 

COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2024-2025**

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 159363

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

Site Web : <https://www.santemonteregie.qc.ca/centre/organisation/comites-des-usagers/comite-des-usagers-continue-institut-nazareth-et-louis>

Page Facebook : <https://facebook.com/cuinlb/>

## **1. MOT DE LA PRÉSIDENTE**

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

L’année 2024-2025 s’est bien déroulée pour le Comité des usagers de l’INLB. Entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025, nous avons été bien actifs, tout en poursuivant nos activités et en réalisant de nouveaux projets.

À la suite de la lecture de ce rapport, vous découvrirez que le Comité des usagers de l’INLB est bien présent à répondre aux nombreuses préoccupations des usagers et il déploie tous ses efforts à bien les représenter sur différents comités, afin d’exercer son rôle qui lui a été confié par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), qui est devenue depuis le 9 décembre 2023, la Loi sur la Gouvernance du Système de santé et des Services sociaux (LGSSSS).

Avant tout, je tiens à remercier infiniment les membres du Comité des usagers de l’INLB pour toute leur confiance qu’ils m’ont encore accordée pour une cinquième année consécutive à la présidence, ainsi que pour leur précieux et constant soutien apporté durant cette année bien remplie de nouveaux défis.

Je remercie énormément Madame Laëtitia Larabi, qui a poursuivi son implication comme membre bénévole jusqu’au 19 novembre 2024, date à laquelle elle a officiellement accepté de rejoindre le Comité à titre de membre régulier.

Je tiens également à souligner l’arrivée de notre nouvelle personne-ressource, Madame Marie-Pier Brousseau, embauchée officiellement en juillet 2024. Sa rapidité d’apprentissage et son précieux travail soutenu ont permis de consolider les actions du Comité au quotidien. Un grand merci à Monsieur Alexandre Bellemare ainsi qu’à Madame Laëtitia Larabi pour tout le temps et tout le dévouement qu’ils ont consacrés à sa formation et à son intégration, contribuant ainsi à assurer la continuité et la qualité des services offerts aux usagers.

De plus, un énorme merci à Monsieur Alexandre Bellemare pour le temps précieux qu’il a consacré à la mise sur pied de la nouvelle infrastructure Web de la liste de diffusion « l’Usager-Express », qui nous permet de publier plusieurs communiqués dans un format plus accessible aux usagers. Ce projet d’envergure, amorcé en 2023, s’est finalement conclu cette année. Le Comité peut donc être fier de disposer désormais de l’une des premières plateformes entièrement accessibles pour la création et la diffusion d’infolettres.

Le Comité des usagers de l’INLB a maintenu ses réunions régulières et l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB à distance via la plateforme de visioconférence Zoom, parce qu’il est toujours difficile de circuler aisément autour du siège social de l’INLB à Longueuil, en raison de nombreux chantiers de construction qui peuvent compromettre la sécurité des usagers de l’INLB.

Le Comité des usagers suit de près l’offre de services en réadaptation à l’INLB, afin d’éviter, notamment, tout délai d’attente dans les différents programmes. Notre principal objectif, en tant que Comité, est de nous assurer que vous continuez à recevoir les services auxquels vous avez droit et que leur qualité soit non seulement maintenue, mais aussi améliorée.

Afin de bien répondre au mandat qui nous a été confié, 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, et ce, avec toute la vigilance et toute la vigueur requise. Nous sommes votre porte-parole auprès de l’INLB et si vous avez besoin d’information, d’accompagnement ou d’assistance durant votre parcours à l’INLB, contactez-nous!

Nous transmettrons vos préoccupations à la direction de l’INLB, nous vous accompagnerons si vous avez une insatisfaction à signaler ou si vous souhaitez porter plainte. Nous sommes là pour vous!

Malgré les changements en cours, notamment l’entrée en vigueur, depuis le 1er décembre 2024, de l’intégration des établissements à Santé Québec qui modifie l’organisation des services offerts dans le réseau. Je demeure toujours confiante que les années à venir soient meilleures pour les usagers. Ces transformations nous pousseront à relever de nouveaux défis, mais elles nous offriront l’opportunité de faire valoir davantage les besoins des usagers et de bonifier notre offre de services.

Je vous souhaite une bonne lecture!

