

DÉTRESSE CHEZ LES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES

«On use le monde jusqu'au bout»

-Steve Saint-Onge

VALÉRIE LEGAULT
valerie.legault@tc.tc

Le niveau de détresse psychologique est élevé chez les préposés aux bénéficiaires dans le Haut-Richelieu, tant en milieu hospitalier qu'en centres d'hébergement. À force de voir ses membres sur la ligne de front, leur syndicat y voit même un lien direct avec les actes d'incivilité et de violence commis entre collègues de travail.

Sur sa page Facebook, le Syndicat des travailleurs du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu-Rouville (CSN) publiait le 15 décembre dernier les résultats d'un sondage maison aux résultats éloquentes. Le questionnaire de seulement trois questions en dit long sur le moral des troupes.

Par exemple, 44% des 397 répondants affirment avoir déjà subi un geste de violence ou d'incivilité de la part d'un collègue. Ceux qui ont avoué avoir déjà posé un geste répréhensible sont peu nombreux (12,3%). En revanche, près des trois quarts d'entre eux (74,8%) disent avoir déjà fait une action dans le but d'éviter un conflit en milieu de travail.

Steve Saint-Onge, vice-président de la Fédération de la santé et des services sociaux (CSN), ne se dit pas surpris des résultats. Le projet de loi 10 sur la réorganisation des établissements de santé constitue un point tournant dans l'état de santé mentale du personnel.

PIRE EN CHSLD

«Depuis, c'est sens dessus dessous», dit-il. «Tout le système est malade», et les

répercussions se font particulièrement sentir chez les préposés. Selon M. Saint-Onge, la situation est particulièrement difficile dans les centres d'hébergement, où les préposés sont laissés seuls avec une tâche énorme.

«On use le monde jusqu'au bout. Tout ce qui compte, ce sont les chiffres. On coupe des lits dans les CHSLD, mais il n'y a pas moins de clientèle. Quand tu n'es pas capable de donner le bain à tes bénéficiaires, ça pèse sur le moral», avance le vice-président de la Fédération.

Dans un contexte où le personnel absent n'est pas toujours remplacé et le temps supplémentaire, obligatoire, Steve Saint-Onge se dit très inquiet pour la profession. Les cas de dépassement professionnel se multiplient et le recours à des agences indépendantes, plus fréquent.

«Ces préposés ont-ils les compétences requises? Pas toujours, croit-il. Ils ne sont pas habitués à la pression. C'est inhumain, surtout dans les CHSLD où les bénéficiaires ont quelqu'un de différent chaque jour pour faire leur toilette.»

PRÉCARITÉ D'EMPLOI

Il maintient qu'un investissement dans les ressources humaines améliorerait le taux de rétention du personnel. «La tâche est devenue tellement ingrate et inhumaine. On dirait que le gouvernement fait exprès pour maintenir la précarité d'emploi. Il n'y a plus de postes à temps plein», déplore-t-il.

Le sentiment de détresse serait généralisé dans l'ensemble du Québec. Au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest, la CSN déplore que les préposés doivent réduire le temps consacré aux soins d'hygiène.

En Mauricie et au Centre-du-Québec, 56% des préposés aux bénéficiaires



Selon la Fédération de la santé et des services sociaux, la situation est particulièrement difficile dans les centres d'hébergement, où les préposés sont laissés seuls avec une tâche énorme.

souffrent de symptômes d'épuisement élevés, selon une étude menée par l'Université du Québec à Trois-Rivières. De plus, 88% des 405 répondants ont déjà vu un collègue épuisé avoir des comportements inadéquats, tels qu'insulter des

collègues ou même des patients (59%). Ce qui fait dire aux auteurs de l'étude que l'épuisement peut mener à commettre des actes qui vont à l'encontre de l'intérêt du personnel, mais aussi de la population.

CHEZ LES PROFESSIONNELLS DE LA SANTÉ

L'absentéisme et la perte d'influence minent le moral

VALÉRIE LEGAULT
valerie.legault@tc.tc

La détresse psychologique est aussi bien présente chez le personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux. En Montérégie, environ 60% d'entre eux ont coché un indice de détresse élevé ou très élevé lors d'une enquête réalisée pour leur syndicat par un groupe de recherche de l'Université Laval.

Que l'on soit à Saint-Jean-sur-Richelieu ou Salaberry-de-Valleyfield, «la détresse est vécue pas mal de la même façon». C'est ce que constate Francis Collin, responsable politique de l'Alliance du personnel professionnel et technique en santé et en services sociaux (APTS) pour la Montérégie-Centre et la Montérégie-Ouest.

Parmi les résultats de cette vaste étude, 34% des répondants ont déclaré avoir manqué plusieurs jours de travail au cours des 12 derniers mois pour des raisons d'ordre psychologique.

Dans une proportion encore plus grande, 65% des membres sondés dans la région déplorent le peu d'influence qu'ils ont sur leur travail. Les professionnels que sont les travailleurs sociaux, les physiothérapeutes et les ergothérapeutes, pour ne nommer que



Francis Collin, responsable politique, et Lyne Benoit, présidente locale de l'APTS, voient les mêmes signaux de détresse parmi leurs troupes.

ceux-là, sont habitués de jouir d'une autonomie professionnelle.

«Quand va-t-on nous laisser le temps de traiter nos patients?, se demande Lyne Benoit, présidente locale de l'APTS. On nous dit de ne pas trop faire de "surqualité" alors que j'ai des collègues travailleuses sociales qui tiennent des

familles à bout de bras. On doit suivre des standards de pratique qui déterminent à l'avance le nombre de traitements et de visites!»

COINS RONDS

En effet, 69% des répondants en Montérégie disent ne pas avoir assez de temps pour faire leur travail. «Il faut tourner

les coins ronds. Nos membres sont déchirés entre le respect de leur code de déontologie et ce que l'employeur leur demande. Ils ne prennent pas ces décisions de gaieté de cœur», assure M. Collin.

La pression pour voir davantage de patients combinée au manque de personnel en essouffle plus d'un, ajoute Lyne Benoit. C'est sans compter sur les réformes successives qui s'appliquent les unes sur les autres depuis deux ans. La réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux (projet de loi 10), le regroupement des laboratoires (Optilab) et le transfert des professionnels vers les groupes de médecine familiale ont des conséquences sur l'ambiance de travail.

«Ce n'est pas juste un gros boom à donner, c'est continu, déplore Mme Benoit. Les gens sont débordés à cause du manque de personnel et des listes d'attentes inacceptables. Les gens pleurent, ils n'en voient pas le bout.»

Au cours des prochaines semaines, l'APTS entend s'assurer que le ministre de la Santé, Gaétan Barrette, respecte son Plan d'action en santé mentale 2015-2020 qui prévoit, entre autres, la mise en place de conditions de travail et de pratiques organisationnelles qui favorisent la santé mentale du personnel.