COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

t

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2018-2019**

Comité des usagers 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

Courriel : comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca / usagers.inlb@gmail.com

## **1. MOT DU PRÉSIDENT**

Bonjour à vous tous et toutes, usagers et usagères de l’INLB,

Mes premiers mots iront à l’équipe du Comité des usagers de l’INLB, vous tous et toutes, mes collègues qui m’épaulent, chacun à votre manière et ce depuis plusieurs années, dans la réalisation de nos mandats qui nous sont confiés par la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS), en vue d’assurer l’amélioration continue des services et la satisfaction des usagers à l’égard des services reçus. L’année qui s’achève a été riche en rebondissements de toutes sortes et sans votre travail acharné, nous n’aurions pu réaliser toutes les actions qui sont décrites dans ce rapport, nous n’aurions pas pu faire la différence autant que nous l’avons fait.

Je voudrais prendre un instant pour souligner le départ de M. Marcel Chagnon, qui a été le trésorier du Comité des usagers de l’INLB durant les cinq dernières années. Sa rigueur intellectuelle à tous égards et sa gestion sans failles de nos finances nous ont permis au fil des années de ne jamais perdre nos repères ainsi que le sens des priorités qui doivent nous animer. Je tiens, en mon nom et au nom de tous les membres du Comité des usagers, à le remercier pour tout le travail qu’il a accompli pour le Comité et je lui souhaite tout le bonheur et la santé pour l’avenir. Tu nous manqueras mais ta contribution, ton héritage, nous orientera pour nos actions futures et ne sera pas oublié.

Avant de terminer ce petit mot, je tiens à vous exprimer mon enthousiasme à l’idée de vous présenter ce rapport d’activités ainsi que les actions qui s’en viennent pour la prochaine année. En effet, le maître mot de nos actions depuis que je suis président et tout particulièrement durant la dernière année, comme vous pourrez le constater en lisant le présent rapport, c’est le Partenariat. Et ce partenariat porte en lui-même des fruits qui mûrissent tranquillement et nous en voyons de plus en plus les résultats concrets. Dans ce rapport, vous pourrez lire plusieurs exemples des actions que nous avons menées durant la dernière année où le partenariat en est au cœur. Je peux vous parler du comité réadaptation, qui regroupe des représentants du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), du Comité des usagers et de la direction de l’INLB.

Je peux aussi vous entretenir des liens que nous avons avec nos partenaires privilégiés, en premier chef la Fondation En Vue de l’INLB et le comité des usagers du CISSS de la Montérégie-Centre, où notre voix a de plus en plus d’impact, ce qui entraîne des résultats bien concrets. Et surtout, je ne peux passer sous silence les liens de partenariat que nous avons avec la direction du CISSS-MC et celle de l’INLB, ces liens s’étant beaucoup resserrés dans la dernière année, ce qui, ultimement, permet d’améliorer bien concrètement les services offerts aux usagers. Bien entendu, beaucoup de travail reste à faire et nous devons toujours rester vigilants. Mais grâce à ces liens de partenariat que nous cultivons, ce travail ne peut qu’en être facilité puisque nous œuvrons tous dans la même direction.

Bonne lecture !

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

Répondant de l’INLB : Sylvie Bilodeau, directrice de la DITSA/DP et DV

 du CISSS-MC

Adresse postale : 1111, rue St-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 : comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1er avril 2018 au 29 mai 2018, la composition du Comité des usagers 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.

Dans le cadre de l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB, où 45 usagers étaient présents, qui s’est tenue mardi, le 29 mai 2018, les trois membres sortants ont été réélus par acclamation. Lors de la réunion statutaire, qui a suivi l’assemblée générale, les membres ont approuvé la nomination de M. Jean-Marie D’Amour au poste de membre bénévole.

Du 29 mai 2018 au 31 mars 2019, la composition du Comité des usagers 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;

M. Jean-Marie D’Amour, membre bénévole;

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 diffusé 161 communiqués sur la liste de diffusion l’«Usager-Express», publié ces mêmes communiqués sur «FaceBook», ainsi que de nombreux partages d’articles et enregistré quatre 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 85 écoutes pour un total de **939 visites**, du 1er avril 2018 au 31 mars 2019. Le «Journal-Parlé» demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Au 31 mars 2019, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion l’«Usager-Express» s’élevait à 272 et le nombre d’abonnés sur «FaceBook» était de 445. 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

Un sous-comité de travail, composé de trois membres et de la personne-ressource, a été créé en vue du projet de sondage sur le site WEB de l’INLB, relativement à sa migration vers le portail Santé-Montérégie. Sous la supervision du Comité, la personne-ressource s’est chargée de la rédaction et de la mise en ligne du questionnaire, ainsi que des appels téléphoniques pour recruter une dizaine d’usagers du programme Aînés.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec le Service des communications du CISSS-MC sur l’avancement des travaux de refonte du portail Santé-Montérégie. Le Comité des usagers a remis le rapport des résultats du sondage et ses recommandations au Webmestre du CISSS-MC.

En février 2019, les membres du Comité ont testé la version bêta du portail Santé-Montérégie. Le 20 mars dernier, les membres ont transmis au Webmestre les améliorations à apporter quant à l’accessibilité du WEB sur le site évalué. La mise en ligne du portail Santé-Montérégie est prévue en avril ou en mai 2019.

