

Le Devoir, 8 mars 2011, page A1-8

CHSLD en PPP

# Des familles perdent confiance

LOUISE-MAUDE RIOUX SOUCY

Sur papier, tous les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD) sont égaux au Québec. À l'usage toutefois, il semblerait qu'il en aille autrement avec le premier partenariat public-privé (PPP) qui, cinq mois après son ouverture, recrute encore activement du personnel. C'est du moins l'avis d'une poignée de proches et de professionnels qui dénoncent des ratés dans les soins offerts au CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, ratés que nie formellement son propriétaire.

Le sentiment aurait néanmoins poussé des familles à se regrouper dans l'espoir d'améliorer le sort de leurs proches. Aucune formule n'aurait encore été retenue. Les démarches elles-mêmes sont confidentielles, principalement par peur de représailles, confie l'une de ces familles au *Devoir* sous le couvert de l'anonymat. Une autre a carrément refusé notre demande d'entrevue.

Certaines de ces familles hésiteraient à porter l'affaire devant le commissaire aux plaintes qui a pourtant ses bureaux dans l'établissement sous prétexte que ce dernier «est payé par le propriétaire du PPP». Elles préféreraient interpeller directement l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, même si la règle veut que cette dernière ne soit saisie d'une plainte que s'il y a appel.

L'autre difficulté réside dans la nature même des doléances qui sont difficiles à démontrer de manière objective et chiffrée. Les CHSLD étant des milieux de vie, c'est sur le long terme que les ratés se font sentir, explique-t-on. Parmi les doléances qui reviennent le plus souvent, on compte un roulement de personnel élevé, du personnel incapable d'accomplir des tâches simples comme utiliser les leviers pour déplacer les résidents, du personnel réduit au minimum la nuit ou encore des tâches complexes nécessitant une formation pointue, mais confiées à des bénévoles.

## Salaires moindres

Ces récriminations n'étonnent pas Marie-Claude Raynault, directrice au conseil d'administration de l'Alliance du personnel professionnel et technique (APTS). Quand on offre des salaires moindres dans un milieu déjà en pénurie, il est difficile de faire la fine bouche, fait-elle valoir. «On a des professionnels qui ont appelé juste pour voir et c'est tout juste s'ils n'avaient pas été embauchés sur-le-champ. Visiblement, on ne semble pas très regardant sur l'embauche.»

Le Groupe Savoie nie avoir des problèmes de recrutement et de rétention de personnel qualifié. Cela ne l'empêche pas d'effectuer du recrutement intensif, spécialement auprès des retraités et préretraités, ce que l'APTS juge pour le moins révélateur. «Ce n'est pas pour rien. Les gens qui travaillent dans le réseau ne sont pas intéressés à travailler à des salaires moindres.»

Le président fondateur, Eddy Savoie affirme pourtant que le roulement n'est pas plus important à Saint-Lambert-sur-le-Golf qu'ailleurs. «Nous avons 280 employés, il est normal que certains nous quittent.» Quant à la requête en accréditation syndicale déposée vendredi par la CSN, le groupe s'y dit favorable. «On l'a dit, on le répète toujours, nous autres, on n'a rien contre [la syndicalisation]. On a déjà 75 % passé de nos entreprises qui sont syndiquées.»

## Deux poids, deux mesures

Mais pour le récréologue Robert Lemieux, qui a longtemps travaillé avec certains des résidents du PPP alors qu'ils demeuraient encore au Centre Saint-Lambert, toutes ces doléances illustrent le deux poids deux mesures qui est en train de s'installer au Québec. «Tout le concept de milieu de vie est magané dans ce PPP. Les résidents sont laissés à eux-mêmes. C'est une belle initiative, mais le facteur humain n'y est pas, la sécurité non plus. Ce n'est pas digne d'un CHSLD comme je le connais.»

Le récréologue ne s'en cache, il n'a jamais cru en la formule des PPP. Ce qu'il a vu et entendu dans les dernières semaines n'a fait que renforcer son sentiment. Robert Lemieux cite l'exemple d'un homme qu'il a accompagné pendant des années au Centre Saint-Lambert

et qui est mort récemment des suites d'une pneumonie. L'homme souffrait de graves problèmes de déglutition qui l'obligeait à une diète de purées, raconte-t-il. *«Je suis désolé, mais cet homme ne serait pas mort aujourd'hui si on ne lui avait pas donné du couscous, de la choucroute et des saucisses. Le monsieur s'est étouffé. Il n'en est pas mort, mais il a développé des séquelles, une pneumonie, dont il est mort. Il faut que ce soit dit.»*

Au Groupe Savoie, on nie catégoriquement qu'un patient ait pu recevoir une alimentation inadéquate pour son état. *«A Saint-Lambert-le-Golf, on a des spécialistes en nutrition, affirme Eddy Savoie. Soyez certaine que, si quelque chose comme cela s'était passé, il y aurait tout de suite une enquête. Il n'y a pas eu d'enquête, donc rien ne s'est passé.»* Quant à la qualité des soins et de la formation, l'établissement n'a rien à se reprocher. *«On ne peut pas offrir moins que ce que les lois prescrivent. Nous suivons toutes les lois à la lettre»,* affirme M. Savoie.

François Simard, porte-parole de l'Agence de santé et de services sociaux de Montérégie, confirme que le PPP a les mêmes obligations que les autres CHSLD en la matière. *«La qualité des soins et des services requise est exactement la même, peu importe la formule. Ils doivent aller chercher l'agrément, il y a aussi des visites faites par l'Agence et ils ont un commissaire aux plaintes pour les résidents sur place.»*

Eddy Savoie s'étonne pour sa part d'entendre que des familles estiment avoir perdu au change avec le transfert d'un établissement public vétuste à un établissement privé tout neuf. *«On essaie d'agir en bon père de famille tout en faisant de notre mieux pour quand même faire économiser les Québécois.»* Il est conscient toutefois que la formule en PPP est contestée. A tort selon lui. *«Maintenant, si les familles veulent s'en prendre à l'Agence pour dénoncer le PPP, cela ne me concerne pas. [...] On essaie d'être corrects avec ce qui se passe chez nous, le reste ne nous concerne pas.»*

*Le Devoir*