COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2021-2022**

Comité des usagers de L’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB)

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450-463-1710 ou sans frais : 1-800-361-7063, poste 363

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

## **1. MOT DE LA PRÉSIDENTE**

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

L’année 2021-2022 a été relativement semblable à l’année précédente, c’est-à-dire de continuer à garder le cap tout en étant très actif dans le contexte exceptionnel de la pandémie COVID-19.

Vous constaterez à la fin de la lecture du présent rapport que le Comité des usagers de l’INLB s’est bien adapté à cette réalité afin de rester très présent à répondre aux préoccupations des usagers, à les représenter sur différents comités et à réaliser les activités liées à son mandat malgré les circonstances particulières dans laquelle nous avons été chamboulés pour une deuxième année par la crise sanitaire.

Avant tout, je tiens à remercier infiniment les membres du Comité des usagers de l’INLB pour toute leur confiance qui m’ont encore accordée pour une deuxième année à la présidence, ainsi que pour toute leur précieux soutien constant durant cette année particulière. Je remercie tout spécifiquement Mme Laetitia Larabi la personne-ressource du Comité pour son grand dévouement et pour tout son précieux travail qui nous sont fort appréciés.

Malgré cette période d’incertitude, je suis confiante que l’avenir sera meilleur puisque nous avons dû relever de nouveaux défis et réorganiser nos modes de communication, grâce à l’ajout de nouveaux moyens technologiques mis à notre disposition, qui s’avèrent bien efficaces. Cette crise sanitaire de la COVID-19 nous a alors permis d’apporter des modifications importantes dans tout domaine de l’activité humaine pour mieux faire face dorénavant à tout changement probant.

Le domaine de la réadaptation s’est vu lui aussi confronter devant cette réalité en modifiant son mode d’intervention pour éviter d’interrompre son offre de services, afin d’augmenter tout délai d’attente ou tout bri de services. Il est évident que la réadaptation en déficience visuelle après la pandémie aura subi de réelles mutations comparativement à ce qu’elle était avant cette crise sanitaire considérable.

Notre principal objectif, en tant que Comité des usagers, est de toujours nous 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 qui nous a été confié avec toute la vigilance et la vigueur requises, ainsi nous veillerons à ce que vos droits en tant qu’usagers du Réseau de la Santé et des Services sociaux soient toujours maintenus et bien respectés.

Nous sommes votre porte-parole auprès de l’INLB, alors 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!

En vous souhaitant une bonne lecture!

Présidente : Francine Boulet

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450-463-1710 ou sans frais : 1-800-361-7063, poste 363

Courriel : [comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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, tour Ouest 3e étage

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450-463-1710 ou sans frais : 1-800-361-7063, poste 229

Courriel : [etienne.veilleux.cssscclm16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:etienne.veilleux.cssscclm16@ssss.gouv.qc.ca)

Personne-ressource du Comité : Laetitia Larabi

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450-463-1710 ou sans frais : 1-800-361-7063, poste 363

Courriel : [laetitia.larabi.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:laetitia.larabi.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca) / [comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca)

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1er avril 2021 au 15 juin 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.

Dans le cadre de l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB, où 42 usagers étaient présents, qui s’est tenue par visioconférence mardi, le 15 juin 2021, Madame Sylvie Roy, ainsi que messieurs Christian Forget et Jean Talbot ont été élus par vote secret lors de l’élection de trois membres.

Conformément aux modifications apportées aux règlements généraux, qui ont alors été ratifiées lors de l’AGA des usagers de l’INLB du 15 juin 2021, le Comité a maintenant la possibilité de nommer jusqu’à quatre membres bénévoles. Ainsi, au cours de la réunion statutaire qui a suivi l‘AGA, le 21 juin 2021, les membres ont donc approuvé la nomination de quatre membres bénévoles au sein du Comité, à savoir, mesdames Lise Bourassa et Malaïka Musamba, ainsi que messieurs Alexandre Bellemare et Jean-Marie D’Amour.

