



Rapport annuel

2025-2026

Table des matières

Mot de la présidente	1
À votre service	2
L'équipe du Comité des usagers Le comité a besoin de vous	
Votre précieux bras droit	3
La mission du Comité des usagers Argyle/St-Lambert Les valeurs fondamentales du comité	
Bilan des activités 2025-2026	4
Écouter et renseigner les usagers Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard de l'établissement Défendre et accompagner les résidents	
Plan d'action 2026-2027	9
Les enjeux prioritaires et les recommandations 2026-2027	11
<ul style="list-style-type: none">• L'alimentation• Face au désœuvrement et à l'ennui• Le maintien à l'autonomie et l'accompagnement• Confort et dignité• Propreté des lieux et qualité du milieu de vie	
Conclusion	13
Rapport financier 2025-2026	14

Mot de la présidente

Les membres du Comité des usagers sont tous fiers de travailler ensemble pour promouvoir la qualité de vie et la défense des droits des résidents. Nous avons à cœur le bien-être des résidents et nous nous donnons comme mandat de rendre plus agréable leur milieu de vie en y proposant des améliorations concrètes. Le comité s'investit pour faire avancer les dossiers qui lui tiennent à cœur et pour valoriser les forces de chaque membre du comité pour le rendre le plus performant possible.

Votre comité des usagers est composé de deux résidents et de proche-aidants (épouse, enfants et amie de longue date), qui partagent la même réalité que vous. Par conséquent, nous comprenons bien vos préoccupations et vos besoins.

Vous cherchez des renseignements sur vos droits et les services offerts? Nous sommes là pour vous afin de vous accompagner dans vos démarches ou de vous apporter le soutien lors d'insatisfactions ou encore pour porter plaintes.

Je vous invite à parcourir ce rapport pour connaître notre mandat et nos responsabilités ainsi que les personnes qui y participent. Il met en valeur les faits saillants et les principales réalisations accomplies durant l'année 2025-2026. Il vous informe également sur les enjeux prioritaires qui guideront les actions du comité pour l'année 2026-2027 et vous présente les recommandations que le comité adresse à la Direction de l'établissement.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos commentaires. Il nous fera plaisir de vous écouter, de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches s'il y a lieu.

Bonne lecture à tous !



Edna Gagné, présidente

À votre service

Le comité est composé de membres bénévoles pour vous renseigner, promouvoir l'amélioration de votre qualité de vie, évaluer votre degré de satisfaction, ainsi qu'à vous accompagner et défendre vos droits auprès du CHSLD Argyle et de la Résidence Les Écluses St-Lambert.

L'équipe du Comité des usagers

Edna Gagné, présidente
Edna Gagné, secrétaire par intérim
Christiane Gauthier, trésorière
Marie-Andrée Renaud, administratrice
Ken Rudd, administrateur
René Labrecque, administrateur

Nous comptons aussi sur Michel Caron, comme personne-ressource et webmestre.

Le comité a besoin de vous

Nous recherchons toujours de nouveaux membres qui veulent vivre des expériences enrichissantes et valorisantes. Nous nous réunissons une fois par mois (4 heures) environ notamment pour faire le suivi des insatisfactions et des plaintes et proposer à la direction des actions pour y remédier. De plus, chaque membre est assigné à un étage pour la rencontre de nos nouveaux résidents.

Nous avons besoin de vos expériences et de plus les résidents et résidentes ont besoin de vous pour promouvoir leur qualité de vie et la défense de leurs droits. Si vous êtes intéressé contactez-nous :

- Téléphone : (450) 465-1401 (poste 21874)
- Courriel : cduasl@hotmail.com
- Site web: www.cduasl.ca
- Facebook : Comité des usagers Argyle/St-Lambert
- Boîte aux lettres du comité près de notre local au rez-de-chaussée

Votre précieux bras droit

La mission du Comité des usagers Argyle / St-Lambert

Le comité est le gardien des droits et travaille à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

Il observe et porte à l'attention de l'établissement les situations ou les points à corriger afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers.

