# **SURTITRE**

Comité des usagers de l'Institut Nazareth et Louis-Braille

# TITRE

Rapport annuel 2011-2012

# EXTRAIT

Nous voici parvenus au moment d’établir le bilan des activités réalisées par le Comité des usagers de l’Institut Nazareth et Louis-Braille durant l’année 2011-2012. Nous avons eu une année bien active en préoccupations et en implications. L'année s’est alors bien écoulée depuis la dernière Assemblée générale annuelle des usagers qui s’est tenue le 29 octobre 2011. Nous tenterons donc de dresser un portrait le plus complet de la situation afin de bien illustrer toutes les activités réalisées du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

C'est en effet avec beaucoup de plaisir que nous vous présentons l'ensemble des activités accomplies durant l'année 2011-2012. Les droits et les intérêts des personnes ayant une déficience visuelle ont été défendus afin de favoriser l'amélioration de leurs conditions de vie. En parcourant le présent rapport, vous constaterez nos nombreuses préoccupations et notre implication active dans la communauté.

CONTENU

## Composition du comité

Le Comité des usagers est formé des membres suivants : Madame Francine Boulet présidente, Messieurs Mario Boulet vice-président, Marc Brisson trésorier, Jérôme Plante secrétaire et Mesdames Marie-Claude Lavigne et Marie-Douce Fugère conseillères. Madame Maude-Julia Blanchet occupe le poste de responsable de la permanence.

Suite à la démission de Monsieur Yvon Provencher en novembre 2011, le Comité a convenu de ne pas recruter un nouveau membre et d’attendre aux élections des usagers qui auront lieu en juin 2012 pour compléter le comité. Nous tenons à remercier infiniment Monsieur Provencher pour sa précieuse collaboration et son implication.

## Sommaire

Rencontres du Comité

Conseil d'administration

Informations aux usagers

Dossiers de promotion

Comités internes

Plaintes et insatisfactions

Activités de représentation

Remerciements

Annexe 1
Liste des comités

Annexe 2
Bilan d'accompagnement aux plaintes et aux insatisfactions

Actions prioritaires 2012-2013

## Rencontres du Comité

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu quatre réunions régulières. Notons que lors de ces rencontres, le Comité a reçu la visite de deux invités. Tout d’abord, Monsieur Tommy Théberge, responsable du Service des aides techniques (SAT) a expliqué le fonctionnement du SAT et son réaménagement. Ensuite, Madame Danièle Gagnon, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services à l’INLB a présenté le rapport annuel des plaintes, des insatisfactions et des satisfactions. Les échanges avec ces invités nous ont permis d’être mieux informés concernant divers événements et de leur transmettre nos préoccupations.

Retour au sommaire

## Conseil d'administration

Pendant l'année, nous avons participé à six réunions régulières du conseil d’administration de l'INLB et à l’assemblée annuelle publique d’information qui a eu lieu le 20 septembre 2011. Mentionnons qu’à l’automne 2011, le Comité des usagers a désigné les deux représentants des usagers : Mesdames Francine Boulet et Marie-Douce Fugère pour siéger en tant qu’administratrices au sein du conseil d’administration de l'établissement. Leur mandat sera désormais d’une durée de quatre ans. Madame Fugère siège également au comité administratif qui veille à la préparation des réunions du conseil d'administration.

En plus, Mesdames Boulet et Fugère se partagent différents comités découlant du conseil d’administration. Madame Marie-Claude Lavigne a été nommée en janvier 2012 comme représentante des usagers pour siéger au comité d’agrément.

Retour au sommaire

## Informations aux usagers

Afin de renseigner davantage les usagers, nous diffusons de l’information via une liste de diffusion l’Usager-Express, de même que par le Journal Parlé, accessible par téléphone. Les mêmes renseignements sont transmis aux usagers par ces deux modes de communication.

Cette année, nous avons produit 50 envois de l’Usager-Express et enregistré 50 éditions du Journal Parlé. En moyenne, trois communiqués sont diffusés chaque semaine. L’information transmise porte autant sur les services offerts que sur les activités organisées à l’INLB. Nous informons aussi les usagers sur les événements et les nouvelles de la Fondation de l’INLB.

