# **SURTITRE**

Comité des usagers de l'Institut Nazareth et Louis-Braille

# TITRE

Rapport annuel 2009-2010

# EXTRAIT

Nous voici parvenus au moment d’établir le bilan des activités réalisées par le Comité des usagers de l’Institut Nazareth et Louis-Braille au cours de l'année 2012-2013. Nous avons eu une année bien active en préoccupations et en implications. L'année s’est bien écoulée depuis la dernière Assemblée générale annuelle des usagers qui s’est tenue le 16 juin 2012. Nous tenterons donc de dresser un portrait le plus complet de la situation afin de bien illustrer toutes les activités réalisées du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

C'est en effet avec beaucoup de plaisir que nous vous présentons l'ensemble des activités accomplies durant l'année 2012-2013. Les droits et les intérêts des personnes ayant une déficience visuelle ont été défendus afin de favoriser l'amélioration de leurs conditions de vie. En parcourant le présent rapport, vous constaterez nos nombreuses préoccupations et notre implication active dans la communauté.

# CONTENU

## Sommaire

Composition du comité

Rencontres du comité

Conseil d'administration

Informations aux usagers

Dossiers de promotion

Comités internes

Plaintes et insatisfactions

Activités de représentations

Remerciements

Annexe 1

Annexe 2

Actions prioritaires 2013-2014

## Composition du Comité

Pour la première fois en 30 ans d’existence du Comité des usagers, les élections des nouveaux membres formant le Comité ont eu lieu lors de l’Assemblée générale annuelle des usagers du 16 juin 2012. Les usagers élus sont les membres suivants : Mesdames Francine Boulet présidente, Marie-Douce Fugère vice-présidente, Messieurs Marc Brisson trésorier, Jérôme Plante secrétaire, Madame Marie-Claude Lavigne conseillère et Messieurs Mario Boulet et Fernand Boucher conseillers. Selon la Loi du MSSS, la durée du mandat des membres sera de trois ans. Madame Maude-Julia Blanchet occupe le poste de responsable de la permanence.

En mars 2013, le Comité des usagers recevait la démission de Madame Marie-Douce Fugère. Le Comité a alors convenu de procéder au recrutement d’un nouveau membre dans les prochaines semaines pour remplacer Madame Fugère au Comité. Nous remercions infiniment Madame Fugère pour sa précieuse collaboration et son implication.

Retour au sommaire

## Rencontres du comité

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu quatre réunions régulières. Notons que lors de ces rencontres, le Comité a reçu la visite de cinq invités. Tout d’abord, Mesdames Line Ampleman directrice générale de l’INLB et Jocelyne Vautour directrice générale de la Fondation de l’INLB ont expliqué la planification stratégique de la Fondation de l’INLB et les priorités de l’Institut pour les prochaines années. Monsieur Marc Rochefort, membre exécutif du conseil d’administration du Regroupement provincial des comités des usagers, a répondu aux questions sur le fonctionnement du RPCU et sur la Semaine des droits des usagers. Mesdames Sylvie Bilodeau directrice des services professionnels en réadaptation (DSPR) et Véronique Leblanc agent de planification et de programmation de la recherche et de la gestion de la qualité à l’INLB ont présenté le sondage sur la satisfaction de la clientèle et le plan d’amélioration de la démarche d’agrément, l’état de situation des programmes-cadres et le projet de conduite automobile. Les échanges avec ces invités nous ont permis d’être mieux informés concernant divers événements et de leur transmettre nos préoccupations.

Retour au sommaire

## Conseil d’administration

Pendant l'année, nous avons participé à six réunions régulières du conseil d’administration de l'INLB, à une conférence téléphonique et à l’assemblée annuelle publique d’information qui avait lieu le 6 novembre 2012. Mentionnons que les deux représentantes des usagers qui siègent en tant qu’administratrices au conseil d’administration de l’établissement sont : Mesdames Francine Boulet et Marie-Douce Fugère. Notons que Madame Fugère siège également au comité administratif qui veille à la préparation des réunions du conseil d'administration de l’INLB.

En plus, Mesdames Boulet et Fugère se partagent différents comités découlant du conseil d’administration de l’Institut, dont le comité de vigilance et de la qualité des services et du comité d’analyse des projets. Aussi, Monsieur Marc Brisson a été nommé au printemps 2012 pour siéger au comité de sélection du prix Cristal. Enfin, Madame Marie-Claude Lavigne a siégé pendant l’année 2012 comme représentante des usagers au comité d’agrément.

Retour au sommaire

## Informations aux usagers

Afin de renseigner davantage les usagers, nous diffusons de l’information via une liste de diffusion l’Usager-Express, de même que par le Journal Parlé, accessible par téléphone. Les mêmes renseignements sont transmis aux usagers par ces deux modes de communication.

Cette année, nous avons produit 50 envois de l’Usager-Express et enregistré 42 éditions du Journal Parlé. En moyenne, trois communiqués sont diffusés chaque semaine. L’information transmise porte autant sur les services offerts que sur les activités organisées à l’INLB. Nous informons aussi les usagers sur les événements et les nouvelles de la Fondation de l’INLB.

