

COMITÉ DES USAGERS  
DE  
L'INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE

**RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024**

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 2023-2024 s'est bien déroulée pour le Comité des usagers de l'INLB. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, 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).

Tout d'abord, 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 quatrième année consécutive à la présidence, ainsi que pour leur précieux et constant soutien apporté durant cette année bien mouvementée.

Je tiens à remercier énormément Madame Laetitia Larabi, la personne-ressource du Comité qui a quitté son poste à la fin de décembre 2023, pour tout son grand dévouement et pour tout son excellent travail accompli que nous avons fort apprécié tout au long des quatre dernières années. En janvier 2024, Madame Larabi a accepté d'occuper un poste de conseillère au sein du Comité en tant que membre bénévole.

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 de la réadaptation à l'INLB pour éviter tout délai d'attente dans les différents programmes, car notre grand 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 maintenue, voire 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'informations, 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, je demeure confiante que les années à venir seront davantage meilleures avec l'application de la Loi 15, qui souhaitons-le, nous permettra de pouvoir relever de plus grands défis en ayant les moyens nécessaires pour bonifier notre offre de services et de nous permettre de réaliser de nouveaux projets.

Je vous souhaite, une bonne lecture!

Présidente : Francine Boulet

Adresse postale : 1111, rue St-Charles Ouest, tour Ouest 3e étage  
Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450-463-1710 ou sans frais : 1-800-361-7063, poste 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.csssclm16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:etienne.veilleux.csssclm16@ssss.gouv.qc.ca)

## **2. COMPOSITION DU COMITÉ**

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 6 juin 2023, la composition du Comité des usagers de l'INLB se déclinait comme suit :

- Mme Francine Boulet, présidente;
- M. Mario Boulet, vice-président;

- Mme Line Goyette, 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 11 usagers étaient présents, qui s'est tenue mardi, le 6 juin 2023 par visioconférence Zoom, Madame Lise Bourassa, ainsi que Messieurs Alexandre Bellemare et Driss Mareoudi ont été élus par acclamation lors de l'élection de trois membres en année impaire.

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 des usagers de l'INLB, le 6 juin 2023, les membres ont donc approuvé la nomination de deux (2) membres bénévoles seulement au sein du Comité, soit Madame Line Goyette et Monsieur Jean-Pierre Beaulieu pour un mandat d'un an. Puis, les membres du Comité ont aussi adopté la nomination des officiers lors de cette réunion statutaire.

Du 6 juin 2023 au 18 septembre 2023, la composition du Comité des usagers de l'INLB se déclinait alors comme suit :

- Mme Francine Boulet, présidente;
- M. Mario Boulet, vice-président;
- M. Alexandre Bellemare, secrétaire;
- Mme Lise Bourassa, trésorière;
- M. Driss Mareoudi, conseiller;
- M. Jean-Pierre Beaulieu, conseiller et membre bénévole;
- Mme Line Goyette, conseillère et membre bénévole;
- Mme Laetitia Larabi, personne-ressource.

Puis, le 18 septembre 2023, Monsieur Jean-Pierre Beaulieu démissionnait du Comité. À la fin du mois de décembre 2023, Madame Laetitia Larabi, la personne-ressource du Comité, quittait son poste qu'elle occupait depuis janvier 2020. Heureusement, les membres l'ont alors recruté pour lui offrir un poste de conseillère et membre bénévole au sein du Comité. Enfin, le 6 mars 2024, le Comité recevait par courrier électronique la démission de Madame Line Goyette à titre de conseillère et membre bénévole.

Le Comité des usagers de l'INLB se compose présentement des membres suivants :

- Mme Francine Boulet, présidente;
- M. Mario Boulet, vice-président;
- M. Alexandre Bellemare, secrétaire;
- Mme Lise Bourassa, trésorière;

- Mme Laetitia Larabi, conseillère et membre bénévole;
- M. Driss Mareoudi, conseiller.

Nous tenons à remercier sincèrement les deux membres sortants, Messieurs Jean Talbot et Christian Forget, ainsi que les deux membres bénévoles qui ont démissionné au cours de l'année, soit Monsieur Jean-Pierre Beaulieu et Madame Line Goyette pour leur dévouement et leur implication. Nous leur souhaitons bon succès dans tous leurs projets futurs.

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

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

Dans le but de toujours mieux 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 des communiqués dans le « Journal-Parlé », accessible par téléphone. En 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 inscrits à « l'Usager-Express » et de connaître la tenue de l'AGA des usagers 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 rejoindre 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 informatiques 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 les activités à venir.

