COMITÉ DES USAGERS

DE

L’INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

# **RAPPORT D’ACTIVITÉS 2022-2023**

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)

## **1. MOT DE LA PRÉSIDENTE**

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

L’année 2022-2023 s’est déroulée un peu plus dans la douceur en ressentant moins la présence de la pandémie COVID-19 parce que le virus s’est atténué dans la population. Le Comité des usagers de l’INLB est toutefois demeuré bien prudent en maintenant ses réunions régulières et l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB via la plateforme de visioconférence Zoom.

Vous constaterez à la fin de la lecture du présent rapport que le Comité des usagers de l’INLB est demeuré très actif en réalisant toutes ses activités, a été très présent pour répondre aux nombreuses préoccupations des usagers et pour bien les représenter sur différents comités afin de bien exercer son rôle.

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 troisième année à la présidence, ainsi que pour tout leur précieux et constant soutien durant cette année bien mouvementée. Je remercie infiniment Madame Laetitia Larabi, la personne-ressource du Comité, pour tout son grand dévouement et pour son excellent travail accompli qui nous est fort apprécié. Enfin, je remercie l’implication durant un peu plus d’un an de Madame Sylvie Roy, qui a quitté le Comité en novembre dernier.

De plus, le Comité a suivi bien attentivement le domaine de la réadaptation qui a aussi été très confronté à cette réalité en modifiant son mode d’intervention pour éviter l’interruption ou le bri de son offre de services et d’augmenter tout délai d’attente. Car notre principal objectif, en tant que Comité des usagers, est de toujours nous assurer que vous puissiez continuer à recevoir les services auxquels vous avez droit et que la qualité des services que vous recevez demeure inchangée.

Malgré tout, je suis bien confiante que les années à venir seront meilleures puisque nous avons su relever de très beaux défis et mieux réorganisé notre mode de travail avec de nouveaux moyens de communication technologiques bien efficaces. Nous avons en plus réalisé que cette crise sanitaire de la COVID-19 nous a permis d’apporter des modifications importantes dans tout domaine de l’activité humaine afin de mieux affronter tout changement probant.

Enfin, nous continuerons à bien remplir notre mandat qui nous a été confié par le MSSS avec toute la vigilance et toute la vigueur requise et nous veillerons à ce que vos droits en tant qu’usagers du Réseau de la Santé et des Services sociaux soient toujours maintenus et bien respectés. 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!

En vous souhaitant, 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 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 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 : 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 159363

Courriels : [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 2022 au 7 juin 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;

M. Christian Forget, conseiller;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

Dans le cadre de l’Assemblée générale annuelle des usagers de l’INLB, où 33 usagers étaient présents, qui s’est tenue par visioconférence mardi, le 7 juin 2022, Madame Francine Boulet et Monsieur Mario Boulet ont été réélus par acclamation lors de l’élection de deux membres.

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, le 7 juin 2022, les membres ont donc approuvé la nomination de quatre (4) membres bénévoles au sein du Comité, à savoir : Mesdames Lise Bourassa et Line Goyette, ainsi que Messieurs Alexandre Bellemare et Jean-Pierre Beaulieu.

Du 7 juin 2022 au 31 mars 2023, la composition du Comité des usagers de l’INLB se déclinait alors comme suit :

Mme Francine Boulet, présidente;

M. Mario Boulet, vice-président;

Mme Sylvie Roy, secrétaire;

Mme Lise Bourassa, trésorière;

M. Jean-Pierre Beaulieu, conseiller et membre bénévole;

M. Alexandre Bellemare, conseiller et membre bénévole;

M. Christian Forget, conseiller;

Mme Line Goyette, conseillère et membre bénévole;

M. Jean Talbot, conseiller;

Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

Le 8 novembre 2022, Madame Sylvie Roy a présenté au Comité, par courrier électronique, sa démission à titre de membre régulière du Comité. Elle a donc été remplacée dans ses fonctions de secrétaire, à compter du 31 janvier 2023, par Madame Line Goyette.

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

### A) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Dans le but de renseigner régulièrement les usagers, le Comité diffuse de l’information via son bulletin électronique, « l’Usager-Express », ainsi que sur sa page Facebook. L’information est aussi transmise par l’enregistrement du « Journal-Parlé », accessible par téléphone.

Depuis les deux dernières années, le Comité redouble d’efforts pour accroître sa visibilité et augmenter le nombre d’abonnés à « l’Usager-Express ». Dans cette optique, la Fondation En Vue de l’INLB a octroyé une subvention au Comité pour lui permettre d’effectuer un dernier envoi postal aux usagers de l’INLB, afin de les informer sur la tenue de l’AGA et de les inviter à communiquer leur adresse courriel au Comité via un formulaire de consentement.