Les chiffres liés à la consultation du Journal Parlé varient d'un mois à l'autre, entre 450 à près de 900 écoutes comptabilisées mensuellement, ce qui constitue une légère diminution comparativement aux données de l’année précédente. Quant au nombre de membres inscrits sur la liste de diffusion l’Usager-Express, nous avons enregistré, dans la dernière année, une augmentation de 17 abonnés. Au 31 mars 2012, 210 membres étaient inscrits sur la liste de diffusion. Nous sommes toujours très satisfaits de ce merveilleux mode de communication, mais nous espérons recruter davantage d’abonnés afin d'informer toujours plus d'usagers.

Nous profitons également des envois postaux de l’INLB pour transmettre de l’information aux usagers. De plus, nous utilisons à l’occasion les modes de communication du milieu de la déficience visuelle pour diffuser de l’information afin de pouvoir joindre un plus grand nombre d’usagers.

Pour la prochaine année, nous entendons maintenir la transmission du contenu du Journal Parlé et celui de la liste de diffusion l’Usager-Express à chaque semaine dans le but de tenir davantage informés les usagers et pour garder leur intérêt concernant les dossiers les plus pertinents de l’INLB ainsi que sur les événements importants de la Fondation de l'INLB.

Retour au sommaire

## Dossiers de promotion

### Santé et services sociaux

Suite à la réception de la circulaire du Ministère de la santé et des services sociaux en mars 2011 obligeant les comités des usagers à écouler leur surplus budgétaire, le Comité des usagers de l’établissement a constaté que son surplus accumulé était de 18 661,18 $. L’INLB et le Comité ont alors convenu de dépenser la somme de 15 800,00 $ en acquisition d’équipement informatique pour l’amélioration de la qualité des services aux usagers. Ainsi, le Comité des usagers a mis à jour son poste informatique adapté et l’autre partie du montant a servi à l’achat d’afficheurs braille lors de réparation.

En fait, le MSSS n'acceptera plus, désormais, qu'un comité des usagers accumule plus de 50% du budget annuel qui lui est versé, sans quoi il procédera à un ajustement des versements jusqu'à ce que le surplus accumulé représente une somme inférieure ou égale à 50% du budget annuel. Le budget de fonctionnement du Comité des usagers passe également de 6 902,00 $ à 6 020,00 $ par année. Le Comité des usagers recevra donc son budget annuel en deux versements, soit 3 010,00 $ en juin et l’autre 3 010,00 $ en septembre.

Par ailleurs, le Comité des usagers s’est joint au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) pour envoyer en novembre 2011 au Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) une lettre d’appui concernant le retard du deuxième paiement de septembre. Le MSSS a répondu en s’excusant du retard de paiement qui était lié aux problèmes de leur système informatique.

### Révision des règlements généraux et mode d’élection

Cette année, le Comité a enfin complété la révision de ses règlements de fonctionnement dont l’une des modifications principales touche le mode d’élection des membres du Comité des usagers. L’assemblée générale annuelle des usagers du 29 octobre 2011 a ratifié cette nouvelle mouture de nos règlements généraux. Les élections des membres du Comité des usagers se tiendront donc aux trois ans et se feront dorénavant durant l’assemblée générale annuelle des usagers.

### Révision de la politique de soutien technique et matériel

En mars 2012, le Comité des usagers a adopté la révision de la politique de soutien technique et matériel. Cette politique vise le soutien technique et matériel que l’établissement accorde au Comité.

Retour au sommaire

## Comités internes

Le Comité des usagers prend part à divers comités internes (voir l’Annexe I).

### Comité Ludothèque

En juin 2011, le Comité des usagers apprenait l’abolition de ce comité dû aux changements apportés dans son mode de fonctionnement. Désormais, les nouvelles acquisitions de jeux de la Ludothèque seront seulement évaluées par le comité d’évaluation des aides techniques.

