**RAPPORT ANNUEL 2016-2017**

**DU**

**COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ**

**DE L’INSTALLATION**

**L'INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE**

**1. INFORMATION RELATIVE À L’ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré de santé et des services sociaux - CISSS Montérégie-Centre – Installation de l’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB).

**2. MOT DU PRÉSIDENT**

Nous voici enfin parvenus au moment d’établir le bilan des activités réalisées par le Comité des usagers continué de l’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) pour l’année 2016-2017. La nouvelle structure dans laquelle nous devons évoluer depuis le 1er avril 2015 nous est maintenant un peu plus familière et nous y évoluons avec de plus en plus de facilité. Cette réorganisation entraîne son lot de défis avec lesquels il nous faut composer dans la réalisation du mandat que nous confie la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux, la LSSSS. Dans ce rapport, nous dresserons le portrait le plus fidèle possible de la situation.

En lisant ce rapport, vous constaterez que tenant compte de nos moyens très limités, le comité tente de réaliser son mandat et d’assurer le respect des droits des usagers à recevoir les services de qualité auxquels ils ont droit de la part de l’INLB, ce qui leur permet d’améliorer leurs conditions de vie. Cette année a été très active en préoccupations, en représentations et en implications de toutes sortes autant à l’interne qu’à l’externe, en partenariat avec différents organismes du milieu, ainsi qu’avec la Fondation En Vue de l’INLB, le Comité des usagers du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre (CUCISSS-MC) et le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Les sections qui suivent vous permettront d’en apprendre davantage sur les activités du comité réalisées durant la dernière année, du 1er avril 2016 au 31 mars 2017.

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

L’Assemblée générale annuelle des usagers avait entériné le 31 mai 2016 les priorités résumées ici :

* Continuer les actions déjà amorcées dans ses principaux axes d’intervention;
* Collaborer à l’adaptation du dépliant du MSSS concernant la Procédure d’examen des plaintes;
* Rester à l’affût du processus de déménagement de l’INLB en 2018-2019;
* Développer un outil d’évaluation de la qualité et la satisfaction des services de l’INLB offerts aux usagers.

Le comité a effectué plusieurs démarches en lien avec ces priorités. De fait, il tient à souligner certaines de ses actions, notamment l’interpellation de certains acteurs de l’INLB sur des thèmes liés au droit des usagers, la représentation des usagers sur différents comités, la révision des règlements généraux 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 2016 au 26 septembre 2016, la composition du Comité des usagers continué de l’INLB se déclinait comme suit :

- Madame Marie-Douce Fugère, présidente;

- Monsieur Jérôme Plante, vice-président;

- Monsieur Marcel Chagnon, trésorier;

- Madame Francine Boulet, secrétaire;

- Monsieur Guy Bréard, conseiller;

- Monsieur Jean Talbot, conseiller;

- Madame Mireille Manavella, personne-ressource.

Le 26 septembre 2016, Monsieur Guy Bréard a remis sa démission de son poste de conseiller, pour des raisons personnelles. Le 26 septembre 2016, Madame Marie-Douce Fugère a quitté le poste de la présidence pour occuper le poste de conseillère. Suite à sa démission, les membres ont convenu de nommer Monsieur Jérôme Plante au poste de président. Depuis ce jour, il n’y a aucun vice-président.

Lors des prochaines assemblées générales annuelles, des élections auront lieu en alternance de sept membres du comité, à savoir, l’élection de quatre membres en mai 2017, l’élection de trois membres en mai 2018 et aucune élection de membres en mai 2019.

Du 26 septembre 2016 au 31 mars 2017, la composition du Comité des usagers continué de l’INLB se déclinait comme suit :

- Monsieur Jérôme Plante, président;

- Monsieur Marcel Chagnon, trésorier;

- Madame Francine Boulet, secrétaire;

- Madame Marie-Douce Fugère, conseillère;

- Monsieur Jean Talbot, conseiller;

- Madame Mireille Manavella, personne-ressource.

**5. COORDONNÉES DES MEMBRES**

PRÉSIDENT :

Jérôme Plante

1111, rue Saint-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : [comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca)

PERSONNE-RÉPONDANTE DE L’INLB AU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ :

Sylvie Bilodeau, directrice DITSA/DP du CISSS-MC

1111, rue Saint-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 229

Courriel : sylvie.bilodeau.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 CONTINUÉ**

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, par l’enregistrement du Journal Parlé, accessible par téléphone, et depuis janvier 2017, via son compte Facebook. Les mêmes renseignements sont transmis aux usagers par ces trois modes de communication. Il est à noter que notre compte Facebook regroupe, pour la majorité, des usagers qui ne sont pas abonnés à l’Usager-Express.

