

LA PANDÉMIE, LA MORT, LE DEUIL

Témoignages et réflexions de préposés aux bénéficiaires

VALÉRIE BÉDARD

Centre d'hébergement Du Fargy, Québec

JACQUES FOURNIER

Centre d'hébergement Sacré-Cœur, Québec

FRANCINE GAUTHIER

Centre d'hébergement Christ-Roi, Québec

THÉTHÉ KALANGA

Centre d'hébergement Saint-Brigid's Home, Québec

ANDRÉ-CHARLES PLOURDE

Centre d'hébergement Saint-Augustin, Québec

LES PROPOS ONT ÉTÉ RECUEILLIS PAR :

Éric Gagnon, Ph. D.

Chercheur, VITAM-Centre de recherche en santé durable
eric.gagnon2.ciuusssn@ssss.gouv.qc.ca

ALFREDO RAMIREZ-VILLAGRA, M.A.

Professionnel de recherche, VITAM-Centre de recherche en santé durable

Le 30 avril dernier, nous avons rencontré cinq préposés aux bénéficiaires œuvrant en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) pour qu'ils nous parlent de leur expérience de la mort et du deuil pendant la pandémie de la COVID-19. Notre groupe a réuni trois femmes et deux hommes. Deux pratiquent le métier depuis longtemps : Francine Gauthier et Théthé Kalanga cumulent respectivement 21 ans et 18 ans d'expérience. Deux autres ont commencé dans le métier plus récemment : Jacques Fournier il y a 6 ans, et Valérie Bédard il y a 2 ans. Enfin, André-Charles Plourde fait partie de la cohorte « Legault », recrutée et formée pendant la pandémie pour combler le manque de personnel.

Nous les avons interrogés sur les épreuves et les difficultés vécues, sur ce qui les a le plus marqués, mais également ce qu'ils ont appris et ce qu'ils sont fiers d'avoir accompli. Ils nous ont parlé des morts, de la solitude et de la violence de la pandémie, de situations qui ressemblent à de véritables naufrages

dans lesquels de nombreuses personnes ont péri, corps et biens, et dont ils sont ressortis meurtris et secoués. Ils nous ont aussi parlé des solidarités, des marques de reconnaissance reçues et de leur métier.

Nous remercions Suzanne Couture du CIUSSS de la Capitale-Nationale, qui a permis la réalisation de cet entretien, et Andrée Fortin pour sa relecture.

ÉPREUVES

André-Charles Plourde :

Je voulais aller aider les gens. C'était très clair dans ma tête. J'ai répondu à l'appel du gouvernement. J'ai fini mon stage de formation comme préposé en septembre 2020, et je me suis porté volontaire pour aller travailler en zone rouge. On a ouvert une unité qui recevait des patients atteints de la COVID provenant de tous les centres d'hébergement

pour leur quarantaine. Ce n'était pas des patients que nous connaissions de longue date. C'était toujours à recommencer tous les 14 jours, il y avait toujours de nouveaux arrivants.

J'ai été bouleversé par mon premier décès. J'ai assisté un monsieur dans sa dernière demi-heure. Je me suis assis à côté de lui, je lui ai pris la main, et je comptais ses respirations. Et puis à un certain moment il ne respirait plus et sa peau était bleutée, je suis allé aviser l'infirmière. Mais ce monsieur, quand il est arrivé sur l'unité, chantait, il dansait, il était joyeux et puis quatre jours après il est décédé. Je crois que les membres de sa famille proche avaient le droit de venir, mais ils voulaient pas, ils avaient peur, et avec raison. Je ne les juge pas. Mais c'est horrible décéder sans voir ses proches. Dans ma tête c'était une mission : je ne connais pas le monsieur, mais on ne peut pas le laisser mourir tout seul comme ça. Je l'ai assisté dans sa dernière demi-heure... C'était ma première expérience. Après qu'on ait constaté le décès, je me suis retiré un 15-20 minutes dans la salle des employés pour décanter tout ça. C'était ma propre réaction face à la mort qui me faisait le plus peur. Je me demandais comment j'allais réagir, à quel point cela viendrait me chercher à l'intérieur. Et ce que je m'étais imaginé c'était loin de ce qui est arrivé. Ça été mon baptême, je vais me le rappeler à tout jamais. Les infirmières ont avisé la famille que j'avais passé les derniers instants avec leur père, et la famille m'a envoyé une lettre de remerciements pour être demeuré auprès de leur père, leur frère dans ses derniers instants. Ça a été ma première expérience et je peux vous dire qu'à tous les jours, que je pense à ce monsieur. C'est quelque chose que je ne vais jamais oublier.

Valérie Bédard :

Au début de la pandémie, j'étais alors à Saint-Casimir, nous n'avons pas eu de cas, mais nous étions dans l'appréhension. C'était à Montréal que ça n'allait pas. Ils avaient besoin d'aide, ils manquaient cruellement de monde. Chaque jour j'écoutais les nouvelles et ça devenait anxiogène. « Mon Dieu, mais

il faut qu'on se dépêche, il faut qu'on y aille. » Je ne comprenais pas qu'on puisse laisser les gens à eux-mêmes, même si je comprenais les exigences de sécurité. J'étais sur le point de me rendre à Montréal pour prêter main-forte. Mais j'ai une fille et je ne pouvais pas la laisser toute seule. Cela m'a fait beaucoup réfléchir, je me suis dit : « Tes résidents à toi, qui te connaissent et que tu vois à tous les jours, ils ont besoin de toi. S'il leur arrive quelque chose, tu seras plus là. » Je ne pouvais pas partir. Mais j'ai trouvé ça vraiment difficile à accepter.

Les centres d'hébergement sont des milieux de vie, mais ils ont été réaménagés en centre hospitalier. Les résidents étaient privés de leurs habitudes et de leurs loisirs, les préposés changeaient continuellement parce que certains avaient contracté la COVID. C'était les mesures sanitaires, l'aménagement des corridors, il ne fallait pas qu'on se croise. Toutes ces règles de sécurité sont bonnes, mais elles brisaient le tissu humain, un tissu qu'on avait créé avant la pandémie. On ne croise plus nos collègues, on ne voit plus les résidents. Si auparavant on pouvait aller sur plusieurs étages, maintenant on ne peut plus y aller.