Présidente : Francine Boulet

Date : 31 mars 2025

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 159363

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 Direction 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 159229

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

Personne-ressource du Comité : Marie-Pier Brousseau

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 159363

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

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1er avril 2024 au 1er juillet 2024, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

* Mme Francine Boulet, présidente;
* M. Mario Boulet, vice-président;
* Mme Lise Bourassa, trésorière;
* M. Alexandre Bellemare, secrétaire;
* M. Driss Mareoudi, conseiller;
* Mme Laëtitia Larabi, conseillère et membre bénévole.

Dans le cadre de l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB, qui s’est tenue mardi, le 18 juin 2024 par visioconférence Zoom, en présence de dix (10) usagers, Madame Francine Boulet et Monsieur Mario Boulet ont été réélus par acclamation à l’issue de l’élection visant deux (2) membres en année paire.

Conformément aux règlements généraux, le Comité a la possibilité de nommer jusqu’à quatre (4) membres bénévoles. Ainsi, au cours de la réunion statutaire qui a suivi l’AGA, les membres ont approuvé la nomination d’un (1) membre bénévole, soit Madame Laëtitia Larabi, pour un mandat reconduit d’un an. Les officiers ont également été nommés lors de cette réunion.

À la suite de l’affichage du poste de personne-ressource, Madame Marie-Pier Brousseau a été embauchée à ce titre en juillet 2024.

Du 1er juillet 2024 au 19 novembre 2024, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

* Mme Francine Boulet, présidente;
* M. Mario Boulet, vice-président;
* Mme Lise Bourassa, trésorière;
* M. Alexandre Bellemare, secrétaire;
* M. Driss Mareoudi, conseiller;
* Mme Laëtitia Larabi, conseillère et membre bénévole;
* Mme Marie-Pier Brousseau, personne-ressource.

Le 19 novembre 2024, le Comité a pris la décision de mettre un terme au mandat de Monsieur Driss Mareoudi, en raison de circonstances qui ont affecté sa participation. Lors de cette même rencontre, les membres ont unanimement élu Madame Laëtitia Larabi à titre de membre officiel du Comité.

Au 31 mars 2025, la composition du Comité des usagers de l’INLB est la suivante :

* Mme Francine Boulet, présidente;
* M. Mario Boulet, vice-président;
* Mme Lise Bourassa, trésorière;
* M. Alexandre Bellemare, secrétaire;
* Mme Laëtitia Larabi, conseillère;
* Mme Marie-Pier Brousseau, personne-ressource.

Nous tenons à remercier sincèrement Monsieur Driss Mareoudi pour son dévouement et son implication. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans tous ses projets futurs.

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

### A) RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Soucieux d’améliorer continuellement la qualité et la régularité de l’information transmise aux usagers, le Comité utilise divers moyens de diffusion, dont son bulletin électronique, « L’Usager-Express », sa page Facebook, ainsi que le « Journal-Parlé », un service téléphonique permettant aux usagers n’ayant pas accès à Internet de consulter les principaux communiqués.

De plus, nous demandons à publier des communiqués pertinents sur le site Santé-Montérégie dans la section réservée au Comité des usagers de l’INLB.

Depuis les dernières années, le Comité redouble d’efforts pour accroître sa visibilité et augmenter le nombre d’abonnés à « l’Usager-Express ». Dans cette optique, le Service de l’accueil, évaluation et orientation (AEO), invite tous les usagers à communiquer leur adresse courriel sous-consentement au Comité, en vue d’être bien inscrits à « l’Usager-Express » et de connaître la tenue de l’AGA des usagers de l’INLB et de toute autre information pertinente provenant du réseau de la déficience visuelle.

Cette entente avec les services administratifs de l’INLB nous permet de joindre un plus grand nombre d’usagers lors d’un premier contact avec l’INLB ou lorsque les usagers demandent la réouverture de leur dossier. Cette procédure, effective depuis le printemps 2022, consiste en l’ajout d’une case dans la base de données informatique de l’INLB, permettant d’identifier les usagers qui ont consenti à transmettre leurs coordonnées au Comité des usagers pour pouvoir recevoir de l’information sur, entre autres choses, les activités à venir ainsi que des informations spécifiques concernant l’offre de services en réadaptation de l’INLB en déficience visuelle uniquement offerte au Québec.

Grâce à cette belle collaboration avec les services administratifs de l’INLB qui nous transmettent au trois mois une liste des nouvelles coordonnées électroniques des usagers intéressés à recevoir de l’information en provenance principalement du Comité, cela nous a permis d’atteindre au 31 mars 2025, un total de 844 abonnés inscrits sur la liste d’envois « l’Usager-Express ». Durant la dernière année, nous avons envoyé 47 infolettres regroupant 124 communiqués à la liste de diffusion et publié certains communiqués contenus dans ces infolettres sur notre page Facebook.