Les valeurs fondamentales du comité

Voici les cinq valeurs fondamentales qui guident nos actions :

Écouter

les usagers pour bien les représenter

Renseigner

les usagers de leurs droits et de leurs obligations

Promouvoir

l'amélioration de la qualité de vie

Évaluer

le degré de satisfaction à l'égard des services

Défendre, Accompagner

les usagers dans toutes leurs démarches, y compris lors d'une plainte

Bilan des activités 2025-2026

Nous avons mis sur pied notre nouveau comité à la suite du départ de Mme France Bouthillier (secrétaire) et Mme Suzanne Larocque (administratrice). Deux nouveaux membres se sont ajoutés, Mme Marie-Andrée Renaud et M. René Labrecque, tout les deux sont administrateurs.

Les membres du comité se sont réunis à onze (11) reprises cette année. À chaque réunion, la Direction de l'établissement était invitée à se joindre à nous ainsi que l'administration provisoire (en début d'année).

L'assemblée générale annuelle (AGA) s'est tenue le 8 juin 2025. Pour la première fois, nous avons réuni environ 60 résidents et leurs familles pour un Super Bingo des Droits (gratuit). Entre chaque partie de bingo, Mme Bouthillier a expliqué des exemples au sujet de vos droits. Les participants pouvaient gagner des prix de \$25.00 - \$50.00 gracieusetés de nos commanditaires. Pour terminer après-midi, le comité a servi une coupe avec yogourt et petits fruits **gracieuseté de la Direction.**

Nous avons aussi renouvelé notre adhésion au Réseau provincial des comités des usagers (RPCU) qui nous fournit de la formation, du support et des outils nécessaires pour accomplir notre mandat avec vigilance.

Grâce au désir de la Direction de la résidence de concert avec le Comité et l'Administration provisoire (en début d'année), plusieurs de nos demandes concernant les insatisfactions ou plaintes des résidents ont été réglées et comblées avec et par la Direction.

Le comité a fourni à la Direction et à l'administration provisoire (en début d'année), un rapport de recommandations portant sur la nourriture, la propreté des lieux, la salle d'activité des loisirs, l'hygiène des résidents etc.

Le comité s'est impliqué de nouveau cette année, à la journée jardinage du grand jardin qui a eu lieu le (1^{er} juin) avec la coopération de certains résidents et leurs familles. D'autres nous ont offert leur soutien et beaucoup de conseils à savoir comment planter! La journée fut très agréable et la température nous a été finalement favorable après plusieurs reports de date!

À la demande du comité, la direction a éliminé la petite bute dans le jardin afin que les résidents en fauteuil roulant puissent avoir accès à la grandeur du jardin.

Pour la semaine des Proche-Aidants, nous avons un kiosque près des ascenseurs et nous avons distribué du chocolat 'Merci', un stylo et un 'Post-it' à l'effigie du comité des usagers. Plusieurs des Proche-Aidants ont été surpris que le Comité avait penser à eux.

Pour Noël, les résidents voulaient avoir des décorations pour égayer leurs étages, nous en avons fait part à la Direction et ils ont achetés 7 arbres de Noël. **Les résidents et les employés se sont impliqués pour les décorer. Le comité veut les remercier de leur contribution!**

Le 13 mars, 2026, conjointement avec le SPAL (Police de Longueuil), le comité a organisé une présentation sur la FRAUDE aux AINÉS pour les résidents et proche-aidants, nous avons eu 21 participants. Une autre session aura lieu le 17 avril, 2026.

Nous avons prévu avoir une présentation par Service Canada pour qu'il puisse donner aux résidents et proche-aidants toutes les informations nécessaires pour fin d'impôts donc ils pourraient être éligibles. Mais malheureusement, la représentante de Service Canada est tombée malade le jour même de la présentation et nous n'avons pas été en mesure de re cédulée la session car toute les dates étaient déjà prises. Nous allons nous reprendre l'année prochaine.