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 vouloir recevoir de l'information en provenance principalement du Comité, cela nous a permis d'atteindre au 31 mars 2024, 729 abonnés inscrits sur la liste d'envoi « l'Usager-Express ». Nous avons envoyé un total de 36 infolettres à la liste de diffusion et diffuser certains communiqués contenus dans ces infolettres sur notre page Facebook.

Du 1er avril 2023 au 25 mars 2024, le nombre de personnes suivant notre page Facebook était de 224 et nous avons effectué un total de 44 publications. En général, c'est une

publication par communiqué contrairement à l'infolettre où chaque publication peut contenir plus d'un communiqué. En date d'aujourd'hui, nous avons un total de 214 mentions « j'aime ». Notons que notre page Facebook regroupe des usagers qui ne sont pas nécessairement aussi abonnés à « l'Usager-Express ». Durant l'année, nous avons en plus enregistré huit éditions du « Journal-Parlé » et le nombre d'écoutes variait entre 14 et 65 écoutes mensuelles. Le « Journal-Parlé » demeure un mode de communication toujours pertinent pour les usagers qui n'ont pas accès à Internet.

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 particulièrement de nombreuses ressources utiles pour la clientèle de l'INLB.

Grâce au soutien financier du CUCISSS-MC, le Comité des usagers de l'INLB a embauché un consultant en accessibilité Web pour adapter une nouvelle plateforme Web fonctionnant de pair avec un service d'envoi de courriels de masse, afin de nous permettre de diffuser l'infolettre sans rencontrer d'embûches avec les aides informatiques adaptées.

Dans le cadre de notre implication au sein du CUCISSS-MC, nous avons échangé à plusieurs reprises par visioconférence avec la firme « Le National » chargée de lancer une campagne de sensibilisation qui viserait à mieux faire connaître le Comité des usagers auprès de la clientèle de l'INLB et de leur proche, ainsi que le réseau de la déficience visuelle.

Finalement, un signet avec une carte d'affaire détachable contenant les coordonnées du Comité des usagers de l'INLB et une affiche promotionnelle accessibles en gros caractères ont donc été produits. Ce signet est disponible 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 de Santé-Montérégie dans la section du Comité des usagers de l'INLB.

À cet effet, une campagne de sensibilisation a également été organisée dans deux médias. Madame Francine Boulet a été interviewée à l'émission « Sans détour », le 22 janvier 2024 à la radio de Canal M de Vues & Voies pour présenter le nouveau signet et Monsieur Mario Boulet a passé à l'émission « Ça me regarde », le 9 mars 2024 sur Ami-Télé pour expliquer le rôle du Comité des usagers de l'INLB.

De plus, à la demande du RPCU, des membres du Comité ont participé à l'automne 2023 à des tests utilisateurs pour Clic-Santé qui a embauché une firme en communication, afin de rendre leur site Internet plus accessible à la clientèle en déficience visuelle, notamment lors de la prise de rendez-vous médicaux.

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 Web du site Internet 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 2023-2024 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 accessibles 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.

Par ailleurs, le Comité des usagers de l'INLB a approuvé la « Trousse d'Accueil » qui doit être envoyée aux nouveaux usagers et à tous ceux qui la demandent dans le format de communication désiré lors d'une réouverture de leur dossier.

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 mieux faire un suivi sur le nombre d'usagers desservis, ainsi que sur les délais d'attente dans les différents services offerts en réadaptation de 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), 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 en réadaptation 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 en réadaptation;
- La mise en place d'une boîte vocale du projet pilote pour recevoir de l'aide ponctuelle en communication informatique adaptée;
- 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 à la place Charles-Le Moyne;
- Les démarches entreprises auprès de la RAMQ pour l'attribution du Victor Reader Stream 3<sup>e</sup> génération;
- Les démarches à effectuer pour assurer une bonne communication de l'INLB avec les usagers.

### 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 2023-2024 sont : Madame Francine Boulet et Monsieur Mario Boulet.

Madame Boulet occupe le poste de 2<sup>e</sup> vice-présidente au sein du CUCI. Ces personnes ont alternativement représenté le Comité au cours des sept réunions régulières et des quatre réunions du comité exécutif organisées par le CUCISSS-MC en 2023-2024.