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, nous avons effectué un total de 141 publications sur la page Facebook du Comité. Les communiqués diffusés dans l’infolettre y sont publiés, en autant que le contenu se prête à ce mode de transmission, et certaines publications Facebook d’organismes du milieu sont partagées de temps à autre. En date du 31 mars 2025, la page Facebook du Comité compte un total de 227 mentions « j’aime » et 259 personnes sont abonnées à la page. Notons que notre page Facebook regroupe des usagers qui ne sont pas nécessairement abonnés à « l’Usager-Express ».

Durant l’année, nous avons enregistré huit éditions du « Journal-Parlé » et le nombre d’écoutes variait entre 23 et 76 écoutes mensuelles. Le « Journal-Parlé » demeure un mode de communication toujours pertinent pour les usagers n’ayant pas accès à Internet. En tout, le *Journal-Parlé* a été écouté à 555 reprises cette année.

Les informations transmises sur ces modes de communication portaient principalement sur l’AGA des usagers de l’INLB, les services offerts à l’INLB, les travaux et autres encombrements entravant l’accès au siège social de l’INLB à Longueuil, ainsi que sur les activités du milieu de la déficience visuelle. Nous profitons également de ces diverses plateformes de communication pour publiciser le contenu présent sur l’Extranet de l’INLB, lequel contient de nombreuses ressources particulièrement utiles pour la clientèle de l’INLB.

Grâce à l’appui financier de la Fondation de l’INLB, des fonds ont permis de soutenir le poste de la personne-ressource à temps partiel, avec une moyenne de 10 heures de travail par semaine. Ce soutien a contribué à assurer une meilleure continuité dans les actions du Comité, tant au niveau de la coordination que du soutien aux usagers.

Par ailleurs, le Comité a poursuivi ses efforts d’amélioration de ses outils de communication. Des investissements ont été réalisés pour mettre à jour les systèmes informatiques utilisés pour la diffusion des infolettres. En effet, l’infolettre hebdomadaire « L’Usager-Express » a connu une importante transition technologique avec son passage à la plateforme WordPress, liée à un système d’envoi massif de courriels. Cette migration a permis d’améliorer la structure, l’accessibilité et l’ergonomie de l’infolettre, tout en facilitant sa rédaction, sa diffusion et la collecte de statistiques. Après plusieurs mois de travail acharné, le Comité a officiellement inauguré cette nouvelle plateforme le 5 mai 2024, en diffusant une première infolettre par le biais de ce nouveau système.

De plus, des signets avec une carte d’affaire détachable contenant les coordonnées du Comité des usagers de l’INLB sont toujours disponibles gratuitement au siège social de l’INLB à Longueuil et dans ses différents points de services. Des copies du signet existent en braille et il est aussi disponible en téléchargement sur le site Web Santé-Montérégie dans la section réservée au Comité des usagers de l’INLB.

Enfin, le Comité reste à la disposition du Service des communications du CISSS-MC pour évaluer l’accessibilité Web du site Internet Santé-Montérégie. Nous faisons donc régulièrement part de nos observations à cet égard auprès de la personne responsable au sein du Service des communications du CISSS-MC, afin d’améliorer l’accessibilité de ce site Web.

### 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 2024-2025, la Veille technologique sur les dispositifs pour les clientèles avec déficiences (V-TeDDS) s’est poursuivie, menée par le Service de la recherche et de l’innovation de l’INLB. À terme, ce projet vise à améliorer la qualité de vie des usagers à travers l’acquisition et l’évaluation de différents dispositifs, d’appareils et d’outils de réadaptation accessibles à la clientèle de l’INLB.

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 évaluations effectuées des dispositifs, partage son expertise et évoque les besoins des usagers en matière d’applications et d’aides techniques pertinentes.

Par ailleurs, sur la base des données réclamées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans la reddition de comptes, le Comité des usagers demande à accéder au tableau de bord utilisé par la direction de l’INLB, afin de connaître et d’assurer un meilleur suivi du nombre d’usagers desservis et des délais d’attente dans les différents services de réadaptation offerts par l’INLB.

Un comparatif de toutes ces données du tableau de bord est fourni par la direction de l’INLB à chaque rencontre du Comité. Par cet outil, le Comité entend suivre l’évolution du délai moyen d’accès aux services en réadaptation par catégories de programmes : (Enfance/Jeunesse, Adultes, Aînés, Basse vision), etc., selon le degré de priorité des besoins des usagers (urgent, élevé ou modéré).

