COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2019-2020**

Comité des usagers de L’Institut Nazareth

et Louis-Braille (INLB)

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

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

## **1. MOT DU PRÉSIDENT**

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

Incertitude. Voilà le mot qui caractérise le mieux la période exceptionnelle que nous vivons présentement. La crise sanitaire de la COVID-19 amène de nombreux défis dans tous les domaines de l’activité humaine et de nombreux changements sont à prévoir dans nos façons de faire. Le domaine de la réadaptation n’échappe pas à ces bouleversements. Il est évident que la réadaptation en déficience visuelle après la crise aura subi d’importantes mutations par rapport à ce qu’elle était auparavant.

Notre objectif, en tant que Comité des usagers, sera de s’assurer que vous continuiez de recevoir les services auxquels vous avez droit et que la qualité des services que vous recevez sera au rendez-vous. Nous exercerons donc notre mandat avec toute la vigilance requise et nous veillerons à ce que vos droits en tant qu’usagers du Réseau de la santé soient respectés. Nous sommes votre porte-parole auprès de l’INLB. Si vous avez besoin d’informations, d’aide ou d’assistance durant votre parcours à l’INLB, n’hésitez surtout pas à nous contacter ! Nous transmettrons vos préoccupations à la direction. Nous vous accompagnerons si vous avez une insatisfaction à signifier ou si vous souhaitez porter plainte. Nous sommes là pour vous ! Bonne lecture !

Président : Jérôme Plante

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

Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 463-1710, poste 363

Courriel : comite.usagers.inlb@ssss.gouv.qc.ca

Répondant de l’INLB : 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 2019 au 28 mai 2019, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait comme suit :

M. Jérôme Plante, président;

M. Simon Dufour Boisvert, vice-président;

Mme Francine Boulet, secrétaire;

M. Marcel Chagnon, trésorier;

M. Mario Boulet, conseiller;

Mme Catheryne Houde, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

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

Mme Mireille Manavella, personne-ressource.

Dans le cadre de l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB, où 31 usagers étaient présents, qui s’est tenue mardi, le 28 mai 2019, M. Alexandre Bellemare a été élu par acclamation lors de l’élection d’un membre, suite à la démission de M. Marcel Chagnon.

Au cours de la réunion statutaire qui a suivi l’Assemblée générale, les membres ont **approuvé la nomination de deux membres bénévoles au sein** du Comité**, à savoir, Mme Lise Bourassa et, pour une deuxième année, le Comité a accepté la nomination de M. Jean-Marie D’Amour.**

Du 28 mai 2019 au 31 mars 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;

M. Alexandre Bellemare, conseiller;

M. Mario Boulet, conseiller;

M. Jean-Marie D’Amour, conseiller;

Mme Catheryne Houde, conseillère;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Mireille Manavella, personne-ressource (jusqu’au 21 janvier 2020);

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource (depuis le 21 janvier 2020).

## **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*. Les mêmes renseignements sont transmis aux usagers par ces trois modes de communication. Il est à noter que notre compte *Facebook* regroupe, pour la majorité, des usagers qui ne sont pas abonnés à l’«Usager-Express». Le Comité a également produit cette année, à l’aide des surplus de l’an dernier du CUCISSS-MC, un dépliant portant sur les 12 droits des usagers, en braille, en gros caractères et en format audio.

Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, nous avons diffusé 129 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 16 éditions du «Journal Parlé». L’information transmise portait autant sur les services offerts que sur les activités organisées principalement à l’INLB. Nous informons aussi les usagers sur les différents événements et les nouvelles de la Fondation En Vue de l’INLB. En outre ces derniers mois, 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 pandémie de la COVID-19.

Les statistiques liées à la consultation du «Journal Parlé» varient d'un mois à l'autre, pour une moyenne mensuelle de 58 écoutes, pour un total de **636 visites** du 1er avril 2019 au 31 mars 2020. Le «Journal Parlé» demeure encore un mode de communication pertinent pour de nombreux usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Au 31 mars 2020, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion l’«Usager-Express» s’élevait à 286 et le nombre d’abonnés sur *Facebook* était de 456. 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.

Par ailleurs, le 18 février 2020, M. Jérôme Plante, Mme Laetitia Larabi et M. Jean Talbot se sont rendus à l’Institut Raymond-Dewar à l’occasion de l’après-midi porte-ouverte, durant laquelle ils ont pu visiter les nouveaux lieux et tenir un kiosque d’information. La plupart des organismes du milieu de la déficience visuelle de la grande région de Montréal étaient présents.