Par la suite, avec la collaboration des services administratifs de l’INLB, cela nous a permis de récolter près de 400 nouvelles adresses courriel d’usagers, afin de les ajouter à notre liste d’envoi de communiqués et d’infolettres. À notre demande, le service d’Accueil, évaluation et orientation (AEO), invite les nouveaux usagers de l’INLB à transmettre leur courriel au Comité en vue d’être inscrits à « l’Usager-Express ».

Cette entente avec les services administratifs de l’INLB nous permet de rejoindre le plus d’usagers possible, à mesure que ces derniers ont une première prise de contact avec l’établissement ou qu’ils réouvrent leur dossier. Cette nouvelle 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 consentent à transmettre leurs coordonnées au Comité des usagers afin de pouvoir recevoir toute information pertinente.

Entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023, nous avons envoyé 42 infolettres et publié certains des communiqués contenus dans ces infolettres sur notre page Facebook. Nous avons aussi enregistré 12 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 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 utiles pour les usagers.

Au 31 mars 2023, le nombre d’abonnés inscrits sur la liste de diffusion « l’Usager-Express » s’élevait à 582, et le nombre de personnes suivant notre page Facebook était de 216. Notons que notre page Facebook regroupe des usagers qui ne sont pas nécessairement aussi abonnés à « l’Usager-Express » et que le « Journal-Parlé » demeure un mode de communication pertinent pour les usagers qui n’ont pas accès à Internet.

Nous faisons également publier des communiqués sur le site Santé-Montérégie, dans la section réservée au Comité des usagers de l’INLB.

Dans le cadre de notre implication au sein du CUCISSS-MC, nous avons participé à plusieurs rencontres en visioconférence avec la firme Nationale chargée de relancer une campagne publicitaire qui avait été amorcée en 2019-2020, juste avant la pandémie. Cette campagne vise à mieux faire connaître les comités des usagers auprès de la clientèle. Ses modalités seront plus amplement définies dans les prochains mois. Elle pourrait alors prendre la forme de signets promotionnels et/ou d’une publicité radiophonique, par exemple dans le métro.

Enfin, le Comité reste à la disposition du Service des communications du CISSS-MC pour examiner l’accessibilité du site 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 pour mieux améliorer le site Santé-Montérégie.

### 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 2022-2023 s’est poursuivie la Veille technologique en double déficience sensorielle (V-TEDDS), menée 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 qui pourraient éventuellement faire partie des aides techniques attribuables par la RAMQ.

Conformément au principe de « l’usager-partenaire », des usagers inscrits aux différents programmes de l’INLB ont été impliqués pour tester les dispositifs à l’étude dans le cadre de la V-TEDDS. 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, partage son expertise et évoque les besoins des usagers en matière d’aides techniques. Mentionnons que nous avons transmis aux usagers, via la liste de diffusion et la page Facebook du Comité, l’invitation ainsi que l’enregistrement du webinaire du lancement officiel de V-TEDDS qui s’est tenu le 22 juin 2022.

Dans la continuité du travail entrepris l’année dernière, les membres du Comité ont poursuivi leur implication à titre d’usagers-partenaires, notamment en répondant à un sondage téléphonique sur les services de l’AEO fait par l’INLB à l’automne dernier, dont les résultats ont ensuite été présentés au Comité. Nous avons aussi continué de nous impliquer dans la réactualisation du guide d’Accueil de l’INLB : en plus du texte présentant les « 12 droits des usagers » et expliquant le rôle du Comité que nous avons composé, nous avons participé, le 26 janvier 2023, à un focus groupe pour aborder les thèmes suivants avec Madame Catherine Auger, chef de l’accès et des services administratifs :

* L’information reçue lors du premier contact téléphonique avec les usagers;
* Les ressources pertinentes à connaître en début d’épisode de service;
* Le format de la transmission d’informations aux nouveaux usagers.

Nous avons ainsi pu insister sur le fait que le jargon utilisé par l’INLB lors de l’AEO est assez compliqué et demanderait des indications écrites en plus de l’information transmise verbalement par les intervenants. Bien entendu, cette communication écrite devrait prendre la forme privilégiée par l’usager (courriel, papier, braille, etc.). Cette transmission de l’information par écrit est d’autant plus importante pour les usagers en surdicécité.