Cette année, nous avons effectué 230 envois de l’Usager-Express et enregistré 25 éditions du Journal Parlé. L’information transmise portait 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, pour une moyenne mensuelle de 110 écoutes et un total des écoutes de 1 303, du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Le Journal Parlé demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux auditeurs qui n’ont pas accès à Internet.

Au 31 mars 2017, le nombre de membres inscrits sur la liste de diffusion l’Usager-Express s’élevait à 231 abonnés et le nombre d’amis sur Facebook était de 222. Nous utilisons occasionnellement les modes de communication du milieu de la déficience visuelle pour diffuser de l’information afin de pouvoir rejoindre un plus grand nombre d’usagers.

Suite au refus de l’INLB de produire le bulletin « Info-Usagers », pour des raisons budgétaires, empêchant ainsi la grande majorité des usagers d’être avisés de la tenue de notre Assemblée générale annuelle, le comité a interpelé Madame Sylvie Bilodeau en lui demandant de rétablir la production et l’envoi postal du bulletin. Le comité a été entendu et les usagers recevront au printemps 2017 le bulletin « Info-Usagers », par courrier postal ou électronique.

*B) Promouvoir l’amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le* ***degré de*** *satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus*

Le 5 octobre 2016, la personne-ressource du comité a transmis les commentaires des membres à une collaboratrice stagiaire de Madame Bilodeau, relativement au plan d’actions du CISSS-MC, portant sur l'identification des principaux obstacles à l’intégration des personnes handicapées, et notamment, au regard de l'accessibilité aux installations, de l'accessibilité WEB, ainsi que de l'accessibilité aux documents et aux services. En plus, dans le cadre de son stage, elle a travaillé sur l'impact de la réorganisation des services de santé, sur l'intégration et la continuité des services offerts aux usagers.

Dans le même ordre d’idées, et dans l’optique d’évaluer la satisfaction des usagers envers les services offerts par l’INLB, le programme Enfance/Jeunesse sera évalué durant l’année 2017-2018. La première étape a consisté en l’organisation d’un groupe de discussions composé de neuf parents d’enfants ayant une déficience visuelle, le 7 mars 2017.

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

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

COMITÉ DES USAGERS DU CISSS MONTÉRÉGIE-CENTRE (CUCISSS-MC)

Monsieur Jérôme Plante a participé aux activités du CUCISSS-MC, soit à quatre réunions régulières du CUCISSS-MC et à une formation sur l’évaluation de la satisfaction de la clientèle, à laquelle la personne-ressource a également participé.

COMITÉ CONSULTATIF DU CISSS-MC CONCERNANT L’INLB

Madame Marie-Douce Fugère siège au comité consultatif du CISSS-MC concernant l’INLB qui a commencé ses travaux le 9 mai 2016.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

En octobre 2016, le comité a participé au Congrès du RPCU, dont le thème était : « La peur des représailles... le devoir d’agir ! ». Il a aussi assisté à l’assemblée générale annuelle de cet organisme, qui regroupe la plupart des comités des usagers et des comités de résidents du Québec. Depuis l’automne dernier, Monsieur Jérôme Plante siège au conseil d’administration du RPCU et au comité exécutif.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

Le 6 octobre 2016, Monsieur Jérôme Plante a assisté au gala de reconnaissance pour les participants au projet D’Immersion professionnelle, ce programme novateur « Vision Carrières » est en partenariat avec Montréal Relève et la Chambre de commerce de Montréal. Ce programme s’adresse aux jeunes ayant une déficience visuelle âgés entre 16 et 25 ans, désireux de développer leurs compétences en employabilité et, dans cette optique, des stages dans leur futur milieu de travail projeté ont eu lieu. En janvier 2017, Monsieur Jérôme Plante a assisté au lancement du projet : « Aile Jeunesse », initié par la Fondation En Vue de l’INLB. Le 7 février 2017, Madame Marie-Douce Fugère a pour sa part assisté au 5 à 7 des grands donateurs de la fondation.

Enfin, Monsieur Marcel Chagnon représente le Comité des usagers continué de l’INLB au comité de gestion du Fonds à destination spéciale administré par la Fondation En Vue de l’INLB conjointement avec l’INLB.