### Comité de la recherche

Ce comité s’est réuni à quatre reprises au cours de l’année. Madame Marie-Claude Lavigne est la représentante des usagers siégeant sur ce comité. Le comité de la recherche a effectué le suivi de 34 projets en cours, 11 projets complétés et 11 nouveaux projets durant l’année. Ce comité accorde le financement nécessaire pour démarrer les nouveaux projets. Signalons que l’INLB a tenu, le 7 février 2012, le 14e Symposium scientifique sur l’incapacité visuelle et la réadaptation sous le thème « Incapacités multiples : Mesures et interventions ».

### Comité de gestion des risques

Durant l'année, ce comité a tenu deux réunions régulières. Madame Francine Boulet est la représentante des usagers siégeant sur ce comité. Au cours de l’année, une procédure portant sur les punaises de lit a été élaborée. Une démarche touchant l’hygiène et la salubrité s’est poursuivie et une procédure à cet égard a aussi été adoptée en mars 2012. Soulignons qu’aucune mesure n’a été portée à l’attention du comité d’évaluation des mesures de contrôle.

Pour l’année 2011-2012, un total de six événements a été déclaré à la responsable de la gestion des risques et analysé par le comité. Quant aux motifs de ces événements, trois ont trait à la catégorie « chute » alors que les quatre autres ont été classés dans la catégorie « autre ». Ces derniers sont en lien avec la confidentialité. Un événement a toutefois impliqué deux usagers. Aucun des événements survenus au cours de l’année n’a donné lieu à des recommandations du comité de gestion des risques. Notons que comparativement aux bilans des déclarations d’événements des dernières années, celui-ci est relativement stable et demeure peu élevé.

### Comité organisateur du 150e anniversaire de l’INLB

En janvier 2012, ce comité a déposé un bilan positif des activités qui se sont déroulées au cours de l’année 2011 dans le cadre du 150e anniversaire de l’INLB. Le Comité des usagers a rédigé un court texte sur la Petite histoire du Comité qui a été publié sur le site Internet du 150e anniversaire de l’INLB.

Retour au sommaire

## Plaintes et insatisfactions

Cette année, le Comité des usagers n’a pas reçu de plainte. Il a traité trois insatisfactions. (Voir Annexe II).

Les problématiques soulevées touchaient l’accès au service en communication informatique, le prêt, le remplacement et la réparation d’équipement ainsi que des aspects du Service des aides techniques et du Service de l’adaptation de l’information en médiats substituts. Dans tous les cas, l’Institut a pu répondre dans un délai raisonnable aux besoins des usagers qui avaient fait part de leur insatisfaction.

Retour au sommaire

## Activités de représentation

Voici la liste des activités auxquelles le Comité des usagers a pris part dans le cadre du 150e anniversaire de l’INLB :

* Deux fêtes reconnaissances de plaques commémoratives dont l’une à la Place des Arts le 26 mai 2011 et l’autre le 15 septembre 2011 au Jardins Botanique;
* 1er octobre 2011, porte-ouverte à l’INLB;
* 8 novembre 2011, spectacle-bénéfice de Gregory Charles;
* 7 février 2012, 14e Symposium scientifique sur l’incapacité visuelle et la réadaptation sous le thème «Incapacités multiples : Mesures d’interventions».

De plus, le Comité des usagers a participé à l’assemblée générale annuelle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

Retour au sommaire

## Remerciements

Avant de conclure ce rapport, nous tenons à remercier infiniment l’INLB pour le support constant qu’il donne au Comité des usagers en tentant de répondre favorablement à ses nombreuses interrogations et en l'aidant dans la réalisation de ses activités. De plus, nous remercions sincèrement la Fondation de l’INLB pour ses dons généreux qui sont remis à chaque année aux usagers de l’établissement.

En terminant, nous envisageons la prochaine année avec confiance, convaincus que l'équipe sera désireuse de perpétuer avec vigueur les valeurs et les principes véhiculés par ses membres.

Le Comité des usagers garde toujours à cœur le mandat qui lui est confié, soit celui de mettre en place des moyens pour voir au respect de l'usager sous toutes ses formes. À cet effet, nous vous invitons à prendre connaissance du plan d’actions préparé pour l’année 2012-2013. Vous constaterez que nous vous proposons des projets, des idées et des actions mises de l'avant avec ce constant souci de mettre au premier plan les préoccupations et les besoins des usagers par rapport à la qualité des services offerts par l'INLB.