Il y a des résidents qui ont attrapé la COVID, qui sont partis sans que je puisse les voir. Ça aussi, ça m'a touchée beaucoup. Je pourrais en parler longtemps. C'est le deuil que l'on vit avec la personne qui meurt, qui est apaisant, mais on en a été privé. On était la préposée de quelqu'un, et celui-ci part pendant la fin de semaine ou à un moment où on ne travaille pas. Sa famille non plus n'a pas pu la voir. C'est émouvant d'en parler... mais c'est ça. Je trouve que les centres d'hébergement ce sont de gros milieux et que ce n'est pas assez humain. Avant la pandémie c'était déjà un peu difficile de combler tous les besoins ; en temps de pandémie ça l'est encore plus.

Théthé Kalanga :

Avant la pandémie c'est sûr qu'il y avait des morts. Il y avait toujours des gens qui mouraient, mais avant la pandémie la mort était différente. Parce

que la mort, avant la pandémie, on avait les temps de l'apprivoiser et d'y préparer nos résidents. On pouvait accompagner les résidents jusqu'à leur dernière minute, jusqu'à leur dernier souffle. Accompagner la famille. Les familles étaient là et on pouvait leur apporter un chariot avec de petits gâteaux, du café le matin. C'est vraiment différent, on pouvait les accompagner jusqu'à la fin. J'avais aussi le temps de laver ma résidente avant que les gens de la morgue viennent la chercher. Mais pendant la pandémie c'était différent. On n'avait pas le temps d'apprivoiser la mort ni d'accompagner la personne parce qu'elle était infectée. Il y avait toutes ces règles-là de sécurité. On ne pouvait pas aider la famille autant qu'on voulait.

Jacques Fournier :

Les mesures de sécurité qui ont été mises en place nous ont mis dans une situation assez dramatique. Mais en même temps on faisait face à un virus qu'on ne connaissait pas vraiment, et en plus il y a des variants qui se développent. On ne le connaît pas beaucoup, même encore aujourd'hui. Nous ne sommes plus dans l'ignorance absolue, mais nous ne sommes pas non plus en terrain connu.

J'ajouterai que ce qui est difficile, c'est d'être obligé à enfiler un costume, le grand costume avec le masque chirurgical et la visière. Alors, pour nos patients qui ont déjà souvent des problèmes cognitifs, parfois importants, quand on va près d'eux pour les soigner, pour leur parler, pour les rassurer, pour les faire manger, nous avons l'air des martiens. Je me dis que la personne qui ouvre les yeux et qui voit 5-6 personnes autour d'elle habillées en jaune, qui parlent, pas sur le même ton que d'habitude, et dont elle ne peut même pas voir les lèvres, devait trouver cela inquiétant ou déroutant. J'ai des collègues qui m'ont dit que c'est ça qu'ils trouvaient le plus difficile.

Francine Gauthier :

Chez nous la COVID est arrivée en décembre, juste avant le jour de l'An. Je vous raconte une petite histoire. Avant la COVID j'avais une patiente qui

n'avait pas beaucoup de famille. J'avais l'habitude de la prendre dans mes bras puis de lui dire : « Passez une belle journée. » Un jour, je suis allée la voir pour faire son hygiène et l'alimenter, et elle m'a dit : « Francine t'es-tu choquée après moi ? » Je réponds : « Non. Pourquoi ? Qu'est-ce qui se passe ? » Elle m'a dit : « Tu ne me serres plus dans tes bras, comme tu le faisais pour me dire bonjour... » Je lui ai répondu : « Regarde comment Francine est habillée. Il y a un virus... je ne peux plus te prendre dans mes bras. » Mais ça me faisait de la peine autant à moi qu'à elle. Elle pensait que je l'aimais plus... Elle a dit : « Pourquoi tu m'aimes plus ? » Elle a compris mes explications, mais elle a attrapé la COVID, elle a été transférée dans un autre centre, et je n'ai jamais pu lui dire au revoir... J'ai trouvé ça affreux, affreux, affreux.

Théthé Kalanga :

Je dis toujours dit que la COVID a interrompu l'amour. Moi, j'avais des projets avec mes patients. La pandémie a été déclarée au mois de mars, j'avais alors des projets avec mes patients pour l'été 2020. On avait d'ailleurs acheté des choses, pour pouvoir les faire sortir à l'extérieur à l'été. Mais on n'a jamais pu le faire... La personne à laquelle tu es beaucoup attachée, avec qui tu as des projets, est en train de mourir et tu ne peux pas aller la voir. Tu pars en congé, et à ton retour on te dit qu'elle est morte. Tu n'as pas pu lui tenir la main. Ça nous a déchiré le cœur, ça nous a tués. Pendant que Francine parlait, j'avais la chair de poule, j'avais les larmes aux yeux, parce que c'est un deuil qui ne finit pas, qui ne finira jamais. C'est vraiment quelque chose que je ne vais jamais oublier, parce que... je ne sais pas comment expliquer ça, je pleure encore aujourd'hui, je suis encore en deuil. C'est la façon dont ça s'est passé, qui nous tue... Je ne sais pas ce qui va nous aider à guérir.

André-Charles Plourde :

On n'en est pas encore sorti totalement, même si on voit la lumière au bout du tunnel. Je n'ai pas totalement relâché la pression, même si je suis revenu en zone verte... Les dommages collatéraux vont

apparaître plus tard. J'étais dans l'unité prothétique où il y a beaucoup de résidents avec des problèmes cognitifs. Les résidents étaient sortis de leurs milieux et transplantés dans un autre milieu, ils étaient très désorganisés parce qu'ils perdaient tous leurs points de repère. Donner les soins à ces gens-là, des fois c'était un tour de force. Une expérience que j'ai particulièrement détestée. Une dame était guérie et devait retourner dans son centre; il fallait l'habiller pour la sortir, mais elle ne coopérait pas. Les travailleuses sociales sont venues me voir parce que je suis quelqu'un qui mesure 6 pieds, je suis quand même en forme. Elles m'ont dit: il va falloir utiliser la force pour l'habiller. Elles avaient essayé deux scénarios auparavant, sans succès. Il fallait essayer un troisième: je la tenais pendant qu'elles l'habillaient. La détresse, les cris, la dame qui se débattait... Ça m'a marqué. Je n'ai vraiment pas aimé cette expérience, mais c'était un passage obligé, il fallait qu'elle retourne dans son centre.

