

Publié le 31 août 2016 à 20h30 | Mis à jour le 01 septembre 2016 à 17h35

Une préposée aux bénéficiaires lance un cri du coeur



Martin Lafrenière

Le Nouvelliste

(Trois-Rivières) «Le manque de personnel commence à être tellement grand que ça n'a pas de bon sens. Ça a un impact sur la qualité du service.»

Véronique Buisson, préposée aux bénéficiaires dans des CHSLD de Trois-Rivières depuis cinq ans, est une autre employée du réseau de la santé qui souhaite du changement. Même si elle craint de subir des représailles, la jeune femme ose aller sur la place publique en espérant que la situation s'améliore.

«Je ne dénonce rien de précis, mais je constate le manque de personnel. Et il y a plein de conséquences au manque de

«Le manque de personnel commence à être tellement grand que ça n'a pas de bon sens. Ça a un impact sur la qualité du service.»
123RF/Levente Gyori

personnel. Si le gouvernement décide de couper des postes, de donner plus de tâches, on réussit quand même. On fait toujours l'essentiel. Mais ce sont les résidents qui ont moins de temps de notre part: on se fait demander par les résidents pourquoi ils ne sont pas habillés aujourd'hui ou pourquoi la collation n'est pas distribuée à telle heure.

J'adore mon travail, j'aime mes résidents. Mais je trouve difficile de faire ou de ne pas faire certaines affaires par manque de temps», raconte Mme Buisson, en entrevue avec *Le Nouvelliste* à la suite de la publication sur Facebook d'un long message portant sur les difficiles conditions de travail du milieu. Cette publication a d'ailleurs fait l'objet de plus de 240 partages et suscité plus de 30 commentaires.

Le manque de personnel se fait sentir surtout les fins de semaine, selon Mme Buisson. Elle explique qu'une procédure a été mise en place lorsqu'une équipe doit composer avec un membre en moins. Sauf qu'il n'est pas rare que l'équipe soit amputée de deux joueurs. La surcharge de travail vient influencer l'humeur et le niveau d'énergie des employés.

«Ça fait cinq ans que je fais ce métier et je vois la différence dans le nombre de cas lourds qui arrivent. Ce sont des résidents qui demandent plus de soins, plus de manipulations. Parfois, il faut être deux préposés pour les lever, les tourner. Ça arrive souvent qu'on ne peut pas par manque de personnel. Donc, il faut attendre pour un deuxième employé, mais on ne peut pas attendre.»

Véronique Buisson dit avoir discuté de la situation avec des coordonnateurs. Elle affirme avoir abordé le sujet avec son syndicat. Les choses ne bougent pas, selon la préposée, qui se dit bien consciente qu'un syndicat n'a pas le pouvoir de mettre plus de personnel sur le plancher. En bout de ligne, les employés se demandent comment les décideurs établissent leurs mesures.

Un défi de recrutement

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec admet qu'il est possible d'être à court de personnel, notamment durant les vacances estivales et les fins de semaine.

«Les préposés aux bénéficiaires représentent un défi au niveau du recrutement et du remplacement, commente Guillaume Cliche, agent d'information au CIUSSS régional. Il arrive qu'on manque de personnel. Il y a plusieurs efforts qui sont mis

pour bonifier le recrutement pour faciliter ultimement le remplacement.»

Selon M. Cliche, la situation vécue par les préposés aux bénéficiaires ne s'explique pas par les différentes mesures budgétaires établies par les instances du réseau de la santé. La solution passe par l'arrivée de nouvelles paires de bras.

«On est toujours en recrutement pour ce type d'emploi et le CIUSSS fait tout en son pouvoir pour remplacer les personnes absentes», mentionne M. Cliche, bien conscient que les besoins en main-d'oeuvre forcent le recours à du temps supplémentaire, ce qui entraîne une surcharge de travail pour les employés sur le plancher.

«Tout le monde s'entend pour reconnaître le dévouement du personnel d'offrir des services de très grande qualité malgré la situation. On veut éviter le temps supplémentaire pour éviter l'essoufflement de notre personnel, pour assurer des conditions de travail intéressantes pour le personnel et pour assurer des services de qualité. C'est pourquoi le CIUSSS met différentes stratégies pour améliorer le recrutement.»

Véronique Buisson n'est pas la première préposée aux bénéficiaires d'un CHSLD trifluvien à aborder la question du nombre d'employés versus les services à offrir aux résidents. Dans la foulée des événements survenus en juillet 2015 à la résidence Cooke de Trois-Rivières, où deux personnes âgées ont fait une chute et sont restées au sol durant plus de deux minutes en réclamant de l'aide, Danika Paquin déclarait qu'il était irréaliste de penser qu'un travailleur puisse répondre aux besoins de 12 ou 14 résidents de façon adéquate.

Mme Paquin a travaillé durant cinq ans comme préposée aux bénéficiaires avant de remettre sa démission.

Il n'a pas été possible de connaître les ratios actuels employés-résidents dans les CHSLD de la région.