### 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 2019 a été lancé le Projet d’usagers-partenaires avec le CISSS-MC. Ce projet permet la révision des procédures internes, notamment en ce qui concerne l’attestation visuelle, la grille d’analyse de l’Évaluation initiale des besoins, les délais d’attente et l’accès aux services, dans le but d’améliorer la qualité des services à l’INLB. Le Comité des usagers apporte sa voix à ce projet, entre autres lors de ses discussions avec la direction de l’INLB et par sa participation aux rencontres du Comité réadaptation, en partenariat avec la direction de l’INLB et des représentants du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM).

Le 21 novembre 2019, dans le cadre de ce projet, une usagère a participé à une rencontre avec les gestionnaires de l’INLB relativement au questionnaire d’Évaluation initiale des besoins. Des usagers-partenaires de l’INLB participent également à un projet de stage en milieu de travail. Ainsi, quelques stagiaires d’une cohorte en secrétariat médical de l’école Pierre-Dupuy seront intégrés dans un CISSS en septembre 2020.

Tout au long de l’année, les membres du Comité ont effectué des tests utilisateurs et émis des recommandations à l’équipe des communications du CISSS-MC pour s’assurer du respect des standards d’accessibilité du portail Web Santé-Montérégie.

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

Les membres du Comité des usagers ont participé à divers comités afin de représenter les intérêts des usagers de l’INLB.

COMITÉ DES USAGERS DU CISSS MONTÉRÉGIE-CENTRE

(CUCISSS-MC)

Durant l’année, M. Jérôme Plante, M. Simon Dufour Boisvert et Mme Catheryne Houde ont participé à quatre réunions régulières du CUCISSS-MC.

Ces réunions nous permettent de faire connaître nos préoccupations au conseil d’administration de l’établissement du CISSS-MC.

Le 23 avril 2019, quelques membres du Comité ont assisté à l’assemblée d’information, réunissant tous les comités des usagers et les comités de résidents du territoire, où M. Richard Deschamps, PDG du CISSS-MC, a prononcé un discours et M. Jacques Fortin, directeur qualité, évaluation, performance, éthique et LEAN, a donné une conférence.

Enfin, M. Plante a référé un usager de l’INLB pour qu’il participe à la campagne de notoriété, en collaboration avec le Cabinet de relations publiques nationales, destinée à donner de la visibilité aux comités des usagers du CISSS-MC sur les réseaux sociaux.

FONDATION EN VUE DE L’INLB

Le Comité des usagers remercie la Fondation En Vue d’avoir une fois de plus défrayé les coûts de l’envoi postal aux usagers de la documentation relative à l’AGA de 2019. Il tient également à souligner la contribution de la Fondation à l’amélioration des conditions de vie des usagers de l’INLB, notamment à travers son soutien indéfectible aux projets réalisés par l’INLB. Cependant, notons que la Fondation a récemment suspendu ses activités pour des raisons structurelles.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS-INLB

M. Jean-Marie D’Amour a été nommé président de ce comité et c’est Mme Lise Bourassa qui y représente désormais le Comité des usagers, à la place de M. Marcel Chagnon. Une rencontre a eu lieu en mai 2019, où il a été approuvé un budget de 240 000 $, incluant 46 000 $ pour les projets en partenariat, 76 000 $ pour des projets de recherche déjà prévus et les 118 000 $ restants sont gérés par le comité de projets de recherche innovation et partenariat.

COMITÉ DE PROJET DE RECHERCHE ET INNOVATION

M. Jean-Marie D’Amour a été désigné pour représenter le Comité des usagers au comité de projets de recherche et innovation et il a participé aux deux réunions de ce comité cette année.

COMITÉ RÉADAPTATION INLB/RAAMM/COMITÉ DES USAGERS

Deux rencontres de ce comité ont eu lieu cette année, auxquelles M. Jérôme Plante, M. Simon Dufour Boisvert et Mme Mireille Manavella ont participé.

Les discussions de ce comité ont porté sur la réduction des délais d’attente de prise de rendez-vous en Basse vision, sur un projet de laboratoire des technologies, sur la réévaluation de l’offre de service en communication informatique adaptée, sur le projet d’usagers-partenaires et sur le portail Web Santé-Montérégie.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Du 16 au 18 octobre 2019, M. Plante a participé au Congrès du RPCU à Rivière-du-Loup, dont le thème était : « De la simple collaboration au réel partenariat? ». M. Plante a également participé à l’AGA de ce regroupement qui a eu lieu le 16 octobre 2019.

