



33, avenue Argyle  
St-Lambert, Québec  
J4P 3P5

(450) 465-1401 (poste 21874)  
www.cduasl.ca  
cduasl@hotmail.com

Suivez-nous sur Facebook

Saint-Lambert, le 27 mai 2022

Monsieur Christian G. Archambault, président  
Groupe Excelsoins  
1900, boul. des Sources, suite 102  
Pointe-Claire, Québec  
H9R 4Z3

Par courriel : [carchambault@excelsoins.com](mailto:carchambault@excelsoins.com)

**Objet : Rapport annuel 2021-2022, annexes 3A et 4 (Circulaire 2016-03.01.53.01)**

Monsieur le président,

Tel que requis dans la circulaire citée en titre, vous trouverez ci-joints les documents suivants du Comité des usagers Argyle / St-Lambert :

- Rapport annuel 2021-2022
- Annexe 3 (Rapport financier du comité des usagers)
- Annexe 4 (Validation des paramètres budgétaires des comités des usagers)

L'année 2021-2022 a été marquée par plusieurs vagues de COVID-19 ainsi que l'imposition de mesures sanitaires. De plus, en 2021, notre établissement a fait l'objet d'une enquête sur la qualité des soins et des services et d'une visite d'évaluation du MSSS. Enfin, la direction a effectué un sondage auprès de sa clientèle.

**Enjeux et recommandations 2022-2023 du comité des usagers :**

Pour la prochaine année, nous nous inspirons d'enjeux identifiés dans le rapport de M. Yves Benoit déposé le 14 janvier 2022 à M. Richard Deschamps, président-directeur général du CISSSMC, visant une amélioration permanente de qualité des soins et des services :

- L'amélioration de l'organisation du travail (incluant la présence d'équipements de soins adaptés en quantité suffisante (Ex : lève-personnes sur rail), la supervision et l'évaluation du personnel;
- L'amélioration des communications avec les équipes soignantes, les interactions avec les familles;
- La formation et la stabilité du personnel avec un accent sur l'approche du bien-être des usagers et la formation du personnel quant à l'utilisation des équipements de soins de façon adéquate;
- L'amélioration d'aménagements de certaines salles de bain pour les adapter aux conditions des résidents et résidentes;
- L'amélioration du mécanisme d'accueil des plaintes et de leur gestion.

De plus, nous ajoutons pour la seconde année :

- Faire du français la langue de travail dans l'établissement, conformément à la « **Charte de la langue française (Loi 101)** » :

Nous avons régulièrement des commentaires d'usagers et de proches qui constatent que des membres du personnel parlent entre eux dans une langue autre que le français. De plus, ils réalisent qu'il est parfois très difficile de faire comprendre leurs besoins.

Le comité est un porte-parole important auprès des instances de l'établissement et du CISSSMC afin de promouvoir le respect de droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vies en ayant une préoccupation particulière envers les usagers les plus vulnérables.

Nos interventions s'appuient sur un principe fondamental de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)** :

*« La raison d'être des services est la personne qui les requiert. »*

Le comité des usagers s'engage à collaborer avec l'ensemble des intervenants dans la recherche de solutions propres à offrir à tous les résidents et résidentes une qualité de vie et le respect de leurs droits.

Soyez assuré, Monsieur le président, de l'engagement de tous les membres du Comité des usagers Argyle / St-Lambert.



Daniel Gagné, président