COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2020-2021**

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 DE LA PRÉSIDENTE**

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

Suite à la démission de M. Jérôme Plante au poste de président du Comité des usagers, c’est après cinq ans d’absence à la présidence que j’ai décidé de faire un retour. J’ai alors été nommée par les membres du Comité en juin dernier pour reprendre le flambeau, afin de garder le cap dans le contexte exceptionnel de la pandémie COVID-19.

Je tiens d’abord à remercier infiniment les membres du Comité des usagers de l’INLB pour toute leur confiance qui m’ont accordée et surtout pour leur précieux soutien tout au long de cette année difficile. Je remercie également Messieurs Jérôme Plante et Simon Dufour Boisvert pour leur implication et pour tout leur travail accompli au cours des dernières années. Enfin, je remercie tout particulièrement Mme Laetitia Larabi la personne-ressource du Comité pour son grand dévouement et pour son précieux travail qui nous sont fort appréciés.

Vous constaterez à la fin de la lecture du présent rapport que le Comité des usagers de l’INLB s’est vite adapté à la nouvelle réalité afin de rester bien présent à répondre aux préoccupations des usagers et bien actif pour réaliser ses activités malgré les circonstances difficiles dans laquelle nous avons été chamboulés par la crise sanitaire. Je suis bien confiante que l’avenir sera meilleur puisque nous avons appris à nous réorganiser avec de nouveaux moyens efficaces mis à notre disposition.

Malheureusement, nous baignons toujours dans cette période d’incertitude exceptionnelle dans laquelle nous sommes plongés depuis un an. Cette crise sanitaire de la COVID-19 nous a amené à relever de nouveaux défis dans tous les domaines de l’activité humaine et de nombreux changements ont modifié nos façons de faire. Le domaine de la réadaptation n’a pas fait exception car il a dû se réinventer afin de poursuivre son offre de service et éviter les délais d’attente. Il est évident que la réadaptation en déficience visuelle après la pandémie aura subi d’importantes mutations comparativement à ce qu’elle était auparavant.

Notre objectif, en tant que Comité des usagers, est de toujours s’assurer que vous puissiez continuer de recevoir les services auxquels vous avez droit et que la qualité des services que vous recevez demeure inchangée. Nous poursuivrons donc à exercer notre mandat avec toute la vigilance et la vigueur requises et nous veillerons à ce que vos droits en tant qu’usagers du Réseau de la santé et des Services sociaux soient toujours maintenus et respectés.

Nous sommes votre porte-parole auprès de l’INLB. Si vous avez besoin d’information, d’accompagnement ou d’assistance durant votre parcours à l’INLB, n’hésitez surtout pas à nous contacter! Nous transmettrons vos préoccupations à la direction de l’INLB. Nous vous accompagnerons si vous avez une insatisfaction à signifier ou si vous souhaitez porter plainte. Nous sommes là pour vous!

Bonne lecture!

Présidente : Francine Boulet

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 : Étienne Veilleux, directeur 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 : etienne.veilleux.cssscclm16@ssss.gouv.qc.ca

Personne-ressource du Comité : Laetitia Larabi

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : laetitia.larabi.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca / comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1er avril 2020 au 9 juin 2020, 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;

Mme Lise Bourassa, trésorière et membre bénévole;

M. Alexandre Bellemare, conseiller;

M. Mario Boulet, conseiller;

Mme Catheryne Houde, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

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

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

À la suite des démissions de messieurs Jérôme Plante et Simon Dufour Boisvert, le 9 juin 2020, les membres du Comité ont désigné Mme Francine Boulet comme présidente, M. Mario Boulet comme vice-président et Mme Catheryne Houde comme secrétaire.

Du 9 juin 2020 au 29 juillet 2020, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

Mme Francine Boulet, présidente;

M. Mario Boulet, vice-président;

Mme Catheryne Houde, secrétaire;

Mme Lise Bourassa, trésorière et membre bénévole;

M. Alexandre Bellemare, conseiller;

M. Jean Talbot, conseiller;

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

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

Au cours de la réunion régulière du 29 juillet 2020, le Comité a modifié les statuts de deux membres de : Mme Lise Bourassa et M. Jean-Marie D’Amour, les faisant passer de membres bénévoles à membres nommés leur permettant de pouvoir voter.

Du 29 juillet 2020 au 31 mars 2021, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

Mme Francine Boulet, présidente;

M. Mario Boulet, vice-président;

Mme Catheryne Houde, secrétaire;

Mme Lise Bourassa, trésorière;

M. Alexandre Bellemare, conseiller;

M. Jean-Marie D’Amour, conseiller;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Laetitia Larabi, 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 sa page *Facebook*. Il est à noter que notre page *Facebook* regroupe, pour la majorité, des usagers qui ne sont pas nécessairement abonnés aussi à l’« Usager-Express ».

Entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, nous avons diffusé 159 communiqués sur la liste de diffusion l’« Usager-Express », publié ces mêmes communiqués sur *Facebook*, ainsi que de nombreux partages d’articles et nous avons enregistré cinq éditions du « Journal Parlé ». L’information transmise portait autant sur les services offerts que sur les activités organisées principalement à l’INLB. Depuis le printemps 2020, nous avons régulièrement transmis de l’information concernant les mesures mises en place par le MSSS, l’INLB et les organismes partenaires dans le contexte de vigilance associé à la COVID-19.

Les statistiques liées à la consultation du « Journal Parlé » varient d'un mois à l'autre, pour une moyenne mensuelle de 47 écoutes, pour un total de **567 visites** du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Le « Journal Parlé » demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Au 31 mars 2021, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion l’« Usager-Express » s’élevait à 284 et le nombre de mentions « J’aime » sur la page *Facebook* était de 199.

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. Parfois, nous faisons également publier des communiqués sur le site Internet de l’INLB dans la section réservée au Comité des usagers de l’INLB.

Nous espérons enfin trouver une source de financement pour garder une correspondance écrite avec les usagers de l’INLB puisqu’une grande part de la clientèle n’a pas accès à Internet et doit aussi recevoir l’information en provenance du Comité.

Par ailleurs, Mme Boulet a été sollicitée pour expliquer le rôle et les services offerts du Comité des usagers de l’INLB à l’émission « Au quotidien », diffusée sur les ondes de Canal M le 23 juillet 2020.

### 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

En 2020 s’est concrétisé le Projet de laboratoire d’évaluation des nouvelles technologies renommé ainsi « Veille technologique ». Ce projet est davantage concentré sur l’acquisition et l’évaluation d’appareils et d’outils de réadaptation, afin qu’ils soient éventuellement pris en charge par la RAMQ, dans le but d’améliorer la qualité de vie des usagers. Conformément au principe de « l’usager-partenaire », des usagers de la clientèle en surdicécité de l’INLB ont été sélectionnés pour tester les dispositifs faisant l’objet d’une évaluation dans le cadre de ce projet. Le Comité des usagers apporte quant à lui sa voix à ce projet lors de ses discussions avec la direction de l’INLB, au cours desquelles il assure un suivi régulier des avancées du projet et fait part de son expertise.

La direction de l’INLB a sollicité le Comité pour examiner le contenu et l’accessibilité d’une série de documents intitulée « Trucs et astuces », mis à la disposition des usagers via l’Extranet de l’INLB. Il s’agit d’aide-mémoires en communication informatique adapté, dont le but est de répondre à des besoins rapides ne nécessitant pas d’interventions de réadaptation lourdes et complexes. Ainsi, après avoir attesté de la pertinence et de l’accessibilité de ces documents, le Comité en a fait la promotion sur ces différentes plates-formes de communication.

Mme Francine Boulet a représenté le Comité des usagers au sein du comité de travail sur le Plan d’actions à l’égard des personnes handicapées 2020-2022, qui s’est rencontré le 28 septembre 2020, dans l’optique d’identifier les obstacles à l’accessibilité universelle dans les établissements du CISSS-MC et de trouver des solutions pour remédier aux problèmes rencontrés.

### 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 et défendre les intérêts des usagers de l’INLB.

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

Dans le contexte de la pandémie, il n’y a pas eu de rencontre des membres du CUCI. Durant l’année, Mme Francine Boulet a toutefois participé à quatre rencontres du comité exécutif du CUCISSS-MC afin de faire le suivi sur les activités de chacun des comités des usagers. En plus, ces réunions nous permettent de mieux faire connaître nos préoccupations au conseil d’administration de l’établissement du CISSS-MC.

Le 16 septembre 2020, une rencontre en présentiel a eu lieu entre Mme Francine Boulet, présidente du Comité des usagers de l’INLB, Mme Josée Fournier, directrice de la Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL) du CISSS-MC, ainsi que Mme Denise Ménard, présidente du comité des usagers du CISSS-MC, afin de discuter de l’implication du Comité des usagers de l’INLB au sein du CUCISSS-MC. Cette rencontre consistait à trouver des solutions pour inclure davantage la participation du Comité des usagers de l’INLB. Après discussion, il a été convenu qu’au moins l’un des trois membres représentants le Comité des usagers de l’INLB, devait être présent aux réunions du CUCISSS-MC et que l’autre délégué et le substitut pourraient y assister à distance. En outre, ces trois représentants sont tenus uniquement de participer à la première partie des réunions où sont abordés les sujets les plus pertinents de l’ordre du jour susceptibles de les concerner davantage.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

Même si les fonctions et les activités de la Fondation En Vue ont changé au cours de la dernière année, elle continue de jouer un rôle actif au niveau de la gestion du Fonds-INLB.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS-INLB

M. Jean-Marie D’Amour préside ce comité et c’est Mme Lise Bourassa qui y représente le Comité des usagers. Ce comité a approuvé un budget de 160 000 $ pour financer les projets présentés au comité de projet de recherche et innovation.