ALIMENTATION

Le comité a révisé les menus du CHSLD et Ressources Intermédiaires pour l'hiver 2025-2026. Plusieurs changements ont été apportés aux menus existants. Les recettes ont été révisées par la Direction. À la demande du Comité, la Direction a instauré une session 'dégustation' des nouveaux mets pour les menus d'hiver avec la participation de certains résidents. Ce qui a contribué à l'amélioration des menus et une plus grande satisfaction des résidents.

À la suite de l'achat de chariots de la Direction, pour la livraison des repas aux étages, les aliments sont maintenant servis chauds aux résidents. Les repas sont à la satisfaction des résidents au niveau de la température des aliments, à part d'exception quelque fois à la salle à manger. Une très grande amélioration a été notée.

Un effort a été apporté afin que les préposés aux bénéficiaires (PAB) soient en mesure de décrire les plats présentés aux résidents lors de leurs repas. Mais, il y a place encore à l'amélioration.

Plusieurs fruits sont maintenant mis à la disposition des résidents lors des déjeuners et des collations. On a eu certains enjeux au niveau de la variété et de la disponibilité. Mais maintenant, les résidents peuvent en demander au déjeuner et collation. Mais notre approche serait que les préposés aux bénéficiaires (PAB) les offrent au lieu que les résidents les demandent. Pour certains résidents s'est un enjeu!

Des déjeuners chauds (œufs, crêpes, viandes etc.) sont maintenant servis sur chaque étage une fois à toutes les trois (3) semaines comparativement à l'année dernière qui était au sept (7) semaines. Notre but est d'avoir ces déjeuners servis sur chaque étage à toutes les semaines afin que les résidents puissent en profiter au maximum et qu'ils en prennent l'habitude. On doit mentionner et féliciter la Direction, à l'ajout aux menus, d'une assiette 'Brunch' une (1) fois par mois. **Les résidents sont très satisfaits et heureux de ces changements à leur alimentation.**

On a demandé à la Direction de produire une affiche en coroplaste pour chaque étage que les préposés aux bénéficiaires (PAB) pourraient afficher la journée avant, afin que les résidents soient au courant que les œufs et viandes seront servis le lendemain matin.

VISITES AUX RÉSIDENTS

Tous les nouveaux résidents sont rencontrés un mois après leur arrivée à la résidence pour leur souhaiter la bienvenue, Un membre du comité se présente à la chambre pour discuter avec le résident et répondre à leurs questions s'il y a lieu. Nous en profitons pour leur offrir une jetée identifiée au nom du comité, ainsi qu'un petit porte-folio et le dépliant sur les droits des usagers et dans lequel on retrouve les coordonnées pour nous rejoindre.

Un calendrier pour l'année qui vient est également distribué à tous les résidents au milieu du mois de décembre.



ADMINISTRATION

Un article dans le journal de la résidence est produit à chaque mois par la secrétaire du comité. Cette année, le comité a décidé que nous allons aborder et élaborer sur les 12 droits des usagers tout en donnant un exemple qui est relié au droit du mois et divers sujets d'intérêt pour les résidents et leurs familles.

Un nouvel onglet 'Proche-aidant' est aussi venu s'ajouter à notre site internet www.cduasl.ca. Vous y trouverez des articles et des informations reliés à la vie en CHSLD et Résidence Intermédiaire.

Nous avons aussi ajouté les formulaires pour l'Aide Médical à Mourir Anticipée.

Lors de nos allers et venues dans l'établissement, nous invitons les résidents à nous faire part de leurs questions et nous nous informons sur leur bien-être.