Le Comité tient ici à remercier infiniment Mme Catheryne Houde pour toute son implication et pour tout le travail accompli durant plusieurs années.

Du 21 juin 2021 au 31 mars 2022, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

Mme Francine Boulet, présidente;

M. Mario Boulet, vice-président;

Mme Sylvie Roy, secrétaire;

Mme Lise Bourassa, trésorière;

M. Alexandre Bellemare, conseiller et membre bénévole;

M. Christian Forget, conseiller;

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

Mme Malaïka Musamba, conseillère et membre bénévole;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

Le 31 janvier 2022, M. Jean-Marie D’Amour a présenté au Comité, par courrier électronique, sa démission du poste de conseiller et membre bénévole. Le Comité remercie infiniment M. Jean-Marie D’Amour pour toute son implication et pour tout le travail qu’il a accompli au cours des dernières années.

## **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.

Durant l’année qui vient de s’écouler, le Comité a redoublé d’efforts pour moderniser ses moyens de communication, dans le but d’en améliorer la qualité et d’en étendre la portée à plus long terme. Ainsi, le 26 mai 2021, Mme Boulet et M. Bellemare ont alors rencontré Mme Nadine Trépanier et M. Georges Szczypiorski de la Direction des Ressources informationnelles du CISSS-MC, lesquels ont donné l’autorisation au Comité des usagers d’acheter un hébergement Web indépendant. Dans le même temps, le Comité s’est doté d’une nouvelle plateforme de publipostage, ce qui lui permet de diffuser désormais l’« Usager-Express » sous forme d’infolettres regroupant plusieurs communiqués, plutôt que d’envoyer ceux-ci séparément.

Entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022, nous avons envoyé 55 infolettres et publié certains des communiqués contenus dans ces infolettres sur notre page Facebook. Nous avons aussi enregistré 11 éditions du « Journal-Parlé ». L’information transmise portait principalement sur les services offerts à l’INLB, sur les travaux et autres encombrements entravant l’accès à l’INLB, ainsi que sur les activités du milieu de la déficience visuelle.

Il est à noter que notre page Facebook regroupe des usagers qui ne sont pas nécessairement aussi abonnés à l’« Usager-Express » et que le « Journal-Parlé » demeure encore un mode de communication pertinent pour les usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Les statistiques liées à la consultation du « Journal-Parlé » varient d'un mois à l'autre, pour une moyenne mensuelle de 30 écoutes, pour un total de 366 visites du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

Au 31 mars 2022, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion l’« Usager-Express » s’élevait à 265, et le nombre de mentions « J’aime » sur la page Facebook était de 206.

Nous faisons également publier des communiqués sur le site Santé-Montérégie, dans la section réservée au Comité des usagers de l’INLB. Nous avons d’ailleurs retravaillé et mis à jour le texte présentant le Comité des usagers sur ce site Internet.

Après certaines démarches, le Comité a obtenu une réponse favorable de la Fondation En Vue de l’INLB à sa demande de financement pour lui permettre d’effectuer un envoi postal aux usagers de l’INLB, afin de non seulement les informer sur la tenue de la prochaine AGA, mais aussi de l’importance de les inviter à communiquer leur adresse courriel au Comité via un formulaire de consentement. Nous espérons que cela nous permettra de recueillir un plus grand nombre d’adresses courriel en vue de rejoindre le plus d’usagers possible. Cela nous permet également de 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 impérativement recevoir l’information en provenance du Comité.

Dans la même optique, suite à notre insistance, l’INLB a finalement décidé de modifier le processus utilisé par le service de l’Accueil, évaluation et orientation (AEO) lors de la prise des coordonnées de nouveaux usagers au moment du premier contact ou lors de la réouverture de dossiers. Ce changement, qui devrait être effectif à compter de la mi-avril 2022, consiste en l’ajout d’une case dans la base de données informatique permettant d’identifier les usagers qui consentent à transmettre leur adresse courriel au Comité des usagers afin de pouvoir recevoir toute information pertinente.