DISPOSER DES CORPS

Théthé Kalanga:

Une chose m'a beaucoup touchée. Les gens de la morgue ne venaient plus sur les unités, parce que toute l'unité était infectée, la personne décédée était infectée et elle était encore contagieuse. Alors c'est nous, les préposés aux bénéficiaires, qui devaient mettre les corps dans un sac. Il fallait mettre nos résidents, les personnes qu'on est habitué à voir à tous les jours, avec qui on a eu des moments de bonheur, il fallait les mettre dans les sacs mortuaires. Ça, je ne l'ai jamais pris et je ne le prendrai jamais. J'aurais voulu garder de bons souvenirs de mes résidents, pas les mettre dans le sac avant de les envoyer à la morgue. Ce ne sont pas des morceaux de viande, ce sont des êtres humains. Je ne dis pas qu'il y avait un manque de respect, mais le fait que nous, les proposés, devions faire cela, c'était très difficile. Je lève mon chapeau pour ceux qui travaillent à la morgue. Ils font un travail incroyable. Mais quand c'est à nous de le faire,

c'est un travail qui est très difficile. Alors, la mort avant la pandémie et la mort pendant la pandémie ce n'est pas pareil, c'est vraiment différent.

André-Charles Plourde:

Ça m'a vraiment frappé beaucoup, les corps des personnes décédées enveloppés dans des bâches blanches avec des collants. Elles ressemblaient à des momies. J'ai trouvé ça horriblement affreux, de voir que c'est comme ça qu'elles partent... Je pense pas me tromper: les gens allaient au crématoire directement. Il ne fallait pas ouvrir le sac, et on les incinérât directement, sans que la famille puisse les voir. Moi, c'est quelque chose qui... Je comprends les circonstances, mais pour moi c'était inhumain de faire ça.

Théthé Kalanga:

C'était horrible, je n'ai jamais accepté cela. Je m'excuse (elle pleure). André-Charles a raison. Je ressentais la même chose que lui, c'était vraiment des momies. Des personnes que nous aimions et qu'il fallait emballer... non... non. Il faut plus que cela arrive... Il faut plus... C'est là qu'on se rend compte qu'on les aimait vraiment, qu'on les aimait vraiment. [Plusieurs secondes de silence]

Francine Gauthier:

Oui, j'ai vécu la même chose, les sacs, devoir les emballer; j'ai vécu la même chose, et ça a été très difficile.

SANS RITE NI ADIEUX

Valérie Bédard:

Avant la pandémie, là où je travaillais, quand il y avait un décès, il y avait un lampion d'allumé, une affiche sur laquelle était écrit le nom de la personne décédée. Avec la famille aussi on avait le temps de parler. Alors que pendant la COVID, et c'était pas de la faute des administrateurs, des infirmières ou de nous, mais on n'avait pas le temps de parler. Parfois les membres de la famille attendaient longtemps, puis c'était un climat un peu difficile parce qu'ils étaient

déseparés devant la situation, leurs proches risquent d'être contaminés, ils ne savent pas ce qui les attend, ils ont peur.

Des fois on n'était pas mis au courant. Une personne décédait et on l'apprenait deux semaines plus tard, parce qu'il a pas eu de communication, parce qu'on ne pouvait pas parler à nos collègues. Il nous manquait des moments pour qu'on puisse se parler, partager, comme on fait en ce moment, et ça fait vraiment du bien. Il n'y a pas eu de rituel justement pour nous aider à passer au travers. Au début quand on était sur l'appréhension, le stress d'avoir une éclosion, on était sur l'adrénaline, on n'a pas arrêté, on s'est démené pour faire au mieux. Nous, on n'a pas eu trop de décès, on a réussi à répondre aux besoins. Il y en a eu des décès, mais ça a été une minorité de personnes infectées. Après, on est comme un peu habitué, il y a eu un peu de COVID encore, mais c'est comme si on était un peu habitué à ces sentiments. Mais on sait pas ce qui nous attend, et c'est plus difficile qu'avant, vraiment. Tant que les choses ne sont pas redevenues normales avec un vrai espoir de sortir dehors, de planter des fleurs, de mettre des chapeaux lors des fêtes, c'est un peu difficile, c'est sur le long terme. Puis on a besoin de pause là, de vacances. Quand est-ce qu'on va s'en sortir ?

Jacques Fournier :

J'aime bien ce que Valérie a dit sur les rituels de passage. On a été privé de ces rites. Quand la pandémie sera terminée ou bien contrôlée, il ne faudra pas oublier ce qu'on a traversé. Ce qui nous tient présentement c'est l'adrénaline... mais quand ça va arrêter, que la charge va retomber... On parle souvent des soldats qui reviennent avec des troubles post-traumatiques; je ne serais pas surpris qu'on ait ce genre d'impacts chez des préposés. Quand ce sera terminé, il faudra sûrement, à un moment donné, qu'un groupe se réunisse pour se pencher sur les conséquences de la pandémie sur les préposés. Il va falloir aussi souligner les décès, qui sont nombreux.

Je me rappelle d'un téléphone d'une collègue: elle m'a nommé en ligne 14 personnes disparues.