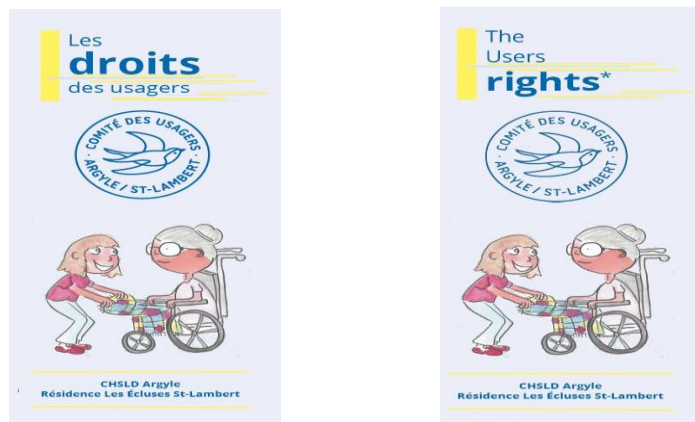
Nous avons répondu à plusieurs demandes reçues via notre boîte vocale, courriels, site web et page Facebook du comité, ainsi que lors de rencontres avec les résidents. Être à leur écoute nous permet de mieux comprendre leurs besoins et de mieux les représenter dans nos interventions pour l'amélioration de leur qualité de vie et le respect de leurs droits.

Afin d'être reconnu par les résidents et leurs proches, nous portons une cocarde bleue qui nous a été fournie par la Direction.

Le comité a complété le manuel requis pour les visites ministérielles de Santé Québec avec tous les documents à jour.

Un écran d'affichage est localisé à l'extérieur de notre local pour présenter le comité et pour communiquer des informations importantes. Cette année, nous avons aussi ajouté un souhait aux résidents et familles, pour chaque occasion tel que Pâques, Noël etc.

Des dépliants en français et en anglais sur 'Les droits des usagers' sont disponibles dans les présentoirs du rez-de-chaussée ainsi que sur les étages. En plus des droits, on y retrouve également les ressources disponibles pour les aider.



En plus, cette année, nous offrons la documentation sur plusieurs sujets d'Éducaloi (Gouvernement du Québec) qui produit des dépliants et brochures qui sont mis à la disposition des résidents et proche-aidants.

Notre site web et notre page Facebook permettent de fournir aux proches des usagers une variété d'informations pour répondre à leurs besoins.

Une page Facebook a été produite par le comité pour souhaiter une Joyeuse Pâques à tous et ceci afin d'avoir une plus grande visibilité auprès de la population.

- **Téléphone** (boîte vocale) : (450) 465-1401 (poste 21874)
- **Courriel** : cduasl@hotmail.com
- **Site web** : www.cduasl.ca , « Nous joindre »
- **Page Facebook** : [Comité des usagers Argyle / St-Lambert](#), « Messenger »

Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et évaluer la satisfaction à l'égard des services de l'établissement

À la fin de janvier 2026, la Direction a réalisé un sondage sur le degré de satisfaction des proches des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement Les écluses de St-Lambert/CHSLD Argyle. Il couvrait différents aspects dont l'évaluation des interventions du personnel auprès des résidents, l'alimentation, le milieu de vie, le respect des droits ainsi que les informations reçues à titre de répondant d'un résident.

Plus de 50% des proches des résidents avaient répondu au sondage. Les résultats de ce sondage guideront cette année les efforts du comité vers les aspects qui nécessitent des ajustements, et ce, en travaillant de concert avec la Direction pour concrétiser des améliorations.

Défendre et accompagner les résidents

Tout au long de l'année, les membres du Comité des usagers ont promu l'amélioration de la qualité des services offerts aux résidents, en plus de porter à l'attention de la Direction leurs préoccupations.

Le comité des usagers a fait le suivi de quelques demandes pour des situations problématiques mineures ainsi que pour des demandes d'informations.

Nous répondons aux demandes et, au besoin, nous orientons les personnes concernées vers les ressources appropriées. Rappelons que les membres du comité respectent le droit à la confidentialité.