En outre, cela nous permet de vérifier la conformité des délais d’accès aux services en réadaptation en déficience visuelle avec les critères établis dans le Plan d’Accès aux services du MSSS.

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

* L’implantation de la nouvelle gamme de services en DV;
* 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 en réadaptation;
* Les moyens pris pour améliorer le système de reconnaissance vocale téléphonique;
* Le projet SENSÉ;
* Les stratégies mises en place par l’INLB pour garantir la sécurité des usagers lors de leurs déplacements vers le siège social compte tenu des travaux réguliers près du siège social de l’INLB;
* Les démarches entreprises auprès de la RAMQ pour l’attribution du Victor Reader Stream 3e génération;
* Les démarches à effectuer pour assurer une bonne communication du personnel de l’INLB avec les usagers;
* La mise en place d’une boîte vocale du projet pilote pour recevoir de l’aide ponctuelle en communication informatique adaptée;
* Les démarches entreprises pour remettre sur pied le catalogue accessible sur le site web du Comptoir des Ventes;
* Suivi sur les projets de recherche.

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

Les membres du Comité des usagers ont participé activement à différents comités durant l’année, afin de bien représenter, défendre les droits et promouvoir les intérêts des usagers de l’INLB.

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

Les deux membres désignés représentant le Comité des usagers de l’INLB au sein du CUCISSS-MC en 2024-2025 sont : Madame Francine Boulet et Monsieur Mario Boulet.

Madame Boulet occupe le poste de deuxième vice-présidente au sein du CUCISSS-MC. Ces personnes ont alternativement représenté le Comité au cours des cinq (5) réunions régulières et des quatre (4) réunions du comité exécutif organisées par le CUCISSS-MC en 2024-2025.

Ces rencontres nous permettent de mieux faire remonter nos préoccupations au conseil d’administration du CISSS-MC, entre autres, dans le cadre des travaux entourant la mise en place de Santé Québec. Conscients des changements majeurs qu’impliquera cette nouvelle structure de gouvernance, les membres du Comité ont pris position pour défendre la place, la représentativité et la voix des usagers vivant avec une déficience visuelle au sein du nouveau réseau.

L’émergence de Santé Québec soulève des enjeux importants quant à la reconnaissance du rôle des comités d’usagers, à leur autonomie et à leur capacité d’agir concrètement dans la protection des droits des usagers. Le Comité des usagers de l’INLB s’est donc investi avec rigueur et vigilance afin de porter les préoccupations des usagers, de faire valoir l’importance de leur implication dans les décisions et de s’assurer que leurs besoins spécifiques soient pris en compte dans la transformation du système.

Mentionnons également que nos interventions au CUCISSS-MC portent entre autres sur la nécessité de garantir et d’améliorer l’adaptation des documents en formats accessibles, ainsi que d’assurer l’accessibilité universelle dans l’ensemble des édifices publics du CISSS-MC.

#### FONDATION DE L’INLB

Le Comité des usagers remercie beaucoup la Fondation de l’INLB d’accepter de financer des projets pour les usagers de l’INLB, ainsi que de soutenir financièrement le Comité afin de lui permettre de bien réaliser ses activités.

#### COMITÉ DE PROJETS DE RECHERCHE ET INNOVATION (CRI)

Madame Lise Bourassa a été désignée pour représenter le Comité des usagers de l’INLB au comité de projets de recherche et innovation (CRI). Entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025, il y a eu deux réunions de ce comité pour discuter de différents projets de recherche, innovants et développés en partenariat, qui ont été présentés lors de ces rencontres.

Lors de la phase 1, le comité détermine s’il y a un intérêt pour les projets présentés et les analyses selon les critères établis. Si c’est le cas, le comité demande à l’organisme partenaire d’écrire un document plus détaillé, afin que le comité passe à la phase 2 et décide de financer ou non le projet recommandé.

Lors de la première réunion, trois projets en partenariat ont été revus. Deux d’entre eux ont été approuvés pour passer à la phase 2. Quant au dernier projet, le comité a demandé au soumissionnaire de fournir des éclaircissements et de resoumettre le projet de nouveau en phase 1.

Lors de la deuxième rencontre, les deux projets ayant atteint la phase 2 ont soumis leurs demandes en phase 2 et le dernier soumissionnaire a présenté à nouveau son projet en phase 1. Les trois demandes nécessitaient des éclaircissements et lorsque les nouvelles demandes seront prêtes, elles seront présentées au comité de gestion du Fonds-INLB.