En vue d’évaluer le degré de satisfaction des usagers à l’égard des services obtenus, nous les avons invités à faire part de leur rétroaction en complétant le sondage « Expérience de l’usager », d’Agrément Canada, qui a eu lieu du 1er mai au 30 juin 2022. Nous avons aussi été amenés à valider le contenu d’un sondage téléphonique réalisé par la Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et LEAN au sujet des rendez-vous en Basse vision. Ce sondage ciblait autant les anciens que les nouveaux usagers et il a entre autres permis à l’équipe de gestionnaires en Basse vision de revoir le mode de planification des rendez-vous de suivi.

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 demande à accéder au tableau de bord utilisé par la direction afin de mieux 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). Du reste, 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 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;
* 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;
* Les stratégies mises en place par l’INLB pour garantir la sécurité des usagers lors de leurs déplacements vers l’établissement compte-tenu des travaux à la place Charles-Le Moyne;
* Les démarches à effectuer pour assurer une bonne communication de l’INLB avec les usagers.

Finalement, mesdames Francine Boulet et Laetitia Larabi ont été consultées, à titre d’usagères-partenaires, pour la mise à jour du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2022-2024 du CISSS-MC.

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

Les membres du Comité des usagers ont participé activement à divers comités afin de bien 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 : Madame Francine Boulet, Messieurs Mario Boulet et Christian Forget. Madame Boulet occupe le poste de 2e vice-présidente au sein de ce comité. Ces personnes ont alternativement représenté le Comité au cours des cinq réunions régulières organisées par le CUCISSS-MC en 2022-2023.

Ces rencontres nous permettent de mieux faire remonter nos préoccupations au conseil d’administration du CISSS-MC. Nous avons ainsi pu évoquer la question du manque de budget de fonctionnement annuel du Comité des usagers de l’INLB, de même que la possibilité de conserver les surplus budgétaires d’une année sur l’autre. Nos efforts en ce sens ont abouti à l’adoption, lors de la réunion du 17 janvier 2023, d’une résolution pour que le CUCISSS-MC envoie une lettre d’appui au RPCU afin de faire pression pour l’augmentation de notre budget annuel de fonctionnement. À cet effet, nous avons donc écrit une lettre accompagnée d’un projet de budget au PDG du CISSS-MC ainsi qu’à la directrice générale du RPCU. Cependant, il semble impossible de traiter ce dossier actuellement parce que le MSSS prévoit déposer un plan incluant des nouvelles modalités aux comités des usagers.

Aussi, nous avons signalé au CUCI le refus du Service des communications du CISSS-MC d’insérer dans le système téléphonique de l’INLB la capsule sur les « 12 droits des usagers » qui aurait permis au Comité de mieux se faire connaître par la clientèle.

Mentionnons que nous axons également nos interventions au CUCISSS-MC sur la nécessité de garantir et d’améliorer l’accessibilité universelle dans tous les édifices publics du CISSS-MC.

COMITÉ NATIONAL SUR LES ÉLECTROMÉNAGERS

Depuis mars 2022, Madame Francine Boulet représente le Comité des usagers au sein d’un comité national sur les appareils électroménagers accessibles aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle. Ce comité s’est réuni à trois reprises au cours de l’année. Il regroupe des représentants de l’INLB, du RAAQ, du RAAMM et de la Direction de la recherche du CISSS-MC. En 2022, ce comité a élaboré un sondage destiné à tous les SRDV de la province en vue de répertorier les pratiques actuelles d’adaptation des électroménagers, de repérer les appareils accessibles et d’identifier les obstacles à leur adaptation.

Pour l’instant, nous ignorons si le travail de ce comité aboutira à un projet de recherche à plus grande échelle, mais quoi qu’il en soit, en tant qu’usager-partenaire impliqué dans cette démarche, le Comité des usagers de l’INLB veille à ce qu’il ait des retombées positives concrètes pour la clientèle que nous représentons.

FONDATION DE L’INLB

Le Comité des usagers remercie la Fondation En Vue de l’INLB d’avoir accepté de financer une partie du dernier envoi postal aux usagers de l’INLB, afin d’informer ces derniers sur la tenue de l’AGA du 7 juin 2022, et pour les inviter à communiquer leur adresse courriel au Comité via un formulaire de consentement pour demeurer renseigné sur les activités à venir.

COMITÉ DE GESTION DU FONDS-INLB

Madame Lise Bourassa représente le Comité des usagers de l’INLB et elle a été nommée pour occuper le poste de présidente sur ce comité. Elle a participé à la seule rencontre de ce comité en 2022-2023.

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

Madame Sylvie Roy avait été désignée pour représenter le Comité des usagers au comité de projet de recherche et innovation, mais aucune réunion de ce comité n’a eu lieu cette année.

REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Messieurs Mario Boulet et Christian Forget étaient présents au Congrès annuel du RPCU, qui s’est tenu à Rivière-du-Loup, du 12 au 14 octobre 2022. Ce fut également pour eux l’occasion d’assister à l’assemblée générale du RPCU, qui s’est déroulée pendant le congrès. Ils ont aussi participé à des ateliers et à des panels de discussion, au cours desquels ils ont encore pu aborder la question de l’inégalité des budgets de fonctionnement des comités des usagers.

En outre, le 25 mai 2022, Monsieur Mario Boulet a assisté à la table de mission en déficience physique du RPCU pour y apporter les enjeux de la déficience visuelle.

La Semaine nationale des droits des usagers a eu lieu du 13 au 19 novembre 2022, sous le thème « Les droits des usagers : les connaissez-vous ? ». À cette occasion, le Comité a diffusé une infolettre spéciale sur ses différents canaux de communication. Nous avons aussi invité nos abonnés à assister aux webinaires organisés par le RPCU tout au long de la semaine.

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 plusieurs 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 deux réunions de ce comité cette année. Ce dernier assure un suivi sur l’accès aux services de réadaptation dans les différentes régions du Québec. Le RAAQ a entre autres mené une consultation nationale sur l’adaptation des appareils électroménagers dans le cadre des interventions en AVQ. De plus, le RAAQ est un acteur-clé dans la défense et la promotion d’une offre de services publique de réadaptation en DV de qualité partout au Québec.

Madame 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 deux réunions de ce comité cette année. Ce dernier s’assure notamment que l’information transmise par le Réseau de la Santé et des Services sociaux respecte bien les normes d’accessibilité du Web. En 2022-2023, ce comité s’est également beaucoup penché sur la promotion de l’usage du braille, y compris par les centres de réadaptation.

Monsieur 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 une réunion 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.

Madame 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 10 septembre 2022 par visioconférence.

### 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, Madame Laetitia Larabi, assure la permanence afin de servir tout usager ayant besoin 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. Nous nous efforçons de rappeler ces personnes dans un délai de 48 heures.

## **4. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l’année, le Comité des usagers a tenu six réunions, (cinq 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 huit 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 France Picard, chef de service de la Recherche et innovation, secteur d’Adaptation de l’information en médias substituts (AIMS) et chef du Service des aides techniques (SAT) de la Direction de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
* Mme Diane Lévesque, chef de service des programmes Adultes et de la Basse vision à l’INLB;
* Mme Catherine Auger, 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;
* Mme Judith Gibson Agente de planification, de programmation et de recherche à 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. 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 susmentionnées, afin d’assurer un suivi sur le tableau de bord, de travailler à la refonte du guide d’Accueil des nouveaux usagers, 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 délai abusif pour l’adaptation d’un poste de travail;
* Le délai abusif pour une intervention en orientation et mobilité dans une RPA;
* La fin de l’envoi par la poste de l’avis de convocation à l’AGA;
* La désuétude des glucomètres adaptés couverts par la RAMQ et attribués par l’INLB;
* L’absence de suivi de l’INLB après l’évaluation initiale des besoins;
* Le délai abusif du retour d’appel de l’AEO;
* La fermeture, sans avis préalable, du comptoir des ventes;
* L’absence de retour d’appel du SAT pour le remplacement d’une aide technique;
* Le délai abusif pour obtenir un rendez-vous de suivi en basse vision;
* Le délai abusif pour les retours d’appels et la prise de commandes au comptoir des ventes;
* Le manque d’organisation et de ressources humaines pour raccompagner les usagers vers le métro-Longueuil compte tenu de la dangerosité des travaux environnants le siège social de l’INLB;
* Le système de reconnaissance vocale défectueux du répondeur téléphonique de l’INLB;
* L’inaccessibilité des documents présentant la liste des aides visuelles prêtées aux usagers.

Dans la plupart 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 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 rapportées au ministère.

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 fidèles 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 pour des projets spéciaux.

## **7. RAPPORT FINANCIER 2022-2023 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2023-2024**

Le rapport financier 2022-2023 et les prévisions budgétaires 2023-2024 sont joints à ce document.

## **8. SIGNATURE**

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

Signature du président/présidente

Date : 28 mars 2023

FB/LL

ANNEXE

# **PLAN D’ACTIONS 2023-2024**

Pour 2023-2024, le Comité des usagers de l’INLB aura comme principales actions prioritaires :

* Poursuivre le 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;
* Créer un document promotionnel propre au Comité.
* Poursuivre la représentation auprès des instances concernées dans le but de toujours améliorer la condition de vie des usagers.