Moi j'étais à l'autre bout au téléphone, puis je l'ai pris très mal, c'est... Des rites nous auraient aidés à passer au travers. Actuellement on y va avec les convictions qui nous habitent, avec une mission qui nous habite. Mais il va falloir regarder une fois la pandémie terminée ce qu'on fait, ce que nous avons vécu, comment on peut en reparler, comment on peut commémorer, parce qu'il y a eu des gestes de bravoure. Travailler dans un milieu comme celui-là, alors qu'on est en pleine pandémie, première vague, deuxième vague, troisième vague, c'est comme aller au front. On est constamment dans situation où l'on risque d'être infecté, et c'est lourd, ça a un impact et à un moment donné ça va avoir des conséquences.

André-Charles Plourde :

Un visage, ça parle beaucoup. Mais quand on était habillé avec l'ÉPI [Équipement de protection individuel], gagner la confiance des gens ayant des troubles cognitifs, essayer de les faire manger, combler leurs besoins... Des fois c'est juste un sourire, ça peut mettre un rayon de soleil dans la vie de quelqu'un. On parlait beaucoup avec les yeux, on faisait ce qu'on pouvait.

Jacques Fournier :

Le plus difficile ç'a été le départ de certains patients avec lesquels j'avais une relation vraiment privilégiée. Le patient devient avec le temps presque un membre de ta famille, même s'il ne faut pas tomber dans le piège de vouloir jouer le rôle d'un membre de famille, il ne faut pas remplacer les membres des familles. Mais c'était très lourd de perdre ces gens-là. Ce que je trouve très dur c'est quand je vois une chambre de soins palliatifs: tu as deux membres de la famille habillés en martiens, l'infirmière sur place qui est également habillée ainsi, autour de la personne décédée. C'est vraiment très dur comme image du départ. C'est pénible.

Théthé Kalanga :

Dans la chambre des résidents, il y avait toujours des objets de valeurs, auxquels le résident et ses proches sont attachés. Pendant la pandémie, lorsque

la personne décédait, il ne fallait vraiment rien garder parce que tout était contaminé. On prenait tous ces objets, toutes ces vies, pour aller les jeter, les détruire. Il fallait tout jeter. Pour la conjointe d'un résident, j'ai réussi à garder au moins un souvenir de son mari, sa bague de mariage. J'étais très attachée à ce monsieur, et il est mort dans mes bras. Quand il a été allongé dans le lit, sa femme m'a dit : « Envoyez-moi juste la bague de mariage. » Ça, j'ai réussi à le faire. J'ai enlevé la bague, je l'ai désinfectée, je l'ai lavée et je l'ai mise dans un sac, que j'ai donné à l'infirmière, qui l'a mise en sûreté dans le coffre de narcotiques afin qu'on puisse la remettre plus tard à la dame. Ça m'a beaucoup touchée. J'ai réussi à sauver au moins la bague de mariage. Le reste on l'a brûlé ou jeté.

Francine Gauthier :

Je pense que ça va être dur à passer à autre chose...

SOLIDARITÉS, LEADERSHIP ET VICTOIRES

Francine Gauthier :

J'ai beaucoup admiré mes *boss*. La première journée, ils ont été sur le terrain avec nous. Je travaille sur une aile fermée où il y a des problèmes de comportement, je pouvais avoir des difficultés avec certains résidents. Ma chef d'unité est venue m'aider. J'étais contente, je lui ai dit, je lui lève mon chapeau. Puis, quand il y a eu une éclosion dans notre département, on a senti une solidarité dans tout le centre. Un collègue avait acheté un bouquet de ballounes avec une grosse carte. C'était touchant. Ça me fait pleurer encore. Nos collègues sur les autres étages pensaient à nous et ça nous donnait une belle énergie. On a senti une solidarité.

Jacques Fournier :

Ce que la pandémie a favorisé et qu'on pourrait comptabiliser dans nos bons coups, c'est le travail d'équipe. La dynamique du travail a changé. Sur le plancher, dans le milieu où je suis, on s'aide beau-

coup plus qu'avant. C'est une des solutions pour bien des choses dans le futur, ça c'est certain.

André-Charles Plourde :

Moi je pense que ça a aidé à rapprocher les gens, toute l'équipe, pas juste les PAB, avec les infirmières, les auxiliaires aussi, les travailleurs sociaux. Je n'ai pas beaucoup d'expérience, mais c'est quelque chose que j'appréhendais un peu quand je suis arrivé dans le milieu : devoir composer avec les infirmières, les auxiliaires, peut-être les médecins, ça me faisait un peu peur. Mais je me suis rendu compte qu'on travaillait tous ensemble.

Francine Gauthier :

C'est en travaillant tout le monde ensemble, en respectant les règles, en travaillant tout le monde ensemble qu'on a réussi à combattre le virus. Malgré cela, on a perdu 13 patients sur 16. C'était très difficile. Je passerai plus par là. Laisser partir ton monde c'est difficile. Mais nous sommes passés à travers et il faut travailler tous ensemble. C'est ça que je veux dire.

Jacques Fournier :

Je suis d'accord avec Francine. Si la pandémie a mis une chose en évidence, c'est que les règles de sécurité de base apportent des résultats. C'est un constat un peu froid. En même temps, il y a beaucoup de préposés – je fais partie du lot – qui sont affectés par les décès. Dans mon centre d'hébergement, c'est presque 20 personnes qui sont parties. Vous le savez tous, on a parfois des liens privilégiés avec certains résidents et avec le grand nombre de départs, tout le monde a eu le sentiment qu'un membre de sa famille l'avait quitté. La charge émotive extrêmement importante, elle a un impact sur le travail, sur la santé mentale et sur la santé physique. Et on ne voit pas encore le bout du tunnel malgré la vaccination. Tout ça mis ensemble c'est une charge émotive assez importante.

