

Santé et services sociaux

Congrès national du RPCU 2016 – De la peur des représailles vers une véritable amélioration de la qualité des services : le devoir d’agir!

Venant de partout au Québec, des bénévoles se réunissent pour de meilleurs services en santé et services sociaux

Laval, 20 octobre 2016 – Le congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), le principal groupe qui représente les usagers du réseau de la santé et des services sociaux au Québec, s’est ouvert ce matin au Sheraton Laval où plus de 600 membres de comités des usagers et de comités des résidents venant de toutes les régions du Québec sont rassemblés en vue de discuter d’un sujet préoccupant, soit la **peur des représailles** que nous vivons comme usagers lorsque nous envisageons ou nous voulons porter plainte pour témoigner de notre insatisfaction quant aux services reçus dans notre établissement.

Le thème du congrès du RPCU de 2016, qui aborde directement cette question : « La peur des représailles : le devoir d’agir! », s’inscrit dans la foulée de celui de l’édition récente de la Semaine des droits des usagers qui portait sur le droit de porter plainte, un droit reconnu dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux et dont l’objectif premier est l’amélioration de la qualité des soins et des services.

Pour M. Pierre Blain, directeur général du RPCU, « il est impossible d’améliorer la qualité des services au sein du réseau de la santé si le signalement d’une insatisfaction, d’une erreur, d’un mauvais fonctionnement, d’un manque de respect envers un droit reconnu est rendu impossible à cause de la peur de devoir en subir les contrecoups. Cela se nomme la **peur des représailles**. Hélas, c’est une triste réalité que vivent de nombreux usagers actuellement. Aucun d’entre nous ne devrait vivre cela, bien au contraire, puisqu’une plainte ou le témoignage d’une insatisfaction est un geste constructif pour une amélioration concrète et continue de la qualité des services » a-t-il déclaré lors de l’ouverture du congrès devant les membres du RPCU rassemblés. « Nous, les comités des usagers, devons mieux nous outiller pour soutenir et accompagner les usagers dans une démarche de témoignage d’insatisfaction, de plainte, c’est un devoir d’agir pour nous et c’est l’objectif de notre congrès de cette année ».

Pour en parler, le RPCU a réuni pour les deux prochains jours des conférenciers de prestige qui se pencheront sur cette question. M. Camil Picard, président par intérim de la Commission des droits de la personne, une organisation sensible aux peurs des représailles, répondra à la question : faire respecter ses droits peut-il mener à des représailles? D^{re} Christine Grou, présidente de l’Ordre des psychologues du Québec, discutera des raisons pour lesquelles on a peur de représailles lorsqu’on défend ses droits. Ayant survécu à une tentative de meurtre, l’ancien journaliste spécialisé dans la couverture du crime organisé, Michel Auger, parlera des représailles qu’il a subies dans le cadre de son métier. Enfin, le RPCU a rassemblé trois sous-ministres adjoints ayant été au cœur de la révision des formats des visites d’évaluation en CHSLD.

Dans sa mission, le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes. Dans le contexte où la maltraitance et l'intimidation sont des enjeux sociaux et que les gouvernements y accordent une attention toute récente, le RPCU a réuni sur un même plateau, hier soir mercredi, deux femmes, deux générations incarnées par Janette Bertrand, célèbre auteure québécoise, et Jessica Delisle, une jeune universitaire ayant vécu en centre jeunesse. Elles ont livré leur vision sur ces phénomènes sociaux à la fois semblables et différents, mais qui sont aujourd'hui identifiés et pour lesquels différents moyens ont été mis en œuvre pour les contrer, et auxquels d'ailleurs le RPCU est partie prenante.

Comme chaque année, le congrès annuel du RPCU est une occasion exceptionnelle de réseautage entre les comités, de formation et d'apprentissage. En effet, les membres des comités des usagers et de résidents ont un choix d'ateliers de formation représentant près de cinq heures de formation individuelle sur différentes problématiques et divers sujets en lien avec leur travail bénévole. « Aucune autre organisation au Québec n'offre de meilleures opportunités pour les comités des usagers et de résidents pour apprendre à mieux aider les usagers dans leur établissement, et nous en sommes particulièrement fiers. Voilà ce que représente le RPCU et voilà ce que nous faisons » a déclaré M. Claude Ménard, président du RPCU, qui en est à son septième congrès à titre de président du Regroupement.

Aussi, le Regroupement profite de son congrès annuel pour remettre les Prix RPCU de l'Excellence. Ces Prix soulignent l'engagement et la contribution des membres des comités des usagers et de résidents qui, partout au Québec et durant toute l'année, s'activent bénévolement à faire connaître les droits des usagers et, principalement, à améliorer la qualité des soins et des services offerts dans chacun des établissements. Le RPCU décerne son Prix RPCU de l'Excellence – Prix Média cette année à M^{me} Isabelle Maréchal, animatrice et journaliste, en reconnaissance de sa contribution exceptionnelle à la défense des personnes les plus vulnérables de la société.

Pour l'occasion, un comité d'honneur, composé de personnalités éminentes du réseau de la santé et des services sociaux, a été formé en vue d'apprécier l'apport indispensable de tous les bénévoles membres des comités des usagers et de résidents. Les Prix RPCU de l'Excellence seront remis ce soir lors d'une soirée hommage animée par M^{me} Martine Desjardins.

À propos du RPCU

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau. Le RPCU défend également les droits des personnes âgées et des jeunes.