Finalement, nous sommes en constante discussion avec la direction de l’INLB pour nous assurer que la section du site Santé-Montérégie réservée à l’INLB soit alimentée et mise à jour régulièrement. Nous faisons aussi pression pour que l’Extranet de l’INLB, qui présente de nombreuses ressources utiles, soit publicisé auprès des 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

En 2021-2022 s’est poursuivi la veille technologique pour la clientèle avec double déficience sensorielle mené par le Service de la recherche et innovation de l’INLB. À terme, ce projet vise à améliorer la qualité de vie des usagers à travers l’acquisition et l’évaluation d’appareils et d’outils de réadaptation pertinents, lesquels pourraient éventuellement être pris en charge par la RAMQ. Conformément au principe de « l’usager-partenaire », comme par exemple, une usagère de la clientèle en surdicécité de l’INLB a été impliquée pour tester les dispositifs à l’étude dans le cadre de la veille technologique. 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 lui fait part de son expertise.

Les membres du Comité sont présentement impliqués à titre d’usagers-partenaires dans la réactualisation du guide d’Accueil de l’INLB. Nous avons d’ailleurs déjà composé un nouveau texte présentant les « 12 droits des usagers » et expliquant le rôle du Comité dans la promotion et la défense de ces droits.

Le Service des communications du CISSS-MC a sollicité le Comité pour examiner l’accessibilité du site Santé-Montérégie. Le Comité a donc fait part de ses observations à cet égard dans un rapport qui a été envoyé le 8 mars 2022 à M. François Simard, agent d’information au Service des communications du CISSS-MC. Depuis lors, certaines corrections ont été apportées et d’autres seront ajoutées après l’embauche d’un nouveau fournisseur.

En outre, les membres du Comité ont été invités à se prononcer sur un modèle de page web présentant « les 12 droits des usagers » de manière interactive, qui a déjà été établi dans Lanaudière. Mme Boulet a donc recueilli et transmis au CUCISSS-MC les commentaires des membres du Comité. Ceux-ci portaient essentiellement sur des points d’accessibilité à corriger et ont donc été partagés avec le concepteur Benjamin Trépanier à Cyclonedesingn.ca. Les commentaires sont positifs, un projet similaire a alors été accepté lors de la dernière rencontre virtuelle du CUCISSS-MC en février 2022 et sera ensuite intégré au site Santé-Montérégie.

Sur la base des données réclamées par le Ministère de la Santé et des Services sociaux dans la reddition de comptes, le Comité des usagers a préparé en collaboration avec l’INLB un tableau de bord visant à faire le suivi sur le nombre d’usagers desservis, ainsi que sur les délais d’attente des différents services en réadaptation de l’INLB. Un comparatif de toutes ces données du tableau de bord est fourni par la direction d’une rencontre à l’autre du Comité. Par cet outil, le Comité entend suivre l’évolution du délai moyen d’accès aux services par catégories de programmes (Enfance/jeunesse, Adultes, Aînés, Basse vision), et selon le degré de priorité des usagers (urgent, élevé ou modéré). Au demeurant, cela nous permet de vérifier la conformité des délais d’accès aux services avec les critères établis dans le plan d’Accès aux services du MSSS.

De plus, la direction de l’INLB étant conviée à la plus part des réunions du Comité, nous assurons un suivi régulier sur les principaux points suivants :

* L’aménagement du point de services à l’Hôpital Notre-Dame;
* Les mesures mises en place pour diminuer la liste d’attente en basse vision;
* Le pourcentage de postes vacants à l’INLB et son impact sur la prestation des services;
* La mise en place d’une boîte vocale du projet pilote pour recevoir de l’aide ponctuelle en communication informatique adaptée;
* Le maintien d’un répertoire compilant toutes les recommandations d’installation de feux sonores par les SOM de l’INLB;
* Assurer une bonne communication de l’INLB avec les usagers.

Le 22 juin 2021, plusieurs membres du Comité ont participé à une rencontre virtuelle avec l’adjointe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-MC, Mme Danielle Corbeil. Ce fut l’occasion de prendre connaissance du rapport annuel des plaintes du Commissariat aux plaintes pour l’année 2020-2021, ainsi que de la présentation de la procédure pour déposer une plainte.