Valérie Bédard :

J'ai choisi de jouer un rôle de leader positive dans ma gang. Des changements, de nouvelles

règles, ne passaient pas toujours bien dans l'équipe. Il y avait de la résistance au changement. J'ai décidé d'avoir une attitude positive et de me dire: « Bon comment est-ce qu'on va s'y prendre pour intégrer ça? » Je cherchais à créer une ambiance positive. Quand on a eu notre éclosion, je me suis proposée assez rapidement pour être la PAB qui s'occupe des résidents qui avaient des symptômes avant d'avoir le résultat positif de leur test. Il fallait que quelqu'un veille sur ces personnes, s'y consacre et en prenne soin. J'étais dans un îlot prothétique, on n'avait pas de demi-porte, les personnes circulaient, on les suivait, on désinfectait et c'est comme ça aussi que je me suis contaminée. Mais j'ai tenu deux semaines en zone tiède à faire des heures supplémentaires, et je surveillais mes collègues: « Non, tu va pas dans cette chambre-là, c'est moi qui y vais; protège-toi, c'est toi la prochaine peut-être. » Parce que je savais bien qu'un moment donné... on n'avait pas de chambre à pression négative, on avait l'équipement de protection, mais pas encore de masque N95. Je savais que dans de petites chambres d'un vieux bâtiment pas aéré, on pouvait attraper la COVID. Mais je n'avais pas peur, je me suis dit: « Vas-y, tu es en santé, tu vas y arriver. » Je suis quand même fière d'avoir joué ce rôle, je pense que cela a probablement protégé des collègues. Je suis contente d'avoir décidé de faire ça. Je m'en suis bien tirée. Quand on a levé l'éclosion, ça a été la fête: enlever les équipements de protection dont on n'avait plus besoin, revenir à une vie plus humaine, rendre à nouveau les cuisines accessibles. Ça a été comme une belle victoire.

André-Charles Plourde :

Moi aussi, j'ai été un peu celui qui demeurait positif. On devait changer constamment nos façons de faire et il a des collègues qui disaient: « Ils ne savent pas ce qu'ils font. » Moi je disais: « On va relever le défi, eux aussi apprennent en même temps que nous. » C'est arrivé rapidement, c'était des ajustements tous les jours, à toutes les semaines. Dans une unité prothétique où les gens font de l'errance, tu ne peux pas les contrôler à 100%, et quand la COVID entre dans une unité prothétique, tout le monde

l'attrape parce que tout le monde circule partout, tout le monde touche à tout. Mais réussir à garder ces gens-là dans une certaine sécurité, et sécuriser les autres gens qui n'étaient pas dans l'unité prothétique, c'était quelque chose dont je suis relativement fier. C'était un défi de tous les jours. Il n'y avait rien de routinier dans ce qu'on faisait. À tous les jours c'était un nouveau défi. Moi je travaillais le soir, c'est sûr que je n'ai pas eu à donner de bains, on donnait uniquement des bains au lit, mais je suis quand même fier d'avoir été capable de m'adapter à tous les changements, et Dieu sait qu'on en a eu. Il y a eu des changements et des directives qu'on ne comprenait pas, mais c'était rare. Il fallait demeurer positif et relever le défi.

Francine Gauthier :

Moi, ma fierté c'est que je suis contente d'avoir réussi à passer à travers. Il y a plusieurs personnes qui sont mortes, mais on a pu en sauver quelques-unes, 3 sur 16. Et la contamination ne s'est pas étendue ailleurs dans le centre.

André-Charles Plourde :

Je veux aussi souligner le fait que s'il y a des gens qui sont décédés, il y a eu aussi de belles victoires. Des gens ont reçu un diagnostic positif, mais n'ont pas développé de symptômes, ils ont fait la quarantaine chez nous et sont retournés dans leur centre. Certains ont développé des symptômes, ils sont tombés malades, mais on a réussi à renverser la situation et ils ont guéri. Ça c'était de belles victoires aussi.

Théthé Kalanga :

Je peux dire qu'on était très fiers de nous parce qu'on a instauré certains systèmes qui ont limité la contamination. Auparavant, lorsqu'on donnait les bains, on prenait le même séchoir ou on prenait le même peigne pour tous les résidents. Désormais c'est vraiment chacun son panier, chacun ses affaires, il y a personne qui touche à l'affaire de l'autre. Il n'y a plus de peignes communs, il n'y a plus de savons communs. Pour ceux qui utilisaient la même toilette, on a instauré les systèmes de la chaise d'aisance, pour éviter la contamination. On a instauré de nouvelles

méthodes de travail pour éviter la contamination. Je suis très, très fière de nous. C'est des choses qu'on ne faisait pas avant, mais on s'est ouvert l'esprit à de nouvelles manières de faire.

Il faut vraiment profiter de chaque moment. Que ça soit avec nos familles, nos collègues, tous ceux qui nous entourent et même nos résidents. Il faut profiter de chaque minute de notre vie pour les vivre au maximum. On avait des projets qu'on n'a jamais réalisés, que ce soit dans nos vies personnelles ou professionnelles. Moi personnellement, j'avais des projets de mariage et je les ai laissés à cause de la pandémie. Celle-ci m'a retardée encore une année ou deux. Mais j'aurais dû réaliser mes projets avant au lieu de les retarder. C'est pourquoi il faut profiter du moment présent. Les vivre au maximum, parce qu'on sait jamais, on sait jamais.

APPRENTISSAGES

André-Charles Plourde :

Pendant 5 mois de ma vie, j'ai vécu dans une autre dimension, j'ai été 5 mois en zone rouge, je n'ai pas attrapé la COVID. J'ai reçu une formation de sentinelle PCI*, parce que j'étais quelqu'un de très assidu sur l'unité, même que je me donnais un petit rôle de faire la police et de dire : « Mets ton masque comme du monde, fais attention ! » Parce que je ne voulais pas que mes collègues s'infectent sur l'unité... Il y a beaucoup de mes collègues qui ont eu la COVID et qui ont dû quitter. Il y en a qui sont revenus et il y en a qui ont encore des difficultés, qui sont essoufflés et tout. Ça été une étape dans ma vie très enrichissante malgré la tragédie. Je l'ai transmutée en force. J'ai une expérience de vie qui me procure une certaine humilité. Maintenant, je travaille dans un CHSLD dans une zone verte. J'ai des contacts avec mes patients, je n'ai plus la jaquette jaune, le masque chirurgical et les lunettes, alors je peux avoir une certaine proximité avec les patients que je trouve très enrichissante, et que je n'ai pas

* Mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI).

réussi à avoir en zone rouge. J'ai une certaine satisfaction à tisser des liens avec les résidents. J'ai toujours les mêmes résidents sur la même unité.

