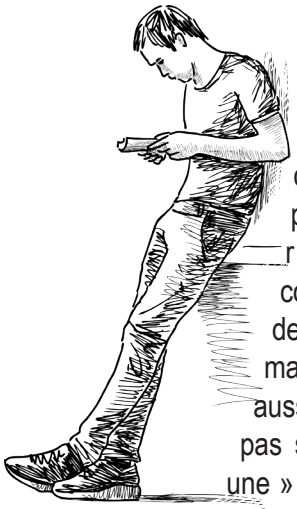

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas de jambières rembourrées comme un gardien de but de hockey, mais… ça doit être aussi vigilant pour ne pas s'en faire « passer une » sans qu'il y ait des motifs vraiment valables. En arrière de vous, il y a un filet métaphorique où se trouve la dignité humaine. Avoir un gardien des droits des usagers, dans ce contexte, c'est encore plus important que de surveiller une rondelle de caoutchouc. Oui, ça semble moins héroïque parce que moins populaire et suivi qu'un match en finale de la coupe Stanley, mais il importe ici de vous rappeler que dans la tête des gens que vous aidez à améliorer leurs conditions de vie et de soin, vous êtes encore plus importants que Carey Price, même un soir de finale! Sachez-le! Aussi, souvent un gardien de but et un gardien des droits des usagers, ça peut être le ciment d'une équipe; un point central de rassemblement lorsqu'il se passe quelque chose d'important.

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas une tour haute en bord de mer comme un gardien de phare, mais… ça doit être aussi assidu, présent tout le temps, fiable. À première vue, ça semble facile à faire. On n'a qu'à rester là et guetter. Premièrement, il faut dire que la présence rassurante d'un gardien de phare, du simple fait d'être là, est capitale pour l'ensemble de la communauté qui vit autour. C'est comme une police d'assurance, mais en chair et en os. C'est la même chose pour un gardien des droits des usagers. Deuxièmement, ce n'est pas si facile qu'on pense, hein? Il faut lever des drapeaux rouges lorsque nécessaire, promouvoir, sensibiliser des individus et des groupes, documenter les conséquences de problématiques imposantes, expliquer des décisions, avoir une oreille alerte, porter le regard loin à l'horizon de la cause et sans œillères, gérer des budgets parfois serrés, faire de la représentation pour sentir qu'on fait collectivement réellement mieux qu'avant. Troisièmement, le gardien de phare, tout comme celui des droits des usagers, sait que la responsabilité est partagée. Oui, les bateaux qui naviguent sur l'eau ont des capitaines qui doivent savoir ce qu'ils font, où ils sont et où ils s'en vont, idéalement sans avoir à se référer au gardien de phare. Pareillement, les patients, les soignés, les résidents ainsi que leur entourage ont à être des guetteurs en soi. Responsables d'un devoir de vigie, ne serait-ce que sur leur propre cas, et qu'ils peuvent entreprendre eux-mêmes de régler plusieurs choses afin de se diriger vers un meilleur quotidien. Le gardien de phare et celui des droits des usagers sont donc là notamment pour éviter des dérives, en étant en soi, des lumières allumées. Vous êtes des lumières allumées. Mais le gardien des droits a l'avantage d'un métier beaucoup moins solitaire (d'une sociabilité chronique) que son vis-à-vis côtier souvent seul, habillé en imperméable, sur un cap de roche qui pointe le large. Sachez-le!

Il y a des **gardiens de but.**

Il y a des **gardiens de phare.**

Il y a des **gardiens de sécurité.**

Il y a des **gardiens d'un secret.**

Il y a des gardiens des droits des usagers et des résidents!

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas un dossard jaune et un gros trousseau de clés comme ceux que portent les gardiens de sécurité, mais… ça porte le poids sur son dos d'être celui qui voit les détails que les autres n'ont peut-être jamais vus et qui ont pourtant une grande

Québec

incidence. Le gardien des droits des usagers, relativement à son trousseau de clés, n'a rien à envier au gardien de sécurité puisqu'en plus d'avoir quelques clés physiques, il possède un arsenal d'outils dans sa proche pour dénouer un problème comme une sorte de couteau suisse, mais symbolique; une clé de compréhension (ne serait-ce pas son pouvoir de poser des questions, même insistantes); une clé du succès lors de belles avancés parfois reconnues et même une clé des champs lorsqu'on est en présence d'un piège ou d'en enjeu bien trop politique ou *totché* qui nous place entre l'arbre et l'écorce. Le gardien des droits des usagers est donc encore plus outillé qu'un gardien de sécurité classique. Sachez-le! Toute la suite est dans l'art de s'en servir.

Un gardien des droits des usagers, ça n'a peut-être pas l'image floue et anonyme d'un gardien de secret, mais… ça a l'oreille aussi fine, la mémoire aussi vivace et la curiosité aussi grande. Le gardien des droits doit entendre certains secrets et doit pouvoir en garder plusieurs. Or, il arrive qu'il puisse dépersonnaliser le cas et faire avancer la cause tout en protégeant sa source. Dans les deux cas, la confidentialité est importante. Il a donc une longueur d'avance sur le simple gardien de secret, parce qu'il a la possibilité de faire quelque chose avec. Sachez-le! Si toute vérité est bonne à dire, il faut savoir à qui, quand et dans quel but?

De grâce, poursuivez votre œuvre… utile!

Bref, en tant que comités des usagers et des résidents, donc gardiens des droits, vous avez une utilité concrète plus grande qu'un gardien de but, vous avez la chance de vivre une sociabilité plus grande que celle d'un gardien de phare, vous avez plus d'outils qu'un gardien de sécurité et vous avez plus de possibilités de gain d'avancement de dossier qu'un simple gardien de secret. Vous avez une position enviable, d'une pertinence forte et qui vient avec des responsabilités, certes, mais vous avez toute mon admiration.

Comités des usagers et de résidents du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

08.cisssat.cuci@ssss.gouv.qc.ca
819 764-5131, poste 49289

Guillaume Beaulieu, conteur
www.guillaumeconteur.com

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Québec