Suite à de nombreuses discussions ces dernières années auprès de l’INLB, le 15 mars 2022, Mme Francine Boulet a représenté le Comité des usagers lors d’une première rencontre virtuelle de réflexion avec différents représentants de l’INLB, la directrice de la recherche du CISSS-MC, la directrice du RAAMM et le directeur du RAAQ sur la mise en place d’un potentiel projet de recherche sur l’évaluation des appareils électroménagers accessibles. Plus de détails sont à venir sur ce projet au cours de la prochaine année.

### 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 droits et promouvoir les intérêts des usagers de l’INLB.

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

Les trois membres désignés représentant le Comité des usagers de l’INLB au sein du CUCISSS-MC cette année sont : Mme Francine Boulet, Messieurs Mario Boulet et Christian Forget. Dans le contexte de la pandémie, tous les membres du CUCISSS-MC ne se sont pas rencontrés en présentiel.

Durant l’année, Mme Francine Boulet a toutefois participé à deux rencontres virtuelles et trois autres en présentiel au comité exécutif du CUCISSS-MC, afin de traiter des dossiers urgents et faire le suivi sur les activités de chacun des comités des usagers. Ces réunions nous permettent de mieux faire connaître nos préoccupations au conseil d’administration de l’établissement du CISSS-MC. C’est ainsi que le Comité des usagers a participé à l’élaboration d’une liste d’enjeux prioritaires à remettre au CISSS-MC. Cette liste a par la suite été revue et corrigée et adoptée avec le rapport annuel d’activités par l’exécutif du CUCISSS-MC le 22 septembre dernier. Puis, le 23 septembre, les documents étaient déposés au CA du CISSS-MC pour adoption. Les suivis restent encore à faire pour améliorer l’accessibilité des lieux du CISSS-MC.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

Le Comité des usagers remercie la Fondation En Vue de l’INLB d’avoir une fois de plus défrayé les coûts reliés à l’envoi postal aux usagers incluant la documentation relative à l’AGA des usagers de l’INLB qui avait lieu le 15 juin 2021. Il la remercie en outre d’avoir accepté de financer un dernier envoi postal aux usagers de l’INLB, afin de les informer sur la tenue de l’AGA du 7 juin 2022 et de les inviter à communiquer leur adresse courriel au Comité via un formulaire de consentement.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS-INLB

M. Jean-Marie D’Amour présidait ce comité en tant que représentant du milieu de la déficience visuelle. Il a cependant remis sa démission à ce comité à la fin janvier 2022. Mme Lise Bourassa représente le Comité des usagers de l’INLB sur ce comité. En raison de la pandémie, il n’y a pas eu de rencontre de ce comité en 2021-2022.

COMITÉ DE PROJET DE RECHERCHE ET INNOVATION (CRIR) du CISSS-MC

Jusqu’à sa démission en janvier 2022, M. Jean-Marie D’Amour représentait 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, le 6 décembre 2021. Tous les projets qui avaient été acceptés dans le cadre de ce comité au cours des dernières années ont été mis sur la glace depuis les 18 derniers mois et aucun nouvel appel de projet ne sera fait jusqu’à l’automne 2022. Désormais, c’est Mme Sylvie Roy qui a été nommée pour représenter le Comité des usagers de l’INLB.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Le Congrès annuel du RPCU n’a 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 2022, et aura lieu à Rivière-du-Loup du 12 au 14 octobre prochain, sous le thème : « Mon implication : ma contribution! ».

Tout au long de l’année, les membres du Comité ont pu assister à des formations qui portaient sur le rôle des membres et l’autre sur l’introduction aux fonctions légales des comités des usagers, données par le RPCU en visioconférence Zoom.

En septembre 2021, Mme Laetitia Larabi a participé à une rencontre d’information à distance du RPCU rassemblant toutes les personnes-ressources des comités de résidants et d’usagers du Québec. Des rencontres similaires auront lieu sur une base régulière afin de mieux faire connaître aux personnes-ressources les différentes formes que peut prendre le support du RPCU à tous les comités.

