

Atelier J 2 : Les personnes-ressources pour les comités des usagers

Ce thème a été mis au programme du Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers, compte-tenu de la préoccupation de plusieurs membres exprimée par les demandes d'information aux responsables du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

En référence au " Guide d'information du comité des usagers" du RPCU, dans la fiche no 6 " Pour bien fonctionner au quotidien", nous y retrouvons l'information suivante :

" Pour assumer pleinement leurs fonctions, il peut être utile pour les membres d'un comité des usagers de pouvoir compter sur les services d'une personne-ressource qui coordonnera ses activités. Une étude a d'ailleurs démontré que, règle générale, un comité des usagers pouvant compter sur l'appui et le support d'une personne-ressource parvenait plus facilement à exercer ses fonctions."

"Plusieurs vocables sont utilisés pour nommer cette personne". Nous privilégions l'appellation " **coordonnateur** ". Nous pensons qu'un agent de liaison fait plutôt référence à la personne déléguée par l'établissement pour faire le lien, la liaison entre la direction et le comité des usagers. Pour ce qui est d'une personne-ressource, nous croyons que c'est une personne qui, de façon occasionnelle, apporte son aide au comité des usagers pour un mandat spécifique.

De façon générale, ce sont les comités des usagers qui sont concernés par l'embauche d'un coordonnateur. Toutefois, son travail comporte nécessairement des volets visant à supporter tous les comités de résidents existant dans l'établissement.

Sans faire partie intégrante du comité, donc, sans droit de vote, le coordonnateur qualifié peut aider le comité dans la réalisation de ses rôles et de certains mandats.

Le coordonnateur est un employé du comité des usagers. C'est le comité des usagers qui le choisit et qui détermine ses tâches. Le comité des usagers décide des orientations à prendre. C'est au comité des usagers que le coordonnateur rend compte de son travail.

La personne qui occupe le poste de coordonnateur du comité des usagers ne doit pas se substituer aux membres. Son rôle et celui des membres du comité

doivent être complémentaires pour favoriser la performance maximale du comité. Le coordonnateur doit prévoir et voir tout ce qui est à faire pour faciliter la tâche des membres bénévoles.

C'est à partir du budget du comité des usagers que le paiement du salaire du coordonnateur est effectué via le service de la paye de l'établissement, après entente entre le comité des usagers et l'établissement.

Le coordonnateur n'a pas à représenter le comité des usagers, ni à prendre position pour le dit comité, à moins d'en avoir obtenu spécifiquement, au préalable, l'autorisation du comité des usagers.

Pour déterminer si l'embauche d'un coordonnateur est nécessaire, il faut déterminer les besoins du comité des usagers pour réaliser les fonctions pour lesquelles il a été mis sur pied, évaluer les ressources humaines dont il dispose (capacités et disponibilités des bénévoles), évaluer la capacité budgétaire du comité. Dans le cas où la décision est prise de procéder à l'engagement d'un coordonnateur, il nous apparaît important de bien préparer les attentes du comité des usagers en regard du rôle du coordonnateur afin d'éviter des ambiguïtés dans le vécu quotidien.

Nous vous proposons un guide pour vous aider à élaborer votre propre description de tâches du coordonnateur. Les tâches peuvent être réparties différemment selon les différents comités d'usagers, compte-tenu des choix des membres de chacun des comités. Nous vous le présentons comme un outil de travail auquel vous pouvez apporter les changements désirés selon votre situation et le contexte de travail de votre comité.

Pour l'élaboration de ce guide sur la description des fonctions d'un(e) coordonnateur(trice), nous avons consulté plusieurs membres et coordonnateurs de comités d'usagers de différents types d'établissement à travers la province. Nous remercions d'ailleurs les personnes qui nous ont accordé de leur temps et apporté leur précieuse collaboration pour nous aider à vous présenter un guide à partir du vécu sur le terrain.

Nous espérons que cette présentation pourra vous être utile.

MARIE JACOB
OCTOBRE 2010

ANDRÉ POIRIER