Francine Boulet, présidente

Jérôme Plante, secrétaire

Retour au sommaire

## Annexe 1

### Liste des comités

#### Comité de la recherche

Ce comité soutient la recherche et le développement. Il a comme objectif de supporter les intervenants dans l'élaboration de projets de recherche et de les aider dans la présentation de ceux-ci à diverses instances. Les projets soumis doivent :

* Permettre de cerner une problématique particulière touchant l'adaptation/réadaptation des personnes avec une déficience visuelle;
* Établir l'état de la situation en rapport à des stratégies d'intervention ou à des outils dans le but de procéder à une expérimentation de ceux-ci;
* Favoriser la collaboration entre intervenants et chercheurs dans la réalisation de projets pilotes;
* Produire des données préliminaires pour établir la faisabilité de nouveaux projets ou explorer de nouvelles stratégies d’intervention propres à l'adaptation et à la réadaptation.

Ce comité se réunit environ cinq fois par année et il est formé de la coordonnatrice de la recherche, du directeur des services professionnels en réadaptation (DSPR), d'un cadre clinique, d'un chercheur, d'un intervenant en réadaptation et d'un représentant des usagers. Il est en étroite relation avec le Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation (CRIR) du Montréal métropolitain.

#### Comité de gestion des risques

Le mandat de ce comité consiste à adopter un règlement de fonctionnement et appliquer des mesures préventives afin de contrer les incidents et accidents qui surviennent lors de prestation de services. Le comité se compose des membres suivants : du directeur des services professionnels en réadaptation (DSPR), du directeur des services administratifs (DSA), de la responsable de la gestion des risques, d'un intervenant clinique et d'un représentant des usagers.

Retour au sommaire

## Annexe 2

### Bilan d'accompagnement aux plaintes et aux insatisfactions

Avant tout, il est important de préciser qu'une plainte est considérée comme telle lorsque l'usager nous fait part de son désir de déposer une plainte, tandis qu’une doléance est considérée comme une insatisfaction lorsque l'usager qui l'énonce précise qu'il ne veut pas porter plainte. Notez que toutes les plaintes et les insatisfactions mentionnées dans ce rapport sont émises par les usagers eux-mêmes, soit en ayant contacté la permanence du Comité des usagers par téléphone ou par écrit.

En fait, les plaintes peuvent alors être adressées directement au Comité des usagers de l'INLB ou bien à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l’Institut avec une copie conforme pour le Comité. Dans ce cas, elles seront enregistrées comme étant des plaintes reçues par le Comité des usagers puisqu'il en effectuera le suivi jusqu'au redressement de la situation.

Le tableau ci-dessous présente les plaintes et les insatisfactions reçues au Comité des usagers de l'INLB du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nb de plaintes | Motif | Nb d’insatisfactions | Motif |
| 0 | - | 1 | Prêt, remplacement et réparation d’équipement informatique |
| 0 | - | 2 | Production de grilles de Sudoku en braille et calendrier en braille informatique |

Nous comptons donc au total trois insatisfactions. À ce jour, les dossiers ont tous été réglés.

## Actions prioritaires 2012-2013

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers propose de poursuivre les actions déjà amorcées dans ses principaux axes d’intervention, soit : la promotion et la défense des droits et des intérêts des usagers de l’INLB, le développement de la vie associative, sa mission d’information auprès des usagers de l’établissement et le partenariat avec le milieu associatif des personnes ayant une déficience visuelle.

De plus, le Comité des usagers souhaite collaborer à l’adaptation du dépliant produit par le MSSS sur la procédure d’examen des plaintes. Le Comité des usagers en collaboration avec l’INLB et le milieu associatif doit veiller à ce que les documents fournis avec les aides techniques soient aussi accessibles en français et en médias substituts. Le Comité des usagers veut s’assurer de la place qu’occupe le braille dans les services de réadaptation. Enfin, le Comité des usagers souhaite participer à l’amélioration du processus d’évaluation des besoins et au suivi après un épisode de services.

Retour au sommaire