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

Les membres du Comité des usagers 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, Messieurs Jérôme Plante, Simon Dufour Boisvert et Marcel Chagnon ont participé à cinq réunions régulières.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

M. Jérôme Plante a participé à l’assemblée générale annuelle le 2 mai 2018. Le 20 novembre 2018, le président du conseil d’administration, M. Jean Reeves, et la nouvelle directrice générale de la Fondation En Vue, Mme Isabelle Piché, ont présenté les nouvelles orientations de la Fondation et ont pris en note les suggestions et recommandations des membres du Comité des usagers.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS À DESTINATION SPÉCIALE

Une rencontre a eu lieu en avril 2018 qui portait sur l’approbation des enveloppes budgétaires allouées aux différents besoins et projets spéciaux de l’INLB.

COMITÉ RÉADAPTATION INLB/RAAMM/COMITÉ DES USAGERS

Suite à la rencontre de consultation s’étant tenue au Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) le 9 mars 2018, concernant la situation des services de réadaptation en déficience visuelle à l’INLB, le RAAMM et le Comité des usagers de l’INLB, se sont concertés dans le but d’organiser des rencontres régulières avec la coordonnatrice des services de réadaptation en déficience visuelle de l’INLB, Mme Sylvie Auclair.

En octobre et décembre 2018, deux rencontres ont eu lieu. Plusieurs points ont été abordés, entre autres, des clarifications ont été demandées, quant à l’évaluation initiale des besoins, dont un communiqué a été diffusé sur l’«Usager-Express» et «FaceBook».

La prochaine rencontre est prévue en avril 2019, où des suivis seront apportés à des problématiques soulevées lors des réunions précédentes, dans le but de toujours améliorer la prestation des services offerts aux usagers de l’INLB.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

En octobre 2018, M. Jérôme Plante et la personne-ressource ont participé au Congrès du RPCU, dont le thème était : «De l’insatisfaction à l’amélioration : le rôle des comités». M. Jérôme Plante a également participé à l’assemblée générale annuelle et a été membre du conseil d’administration et du comité exécutif jusqu’en octobre 2018.

### 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, Mme Mireille Manavella, est présente une demi-journée par semaine au local du Comité des usagers 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.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

À l’occasion de l’Assemblée générale annuelle des usagers, où 45 usagers étaient présents, qui s’est tenue mardi, le 29 mai 2018, les trois membres sortants : Mesdames Francine Boulet, Catheryne Houde et M. Marcel Chagnon, ont été réélus par acclamation. Lors de la réunion statutaire qui a suivi l’assemblée générale, les membres ont approuvé la nomination de M. Jean-Marie D’Amour au poste de membre bénévole.

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

* Mme Sylvie Auclair, coordonnatrice des Services en réadaptation en déficience visuelle du CISSS-MC;
* M. Jean-Marie D’Amour, représentant du Comité au comité de projets de recherche et innovation;
* Mme France Picard, chef des programmes Adulte et Réadaptation au travail;
* Mme Marie-Claude Parent, chef du programme Enfance/Jeunesse;
* Mme Isabelle Lebrasseur, spécialiste en activités cliniques au programme Enfance/Jeunesse;
* Mme Annik Gemme, spécialiste en activités cliniques au programme Adulte;
* Mme Josée Hébert, adjointe à la direction, chef du Service accueil évaluation et orientation (AÉO), des Archives et de la Réception;
* Mme Isabelle Piché, directrice générale de la Fondation En Vue de l’INLB;
* M. Jean Reeves, président du conseil d’administration de la Fondation En Vue de l’INLB;
* M. Jacques Fortin, directeur de la Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean du CISSS-MC.

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

Deux rencontres ont eu lieu avec M. François Simard, Webmestre du CISSS-MC, où il a été question des préoccupations des usagers relativement à la migration du site WEB de l’INLB vers le portail Santé-Montérégie.

## **5. RÉALISATIONS DE L’ANNÉE 2018-2019**

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

Un sondage a été réalisé du 17 mai au 17 juin 2018, relativement à l’intégration du site Web de l’INLB au portail Santé-Montérégie.

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

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

* La manière intrusive de demander la liste de médicaments;
* La complexité de la procédure pour l’obtention d’une attestation visuelle;
* Le lecteur électronique «Victor Stream» qui s’éteint sans aucune raison et sans avertissement;
* Les services d’une intervenante du programme Surdicécité au lieu d’une intervenante du programme Aînés;
* Le délai abusif de la livraison de lunettes;
* Les difficultés et délais de prise de rendez-vous en basse vision;
* Un afficheur braille mal réparé;
* Le refus d’attribution d’une seule paire de lunettes qui permettent deux usages simultanément, correction de la vue et filtration des rayons du soleil;
* La fin de la transcription en braille du calendrier de hockey.

Il est à noter que les gestionnaires 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, 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 les 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 leur soutien, qui nous permet de réaliser nos activités et 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);
* Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), qui héberge sur son Publiphone le «Journal-Parlé» du Comité.

## **8. RAPPORT FINANCIER 2018-2019 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2019-2020**

Le rapport financier 2018-2019 et les prévisions budgétaires 2019-2020 sont joints à ce document.

## **9. SIGNATURE**

JP/MM

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

Signature du président

Date : 8 avril 2019

JP/MM