

# bulletin

## du CASC du Nord-Est

MAI 2009

### À L'INTÉRIEUR

Changements importants à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009 2

Conseil d'administration 2

Le cœur de notre entreprise 3

Le CASC lance un nouveau site Web 4

310-CASC 5

Négociations contractuelles avec le SEFPO 6

Bureau secondaire en vedette : Timmins 7

Autour du CASC du Nord-Est 8

Répertoire des bureaux 9



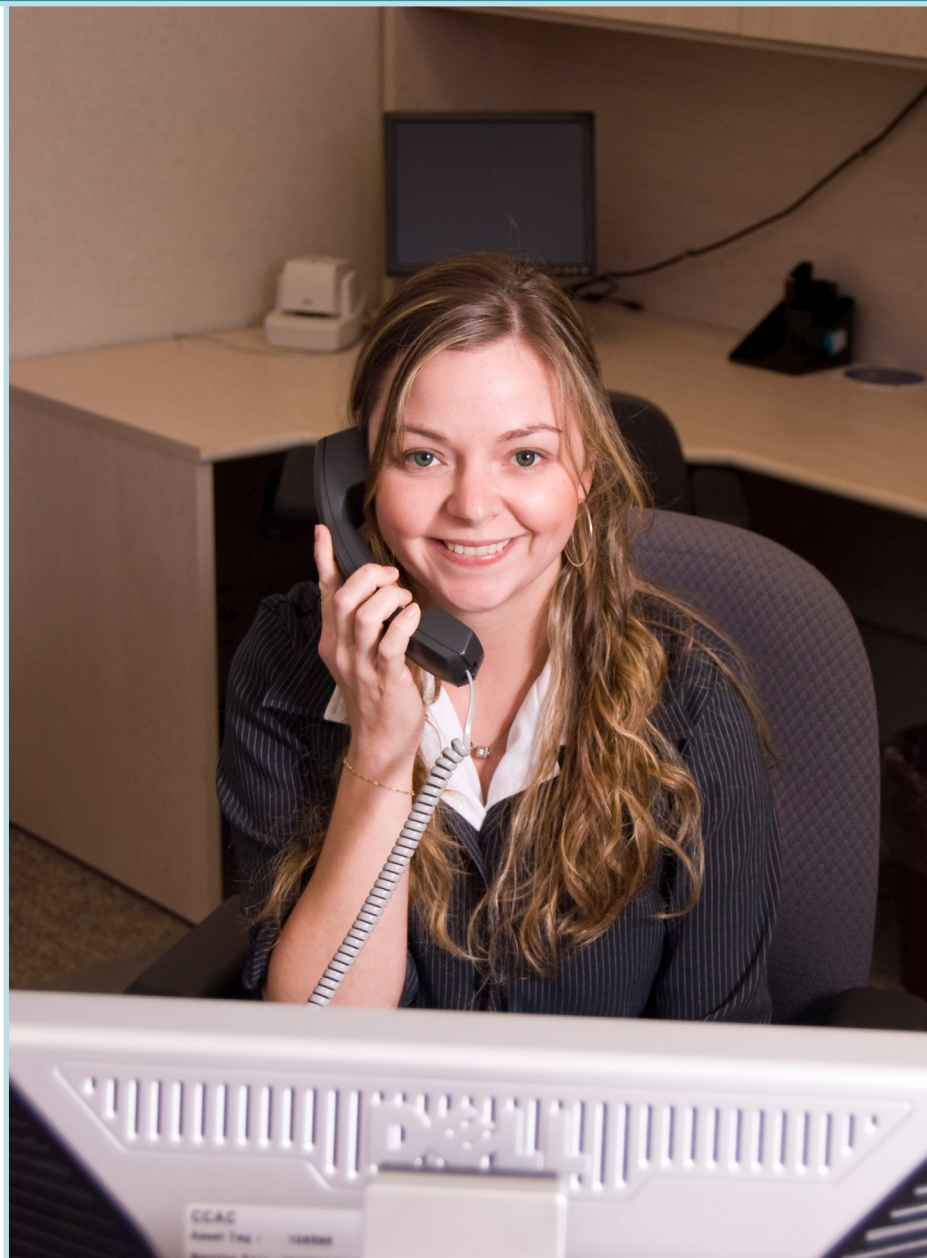
North East

**ccac**

Community  
Care Access  
Centre

**casc**

Centre d'accès  
aux soins  
communautaires  
du Nord-Est



## CHANGEMENTS IMPORTANTS À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009

Le 1<sup>er</sup> avril 2009 a marqué le début d'une ère nouvelle pour les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) en Ontario. D'importantes modifications apportées à la Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires sont entrées en vigueur. En vertu de ces modifications, les CASC en Ontario sont redevenus des organismes communautaires.

Parmi les principales modifications apportées à la loi, mentionnons la renonciation à l'exigence selon laquelle les conseils d'administration et les directeurs généraux devaient être nommés par décret du lieutenant-gouverneur en conseil; la capacité des conseils d'administration de recruter et d'élire des membres provenant de leur communauté locale ainsi que d'embaucher du personnel et d'établir des conditions d'emploi sans avoir à obtenir l'approbation du gouvernement. De plus, ces modifications auront pour effet de simplifier les rapports d'imputabilité qui lient les CASC, les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

La gouvernance et le leadership cadre au sein des CASC ne seront pas perturbés pendant que ces modifications prennent effet. Au cours des deux dernières années, les conseils d'administration et les directeurs généraux ont collaboré et planifié en vue d'amorcer ces changements, et de veiller à ce que des politiques et des processus soient en place pendant que les CASC redeviennent des organismes communautaires.