COMITÉ DE PROJET DE RECHERCHE ET INNOVATION

M. Jean-Marie D’Amour représente le Comité des usagers au comité de projet de recherche et innovation et il a participé à la seule réunion de ce comité cette année. Ce comité et le comité de gestion du Fonds-INLB ont présenté et accepté trois projets innovants en interne et 16 000 $ ont été attribués à des organismes externes, soit le musée des Beaux-Arts de Montréal et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM). Des projets de recherche ont également été approuvés, incluant une bourse de 30 000 $ à un étudiant postdoctorant. Notons que la délégation du Comité des usagers à ce comité a réussi à obtenir l’attribution d’un montant de 30 000 $ pour l’évaluation d’aides techniques.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Le Congrès et l’assemblée générale annuelle du RPCU n’ont pu avoir lieu en raison de la COVID-19. M. Mario Boulet et la personne-ressource du Comité devaient y assister. Le Congrès a donc été reporté en 2021, du 20 au 22 octobre prochain, au Sheraton Laval, sous le thème : « L’impact de mon comité : quelle contribution, quelle différence, quelle valeur ajoutée? ».

À l’occasion de l’édition 2020 de la Semaine des droits des usagers du Réseau de la santé et des Services sociaux, qui s’est tenue du 21 au 27 septembre 2020 sous le thème : « le droit d’être accompagné, assisté et représenté », la personne-ressource a alors assisté à une conférence virtuelle intitulée : « l’Accompagnement d'un usager par les proches - leurs droits, privilèges et responsabilités », organisée par le comité des usagers Haut-Richelieu Rouville. Nous remercions ce dernier de nous avoir permis de diffuser le contenu de cette conférence sur nos différents canaux de communication.

Finalement, le RPCU a mis en ligne le répertoire contenant tous les comités des usagers du Québec. La personne-ressource du Comité leur a signalé les difficultés d’accessibilité qu’elle avait rencontrée.

REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPES DU QUÉBEC (RAAQ)

En tant que membre affinitaire du RAAQ, le Comité des usagers de l’INLB est impliqué au sein de plusieurs comités de travail de ce regroupement.

Mme Lise Bourassa a été désignée pour représenter le Comité des usagers de l’INLB au sein du comité réadaptation du RAAQ et elle a participé à trois réunions de ce comité. Ce dernier assure un suivi des impacts de la COVID-19 sur les services en réadaptation dans les différentes régions du Québec. Il a en outre rédigé un projet d’offre de service en déficience visuelle au Québec, devant être acheminé au MSSS. Il a amorcé une réflexion sur la réouverture du Décret des aides visuelles de la RAMQ.

Mme Francine Boulet a été désignée pour représenter le Comité des usagers au comité accès à l’information du RAAQ et elle a participé à une réunion de ce comité. Ce dernier veille notamment à ce que l’information transmise par le Réseau de la santé et des Services sociaux respecte bien les normes d’accessibilité gouvernementales.

M. Mario Boulet a été désigné pour représenter le Comité des usagers au comité accès à des conditions de vie décente du RAAQ et il a participé à deux réunions de ce comité. Celui-ci travaille à l’amélioration des conditions de vie des personnes vivant avec une limitation visuelle, tant au niveau de l’éducation que du revenu et de l’emploi.

Le 11 novembre 2020, Mme Boulet a participé à une rencontre virtuelle regroupant les associations régionales membres du RAAQ afin de décider du thème de la Semaine de la canne blanche 2021. Il a ainsi été convenu que cette semaine serait l’occasion de rendre publics les résultats d’une recherche conduite par le RAAQ concernant les impacts de la COVID-19 sur les personnes en situation de handicap visuel vivant au Québec. Ces résultats ont été présentés au cours d’un webinaire organisé par le RAAQ le 10 février 2021, auxquels plusieurs membres du Comité des usagers ont assisté.

Mme Francine Boulet était la représentante du Comité des usagers de l’INLB désignée pour assister à l’assemblée générale annuelle du RAAQ qui s’est tenue le 12 septembre 2020 par visioconférence.

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

Depuis le début de la crise de COVID-19, La personne-ressource du Comité, Mme Laetitia Larabi, assure la permanence à distance, afin de servir tout usager ayant besoin d’assistance et d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. Ainsi, 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.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu six réunions régulières qui se sont toutes déroulées par visioconférence via la plate-forme Zoom en raison de la pandémie de la COVID-19. Lors de ces réunions, nous avons reçu la visite de quatre invités, soit :

* M. Étienne Veilleux, directeur de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Cloé Rodrigue, adjointe du directeur de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Josée Fournier, directrice de la Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (DQEPEL) du CISSS-MC;
* Mme Annie Guimont, chef de l’Accès aux services administratifs DITSA/DP et DV à l’INLB.