Le comité de projets de recherche et innovation (CRI) a cependant cessé ses activités le 18 mars 2025 en tant qu’instance distincte et est désormais intégré au comité de gestion du Fonds-INLB.

#### COMITÉ DE GESTION DU FONDS-INLB

Madame Lise Bourassa représente le Comité des usagers de l’INLB et elle occupe le poste de présidente sur ce comité. Aucune rencontre du COGEST n’a eu lieu durant l’année 2024-2025, considérant les changements apportés à l’instance.

En outre, une nouvelle entente a été signée entre le CISS-MC et la Fondation de l’INLB afin d’assurer la continuité de la gestion du Fonds-INLB. Cependant, la mise en œuvre de la Loi 15 limite désormais la composition du comité de gestion (COGEST) à sept (7) membres, ce qui entraîne le retrait de certains représentants de l’INLB. Le Comité des usagers sera toujours représenté sur ce comité.

Ce comité, bien que restructuré, devra tout de même rendre des comptes au conseil d’administration du CISSS-MC, même si ce dernier n’est plus constitué selon la forme antérieure. L’entente en vigueur devra être accompagnée d’un nouveau règlement précisant, notamment, la composition du comité. Le nouveau règlement devra être entérinés par les membres du comité de gestion du Fonds-INLB.

#### REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Différents membres du Comité des usagers de l’INLB ont participé à diverses activités proposées par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Ces rencontres en ligne portaient sur des thématiques essentielles telles que la défense des droits des usagers, les bonnes pratiques de représentation, ainsi que les répercussions de la mise en place de Santé Québec. En se tenant à jour sur les grandes orientations du réseau, les membres participants peuvent mieux contribuer aux travaux du Comité et enrichir les réflexions collectives sur la représentation des usagers.

La Semaine des droits des usagers, qui s’est tenue du 10 au 16 novembre 2024 sous le thème « Réaffirmons nos droits, consolidons nos gains! », visait à promouvoir le respect des droits des usagers. À cette occasion, le Comité des usagers de l’INLB a diffusé un communiqué dans son infolettre et sur ses différents canaux de communication.

#### REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPES DU QUÉBEC (RAAQ)

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

Madame 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 (3) réunions cette année. Ce comité assure un suivi sur l’accès aux services de réadaptation en déficience visuelle dans les différentes régions du Québec.

Madame Marie-Pier Brousseau, quant à elle, a été désignée pour représenter le Comité au sein du Comité Transport qui œuvre pour favoriser le déplacement autonome et sécuritaire des personnes vivant avec une déficience visuelle partout au Québec.

Monsieur Mario Boulet s’est de nouveau porté volontaire pour représenter le Comité des usagers au comité Emploi et soutien du revenu, dont les travaux devraient débuter sous peu. Ce comité s’intéresse notamment à la promotion de l’intégration et du maintien en emploi des personnes aveugles ou amblyopes à travers la sensibilisation des employeurs et l’amélioration de mesures comme le Contrat d’intégration au travail (CIT). D’ailleurs, le Comité des usagers de l’INLB a fait de la sensibilisation auprès des instances concernées en ce qui a trait à la réduction considérable de la subvention des contrats d’intégration au travail.

De plus, le RAAQ est un acteur-clé dans la défense et la promotion d’une offre de services publiques de réadaptation en déficience visuelle de qualité partout au Québec. Il a d’ailleurs produit un guide de familiarisation avec les services de réadaptation en déficience visuelle s’adressant aux personnes ayant reçu un diagnostic de perte de vision, ainsi qu’à leurs proches. Ce guide d’information est offert en formats PDF, audio et HTML, et peut être téléchargé à partir du site Web du RAAQ.

Madame Francine Boulet a assisté à l’Assemblée générale annuelle du RAAQ, qui s’est tenue le 14 septembre 2024 en format hybride (présentiel à l’Hôtel Universel de Montréal et en ligne via Zoom). À cette occasion, les membres ont discuté de la révision des statuts et règlements, ainsi que de sujets d’actualité tels que le braille abrégé, l’accessibilité numérique et les aménagements piétonniers. Deux conférences ont été présentées, dont l’une portait sur les résultats d’une étude sur les aménagements urbains adaptés, et l’autre sur les enjeux numériques pour les personnes handicapées visuelles.