Valérie Bédard :

Je pense que j'ai vraiment beaucoup appris à me connaître pendant cette période de ma vie, à gérer mon stress, à reconnaître mes capacités et savoir que devant n'importe quel événement, ou presque, je suis capable de passer au travers. Il n'y a plus grand-chose qui me fait peur, à part les émotions que je peux vivre à retardement. J'ai appris à gérer mes émotions, mais aussi à reconnaître que les émotions des autres sont légitimes : si une dame pleure, elle est désemparée, elle ne veut pas aller au centre désigné pour les personnes atteintes de la COVID, c'est bien normal. Si elle veut s'en aller, parce qu'elle n'a pas quitté l'unité depuis un an, c'est normal aussi. On ne peut pas tout faire, je n'ai pas à porter tout sur mes épaules... ça ne fait pas longtemps que j'ai renoncé à porter tout sur mes épaules. Je voulais trop bien faire, je voulais solutionner tous les problèmes à moi toute seule, mais je ne pouvais pas.

Jacques Fournier :

J'aimerais qu'on refasse cette discussion après la pandémie, quand on va être sûr que y'a plus rien, qu'on a digéré tout ça. Mais présentement on est dedans et c'est une charge émotive très importante.

Théthé Kalanga :

On n'a jamais fini d'apprendre dans la vie. Je pense que c'est très important. Je pense qu'une formation en soins palliatifs et soins de fin de vie devrait être donnée aux préposés. J'en donne déjà, mais il y'a pas beaucoup qui en donnent. J'aimerais ça qu'on puisse en donner à la grandeur à tous les préposés pour les aider à accompagner les gens en fin de vie. C'est très important. Si maintenant on sait comment organiser les choses, si les préposés sont bien formés, ils vont bien accompagner les gens qui vont nous quitter. Par exemple, lorsque quelqu'un est en soins palliatifs, il faut toujours être à deux pour tourner la personne, pour faire certaines choses, mais le préposé qui ne le sait pas va le faire seul, et ça peut

être souffrant pour la personne en train de mourir. Il faut vraiment se former, c'est très important. Les nouveaux proposés qui arrivent ou même ceux qui sont déjà là depuis un certain temps manquent de connaissances, il faut les mettre à jour.

Valérie Bédard :

Cet hiver, oui, j'ai eu une petite formation d'une journée avec le CIUSSS. C'était à l'INSPQ. C'était soins palliatifs et soins de confort, savoir faire la différence entre les deux. C'est déjà beaucoup, parce que souvent dans nos centres on se limite aux soins de confort, alors que les soins palliatifs c'est plus large que ça. L'approche de soins palliatifs c'est de leur donner leur espace personnel, respecter leur rythme et leur sommeil, faire en sorte qu'ils puissent voir leur famille, leurs proches. Mais je comprends que je ne peux pas tout faire seule. Ça se fait en équipe, au sein d'une équipe interdisciplinaire. Il faut moins de clivages et plus de communications entre les différents intervenants.

Jacques Fournier :

La vraie formation à laquelle je pense, c'est l'apprentissage des valeurs essentielles. Comment on apprend cela? C'est très simple selon moi: on en parle. Puis en s'en parlant, en échangeant avec les collègues dans le même milieu. Je pense que la formation proche du milieu de travail va être beaucoup plus profitable qu'une formation en institution scolaire. Mon dada à moi, ce serait une formation faite dans le CIUSSS par des préposés aux bénéficiaires, qui deviendraient des formateurs et qui formeraient les futurs PAB.

C'est certain que quand des gens entrent en institution dans un centre d'hébergement, en CHSLD, ils rentrent pas là pour un soin qui va durer 2 semaines, 2 mois, qui vont ressortir dans leur milieu après. Il faut appeler les choses par leur nom, quand ils arrivent à l'institution, ils sont dans une forme de soins palliatifs à quelque part. Et là, il ne faudrait effectivement pas avoir peur de nommer les choses, mais être capable de nommer les différentes étapes qui pourraient faciliter le chemin aux préposés

pour leur donner une voie d'accès à une formation. À ce niveau-là, je pense qu'on devrait avoir une espèce de processus général commun, qui permet de faire un deuil à la fois pour les préposés, à la fois par la famille, parce que la famille devient très importante à ce moment-là. Quand on est en situation normale, il y a parfois beaucoup de monde autour d'un patient, parfois pas beaucoup, mais les familles sont là aussi pour être rassurées. On doit avoir une attitude professionnelle. Par exemple, l'émotion, on est capable de la reconnaître, de la vivre, mais elle doit pas nous guider totalement. Si les familles nous regardent, et qu'on n'est pas capable de prendre les situations d'une façon professionnelle, ça ne les aide pas. Comme tu le disais Valérie, on connaît les équipes multidisciplinaires et il faut vraiment prendre notre place dans cette équipe disciplinaire-là. Alors ça c'est pas nécessairement demain que ça va se faire, mais selon moi, ça s'en vient là, il y a quand même des expérimentations qui se font et qui donnent des résultats intéressants. Mais la COVID a arrêté beaucoup de choses, bien des comités, la COVID draine beaucoup de ressources, mais, tranquillement, j'espère que tout ça va revenir.

GRANDEURS D'UN MÉTIER

Théthé Kalanga :

On a manqué de préposés aux bénéficiaires. Il y avait un tel besoin à ce moment-là que le gouvernement a fait appel à la population pour venir en aide aux PAB sur les planchers. Alors ça démontre que le rôle de préposé aux bénéficiaires est très important. Nous étions au cœur de l'action, on avait besoin d'aide. Le fait que tous les autres sont venus se joindre à nous, c'était vraiment très important. À ce moment-là, il n'y avait plus de médecin, il n'y avait pas de physiothérapeute ou de nutritionniste: nous étions tous des préposés aux bénéficiaires! On a joué un rôle très, très important.

