COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2017-2018**

Comité des usagers continué de L’Institut Nazareth

et Louis-Braille (INLB)

Adresse postale : 1111, rue St-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Ccourriel : [comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca) / usagers.inlb@gmail.com

## **1. MOT DU PRÉSIDENT**

D’entrée de jeu, je tiens à remercier les usagers de l’INLB qui m’ont renouvelé leur confiance en m’élisant, lors de l’Assemblée générale annuelle des usagers qui a eu lieu le 30 mai 2017, pour un mandat de trois ans.

De plus, je tiens à souligner le travail exemplaire de toute mon équipe au cours de la dernière année. En effet, chacun à leur manière, toutes ces personnes ont permis au Comité des usagers de réaliser sa mission et d’atteindre les objectifs qui lui sont confiés par la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS). Dans un contexte où la dernière année a été semée d’épreuves importantes dans ma vie personnelle, leur implication exceptionnelle au sein du Comité a constitué une très grande source de motivation pour m’inciter à poursuivre mon implication.

En outre, les membres et moi-même souhaitons exprimer toute notre gratitude et nos plus sincères remerciements pour l’exceptionnelle contribution de Marie-Douce Fugère durant ces dernières années.

Nous voilà à l’heure des bilans, après une année riche en activités et en défis de toutes sortes au Comité des usagers continué de l’INLB, comme vous pourrez le découvrir à la lecture de ce rapport. Chaque jour, nous travaillons à l’amélioration de la satisfaction des usagers quant aux services reçus à l’INLB et nous sommes leur porte-parole et leur courroie de transmission de leurs préoccupations auprès de la direction.

En terminant mon petit mot, je vous remercie vous toutes et tous, usagères et usagers de l’INLB, de nous faire confiance pour vous représenter et vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d’activités!

Président : Jérôme Plante

Adresse postale : 1111, rue St-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)

Répondant de l’INLB : Sylvie Bilodeau, directrice DITSA/DP du CISSS-MC

Adresse postale : 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 du Comité : Mireille Manavella

Adresse postale : 1111, rue St-Charles Ouest, 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : usagers.inlb@gmail.com

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1er avril 2017 au 30 mai 2017, la composition du Comité des usagers continué de l’INLB se déclinait comme suit :

M. Jérôme Plante, président;

M. Marcel Chagnon, trésorier;

Mme Francine Boulet, secrétaire;

Mme Marie-Douce Fugère, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Mireille Manavella, personne-ressource.

Du 30 mai 2017 au 14 novembre 2017, la composition du Comité des usagers continué de l’INLB se déclinait comme suit :

M. Jérôme Plante, président;

M. Simon Dufour-Boisvert, vice-président;

Mme Francine Boulet, secrétaire;

M. Marcel Chagnon, trésorier;

M. Mario Boulet, conseiller;

Mme Marie-Douce Fugère, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Mireille Manavella, personne-ressource.

Le 14 novembre 2017, les membres ont pris acte de la démission de Mme Marie-Douce Fugère et ont nommé Mme Catheryne Houde au poste de conseillère.

Du 14 novembre 2017 au 31 mars 2018, la composition du Comité des usagers continué de l’INLB se déclinait comme suit :

M. Jérôme Plante, président;

M. Simon Dufour-Boisvert, vice-président;

Mme Francine Boulet, secrétaire;

M. Marcel Chagnon, trésorier;

M. Mario Boulet, conseiller;

Mme Catheryne Houde, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Mireille Manavella, personne-ressource.

## **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L’ANNÉE ÉCOULÉE**

### 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, ainsi que sur 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 192 envois de communiqués sur l’Usager-Express et enregistré 8 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 98 écoutes pour un total de 1 175 écoutes, du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Le Journal Parlé demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Au 31 mars 2018, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion l’Usager-Express s’élevait à 267 et le nombre d’abonnés sur Facebook était de 331. Nous utilisons aussi 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.

### 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

La personne-ressource a effectué plusieurs activités de sensibilisation auprès d’étudiants, en Technique de radiologie et en Technique hospitalière. Elle a également participé à une journée de réflexion sur les Services en santé et Services sociaux, organisée par «Exaequo», organisme de promotion et de défense des droits pour les personnes ayant une déficience motrice.

Par ailleurs, deux membres et la personne-ressource ont rencontré la directrice de la DITSA/DP du CISSS-MC, la coordonnatrice des Services en réadaptation de l’INLB et le directeur de la Qualité, évaluation, performance, éthique et Lean du CISSS-MC, afin de discuter sur le projet d’évaluation de la satisfaction des services reçus par les usagers du programme Enfance/jeunesse, ainsi que sur un projet de sondage sur le site WEB de l’INLB, en vue de sa migration vers le portail Santé-Montérégie.

### 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)

Durant l’année, Jérôme Plante, Simon Dufour-Boisvert et Mario Boulet ont participé à quatre réunions régulières.

Le 20 mars 2018, le CUCISSS-MC a organisé une rencontre d’information réunissant tous les membres des comités des usagers et des comités de résident.

