# RAPPORT ANNUEL 2015-2016

# DU

# COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ

# DE

# L'INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

## 1. INFORMATION RELATIVE À L’ÉTABLISSEMENT

CISSS Montérégie-Centre – Installation de l’Institut Nazareth & Louis-Braille

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Nous voici enfin parvenus au moment d’établir le bilan des activités réalisées par le Comité des usagers de l’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) pour l’année 2015-2016. Cette année en a été une d’ajustement considérant l’entrée en vigueur de la nouvelle structure du réseau de la santé. Nous tenterons donc de vous dresser le portrait le plus complet de la situation afin d’illustrer toutes les réalisations du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

Nous avons poursuivi avec rigueur notre mandat de défense des droits et de promotion des intérêts des personnes ayant une déficience visuelle 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.

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

L’Assemblée générale annuelle des usagers avait entériné le 9 juin dernier les priorités résumées ici :

* Continuer les actions déjà amorcées dans ses principaux axes d’intervention;
* Collaborer à l’adaptation du dépliant concernant la procédure d’examen des plaintes;
* S’assurer que le comptoir des ventes soit ouvert lors d’activités incluant un nombre significatif d’usagers;
* Établir un partenariat avec le comité des usagers et le conseil d’administration du CISSS Montérégie-Centre.

Le comité a effectué plusieurs démarches en lien avec ces priorités. De fait, il tient à souligner certaines de ses actions, notamment la publication de plusieurs articles d’information dans des journaux de nos partenaires, l’interpellation de certains acteurs de l’INLB sur des thèmes en lien avec le droit des usagers, la représentation des usagers sur plusieurs comités et la continuité de nos actions d’information aux usagers. Toutes ces actions seront décrites plus amplement au point 6 de ce rapport.

## 4. COMPOSITION DU COMITÉ

Du 1er avril 2015 au 9 juin 2015, la composition du Comité des usagers se déclinait comme suit :

- Madame Francine Boulet, présidente;

- Monsieur Marc Brisson, vice-président;

- Monsieur Marcel Chagnon, trésorier;

- Monsieur Jérôme Plante, secrétaire;

- Monsieur Mario Boulet, conseiller;

- Madame Marie-Claude Lavigne, conseillère;

- Madame Marie-Douce Fugère, conseillère;

- Madame Mireille Manavella, responsable de la permanence.

Du 9 juin 2015 au 14 janvier 2016, la composition du Comité des usagers se déclinait comme suit :

- Monsieur Richard Lavigne, président;

- Madame Marie-Douce Fugère, vice-présidente;

- Madame Francine Boulet, secrétaire;

- Monsieur Marcel Chagnon, trésorier;

- Monsieur Jean Talbot, conseiller;

- Monsieur Guy Bréard, conseiller;

- Madame Mireille Manavella, responsable de la permanence.

Pour des raisons personnelles, Monsieur Richard Lavigne a démissionné du comité en janvier 2016. Nous remercions infiniment Monsieur Lavigne pour son implication et nous lui souhaitons bon succès dans ses projets à venir.

Suivant cette démission, Madame Marie-Douce Fugère a été nommée présidente du comité et Monsieur Jérôme Plante a été nommé vice-président le 14 janvier 2016.

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

PRÉSIDENTE :

Marie-Douce Fugère

1111, rue Saint-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : Usagers.inlb@gmail.com

RESPONSABLE DU DOSSIER

DES COMITÉS DES USAGERS DE L’ÉTABLISSEMENT :

Francine Gingras

1111, rue Saint-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 229

Courriel : francine.gingras.inlb@ssss.gouv.qc.ca

PERSONNE RESSOURCE :

Mireille Manavella

1111, rue Saint-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : usagers.inlb@gmail.com

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Afin de faciliter l’analyse de notre bilan, nous déclinerons nos actions par missions. Celles-ci nous ont été attribuées par la Loi sur les Services de santé et les services sociaux (RLRQ, Chapitre S-4.2, Article 212).

### *A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations*

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

Cette année, nous avons effectué 274 envois de l’Usager-Express et enregistré 32 éditions du Journal Parlé. L’information transmise porte autant sur les services offerts que sur les activités organisées principalement à l’INLB. Nous informons aussi les usagers sur les différents événements et les nouvelles de la Fondation En Vue de l’INLB.

Les statistiques liées à la consultation du Journal Parlé varient d'un mois à l'autre, le total des écoutes s’élevait à 1 249 au 31 mars 2016. Le Journal Parlé demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux auditeurs qui n’ont pas Internet.

Quant au nombre de membres inscrits sur la liste de diffusion l’Usager-Express, il se montait à 233 au 31 mars 2016.

Nous profitons également des deux envois postaux annuels, soit le bulletin Info-Usagers de l’INLB pour transmettre de l’information aux usagers. De plus, nous utilisons occasionnellement 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.

Enfin, nous avons publié un article dans le journal l’Éclaireur de l’Association québécoise de parents d’enfants (AQPEHV) ayant un handicap visuel afin d’informer leurs membres de leurs droits en tant que parents d’enfants usagers de l’INLB.

### *B) Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers*

À la demande du comité, le Service des communications de l’INLB a rédigé un article sur « La prévention des chutes », qui a paru dans le journal du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Son public cible se déployant à travers tout le Québec, cet article permet de sensibiliser les différents acteurs du milieu de la santé à cette problématique appliquée aux usagers ayant une déficience visuelle.

Par ailleurs, le comité a, par l’action de ses membres, permis à plusieurs usagers de trouver de l’information, notamment sur les sujets tels que les démarches afin d’avoir accès aux services de l’INLB, le service d’orthophonie à l’INLB et la réadaptation à destination des usagers issus de l’immigration.