Ces rencontres nous permettent de mieux faire remonter nos préoccupations au conseil d'administration du CISSS-MC. Nous avons ainsi pu évoquer entre autres en novembre dernier la question du manque de budget de fonctionnement annuel au Comité des usagers de l'INLB auprès de la nouvelle présidente-directrice-générale du CISSS-MC, Madame Maryse Poupart, de même que de la pénurie de main-d'œuvre (optométristes, spécialistes en réadaptation en déficience visuelle), la liste d'attente en Basse vision et de la réouverture du Décret des aides visuelles de la RAMQ, dont sa dernière révision date de 2011.

Mentionnons que nous axons également nos interventions au CUCISSS-MC sur la nécessité de garantir et d'améliorer l'adaptation des documents dans un format accessible et s'assurer de l'accessibilité universelle dans tous les édifices publics du CISSS-MC.

Durant la dernière année, le CUCISSS-MC a financé deux importants projets au Comité des usagers de l'INLB. L'objectif du premier projet est de développer une nouvelle plateforme Web accessible pour la gestion et la transmission des infolettres, tandis que

le second projet consiste à la production d'un signet et d'une affiche promotionnelle dans les différents modes de communication, afin de mieux faire connaître le Comité des usagers de l'INLB dans la communauté.

#### FONDATION DE L'INLB

Le Comité des usagers remercie la Fondation de l'INLB d'accepter de financer des projets pour les usagers de l'INLB.

**COMITÉ DE RECHERCHE ET D'INNOVATION DU CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE EN RÉADAPTATION (CRIR) DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN**  
Madame Lise Bourassa a été désignée pour représenter le Comité des usagers de l'INLB au comité de projet de recherche et innovation. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, il y a eu deux réunions de ce comité pour discuter de différents projets de recherche, innovants et en partenariats qui ont été présentés lors de ces rencontres.

Lors de la première phase, 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, plusieurs projets ont été approuvés en phase 1. À la deuxième rencontre, le comité a revu les projets en phase 2. Une fois que les projets sont revus, des recommandations sont présentées au comité de gestion du Fonds-INLB pour approbation.

#### 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. Elle a participé à la seule rencontre de ce comité en 2023-2024.

La refonte de l'entente quant au Fonds-INLB et des règles afférentes de ce comité entre le CISSS-MC et la Fondation de l'INLB doivent être revues. Le comité a approuvé deux projets innovants, trois projets en partenariat, ainsi que des sommes qui serviront à la recherche. Les projets approuvés sont financés par le Fonds-INLB.

#### COMITÉ SUR L'ADAPTATION DES APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

Ce comité a mis fin à ses travaux le 2 mai 2023. Les membres ont fait un retour sur le webinaire organisé par le RAAQ, avec la participation de l'INLB, au sujet de la consultation nationale des usagers en Déficience visuelle concernant l'accessibilité des appareils électroménagers. L'INLB avait, quant à lui, présenté les résultats du sondage réalisé auprès des spécialistes en réadaptation en déficience visuelle (SRDV) des centres de réadaptation (CR) du Québec concernant leurs pratiques d'adaptation des appareils électroménagers. Il était question de former un sous-comité à l'interne pour réaliser des fiches et/ou un guide sur les appareils électroménagers accessibles aux usagers.



## REGROUPEMENT PROVINCIAL DES COMITÉS DES USAGERS (RPCU)

Monsieur Mario Boulet était présent au Congrès annuel du RPCU, qui s'est tenu à l'hôtel Sheraton à Laval, du 11 au 13 octobre 2023, dont le thème était : « Parlons décentralisation au bénéfice des usagers ». Ce fut également pour lui l'occasion d'assister à l'assemblée générale du RPCU qui s'est déroulée durant le Congrès.

Il a aussi participé à des ateliers et aux panels de discussions, au cours desquels il a encore rappelé la question de l'inégalité des budgets de fonctionnement des comités des usagers. Enfin, il y a également eu des questions sur le projet de la Loi 15 qui a été adopté en décembre dernier par l'Assemblée nationale du Québec.

La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la Santé et des Services sociaux a eu lieu du 12 au 18 novembre 2023, sous le thème : « Les comités des usagers partout au Québec : C'est gagnant ! »

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 réunions de ce comité cette année. Ce comité assure un suivi sur l'accès aux services de réadaptation dans les différentes régions du Québec.

En 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 disponible aux formats : PDF, audio et html sur le site Web du RAAQ.