La Semaine nationale des droits des usagers a eu lieu du 9 au 15 novembre 2021. Le thème de cette semaine était : « La réaffirmation des 12 droits des usagers. ». À cette occasion, le Comité a diffusé un communiqué sur ses différents canaux de communication. Il a aussi commandé au RPCU six affiches faisant la promotion des 12 droits des usagers. Ces affiches ont été installées dans les différentes salles d’attente de l’INLB et dans le bureau du Comité.

M. Mario Boulet a représenté le Comité à l’assemblée générale annuelle du RPCU le 13 octobre 2021.

Par ailleurs, plusieurs représentants des comités des usagers discutent au sein du RPCU, afin de faire état du manque de financement des comités des usagers et de demander au regroupement d’intervenir auprès du MSSS pour augmenter les budgets annuels de fonctionnement des comités des usagers, lesquels n’ont pas été indexés depuis plusieurs années et malgré les fusions de 2015. D’autres discussions ont aussi été en cours pour que les comités des usagers puissent conserver leurs surplus budgétaires.

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 cette année. Ce dernier assure un suivi sur l’accessibilité et la qualité des services de réadaptation dans les différentes régions du Québec. Il a entre autres mené deux consultations nationales sur le Programme des aides visuelles de la RAMQ.

Mme Francine Boulet a été désignée pour représenter le Comité des usagers au sein du comité Accès à l’information du RAAQ et elle a participé à trois réunions de ce comité cette année. Ce dernier s’assure surtout à ce que l’information transmise par le Réseau de la Santé et des Services sociaux respecte bien les normes d’accessibilité Web gouvernementales au Québec. Ce comité veille aussi à différents projets, dont celui sur l’« Accessibilité des sites transactionnels des institutions bancaires canadiennes », ainsi que l’accessibilité des services offerts par Desjardins, du Panier bleu, de BAnQ, etc.

M. Mario Boulet a été désigné pour représenter le Comité des usagers au sein du comité Accès à des conditions de vie décente du RAAQ et il a participé à quatre réunions de ce comité cette année. 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.

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 11 septembre 2021 par visioconférence.

À l’occasion de la Semaine de la canne blanche, Le RAAQ a offert aux membres du regroupement le 7 février dernier une formation sur les documents WORD accessibles, et plusieurs membres du Comité des usagers ont aussi participé, le 9 février 2022, au webinaire du RAAQ présentant les résultats de l’étude sur l’impact du port du masque sur l’utilisation de l’éco-localisation dans les déplacements des personnes ayant une déficience visuelle. Cette étude a été réalisée par des chercheurs de l’Université de Montréal, en partenariat avec l’INLB. Mme Boulet était par ailleurs impliquée au sein du comité de suivi de ce projet de recherche.

### 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 sanitaire de la 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 sept réunions (six réunions régulières et une réunion statutaire) qui se sont toutes déroulées par visioconférence via la plateforme Zoom. Lors de ces réunions, nous avons reçu la visite de neuf invités qui étaient :

* M. Étienne Veilleux, directeur de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Geneviève Lizé, 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 Aline Desfossés, spécialiste en procédés administratifs à la DITSA/DP et DV;
* Mme Diane Lévesque, chef de service des programmes Adultes et de la Basse vision à l’INLB;
* Mme Annie Guimont, anciennement chef de l’Accès aux services administratifs DITSA/DP et DV à l’INLB;
* Mme Annie Tassé, chef du service au programme Aînés à l’INLB;
* Mme Catherine Auger, nouvelle chef de l'Accès et des services administratifs à la DITSA/DP et DV;
* Mme Marie-Audrey Bourbonnais, conseillère-cadre à la direction des programmes déficiences du CISSS-MC.

Les échanges avec ces invités nous ont permis d’être mieux renseignés sur l’organisation des services offerts à l’INLB, ainsi que sur l’état à l’accès à ces services. Cela nous a en outre permis de leur transmettre nos préoccupations, ainsi que celles des usagers.