La qualité des soins et un milieu de vie agréable pour les résidents et résidentes est une préoccupation constante des membres de notre comité. Nous sommes intervenus à quelques occasions auprès de la direction pour faire part de nos préoccupations et des insatisfactions des résidents.

Plan d'action 2026-2027

Votre comité poursuivra ses efforts pour préserver la qualité des services et promouvoir la qualité de vie et le respect des droits pour l'ensemble des usagers de la résidence.

- Rencontre avec des organismes afin d'établir des visites d'amitié pour les résidents sans famille.
- Maintien permanent de tous les efforts qui ont été faits en ce qui concerne la propreté des lieux ainsi que portée à l'attention à la Direction pour tout écart.
- Nous aimerions distribuer une carte de fête aux résidents de la part du comité.
- Un courriel de visibilité 'Votre comité des usagers vous parle' sera envoyé dans le but de nous faire connaître auprès des proche-aidants et résidents. La fréquence du courriel sera discutée avec la Direction car c'est eux qui détiennent l'information personnel des résidents et proche-aidants.
- Dans la prochaine année, le comité va demander à la Direction, d'avoir une période réservée avec la famille ou le proche-aidant du résident qui arrive dans la semaine, afin de nous faire connaître et profiter de ce moment pour leur expliquer notre mandat. Ensuite, le mois suivant l'arrivée du résident, une visite sera effectuée pour un suivi.
- Recrutement de nouveaux membres: un (1) représentant du comité, nous a fait part de la fin de son mandat. Nous sommes toujours en mode recrutement.
- Être présents aux activités de l'établissement et susciter des moments pour informer les résidents et leurs proches sur leurs droits.
- Poursuivre les visites d'accueil aux nouveaux résidents.
- Suggérer et s'assurer de la mise en place d'actions concrètes pour améliorer leur séjour à la résidence.
- Assurer le support et l'accompagnement de tous les résidents ainsi que leurs proches qui feront appel au comité pour des problématiques ou insatisfactions.
- Développer la concertation et la complémentarité nécessaires à la réussite de notre mission par des échanges constructifs auprès de la Direction de l'établissement et du CISSS.
- Aider la direction dans leur démarche d'un coiffeur(euse).
- Que les PAB puisse vérifier le menu du diner et souper et commander s'il y a lieu, un repas alternatif pour le résident qui ne désire pas manger celui qui est présenté au menu du diner ou souper de la journée.
- L'année dernière, à la suite de notre demande, la Direction a acheté un plus grand téléviseur pour le grand salon, **nous les remercions!** Depuis, le responsable des loisirs a organisé quelques événements tel que soirée de hockey ou basketball pour les résidents. Ce fut très apprécié lors des olympiques, les résidents regardaient en groupe et commentaient les disciplines diffusées.
- Avoir un thème par mois pour les repas. Ex : St-Valentin, Hawaïen, Pâques etc.
- Avoir des décorations sur chaque étage pour certains événements en plus de Noël. De la gaieté pour les résidents.

- Une session sera re cédulé avec Service Canada pour fin d'impôt. Nous allons effectuer des recherches afin d'avoir aussi une session avec le gouvernement du Québec.
- Nous allons organiser une session spécialement pour les menus et collations avec les résidents et leurs proche-aidants.
- Il y a toujours le menu alternatif qui est offert mais les résidents ne le savent pas ou parfois ils oublient. Nous devons trouver une façon d'aider les résidents qui n'aiment pas le menu du jour.
- Avoir un café-causerie au moins 1 fois par mois.

Les enjeux prioritaires et les recommandations 2026-2027 du comité

L'alimentation

Les insatisfactions qui sont les plus soulevées par les résidents et leurs proches concernent les repas.