Madame Francine Boulet était la représentante du Comité des usagers de l'INLB au sein du comité Accès à l'information qui a mis fin à ses travaux le 26 avril 2023. Le comité Accès à l'information a été remplacé par la tenue de deux webinaires par année, ouverts à tous les membres des associations du RAAQ.

Monsieur Mario Boulet a été désigné pour représenter le Comité des usagers au sein du comité Emploi et soutien du revenu qui s'est rencontré à deux reprises au cours de la dernière année. Ce comité réfléchit à des façons de promouvoir l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées visuelles, notamment par la sensibilisation des employeurs et l'amélioration de la mesure : Contrat d'intégration au travail (CIT).

Ce comité a aussi discuté de la pénalité qui était imposée à la RRQ pour une retraite d'invalidité, si celle-ci était prise avant 65 ans. Cette pénalité était auparavant de 36%. Depuis juillet 2023, elle était baissée à 24%. Lors du dépôt du dernier budget financier du gouvernement du Québec, le 12 mars 2024, la pénalité de 24% a alors été abolie.

Madame Francine Boulet a été désignée pour assister à l'assemblée générale annuelle du RAAQ qui s'est tenue le 16 septembre 2023 en format hybride. Les participants pouvaient assister à l'assemblée en présentiel à l'Hôtel Universel de Montréal ou à distance sur la plateforme Zoom. Après l'assemblée se tenait une discussion sur la campagne du RAAQ « Pour un numérique accessible » et la nouvelle campagne pour des aménagements urbains tenant compte des besoins des personnes handicapées visuelles.

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 Laetitia Larabi, a assuré la permanence jusqu'à la fin du mois de décembre 2023, afin de servir tout usager ayant besoin de toute référence, 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 le plus bref délai possible en attendant de recruter une nouvelle personne-ressource.

#### **4. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l'année, le Comité des usagers de l'INLB a tenu six 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 trois 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 Catherine Auger, chef de l'Accès et des services administratifs à la DITSA/DP et DV;
- Mme Aline Desfossées, spécialiste en procédés administratifs de la DITSA/DP et DV du CISSS-MC;
- Veronica Torres Mazon, agente de programmation, planification et recherche 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. 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 délai d'attente abusif pour recevoir de l'aide en informatique adapté;
- Le manque de connaissances pour l'attribution des aides de la RAMQ;
- Le délai d'attente abusif pour une intervention en orientation et mobilité et pour l'installation de feux sonores;
- Le délai d'attente abusif pour obtenir un rendez-vous de suivi en basse vision;
- Le manque d'organisation et de ressources humaines pour raccompagner les usagers vers le métro-Longueuil compte tenu de la dangerosité des travaux autour du siège social de l'INLB;
- Le caractère intrusif et rébarbatif du questionnaire d'Évaluation initiale des besoins de l'AEO dans le cadre d'une nouvelle demande de service;
- 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;
- Les conseils insuffisants fournis par l'INLB pour guider les usagers dans l'achat d'un ordinateur;
- Le refus du Comptoir des ventes de remettre aux usagers un calendrier à gros chiffres en dehors d'un épisode de service.

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 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 des réunions régulières et de l'AGA des usagers de l'INLB;
- La Fondation de l'INLB pour son soutien financier pour la réalisation des projets spéciaux pour les usagers.

## **7. RAPPORT FINANCIER 2023-2024 ET PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2024-2025**

Le rapport financier 2023-2024 et les prévisions budgétaires 2024-2025 sont joints à ce document.

## **8. SIGNATURE**

---

Signature du président/présidente

Date : 25 mars 2024

FB/AB

## ANNEXE

### **PLAN D' ACTIONS 2024-2025**

Pour 2024-2025, le Comité des usagers de l'INLB souhaite réaliser les principales actions prioritaires suivantes :

- Compléter le déploiement de la nouvelle plateforme Web pour la transmission des infolettres par courriel;
- Finaliser la campagne de sensibilisation et la distribution du signet et de l'affiche promotionnelle du Comité dans le réseau;
- Obtenir du soutien financier et du support administratif du CUCISSS-MC, afin de permettre au Comité de poursuivre sa mission et de réaliser ses activités;
- Obtenir le soutien financier de la Fondation de l'INLB pour la réalisation d'un nouveau projet de communication;
- Continuer la sollicitation auprès du MSSS pour augmenter le budget annuel de fonctionnement du Comité;
- Poursuivre la représentation auprès des instances concernées dans le but de toujours améliorer la condition de vie des usagers.