Les chiffres liés à la consultation du Journal Parlé varient d'un mois à l'autre, entre 95 à 850 écoutes comptabilisées mensuellement, ce qui constitue une diminution considérable comparativement aux données de l’année précédente. Cette baisse d’écoute du Journal Parlé est dû au fait qu’il n’y a pas eu de lecture de nouveaux communiqués durant la période estivale ni pendant le temps des Fêtes.

Quant au nombre de membres inscrits sur la liste de diffusion l’Usager-Express, nous avons enregistré, dans la dernière année, 23 nouveaux abonnés. Au 31 mars 2013, 227 membres étaient inscrits sur la liste de diffusion. Comparativement à l’an dernier, il y avait eu 17 inscriptions sur la liste de diffusion. Nous sommes toujours très satisfaits de ce merveilleux mode de communication, mais nous espérons recruter davantage d’abonnés afin d'informer toujours plus d'usagers.

Nous profitons également des envois postaux de l’INLB pour transmettre de l’information aux usagers. En plus, nous utilisons à l’occasion les modes de communication du milieu de la déficience visuelle pour diffuser de l’information afin de pouvoir joindre un plus grand nombre d’usagers.

Pour la prochaine année, nous entendons maintenir la transmission du contenu du Journal Parlé et celui de la liste de diffusion l’Usager-Express chaque semaine dans le but de tenir davantage informés les usagers et pour garder leur intérêt concernant les dossiers les plus pertinents de l’INLB ainsi que sur les événements importants de la Fondation de l'INLB.

Retour au sommaire

## Dossiers de promotion

### Santé et services sociaux

Le Comité des usagers a organisé deux groupes de discussion afin de recueillir les commentaires et les suggestions des usagers concernant le processus d’évaluation des besoins, le suivi après un épisode de services et sur la promotion du braille dans les services de réadaptation. Les résultats des consultations ont été transmis à l’INLB afin d’aider à l’amélioration de la qualité des services. Le Comité des usagers suivra les développements de ce dossier ainsi que les développements sur la réadaptation au travail.

Retour au sommaire

## Comités internes

Le Comité des usagers prend part aussi à deux comités internes qui relèvent du conseil multidisciplinaire (voir l’annexe I).

### Comité de la recherche

Ce comité s’est réuni à quatre reprises au cours de l’année. Madame Marie-Claude Lavigne est la représentante des usagers siégeant sur ce comité. Le comité de la recherche a effectué le suivi de plusieurs projets en cours et de projets complétés. Il a également accordé le financement nécessaire pour démarrer de nouveaux projets durant l’année. Signalons que l’INLB a tenu, le 12 février 2013, le 15e Symposium scientifique sur l’incapacité visuelle et la réadaptation sous le thème : « l’accessibilité et ses multiples facettes ».

### Comité de gestion des risques

Durant l'année, ce comité a tenu deux réunions régulières. Madame Francine Boulet est la représentante des usagers siégeant sur ce comité.

Pour 2012-2013, il y a eu un total de six événements déclarés qui portaient notamment sur le vol d’information nominative, morsure, des chutes à l’intérieur et à l’extérieur du siège social, à domicile et lors d’interventions en orientation et mobilité. Ces événements ont été déclarés à la responsable de la gestion des risques et analysés par le comité. Certains événements survenus au cours de l’année ont donné lieu à des recommandations du comité de gestion des risques afin d’apporter des corrections dans certaines situations. Dans l’ensemble, les événements déclarés durant cette période sont peu nombreux et de faible gravité.

Notons que comparativement aux bilans des déclarations d’événements des dernières années, celui-ci est relativement stable. Encore cette année, soulignons qu’aucune mesure n’a été portée à l’attention du comité d’évaluation des mesures de contrôle.

Retour au sommaire

## Plaintes et insatisfactions

Cette année, le Comité des usagers n’a reçu aucune plainte. Il a traité deux insatisfactions (voir Annexe II).

Les problématiques soulevées touchaient l’accès au service en communication informatique, le prêt, le remplacement et la réparation d’équipement. Dans ce cas, l’Institut a pu répondre dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui avaient fait part de leur insatisfaction.

Par ailleurs, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l’INLB, Madame Danièle Gagnon conjointement avec la présidente du Comité des usagers, Madame Francine Boulet ont entamé une tournée des équipes de l’établissement afin d’expliquer le rôle de chacun auprès du personnel.

Retour au sommaire

## Activités de représentations

Le Comité des usagers a pris part le 12 février 2013 au 15e Symposium scientifique sur l’incapacité visuelle et la réadaptation sous le thème : «l’accessibilité et ses multiples facettes», et le 25 mars 2013, il a également assisté au concert-bénéfice le «Show qu’il faut voir» organisé par la Fondation de l’INLB.