*D) 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 du comité à l’INLB, afin d’accueillir tout usager ayant besoin d’assistance et d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. Au surplus, les usagers désirant s’adresser au comité peuvent le faire aussi par courriel ou par téléphone. Nous prenons l’engagement de rappeler ces personnes dans un délai de 48 heures.

*E) Révision des règlements généraux du Comité des usagers continué de l’INLB*

Au cours de l’année 2016-2017, les règlements généraux du comité ont été révisés pour la première fois depuis 2011. Le comité a adopté la version révisée le 28 mars 2017 et l’Assemblée générale annuelle du 30 mai 2017 verra à ratifier ces nouveaux règlements généraux.

**7. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l’année, le Comité des usagers continué a tenu six réunions régulières, une formation de base pour les comités offerte par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), une réunion spéciale relativement à la révision des règlements généraux, ainsi que l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB le 31 mai 2016.

Notons que lors de ces réunions régulières, le comité a reçu la visite de quatre invités, soit Madame Isabelle Lebrasseur, spécialiste en activités cliniques au programme Enfance/Jeunesse à l’INLB, Monsieur Michel Poulin, directeur général de la Fondation En Vue de l’INLB, Monsieur Jean-Marie D’Amour représentant du Comité des usagers continué au comité de projets de recherche et innovation de la Fondation En Vue de l’INLB et Madame Danielle Corbeil, commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-MC.

Les membres du comité ont discuté des sujets suivants avec ces invités :

a) Programme Enfance/Jeunesse

Présentation du guide sur l’évaluation des besoins;

Les plans d’intervention;

La communication avec les parents des usagers;

Défi du programme Enfance/Jeunesse au plan clinique.

b) Fondation En Vue de l’INLB

La nouvelle équipe de direction;

Les objectifs de la fondation;

Les différentes activités caritatives de l’année;

Le nouveau projet « Aile Jeunesse ».

Monsieur Jean-Marie D’Amour a entretenu le comité relativement aux projets de recherche en cours et ceux à venir prochainement.

Enfin, Madame Danielle Corbeil a expliqué le mandat de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-MC et a présenté au comité le nouveau dépliant du MSSS sur la Procédure d’examen des plaintes.

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 2017-2018**

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers continué de l’INLB poursuivra les actions entreprises dans l’optique de réaliser le mandat qui lui est confié par la loi. Voici les dossiers prioritaires du comité pour la prochaine année.

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, tout en étant vigilant relativement aux changements pouvant survenir dans les autres points de services.

Par ailleurs, le comité poursuivra son processus d’évaluation de la satisfaction des usagers du programme Enfance/Jeunesse, relativement aux services de réadaptation reçus de la part de l’INLB.

De plus, le Comité des usagers continué travaillera à bonifier les moyens de communication pouvant être employés pour rejoindre les usagers de l’INLB et, plus spécifiquement, travaillera avec le CISSS-MC dans le but de pérenniser les envois du bulletin « Info-Usagers », par la poste et par voie électronique. Il organisera également des cafés-rencontres en cours d’année pour informer les usagers sur différents sujets en lien avec l’INLB.

Finalement, le comité se dotera dans les prochains mois d’un code d’éthique détaillant les valeurs du Comité des usagers continué de l’INLB, ainsi que les droits des usagers et les responsabilités du comité quant au respect de ces droits.

**9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

Cette année, le Comité des usagers continué a traité une plainte et 12 insatisfactions. Les problématiques soulevées touchaient : un lot de cannes blanches défectueuses, deux articles achetés au comptoir des ventes, l’accueil condescendant lors d’une prise de rendez-vous et les délais d’attente avant une demande d’intervention. Lorsque requis, l’INLB a répondu dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui avaient fait part de leurs insatisfactions en apportant des corrections et des solutions d’amélioration aux problématiques rencontrées.

De plus, le comité a appuyé le mémoire de l’Association des groupes d’intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ), relativement au retrait du projet de Loi 96, Loi modifiant le Code Civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le Curateur Public en matière de protection des personnes.

La personne-ressource a également référé une vingtaine d’usagers et des proches, vers entre autres, différents services de l’INLB ainsi qu’à d’autres organismes du milieu de la déficience visuelle.

**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 continué 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 et de permettre l’avancement de la recherche en déficience visuelle.

Enfin, nous remercions le Comité des usagers du Centre intégré de santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre pour les appuis précieux qu’il nous a octroyés à quelques reprises.

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 continué de l’INLB 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.

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

Jérôme Plante, président Francine Boulet, secrétaire