André-Charles Plourde :

J'ai découvert un métier extraordinaire. Le métier de préposé aux bénéficiaires, ce n'est pas juste de travailler en pandémie là, il y a un aspect très humain aussi et très enrichissant. Depuis le mois de février je travaille en zone verte et je découvre une autre facette du métier, qui est très enrichissante, qui me donne aussi beaucoup d'énergie. En zone rouge, ça me tirait beaucoup d'énergie, mais maintenant ça m'en donne beaucoup parce que nous ne sommes pas dans la même dynamique. Les résidents sont des gens qui ont été jeunes, c'est des gens qui ont vibré autant que nous, qui vibrent aujourd'hui. C'est des gens qui ont des choses à nous dire. J'ai vraiment un sentiment d'accomplissement, j'arrive chez nous le soir, et je suis fier d'avoir fait ce que j'ai fait dans ma journée, ne serait-ce que faire manger un patient ou d'avoir fait rire une dame un peu bougonne. Pour le commun des mortels qui ne travaille pas dans le milieu, ils ne comprennent pas toujours ce que tu leur dis, l'émotion qui passe entre deux personnes. Ça se passe avec mon patient, au moment où je l'aide. Au début il était plus réticent, maintenant il me reconnaît, il m'appelle par mon nom, il est content de me voir. Moi, j'aime toujours entrer dans la chambre et saluer mes patients en disant : « Allô » [d'une voix forte]. Je le fais toutes les fois. Certaines patientes, quand j'entre dans leur chambre, reconnaissent l'intonation de ma voix, ma façon particulière de dire « Allô », elles vont me regarder et vont me sourire. C'est un très beau métier, que je découvre maintenant sous une autre facette.

Jacques Fournier :

Je t'écoute et je ressens vraiment les mêmes vibrations. C'est absolument merveilleux. Si la COVID a pu nous apporter quelque chose – ça fait bizarre de dire cela – c'est d'avoir mis en évidence le travail des préposés aux bénéficiaires. Nous avons une image médiatique pas très reluisante, mais depuis la pandémie nous sommes des anges gardiens. Tu vas à l'épicerie, tu vas partout, et si dans ta conversation,

tu dis que tu es préposé aux bénéficiaires, il y a beaucoup, beaucoup de commentaires positifs.

Je pense qu'il serait temps qu'on reconnaisse notre travail. Mais aussi au niveau de notre formation je trouve qu'il manque quelque chose. Non pas au niveau des techniques, les techniques, elles s'apprennent, et même dans un laps de temps court. C'est les valeurs fondamentales des gestes que l'on pose. Cette dimension-là on n'en parle pas. Il va falloir se parler professionnellement pour se dire ce qui est important dans notre rôle, ce que nous pouvons apporter, et mettre des images, des mots clairs là-dessus, question de valoriser le travail des préposés aux bénéficiaires, parce que c'est un travail vraiment particulier. Ce n'est pas de la médecine, c'est pas des soins infirmiers, c'est intimement lié au milieu de vie. On veut créer de véritables milieux de vie, je pense qu'il va falloir prendre des décisions et nous permettre d'accéder à une espèce de formation continue où on va pouvoir échanger régulièrement, avec des collègues, avec différentes instances, avec des chercheurs aussi. Alors, s'il y a quelque chose de bon dans la pandémie, c'est de mettre en évidence notre rôle. Comme groupe, il est temps qu'on se parle, il est temps qu'on agisse. Il est temps qu'on accède à une formation qui rejoint les valeurs fondamentales. J'ai rien contre l'aspect technique, le PDSB*, c'est extrêmement utile, mais le contact qu'on a avec les gens c'est un contact humain, c'est un échange. Pour moi, c'est nécessairement une formation intégrée au travail des préposés, sous la forme d'atelier. Je sais qu'il y a des capsules qui existent, mais les capsules je trouve qu'elles sont bonnes pour renseigner sur des aspects techniques, mais y'a rien comme l'échange avec des collègues, pour, euh... qui connaissent le même milieu, qui connaissent, peut-être pas le même plancher, mais dans tous les milieux on vit à peu près de la même façon. Il y a rien de tel que ce regroupement-là pour permettre de développer, selon moi, le professionnalisme qui va nous être propre.

* Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

Valérie Bédard :

Il faut être structuré, améliorer nos conditions de travail, être reconnus, améliorer notre formation. Notre travail, par certains côtés, est un peu celui d'une hygiéniste dentaire ou d'un éducateur spécialisé. Avec les gens qui ont des pertes cognitives, il faut développer sans cesse des stratégies ; une stratégie marche une journée, puis le lendemain elle ne marche pas. C'est tout un travail, franchement. J'ai été enseignante, j'ai fait plein de métiers dans ma vie, mais ce travail-là, c'est le plus dur que j'ai jamais eu... et c'est le plus merveilleux, le plus valorisant, le plus enrichissant aussi. Mais faut avoir la couenne dure pour durer dans le temps. Il va falloir qu'on se tienne, qu'on se parle, qu'on soit solidaire. Le milieu de vie, il faut qu'il s'améliore, vraiment, parce qu'on peut pas passer à nouveau à travers ce qu'on vient de traverser, c'est impossible.

André-Charles Plourde :

Ça ne fait pas longtemps que je suis sorti de l'école, c'était le cours en accéléré, on est d'accord. L'emphase était sur les techniques, le PDSB et la prévention des infections. Je pense qu'il nous ont donné un très bon bagage, mais il y a eu un manque – sans blâmer personne, c'est pas leur faute, ils ont fait le mieux avec le temps qu'ils avaient – c'est le côté humain. Je ne sais pas comment on peut préparer les gens à cela. L'approche relationnelle, on l'avait dans notre cours, c'était une compétence, mais, il y a des choses qu'on ne peut pas apprendre à l'école, il faut le vivre.

Comme Valérie le disait, une journée, il y a une méthode qui fonctionne, le jour suivant ça ne fonctionne pas. Je pense qu'une des plus belles qualités d'un préposé aux bénéficiaires c'est la capacité de s'adapter rapidement à une situation, de réagir rapidement, car on doit composer avec des humains et tout peut arriver. Il n'y a rien de fixe, mais à chaque jour c'est un nouveau défi. Mais pour moi c'est quelque chose qui est très valorisant. On est des humains, je suis juste un humain, mais c'est une belle chose d'être un humain.