COMITÉ CONSULTATIF DU CISSS-MC CONCERNANT L’INLB

Marie-Douce Fugère a participé à la rencontre de ce comité le 26 juin 2017.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

En octobre 2017, Jérôme Plante a participé au Congrès du RPCU, dont le thème était : «L’Évaluation pour l’amélioration de la qualité». Il a également participé à l’AGA et à quatre réunions en qualité de membre de l’exécutif.

De plus, Jérôme Plante a aussi assisté à l’AGA des usagers du MAB/McKay, le 14 juin 2017.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

Marie-Douce Fugère et Jérôme Plante ont participé à l’AGA le 26 avril 2017. Jérôme Plante a participé à plusieurs activités organisées par la Fondation, dont cinq relativement aux projets du comité de l’Aile jeunesse.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS

À DESTINATION SPÉCIALE

Le 12 juin 2017, Marcel Chagnon a participé à la rencontre du 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, Mireille Manavella, est présente une demi-journée par semaine au local du Comité des usagers continué de l’INLB, afin d’accueillir tout usager ayant besoin d’assistance et d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. De plus, 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) Règlements généraux du Comité des usagers continué de l’INLB

Lors de l’Assemblée générale annuelle des usagers du 30 mai 2017, les participants ont ratifié les nouveaux règlements généraux du Comité.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

Le 30 mai 2017, 35 usagers ont participé à l’Assemblée générale annuelle, où, à cette occasion, quatre membres ont été élus : Mario Boulet, Simon Dufour-Boisvert, Jérôme Plante et Jean Talbot pour un mandat de trois ans au sein du Comité des usagers continué de l’INLB.

Au cours de l’année, le Comité des usagers continué a tenu six réunions régulières et a reçu la visite de quatre invités, soit :

* M. Jean-Marie D’Amour représentant du Comité des usagers continué au comité de gestion de projets de recherche et innovation du Service de la recherche et de l’innovation de l’INLB;
* Mme Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-MC;
* Mme Sylvie Auclair, coordonnatrice des Services en réadaptation en déficience visuelle du CISSS-MC;
* Mme Catherine Houtekier, agente de planification, de programmation, recherche, au Service de la recherche et de l’innovation de l’INLB.

Les échanges avec ces invités, nous ont permis d’être mieux renseignés et de leur transmettre nos préoccupations.

De plus, deux réunions de travail ont été organisées, dont celle du 27 juin 2017 portait sur la création du code d’éthique du Comité des usagers et celle du 12 mars 2018 portait sur l’élaboration d’un questionnaire sur les préoccupations des usagers relativement à la migration du site WEB de l’INLB vers le portail Santé-Montérégie.

## **5. RÉALISATIONS DE L’ANNÉE 2017-2018**

Le 18 septembre 2017, le Comité a adopté 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 ses droits.

Au cours de l’année, le Comité a répondu favorablement aux demandes des usagers.

## **6.** ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Cette année, le Comité des usagers continué a traité plusieurs plaintes et insatisfactions. Les problématiques soulevées, concernaient notamment :

* Refus de l’INLB d’attribuer le preneur de notes «BrailleNote Touch»;
* Refus de se déplacer sur le lieu de travail d’une usagère de la part de deux techniciens du Service du soutien informatique;
* Délai d’attente insensé pour l’obtention d’une attestation visuelle;
* Manque de considération de la part d’un membre du personnel au Comptoir des ventes;
* Refus d’attribuer de nouvelles lentilles cornéennes;
* Délai d’attente aberrant de lunettes de lecture depuis plus de six mois;
* Difficultés d’accès aux services de prises de rendez-vous;
* Délais d’attente déraisonnables avant une demande d’intervention;
* Difficultés d’obtenir les services d’un autre spécialiste en cas de maladie;
* Demande de changement de spécialiste pour cause d’incompétences en intervention avec un usager utilisant une synthèse vocale;
* Défectuosité de la batterie d’un Victor Reader Stratus;
* Manière intrusive de demander la liste de médicaments des usagers si aucunement nécessaire lors d’une évaluation globale des besoins.

Il est à noter que les services de l’INLB ont répondu dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui avaient fait part de leurs insatisfactions auprès du Comité des usagers continué, en apportant des corrections et des solutions d’amélioration aux problématiques rencontrées.

La personne-ressource a également informé et référé plusieurs usagers et leurs proches, vers différents services de l’INLB, ainsi que vers d’autres organismes du milieu de la déficience visuelle.

## **7. CONCLUSION**

En terminant, nous tenons à remercier infiniment nos principaux partenaires pour leurs soutiens qui nous permettent de réaliser nos activités et d’atteindre nos objectifs dans de meilleures conditions :

* L’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB);
* 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);
* Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

## **8. RAPPORT FINANCIER 2017-2018**

Le Rapport financier 2017-2018 est joint à ce document.

## **9. SIGNATURE**

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

Signature du président/présidente

Date : 26 avril 2018

JP/MM