De plus, la présidente et la trésorière du Comité ont eu des rencontres ponctuelles avec certains des gestionnaires sous-mentionnés, afin d’assurer un suivi sur le tableau de bord, de travailler à la refonte du guide d’Accueil des nouveaux usagers, de mettre en place un plan pour l’obtention des adresses courriel des usagers et d’assurer d’autres suivis réguliers du Comité des usagers.

Finalement, Mmes Francine Boulet, Lise Bourassa et Laetitia Larabi ont discuté à plusieurs reprises avec des représentants du CUCISSS-MC et du CISSS-MC pour évoquer la pertinence des besoins de soutien administratif au Comité pour certaines tâches cléricales nécessitant entre autre l’adaptation de documents non accessibles. Il a aussi été question des besoins du Comité en termes de financement des moyens de communication (licences Zoom et Office 365, système de publipostage, achat d’un nom de domaine et de l’envois postaux aux usagers).

## **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 :

* L’absence de suivi de l’INLB après une première demande de service dans le cadre d’une réactivation de dossier;
* Le refus de la part d’un employé de l’AEO de donner un estimé du temps d’attente avant de recevoir un premier service;
* La procédure de prise de rendez-vous en basse vision via le carnet de rendez-vous mensuel;
* L’incompatibilité caractérielle d’un usager avec l’intervenante assignée à son dossier;
* Le délai abusif pour les retours d’appels et la prise de commandes au comptoir des ventes;
* Le délai abusif pour recevoir une montre braille de remplacement;
* Le délai abusif pour obtenir une recommandation d’installation de thermostats intelligents à transmettre à l’Office des HLM;
* L’absence de prise en charge des aides visuelles destinées aux loisirs;
* Les lourdeurs administratives pour recevoir une réponse à une question ponctuelle en communication informatique adaptée;
* La référence de l’AEO à un organisme externe pour une intervention en communication informatique adaptée;
* Le manque de clarté et de détails des communiqués de l’INLB concernant l’accès piéton en période de travaux majeurs aux alentours du centre de réadaptation de Longueuil;
* Le délai abusif pour recevoir un afficheur braille réparé et le prêt d’un afficheur braille de remplacement dysfonctionnel.

Il est à noter que dans la plus part de ces cas, 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. Quant aux insatisfactions qui sont dues aux lourdeurs administratives inhérentes à la structure du RSSS, le Comité fait tout son possible pour sensibiliser les gestionnaires aux contraintes qui pèsent sur les usagers, dans l’espoir que ces expériences-clients soient rapportées en amont.

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**

Au cours de la prochaine année, nous poursuivrons nos représentations et nos projets amorcés afin d’améliorer la condition de vie des usagers de l’INLB (Voir en annexe le plan d’actions proposé pour 2022-2023).

En terminant, nous tenons à remercier infiniment nos précieux partenaires pour leur soutien essentiel qui nous permet 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) qui fournit sa Licence Zoom et son support technique pour la tenue de l’AGA des usagers de l’INLB;
* La Fondation En Vue de l’INLB pour son soutien financier de l’envoi postal.

## **7. RAPPORT FINANCIER 2021-2022 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2022-2023**

Le rapport financier 2021-2022 et les prévisions budgétaires 2022-2023 sont joints à ce document.

## **8. SIGNATURE**

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

Signature du président/présidente

Date : 23 mars 2022

FB/LL

ANN**EXE**

# **PLAN D’ACTIONS 2022-2023**

Pour 2022-2023, le Comité des usagers de l’INLB aura comme principales actions prioritaires :

* Assurer un suivi auprès de l’INLB pour récupérer les adresses courriel des usagers;
* Obtenir du soutien financier et du support administratif du CUCISSS-MC pour réaliser les activités du Comité;
* Solliciter le MSSS pour augmenter le budget de fonctionnement annuel du Comité;
* Poursuivre la représentation auprès des instances concernées dans le but de toujours améliorer la condition de vie des usagers.