À l’occasion de l’édition 2019 de la Semaine des droits des usagers du Réseau de la santé et des Services sociaux, qui s’est tenue du 19 au 27 septembre 2019 sous le thème : « Usagers et proches, au cœur des décisions! ». Le Comité des usagers de l’INLB a publié, dans ses différents canaux de communication, un article portant sur les 12 droits des usagers ainsi que sur son rôle plus spécifique.

COMITÉ RÉADAPTATION DU REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPES DU QUÉBEC (RAAQ)

Le 23 mai 2019, le Comité des usagers de l’INLB a adhéré au RAAQ en tant que membre affinitaire. Mme Laetitia Larabi a été désignée pour représenter le Comité des usagers de l’INLB au sein du comité réadaptation du RAAQ et a participé à deux réunions de ce comité. Ce comité a notamment rédigé un projet d’offre de service idéale en déficience visuelle au Québec, devant être acheminé au MSSS, et a amorcé une réflexion sur la réouverture du Décret des aides visuelles de la RAMQ.

Plusieurs membres du Comité des usagers ont assisté au colloque sous le thème : « Participation sociale et handicap visuel », organisé par le RAAQ le 6 septembre 2019.

M. Simon Dufour Boisvert était le délégué du Comité des usagers de l’INLB à l’AGA du RAAQ qui s’est tenue le 7 septembre 2019.

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

La personne-ressource du Comité, Mme Laetitia Larabi, est présente une demi-journée par semaine au local du Comité des usagers de l’INLB, afin d’accueillir tout usager ayant besoin d’assistance et d’accompagnement dans des démarches visant la défense de ses droits. De plus, les usagers désirant s’adresser au Comité peuvent le faire aussi par courriel ou par téléphone. Nous prenons l’engagement de rappeler ces personnes dans un délai de 48 heures. Depuis le début de la pandémie de la COVID-19, la personne-ressource travaille entièrement à distance. Elle continue d’assurer des suivis rapides aux courriels et aux appels téléphoniques.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

À l’occasion de l’AGA des usagers, où 31 usagers étaient présents, qui s’est tenue mardi, le 28 mai 2019, M. Alexandre Bellemare a été élu par acclamation lors de l’élection d’un membre, suite à la démission de M. Marcel Chagnon. Durant la réunion statutaire qui a suivi l’assemblée générale, les membres ont approuvé la nomination de M. Jean-Marie D’Amour et celle de Mme Lise Bourassa aux postes de membres bénévoles.

Le comité exécutif a tenu deux conférences téléphoniques, soit le 9 avril 2019 et l’autre le 21 novembre 2019. Les sujets discutés portaient sur entre autres : la logistique de l’AGA des usagers de l’INLB, les rapports annuels (activités et financier), la définition de tâches de la personne-ressource et le recrutement de celle-ci.

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu cinq réunions régulières, dont une par conférence téléphonique et a reçu la visite de trois 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 Sylvie Auclair, coordonnatrice des Services en réadaptation en déficience visuelle du CISSS-MC.

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

* Les difficultés éprouvées lors de l’utilisation du système téléphonique pour la prise de rendez-vous en Basse vision;
* Le délai d’attente pour l’obtention d’un rendez-vous en Basse vision;
* La complexité de la procédure pour l’obtention d’une attestation visuelle;
* La non réception du lecteur numérique le *Victor reader stream*;
* Le délai d’attente pour recevoir un service lié à l’utilisation du téléphone cellulaire;
* Le délai abusif de la livraison de lunettes fumées avec un télescope inversé intégré.

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.

Toutefois, une usagère ayant manifesté, à plusieurs reprises, des insatisfactions à l’égard de l’offre de service de l’INLB, a été référée à Mme Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services du CISSS-MC.

Le Comité des usagers de l’INLB a en outre diffusé aux usagers qui en ont fait la demande, le dépliant d’examen des plaintes et transmis le formulaire de plaintes en ligne, maintenant disponible sur la page du Commissariat aux plaintes du CISSS-MC.

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 soutien, 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);
* La Fondation En Vue de l’INLB;
* Le comité des usagers du Centre intégré de Santé et des Services sociaux de la Montérégie-Centre (CUCISSS-MC);
* Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
* Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), qui héberge sur son Publiphone le «Journal Parlé» du Comité;
* Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ).

## **7. RAPPORT FINANCIER 2019-2020 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2020-2021**

Le rapport financier 2019-2020 et les prévisions budgétaires 2020-2021 sont joints à ce document.

## **8. SIGNATURE**

JP/LL

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

Signature du président/présidente

Date : 9 juin 2020

JP/LL