



Regroupement
provincial des comités
des usagers

Forum 2011 Mot d'ouverture

Bonjour, bon matin et bienvenue au Forum 2011 du Regroupement provincial des comités des usagers.

J'ai le goût de vous poser trois petites questions. Si vous connaissez la réponse, je vous invite à lever la main.

1. Quels sont ceux et celles d'entre vous qui me connaissent?
2. Quels sont ceux et celles qui ne me connaissent pas?
3. Quels sont ceux et celles qui s'en foutent?

Merci de votre franchise!

Sûrement, que vous vous dites, mais il est prétentieux ce monsieur. Soyez sans crainte! Je veux seulement faire un parallèle avec la thématique de la journée : « Le comité des usagers ou de résidents, un partenaire de l'amélioration de la qualité ».

1. Qui d'entre vous est en mesure de bien définir, c'est quoi, la qualité?
2. Est-ce que la question de la qualité est quelque chose qui vous est inconnu?
3. Est-ce que vous y portez attention à cette qualité si tant recherchée? Est-ce qu'elle vous tient à cœur?

Effectivement, nous avons tous une raison sinon une passion qui nous attirent à nous impliquer dans la recherche de la qualité des services pour nos usagers.

Abraham Lincoln a déjà mentionné : « si j'ai 5 heures pour abattre un arbre, eh bien j'en prendrai 4 pour affiler ma hache ». L'efficacité de nos choix, de nos interventions, de nos démarches, de nos conduites est a priori la façon dont nous allons poser nos gestes, nos actions. Il ne faut jamais oublier que la lenteur contribue à atteindre la précision. Qu'en retour la précision permet d'accroître sa vitesse.

Est-ce qu'on s'arrête afin de constater la qualité des soins et services dans nos établissements? Est-ce qu'on baisse le volume de ce que j'appelle notre propre radio afin de mieux entendre? Est-ce qu'on prend le temps, de documenter comment ça se vit? Vous savez, il y a 86,400 secondes dans une journée. Peut-on se poser la question à savoir, si j'ai profité pleinement de l'ensemble de ces secondes ou si je les ai tout simplement perdues?

Dans toutes actions à poser, le plus difficile c'est d'enclencher. Certains vont dire : décoller. Prenons par exemple : une fusée de la NASA consomme $\frac{3}{4}$ de son carburant pour décoller. Par la suite, elle réussit à faire tout son parcours avec seulement $\frac{1}{4}$ de son pétrole. Oui, c'est essentiel de bien s'organiser, de bien planifier avant de partir ou d'enclencher toute démarche. Mais encore plus important le comment on va poursuivre le dossier, le mener à bien et en finaliser la démarche.

Est-ce que j'ose prendre le risque d'offrir mes connaissances pour en faire bénéficier? C'est quoi ma mission? Quelles sont mes valeurs, mes croyances? Comment je peux mettre mes idées en commun? Est-ce que ma communication est empreinte de crédibilité et susceptible d'améliorer mes relations tant avec mes partenaires qu'avec la direction?

Comment je peux m'assurer que les usagers soit Roi et Reine de leur royaume? Comment peut-on rendre leur Royaume intéressant et d'intérêt à répondre à leurs besoins?

David Bernard, un des « Beautés » dans l'émission du Banquier expose un concept que je trouve fort intéressant. Pour lui, « devant toute situation, il est primordial de ralentir et changer de cap de 5 degrés. À courte distance, à court terme, il ne semble pas y avoir énormément de changement. Mais sur une distance à long terme la portée devient magistrale ».

Je termine en espérant que cette journée réponde à vos multiples questions et attentes. Merci d'être présent, Merci d'être ce dont vous êtes, Merci de faire partie d'un réseau qui voit à apporter une plus-value et d'y assurer une qualité de soins et services à l'ensemble des usagers. Oui, cette qualité nous tient tous à cœur, ce n'est pas un luxe, mais une nécessité.

Je vous laisse avec cette parodie : « Faites attention à ce que vous souhaitez, ça pourrait arriver ».

Bon Forum

Claude Ménard
Président RPCU