De plus, dans le cadre de la Semaine des droits des usagers qui avait lieu du 28 septembre au 3 octobre 2012, le Comité des usagers a participé au congrès ainsi qu’à l’assemblée générale annuelle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Retour au sommaire

## Remerciements

Avant de conclure ce rapport, nous tenons à remercier infiniment l’INLB pour le support constant qu’il donne au Comité des usagers en tentant de répondre favorablement à ses nombreuses interrogations et en l'aidant dans la réalisation de ses activités. En plus, nous remercions sincèrement la Fondation de l’INLB pour ses dons généreux qui sont remis chaque année aux usagers de l’établissement.

En terminant, nous envisageons la prochaine année avec confiance, convaincus que l'équipe sera désireuse de perpétuer avec vigueur les valeurs et les principes véhiculés par ses membres.

Le Comité des usagers garde toujours à cœur le mandat qui lui est confié, soit celui de mettre en place des moyens pour voir au respect de l'usager sous toutes ses formes. À cet effet, nous vous invitons à prendre connaissance du plan d’action préparé pour l’année 2013-2014. Vous constaterez que nous vous proposons des projets, des idées et des actions mis de l'avant avec ce constant souci de mettre au premier plan les préoccupations et les besoins des usagers par rapport à la qualité des services offerts par l'INLB.

Francine Boulet, présidente

Jérôme Plante, secrétaire

Retour au sommaire

## Annexe 1

### Liste des comités

#### Comité de la recherche

Ce comité soutient la recherche et le développement. Il a comme objectif de supporter les intervenants dans l'élaboration de projets de recherche et de les aider dans la présentation de ceux-ci à diverses instances. Les projets soumis doivent :

* Permettre de cerner une problématique particulière touchant l'adaptation/réadaptation des personnes avec une déficience visuelle;
* Établir l'état de la situation en rapport à des stratégies d'intervention ou à des outils dans le but de procéder à une expérimentation de ceux-ci;
* Favoriser la collaboration entre intervenants et chercheurs dans la réalisation de projets pilotes;
* Produire des données préliminaires pour établir la faisabilité de nouveaux projets ou explorer de nouvelles stratégies d’intervention propres à l'adaptation et à la réadaptation.

Ce comité se réunit environ quatre fois par année et il est formé de la coordonnatrice de la recherche, de la directrice des services professionnels en réadaptation (DSPR), d'un cadre clinique, d'un chercheur, d'un intervenant en réadaptation et d'un représentant des usagers. Il est en étroite relation avec le Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation (CRIR) du Montréal métropolitain.

#### Comité de gestion des risques

Le mandat de ce comité consiste à adopter un règlement de fonctionnement et appliquer des mesures préventives afin de contrer les incidents et accidents qui surviennent lors de prestation de services. Le comité se compose des membres suivant : la directrice des services professionnels en réadaptation (DSPR), du directeur des services administratifs (DSA), de la responsable de la gestion des risques, d'un intervenant clinique et d'un représentant des usagers.

Retour au sommaire

## Annexe 2

### Bilan d'accompagnement aux plaintes et aux insatisfactions 2012-2013 du Comité des usagers de l'INLB

Avant tout, il est important de préciser qu'une plainte est considérée comme telle lorsque l'usager nous fait part de son désir de déposer une plainte, tandis qu’une doléance est considérée comme une insatisfaction lorsque l'usager qui l'énonce précise qu'il ne veut pas porter plainte. Notez que toutes les plaintes et les insatisfactions mentionnées dans ce rapport sont émises par les usagers eux-mêmes, soit en ayant contacté la permanence du Comité des usagers par téléphone ou par écrit.

En fait, les plaintes peuvent alors être adressées directement au Comité des usagers de l'INLB ou bien à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l’Institut avec une copie conforme pour le Comité. Dans ce cas, elles seront enregistrées comme étant des plaintes reçues par le Comité des usagers puisqu'il en effectuera le suivi jusqu'au redressement de la situation.

Le tableau ci-dessous présente les plaintes et les insatisfactions reçues au Comité des usagers de l'INLB du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Nombre de plainte : 0

Motif : N/A

Nombre d'insatisfaction : 2

Motif : Prêt, remplacement et réparation d’équipement informatique

Nous comptons donc au total deux insatisfactions. À ce jour, les dossiers ont été réglés.

Retour au sommaire

## Actions prioritaires 2013-2014

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers propose de poursuivre les actions déjà amorcées dans ses principaux axes d’intervention, soit : la promotion et la défense des droits et des intérêts des usagers de l’INLB, le développement de la vie associative, sa mission d’information auprès des usagers de l’établissement et le partenariat avec le milieu associatif des personnes ayant une déficience visuelle.

De plus, le Comité des usagers souhaite collaborer à l’adaptation du dépliant produit par le MSSS sur la procédure d’examen des plaintes. Le Comité des usagers en collaboration avec l’INLB et le milieu associatif doit veiller à ce que les documents fournis avec les aides techniques soient aussi accessibles en français et en médias substituts. Enfin, le Comité des usagers souhaite organiser un partenariat avec d’autres comités des usagers.

Retour au sommaire