

En prévention, misons sur les préposés aux bénéficiaires



Nathalie Jauvin

Conseillère scientifique spécialisée, Institut national de santé publique du Québec
nathalie.jauvin@inspq.qc.ca

En CHSLD, les préposés aux bénéficiaires (PAB) forment un groupe central, en raison de leur nombre et de leur rôle dans les soins offerts aux personnes hébergées. Ces travailleurs constituent une ressource essentielle au sein des établissements. Toutefois, ce groupe est fragilisé par des risques particulièrement élevés en matière de SST¹.

Les travaux de recherche appliquée que nous menons depuis 2010 au CIUSSS de la Capitale-Nationale nous ont permis d'explorer différentes dimensions du contexte de travail des PAB. Nous visons à développer une recherche-action pour la mise en place d'un modèle d'intervention en SST en CHSLD. Ce projet prendra forme en 2019. Cette recherche-action mise avant tout sur la participation des PAB à l'élaboration des modalités préventives.

La faible participation des PAB

Parmi les constats dégagés au cours des phases exploratoires de recherche, un constat central émerge : les PAB participent très peu aux activités de prévention qui les concernent. Les facteurs qui expliquent cette faible participation sont multiples et interreliés.

- **Au plan organisationnel**, malgré leur grand nombre, les PAB exercent peu d'influence : le contexte de travail en CHSLD est marqué par une hiérarchie très forte qui les place en position défavorable.



- **Au plan collectif**, le groupe formé par les PAB est le plus souvent marqué par une faible cohésion. De plus, ils s'engagent très peu dans les activités proposées par la gestion ou par le syndicat.
- **Au plan individuel**, les PAB sont souvent méfiants et résistent à participer. Ils n'ont pas le sentiment qu'ils seront entendus ou qu'ils pourront réellement contribuer à faire la différence.

Photo : shootstudio.ca

En CHSLD, les préposés aux bénéficiaires forment un groupe central, en raison de leur nombre et de leur rôle dans les soins offerts aux personnes hébergées. [...] Toutefois, ce groupe est fragilisé par des risques particulièrement élevés en matière de SST.

Le comité de pairs constitue un instrument novateur pour faire connaître et reconnaître la contribution des PAB en centre d'hébergement.

Comment favoriser la participation des PAB ?

Des entrevues réalisées² auprès de PAB, de chefs de service et d'autres professionnelles (infirmières auxiliaires et infirmières) ont fait ressortir des conditions propices à la participation des PAB. Parmi ces conditions, certaines sont plus souvent rapportées.

- **Style de gestion et animation des équipes** : un style de gestion plus participatif, une structure d'équipe « aplanie » (vs hiérarchique).
- **Structure des équipes** : des équipes de travail stables, une charge de travail « partagée ».
- **Vie des équipes** : des équipes de travail plus inclusives pour les PAB (équipes multidisciplinaires), un sentiment d'appartenance fort.
- **Autonomie et reconnaissance des PAB** : un milieu qui reconnaît ses travailleurs et qui fait appel à l'expertise des PAB, l'inclusion des PAB dans les rencontres d'équipe, des formations complémentaires qui habilite les PAB à exercer leur travail.

Un comité de pairs PAB

Afin de faire participer davantage les PAB, un comité de pairs a été créé en 2008 au CSSS de la Vieille-Capitale, à l'initiative de la direction de l'hébergement, et reconduit au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Suzanne Couture, elle-même préposée pendant de nombreuses années, anime depuis 10 ans ce comité dans le cadre de son mandat de chef d'activités Services d'assistance. Le comité compte aussi un représentant par MRC, de Portneuf à Charlevoix.

Le comité de pairs constitue un instrument novateur pour faire connaître et reconnaître la contribution des PAB en centres d'hébergement. Il représente aussi les préposés lors de différentes consultations. Le comité est consultatif : il offre un lieu d'échange afin de développer des moyens de communication pour diffuser de l'information à l'ensemble des PAB du Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées. Des invités viennent régulièrement discuter avec les membres du comité. Il s'agit d'un geste concret permettant de valoriser le travail des PAB au sein de l'organisation.

Témoignage d'un engagé

Pour Jacques Fournier, PAB et président du comité de pairs au CIUSSS de la Capitale-Nationale, l'engagement dans le comité donne beaucoup de sens à sa trajectoire professionnelle et à l'ensemble des préposés qu'il représente. Le comité permet de recevoir l'information

pertinente pour les préposés, avant que celle-ci ne circule largement dans l'organisation. Cette instance valorise particulièrement le rôle des préposés en leur permettant de se faire reconnaître comme des interlocuteurs valables auprès des autres travailleurs. Le comité de pairs incite ses membres à prendre la parole et à partager leur opinion et celle des PAB qu'ils représentent. Par son engagement au sein du comité, Jacques Fournier porte les préoccupations de ses collègues PAB vers les autres instances de l'organisation. Il participe ainsi à l'amélioration des conditions d'exercice du travail de l'ensemble de ses pairs. ■

RÉFÉRENCES

1. Bédard, S. et Bélanger, L. (2015). Analyse des données sur les accidents du travail en 2013. *OP*, 38 (3), 14-15.
2. Jauvin, N. et Allaire, É. (2017). Développer des interventions pour contrer les effets d'un travail émotionnellement exigeant chez les préposés aux bénéficiaires : bien saisir les enjeux liés à la participation afin de mieux cibler les pistes d'action. Phase 2. (Compte-rendu des résultats). Équipe RIPOST, Québec : CIUSSS de la Capitale-Nationale.