Les repas sont un moment privilégié pour les résidents. Aussi, ils doivent se dérouler dans une ambiance agréable et une nourriture saine, nutritive et appétissante doit leur être servie. Nos recommandations sont les suivantes :

- Augmenter la variété des fruits aux déjeuners et lors des collations de l'après-midi et du soir
- Que les PAB s'offrent pour servir les fruits et les couper s'il y a lieu pour certains résidents. Ex : ce matin pour le petit déjeuner, nous avons des fraises, bleuets etc. est-ce que vous aimeriez en avoir avec vos céréales?
- Améliorer l'aspect relationnel entre les préposés et les résidents (contenu de l'assiette, délicatesse, stimulation, attention, ...)
- Porter une attention spéciale à la présentation. On dit que l'on mange en premier avec les yeux!

Face au désœuvrement et à l'ennui

Nous souhaitons que la Direction soit plus ouverte à la mise en place d'actions pour contrer l'ennui des usagers, principalement ceux qui sont alités, en perte d'autonomie ou qui n'ont pas les capacités pour se rendre aux activités. Lors de nos visites, on constate qu'il y a plusieurs résidents alités, souvent éveillés, sans distraction telle que la télévision ou la radio. Souvent, ils n'ont pas la capacité de les faire fonctionner. Une attention particulière de la part des préposés est souhaitée. Sensibiliser les préposés à ces situations afin qu'ils demandent aux résidents leur désir de regarder la télévision ou d'écouter la radio.

Le comité aimerait qu'il y a des activités tel que 'Mr CLOWN' (ils ont maintenant des activités pour les gens en perte d'autonomie) ou des artistes qui iraient jouer soient du violon, guitare etc. directement à leur chambre.

Des résidents, actifs et autonomes avant leur arrivée à la résidence, nous informent parfois de leur ennui et qu'ils aimeraient s'impliquer à certaines tâches.

- Des actions simples d'application et des responsabilités peuvent être proposés aux résidents qui en ont les capacités, telles que, mettre le couvert sur les tables des salles à manger, plier des serviettes, arroser les plantes, faire du jardinage, proposer de les accompagner lors d'événements à la salle d'activité ou au grand salon lors de concert etc.

- Les inciter à sortir dans le jardin l'été avec leur proche-aidant.

Le maintien à l'autonomie et l'accompagnement

Le soutien à l'autonomie, soit la possibilité de marcher, de faire des exercices physiques et intellectuels, de participer à des activités, de socialiser, d'aller à l'extérieur, est un service essentiel pour maintenir l'autonomie physique, cognitive et intellectuelle. Or, il est difficile pour une majorité des résidents d'avoir accès à ce service, lesquels doivent être accompagnés pour y participer. Voici des pistes d'amélioration que l'on recommande :

- Afin de seconder le responsable des loisirs, impliquer les préposés pour stimuler, accompagner les résidents aux activités et les informer sur les activités journalières.

Propreté des lieux et qualité du milieu de vie

Les accessoires de jardin (balançoires, chaises, tables, parasols) sont rarement lavés.

- S'assurer que les responsables de l'entretien s'occupent également du jardin durant la période estivale. Tel que gratter le terrain en début d'année, plantation de fleurs, ramassage des feuilles mortes.
- Avoir une balançoire pour les résidents en fauteuil roulant.

Conclusion

L'amélioration du milieu de vie ne peut se faire sans la participation, le dévouement et le bon vouloir de tous, que ce soient les membres du comité, les bénévoles, la direction, le personnel de l'établissement, ainsi que les résidents et leurs proches qui nous font part de leurs commentaires et de leurs insatisfactions.

Nous remercions tous ceux et celles qui contribuent à offrir un environnement agréable à nos résidents et qui ont comme souci de rendre leurs conditions de vie confortables et humaines malgré des situations parfois difficiles.

Les enjeux et les recommandations du comité découlent notamment des observations des membres du comité, ainsi que des commentaires et des insatisfactions exprimées par les résidents et leurs proches. Nous comptons sur la collaboration de la Direction et de tout le personnel.

Le comité des usagers est la voix des usagers de l'établissement. Nous avons à cœur le bien-être de nos résidents et nous accordons une attention spéciale à ceux et celles qui sont particulièrement vulnérables.