Théthé Kalanga :

Avec la pandémie tout le monde a vu vraiment l'importance des préposés aux bénéficiaires. Et nous, les anciens, on vous dit bienvenue à vous les nouveaux, vous venez nous soutenir pour avancer ensemble. En même temps, il faut préparer la relève, parce que nous, on est proche de la retraite, s'il n'y a pas des relais, il n'y aura personne, et notre population continue à vieillir. Les gens vont pouvoir voir que c'est vraiment un métier valorisant et c'est un métier qui est vraiment très important dans la société.

Moi, j'aimerais ça qu'un jour, qu'on ait des rencontres comme aujourd'hui pour continuer à valoriser ce métier de préposé aux bénéficiaires. Parce que s'il n'y a pas personne qui en parle dans le sens positif, on va reculer. On aurait besoin de discussions comme celle-ci, en petit groupe ou ouvertes à tout le monde pour qu'on voie ce qu'on fait comme métier, qu'on en parle, qu'on en discute, pour que tout le monde sache c'est quoi nos difficultés et ce qui facilite notre travail, ce que nous pouvons apporter de bien à la société et aux autres.

André-Charles Plourde :

Moi, c'est quelque chose que je veux faire toute ma vie, c'est mon nouveau métier. Moi, je ne veux pas le quitter. Et je continue à me perfectionner, car j'ai reçu une formation en accéléré. Moi à toutes les semaines je lis les formations un peu à gauche et à droite pour compléter ma formation, éventuellement peut-être la terminer après la pandémie. Un jour quand le soleil brillera.

SOLITUDE ET PAROLE**Valérie Bédard :**

Ce qui me chagrine, c'est d'être coupée de la réalité. On est coupés de la réalité, des gens à l'extérieur. Ce n'est pas quelque chose qu'on peut facilement parler ou partager avec d'autres, même nos proches... Quand j'ai raconté que j'ai mis quelqu'un dans le sac après l'avoir lavé, ça ne se raconte pas

vraiment. On aurait besoin d'une thérapie de groupe, vraiment. Mais on fait preuve vraiment de courage, et des fois on se rend compte qu'on n'est pas toute seule. Cet acte-là, ça m'a habitée très longtemps, j'ai fait beaucoup de rêves, de sommeil paradoxal, en essayant de l'effacer. Ce n'est pas encore parti, mais je peux pas m'empêcher d'extrapoler dans le monde entier quand je pense au Brésil, puis quand je pense en Inde... je trouve ça épouvantable ce qui se passe. Je ne suis pas encore dans la phase du deuil. Je pense que je ne suis pas rendue là. On fait le deuil des personnes qu'on a côtoyées, dont on a pris soin, progressivement, même si on n'avait pas tous les outils pour le faire.

Théthé Kalanga :

J'aimerais prendre la main d'André-Charles, prendre la main de Valérie, prendre la main de Jacques, de Francine, de monsieur Gagnon et d'Alfredo [Nous sommes en vidéoconférence.]. J'aimerais vous tenir la main, vous serrer dans mes bras, vous dire merci, et dire merci à toutes les autres qui ne sont pas avec nous cet après-midi, qui ont traversé les mêmes émotions que nous. Aujourd'hui, on en parle entre nous, mais comme Valérie l'a dit, c'est des choses dont on ne parle pas, on les garde pour nous, mais on a besoin d'en parler entre nous. Quand je rentre chez moi, je peux pas en parler avec la personne qui est à côté de moi ; les choses professionnelles on n'en parle pas. Alors, ça fait très mal. La pandémie n'est pas finie et je ne sais pas quand elle finira. On vit dans la crainte parce qu'on ne sait pas si ça va revenir comme avant. On vit dans l'incertitude. Si on vivait dans la certitude, on serait tous ensemble. Regardez, nous sommes séparés, nous pouvons nous voir, mais pas nous toucher.

André-Charles Plourde :

J'ai accepté sans hésiter de faire cette entrevue, mais je ne savais pas ce que ça serait. J'adore le format parce qu'on est en petit groupe et qu'on discute. Personnellement ça me fait du bien. Je me suis auto-confiné, dans le sens que quand j'ai commencé à travailler en zone rouge, j'ai fait extrêmement attention. J'étais soit au travail, soit chez moi, je faisais livrer mon épicerie, j'étais tout seul, livré à moi-même. Quand je vivais ces expériences, j'ai supprimé tout ça à l'intérieur de moi, parce que je me disais qu'il faut que je garde le focus, la force de retourner demain et de continuer à le faire. Je me disais : je suis fort, je compose bien avec ça. Mais en parler, c'est une chose que j'ai pas faite depuis le mois de septembre, à part avec ma mère un petit peu. La discussion que nous avons présentement aujourd'hui, je pense que tous les gens qui ont passé par là devraient l'avoir. Les gens qui ont travaillé et qui ont vu cette détresse-là.

Je ne pensais pas que ça allait venir chercher des choses à l'intérieur de moi, comme ça... Je suis pas quelqu'un qui pleure facilement dans la vie, j'ai toujours été quelqu'un qui avait l'impression d'avoir une certaine force, mais je me rends compte que je suis juste un humain comme tout le monde. Ça fait du bien, je tiens à le souligner et prendre un moment pour vous remercier de partager vos histoires avec moi, ça fait du bien.

Francine Gauthier :

Je suis contente de voir des visages et c'est vrai que c'est difficile d'en parler. Parce quand quelqu'un me demande : « Comment ça va Francine ? », j'ai une boule dans le ventre, j'ai envie de pleurer tout le temps. J'ai aimé l'échange qu'on a eu ensemble et je suis contente de vous voir. C'est une chose qu'on n'a pas le droit de faire [en raison des règles sanitaires], mais je vous embrasse, je vous serre fort, fort dans mes bras, merci beaucoup.