### *C) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus*

Dans l’optique d’évaluer la satisfaction des usagers envers les services fournis par l’INLB, le Comité des usagers a débuté une démarche auprès du Regroupement provincial des comités des usagers afin de développer un outil indépendant et appliqué à notre réalité.

### *D) Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers*

Les membres du Comité des usagers ont participé à plusieurs comités afin de représenter les intérêts des usagers de l’INLB.

#### Comité des usagers du CISSS Montérégie-Centre (CUCI-MC)

Monsieur Richard Lavigne et Madame Marie-Douce Fugère ont été désignés par le Comité des usagers de l’INLB pour participer aux activités du CUCISSS-MC. Après la démission de Monsieur Lavigne, Monsieur Jérôme Plante a été désigné pour le remplacer.

Au cours de l’année, ces personnes ont participé à trois réunions régulières du CUCISSS-MC ainsi qu’à une réunion spéciale. Madame Marie-Douce Fugère a participé à un sous-comité chargé de rédiger les règlements généraux du nouveau comité et Monsieur Jérôme Plante a participé à un sous-comité chargé de rédiger un code d’éthique.

Enfin, il est à noter que Madame Marie-Douce Fugère a été désignée vice-présidente du CUCISSS-MC.

#### COMITÉ CONSULTATIF DE L’INLB

La Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du Réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, Chapitre O-7.2) permet, soit à un usager, à un groupe d’employés ou à un organisme du milieu associatif de demander au ministre de la Santé et des Services sociaux de former un comité consultatif qui pourra veiller aux décisions concernant l’INLB.

Suite aux démarches de plusieurs acteurs du milieu de la déficience visuelle, les membres d’un comité consultatif pour l’INLB ont été confirmés en mars 2016. Madame Marie-Douce Fugère représentera le Comité des usagers sur ce comité. Elle sera accompagnée d’un représentant de chacun des organismes suivant : le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ), la Fondation des aveugles du Québec (FAQ), le Conseil multidisciplinaire, le syndicat du personnel clinique de l’INLB et le syndicat du personnel de soutien de l’INLB.

#### REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

En octobre 2015, le comité a participé au Congrès du RPCU dont le thème était : « Les comités agent de changement » et il a aussi assisté à l’assemblée générale annuelle de cet organisme qui regroupe plus de 83% des comités des usagers et des comités de résidents du Québec.

### *e) Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte*

La personne ressource du comité, Madame Mireille Manavella, est présente une demi-journée par semaine au local de l’INLB afin d’accueillir tout usager ayant besoin d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. Au surplus, les usagers désirant s’adresser au comité peuvent le faire par courriel ou par téléphone. Nous prenons l’engagement de rappeler ces personnes dans un délai de 48 heures.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu six réunions régulières ainsi que l’Assemblée générale annuelle des usagers qui s’est tenue le 9 juin 2015.

Notons que lors de ces rencontres régulières, le comité a reçu la visite de trois invités, soit Mesdames Sylvie Côté, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l’INLB, Madame Sylvie Bilodeau, directrice des programmes DITSA/DP pour le CISSS de la Montérégie-Centre et Monsieur Pierre Blain, directeur général du Regroupement provincial des comités des usagers. Le comité a discuté des sujets suivants avec ses invités :

* Bilan 2014-2015 du rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
* Impact du nouveau CISSS-MC sur l’INLB;
* Organigramme et priorités de la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l’autisme et Déficience physique (DITSA/DP);
* Offre de services à l’INLB, notamment au programme Enfance/Jeunesse et au Service des aides techniques (SAT);
* Services en réadaptation aux personnes issues de l’immigration;
* Rôle et services offerts par le Regroupement provincial des comités des usagers.

Ces échanges avec ces invités nous ont permis d’être mieux informés sur ces sujets et de leur transmettre nos préoccupations.

## 8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers de l’INLB 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, l’implication et le développement de la vie associative, sa mission d’information auprès des usagers de l’Institut et le maintien du partenariat avec le milieu associatif des personnes ayant une déficience visuelle.

De plus, le Comité des usagers collaborera à l’adaptation du dépliant produit par le MSSS sur la procédure d’examen des plaintes.

Étant donné que ses règlements l’exigent, le comité devra cette année réviser ses règlements généraux. Le comité en profitera, entres autres, pour préciser sa procédure d’élection lors des assemblées générales.

Considérant que le bail du siège social de l’INLB situé à Longueuil se termine en 2018, le comité devra se préoccuper d’un éventuel déménagement des services offerts.

Enfin, le comité développera un projet afin d’évaluer la satisfaction des usagers relativement aux services de réadaptation reçus.

## 9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Cette année, le Comité des usagers a traité une plainte et trois insatisfactions. Les problématiques soulevées touchaient un article acheté au comptoir des ventes, l’attitude d’un intervenant et le délai d’attente avant une intervention.

Lorsque requis, l’Institut a pu répondre dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui avaient fait part de leurs insatisfactions en apportant des corrections et des solutions aux problématiques rencontrées. Toutefois, dans un de ces cas, le comité n’a pas pu faire de suivi puisque l’usager ne nous a pas laissé ses coordonnées.

## 10. CONCLUSION

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. De plus, nous remercions sincèrement la Fondation En Vue de l’INLB pour ses dons généreux qui sont remis à chaque année à l’INLB afin de lui permettre d’améliorer la condition de vie des usagers.

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 et de s’assurer de l’amélioration de leurs conditions de vie.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Marie-Douce Fugère, présidente Francine Boulet, secrétaire