Les échanges avec ces invités nous ont permis d’être mieux renseignés sur l’organisation des services offerts à l’INLB, constamment en mouvement en cette période de COVID-19, et de leur transmettre nos préoccupations, ainsi que celles des usagers.

Mesdames Francine Boulet, Catheryne Houde et Laetitia Larabi, ainsi que messieurs Alexandre Bellemare et Mario Boulet ont formé un sous-comité de travail qui s’est rencontré les 6 et 13 juillet 2020 pour procéder à la révision des règlements généraux du Comité des usagers.

Mesdames Francine Boulet, Lise Bourassa et Catheryne Houde, ainsi que M. Alexandre Bellemare se sont rencontrés en sous-comité de travail le 25 novembre 2020 pour procéder à la révision du Code de valeurs et d’éthique du Comité des usagers.

Étant donné que les rassemblements de personnes sont interdis, le CISSS-MC a accepté de reporter l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB qui était prévue le 29 septembre 2020 est lieu au plus tard le 30 juin 2021.

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

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

* Le délai d’attente pour un retour d’appel pour du soutien psychosocial en période de confinement;
* Le délai d’attente pour l’obtention de rendez-vous en basse vision;
* L’envoi au mauvais point de service pour un rendez-vous en basse vision;
* L’impossibilité d’obtenir une nouvelle date de rendez-vous en basse vision;
* Une demande de référence pour l’accès au transport adapté;
* La complexité de la procédure pour l’obtention du certificat pour la conduite automobile en basse vision;
* La non-réception pour un numériseur en réparation;
* La non-réception de plusieurs composantes du lecteur numérique le *Victor reader stream*;
* Le délai d’attente abusif pour une intervention urgente en orientation et mobilité pour des motifs professionnels;
* Le délai abusif de retours d’appels du comptoir des ventes;
* Le manque d’éthique d’un employé vis-à-vis d’un usager.

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.

Par ailleurs, une usagère a demandé à être accompagnée par la personne-ressource du Comité lors de sa rencontre avec des intervenants de l’INLB pour définir son plan d’intervention en réadaptation au travail. La rencontre a eu lieu le 17 septembre 2020 par visioconférence.

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.

## **6. CONCLUSION**

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

* L’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) du Centre intégré de Santé et des Services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS-MC);
* 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;
* Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ);
* La Fondation En Vue de l’INLB pour son soutien financier de l’envoi postal.

De plus, vous trouverez à lire en annexe un mot du PDG du CISSS-MC.

## **7. RAPPORT FINANCIER 2020-2021 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2021-2022**

Le rapport financier 2020-2021 et les prévisions budgétaires 2021-2022 sont joints à ce document.

## **8. SIGNATURE**

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

Signature du président/présidente

Date : 23 mars 2021

FB/LL

ANNEXE

**MOT DU PDG**

Rapport annuel comité des usagers et résidents

Les comités des usagers et de résidents de notre organisation jouent un rôle de premier plan dans l’amélioration de la qualité des soins et services que nous offrons à la population. Ils représentent nos usagers et sont leurs porte-parole lorsqu’il est question de leurs droits.

Ce rôle exige non seulement de la rigueur, mais aussi énormément d’humanisme, d’empathie et de dévouement. Avec toujours en tête le respect des besoins des usagers et le désir de participer à la mise en place de solutions constructives et efficaces pour répondre aux enjeux qui prévalent dans le domaine des soins et services de santé, les membres de ces comités sont de précieux alliés dans notre organisation.

Bien entendu, la pandémie à laquelle nous faisons face depuis plus d’un an a provoqué plusieurs bouleversements dans tous les secteurs de notre société et plus particulièrement, dans celui de la santé. Même si les comités des usagers et résidents n’ont pas toujours été en mesure de jouer aussi pleinement leur rôle dans le contexte exceptionnel des derniers mois, il n’en demeure pas moins qu’ils ont réussi à continuer à remplir leur mission et à soutenir les usagers.

Le présent rapport annuel témoigne d’une année particulière à bien des égards. Il met en lumière les faits saillants et réalisations de la dernière année qui sont teintés par les mesures exceptionnelles mises en place pour faire échec à la COVID-19 partout au Québec.

Au nom du CISSS de la Montérégie-Centre et de son Conseil d’administration, je tiens à remercier tous les membres bénévoles pour leur engagement auprès de la population et pour leur collaboration précieuse dans ce contexte unique de pandémie.

Richard Deschamps

Président-directeur général