À l’occasion de la Semaine de la canne blanche, qui s’est déroulée du 3 au 7 février 2025, le RAAQ a mis en lumière les enjeux liés à la réadaptation en déficience visuelle. À cette occasion, le RAAQ a publié un état de situation sur les services de réadaptation, incluant les délais d’attente, les problématiques régionales observées et plusieurs recommandations. Ce document se trouve sur le site Web officiel du RAAQ. Il a également lancé le projet “Histoire de réadapt”, une série de capsules audio diffusées sur Facebook et YouTube, présentant les parcours de réadaptation de différentes personnes handicapées visuelles ainsi que les embûches pouvant en découler.

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

La personne-ressource du Comité, Madame Marie-Pier Brousseau, a assuré la permanence en remplacement de Madame Laëtitia Larabi à partir du mois de juillet 2024. Ce travail consiste, entre autres choses, à servir tout usager ayant besoin de références, d’assistance et d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. Les usagers désirant s’adresser au Comité peuvent le faire par courriel ou par téléphone.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l’année, le Comité des usagers de l’INLB a tenu six (6) réunions, (cinq réunions régulières et une réunion statutaire), qui se sont toutes déroulées à distance par visioconférence via la plateforme Zoom. Lors de ces réunions, nous avons reçu la visite de six (6) invités qui étaient :

* M. Étienne Veilleux, directeur de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Mélanie Gagné, nouvelle adjointe du directeur de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Myriam Fortin, conseillère-cadre des programmes DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Sihame Mentag, nouvelle gestionnaire de programme au secteur Aînés à la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Annie Tassé, ancienne gestionnaire de programme au secteur Aînés à la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Aline Desfossés, chef du Service des aides techniques (SAT), du Service de l'adaptation de l'information (SAI) et du programme Transport et hébergement de la DITSA/DP et DV 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 de l’accès à ces services en réadaptation en déficience visuelle. 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 des rencontres ponctuelles avec certains des gestionnaires susmentionnés, afin d’assurer un suivi sur le tableau de bord, de peaufiner le plan de communication avec les usagers et d’assurer d’autres suivis réguliers du Comité.

## **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 caractère intrusif et rébarbatif du questionnaire d’évaluation initiale des besoins au Service accueil, évaluation et orientation (AEO) dans le cadre d’une nouvelle demande de service;
* Le système de reconnaissance vocale défectueux du répondeur téléphonique de l’INLB;
* Des difficultés d’obtention de documents nécessaires à l’admissibilité à un chien-guide;
* Des délais importants dans la mise à jour de logiciels adaptés;
* Le manque de soutien lors de certaines demandes d’aide au Service des aides techniques (SAT);
* Des délais d’attentes ou des absences de suivis adéquats en Basse vision et en communication en informatique adaptée;
* Des problèmes de communication et une grande confusion dans certains suivis.

Dans la plupart de ces cas, les gestionnaires de l’INLB ont répondu dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui ont exprimé leur insatisfaction auprès du Comité des usagers, en apportant des correctifs et des mesures d’amélioration aux problématiques soulevées. Quant aux insatisfactions liées aux lourdeurs administratives et à la complexité des trajectoires de services, 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 portées à l’attention du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

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 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 de l’INLB pour son précieux soutien financier;
* La compagnie Ekloweb pour l’accessibilité de la plateforme Web de l’infolettre.

## **7. RAPPORT FINANCIER 2024-2025 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2025-2026**

Le rapport financier 2024-2025 et les prévisions budgétaires 2025-2026 sont joints au présent document.

## **8. SIGNATURE**

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

Signature du président/présidente

Date : 31 mars 2025

FB/ab

ANNEXE

# **PLAN D’ACTIONS 2025-2026**

Pour 2025-2026, le Comité des usagers de l’INLB souhaite réaliser les principales actions prioritaires suivantes :

* Rédiger et diffuser des capsules d’informations sur la liste d’envoi;
* Obtenir le soutien financier de la Fondation de l’INLB pour la réalisation d’un nouveau projet de communication;
* Continuer la représentation auprès des instances concernées dans le but de toujours améliorer la condition de vie des usagers;
* Assurer un suivi auprès de l’INLB concernant le projet de soutien ponctuel en informatique adaptée, afin qu’un service plus souple et réactif soit mis en place;
* S’assurer que la refonte du catalogue du site Web du comptoir des ventes respecte les standards d’accessibilité numérique et réponde aux besoins des usagers;
* Poursuivre la sollicitation auprès du MSSS pour augmenter le budget annuel de fonctionnement du Comité;
* Suivre de près la mise en œuvre de Santé Québec et ses impacts sur les services rendus aux usagers.