein à 31 ans! J'ai arrêté de travailler pour prendre soin de moi.

Chers collègues, je vous ai suivis pendant toute l'année et je vous lève mon chapeau... Il manque de personnel quart de travail après quart de travail. En plus vous subissez le mécontentement des familles et des usagers.

Je vais faire des petites visites pendant vos pauses, et je vous vois la face longue avec un sourire exténué, les yeux pochés... J'ai vu des passionnés démissionner, changer de branche et beaucoup se questionnent sur leur avenir. C'est en parlant avec vous que je me suis entendue dire : « Finalement, je suis contente d'être en train de combattre un cancer et de ne pas être sur les étages en ce moment! » Ouf. Ça m'a fait un choc!

Notre compassion nous tire dans le pied, nos gestionnaires en profitent... On ne veut pas laisser des humains sans soins ou avec moins de soins, car on a du cœur...

Pensez-y chers collègues avant de continuer, car la santé, vous n'en avez qu'une.

**Nathalie**

*Préposée aux bénéficiaires dans un CHSLD de Sherbrooke*

Cet article est paru dans La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web)

**Illustration(s) :**

Spectre média, Jessica Garneau

**Note(s) :**

Cet article a été modifié le 2019-02-08 à 23h19 HE.

© 2019 La Tribune (Sherbrooke, QC) (site web). Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

**Publi**©

Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190209-TBW-401a2c569ecea11ffa594ff21c63fef7



ICI Radio-Canada - Nouvelles (site web)  
Société, dimanche 6 janvier 2019 790 mots

## Des bénévoles pour faire face à la pénurie de main-d'oeuvre dans les CHSLD

Afin de pallier le manque de préposés aux bénéficiaires, un CHSLD a décidé de se tourner vers des bénévoles pour aider à l'alimentation des résidents. Un projet pilote a été lancé en octobre à Drummondville. Si les résidents semblent satisfaits, le syndicat émet certaines réserves.

Un texte de Davide Gentile

Plusieurs fois par semaine, la bénévole Diane Cusson aide des résidents du CHSLD Frederick-George-Heriot, à Drummondville, à s'alimenter. Elle participe à un projet pilote qui vise à former des bénévoles pour donner un coup de main aux préposés qui sont débordés.

« Je peux laver les tables et mettre des bavoires, parce qu'ils n'y arrivent pas. Ils ont vraiment besoin d'aide », dit-elle au sujet des préposés aux bénéficiaires. Pour Rolland Fleury, un résident du centre, l'aide des bénévoles pour les repas est vraiment bénéfique.

Ça a permis au moins que les gens mangent chaud. Les préposés font leur possible, mais ils manquent de temps.

Rolland Fleury, résident du CHSLD Frederick-George-Heriot En plus de la pénurie de préposés aux bénéficiaires, les CHSLD de la province doivent composer avec la perte d'autonomie des résidents depuis quelques années. Au CHSLD Frederick-George-Heriot, près de la moitié des résidents ont maintenant besoin d'aide pour s'alimenter.

« On a exploré diverses avenues parce qu'on a des difficultés au niveau du personnel », précise Chantal Rivard, directrice adjointe du soutien à l'autonomie des personnes âgées au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

Avec la clientèle qui s'alourdit et le manque de personnel, les préposés aux bénéficiaires ont de moins en moins de temps pour accomplir leurs tâches, soutient Marie-Claude René, directrice adjointe du soutien à l'autonomie des personnes âgées et coordonnatrice des activités bénévoles au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. Photo : Radio-Canada

Notre clientèle s'alourdit. Alimenter certains résidents peut prendre jusqu'à 45 minutes. Un moment donné, on n'y arrive pas.

Marie-Claude René, directrice adjointe du soutien à l'autonomie des personnes âgées au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec L'alimentation est loin d'être le seul problème qui touche les résidents du CHSLD. En septembre dernier, certains d'entre eux ont été privés de bain en raison d'un manque de personnel. Le projet pilote sur l'alimentation se veut une réponse à ce problème.

« Ça permet d'appuyer nos travailleurs en ouvrant les portes aux bénévoles qui souhaitaient prêter main-forte », selon la gestionnaire Chantal Rivard.

Une alimentation qui comporte des risques L'alimentation de personnes en perte d'autonomie n'est cependant pas une tâche simple. Plusieurs souffrent de dysphagie, une difficulté ou un inconfort lorsqu'on avale. « Il faut s'assurer que la texture des aliments est la bonne et qu'on respecte le rythme du résident », affirme Èveline De Nubile, enseignante au Centre de formation des métiers de la santé de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys, à Montréal.

Dans le cadre de la formation des préposés aux bénéficiaires, on consacre deux heures de formation à l'alimentation. « Il faut enseigner à prévenir et à détecter l'étouffement », souligne Mme De Nubile.

Le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec a donc prévu une formation pour les bénévoles qui participent à l'aide aux repas. « Il faut gérer ce risque-là et bien évaluer nos résidents », indique la gestionnaire Chantal Rivard. Seuls les résidents qui n'ont pas de problèmes particuliers sont confiés à des bénévoles. De plus, l'alimentation des résidents ne se fait jamais dans les chambres, mais uniquement dans les aires communes. « Donc, il y a toujours du personnel prêt à intervenir s'il arrive quelque chose », assure la coordonnatrice des activités bénévoles pour le CIUSSS, Marie-Claude René.

Sans être entièrement contre l'initiative du CIUSSS, le syndicat qui représente les préposés aux bénéficiaires exprime des réserves. « Ça dépend de l'encadrement », estime Marie-Line Séguin, de la Fédération de la santé et des services sociaux pour le Centre-du-Québec. « Une personne qui s'étouffe, [un bénévole ne peut pas agir] : ça prend absolument la ou le préposé, ou l'infirmière auxiliaire », souligne-t-elle. Selon Mme Séguin, la véritable solution passe par une meilleure rétention des préposés aux bénéficiaires. « Il faut réussir à rendre l'emploi attrayant », dit Mme Séguin.

Le CIUSSS assure mettre beaucoup d'efforts pour recruter des préposés.

On paie l'inscription de toute personne qui veut suivre le cours de préposé aux bénéficiaires et on l'embauche comme aide de service pendant toute la durée du cours.

Chantal Rivard, directrice adjointe du soutien à l'autonomie des personnes âgées au CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec Cependant, compte tenu de l'ampleur de la pénurie, la contribution des bénévoles dans l'offre de service va demeurer. « Même si on avait tout notre personnel, maintenant qu'on a expérimenté [avec les bénévoles], je ne suis pas certaine qu'on arrêterait ça nécessairement », dit Mme Séguin. Selon elle, l'expérience est appréciée autant par les résidents que par les bénévoles.

Le CIUSSS pourrait implanter cette pratique dans d'autres CHSLD de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec au cours des prochains mois.

[Cet article est paru dans ICI Radio-Canada - Nouvelles \(site web\)](#)

© 2019 CBC/Radio-Canada. Tous droits réservés. Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.



Certificat émis le 25 septembre 2019 à Karl Devost à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20190106-SRC-010