En vertu de la nouvelle loi le conseil d'administration du CASC du Nord-Est est heureux d'annoncer la nomination de Richard Joly au nouveau poste de directeur général de la nouvelle société. Pour de plus amples renseignements sur le CASC du Nord-Est veuillez visiter notre site web au [www.ne.ccac-ont.ca](http://www.ne.ccac-ont.ca).

## CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Tom Trainor**  
(Président)  
Mindemoya



**Ron Farrell**  
(Vice-président)  
North Bay



**Christopher FitzGerald**  
Sault-Sainte-Marie



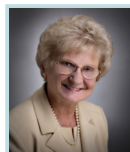
**Helen Miller**  
Kirkland Lake



**Beverley Polowy**  
South Porcupine



**Diane Poulin**  
Kapuskasing



**Adele Quaiattini**  
(Secrétaire)  
Sudbury



**Anthony Rossi**  
(Trésorier)  
Sault-Sainte-Marie



**Gerri Walker**  
Parry Sound



**David Youmans**  
Tilden Lake

À la suite de ces modifications, le conseil d'administration du CASC du Nord-Est a élu ses nouveaux membres lors de sa réunion mensuelle. Le CASC du Nord-Est félicite les membres exécutifs du conseil d'administration suivants qui ont été nommés par acclamation:

Président - Tom Trainor  
Trésorier - Anthony Rossi

Vice-président - Ron Farrell  
Secrétaire - Adele Quaiattini

# LE COEUR DE NOTRE ENTREPRISE

Un nouveau logo et une nouvelle identité visuelle symbolisent la confiance qu'inspirent les «personnes-ressources pour les soins» des CASC. Lancés le 1<sup>er</sup> avril 2009, ces nouveaux symboles serviront de point de départ pour l'orientation de la stratégie commerciale du CASC du Nord-Est et de guide pour mesurer le succès de nos projets et initiatives. L'énoncé de vision et l'énoncé de mission sont deux composantes essentielles de cette image de marque et reflètent la nouvelle identité.

Le CASC est un organisme axé sur le rendement qui se passionne pour la santé, qui tire sa force de son personnel et qui promet des soins prodigués avec compassion. La nouvelle identité visuelle englobe tous ces facteurs, suscite une vive réaction émotionnelle et assure la reconnaissance immédiate de l'image de marque du CASC.

Le logo a été conçu tout d'abord comme une représentation directe des trois C (communauté, compassion et communication), avec une voie

**Vision:** *Des soins exceptionnels – chaque personne, chaque jour*

**Mission:** *Dispenser des services intégrés aux diverses collectivités de la province en assurant un accès équitable, la coordination de soins individualisés et des soins de santé de qualité.*



*Connecting you with care*  
*Votre lien aux soins*

**CCAC** **CASC**  
Community Care Access Centre  
Centre d'accès aux soins communautaires

d'accès à l'horizontale qui les traverse en plein centre. L'effet de tourbillon qui semble agir sur les trois C évoque les courants qui traversent notre entreprise ainsi que son évolution constante. La conception visuelle a ensuite évolué pour mieux susciter une réaction émotionnelle : l'aspect enveloppant des trois C peut évoquer la caresse des bras lorsqu'on imagine deux personnes qui s'enlacent, vues de haut. Le symbole du cœur représente le vif engagement de notre organisme; c'est aussi un symbole universellement reconnu de la compassion et des soins. Le cœur est aussi une représentation symbolique des personnes auxquelles le CASC

fournit des soins quotidiennement : nos clients sont au cœur de notre entreprise. Ensemble, tous ces éléments constituent une image à forte résonance émotionnelle qui reflète les valeurs et la vision du CASC.

Le mot de signature conçu pour le CASC est une composante non négligeable de l'image de marque. La signature « Votre lien aux soins » exprime la relation humaine et compatissante que le CASC entretient avec ses clients et sa communauté ainsi que les rapports qu'assure l'organisme entre les services de soins de santé et les personnes qui en ont besoin.

# LE CASC LANCE SON NOUVEAU SITE WEB



Les CASC s'évertuent à chercher des façons nouvelles et innovatrices d'établir plus facilement pour ses clients et ses partenaires des connexions sur l'ensemble du système de santé de l'Ontario, notamment en développant une base de données d'envergure provinciale pour fournir des informations et orienter des patients (310-CCAC sur Internet et au téléphone). Le personnel du CASC fournira des services d'information et d'orientation de façon fiable et conviviale.

Peu importe s'il s'agit d'aider des personnes qui rentrent à domicile après des soins à l'hôpital, qui espèrent ne pas retourner à l'hôpital ou qui vivent à domicile en toute sécurité, ou encore des personnes qui ont besoin d'être renseignées, recommandées ou admises dans un établissement de soins de longue durée, le nouveau site Web fait maintenant voir que les CASC sont là pour les aider à comprendre leurs options et à prendre des décisions éclairées.

Repérer des soins et y accéder, c'est parfois une démarche déroutante et compliquée. Le nouveau site

Web du CASC aidera efficacement les clients à s'orienter dans le système de santé de l'Ontario, à comprendre leurs options et à accéder aux meilleurs soins possibles. Son interface facile à utiliser conduit littéralement le visiteur tout au long de sa démarche quand il s'adresse à son CASC local.

Enfin, dans le cadre de l'annonce faite en décembre par l'honorable David Caplan, Ministre de la santé et soins de longue durée, David Caplan – Améliorer la qualité et la transparence des soins à domicile en Ontario – le site Web remanié comprend une nouvelle section sous l'onglet « À propos de nous » qui s'intitule « Qualité et transparence », où nous mettrons à jour régulièrement des indicateurs clefs, tels que :

- Le nombre de personnes qui ont reçu nos services
- Le profil démographique de la clientèle
- Le nombre de clients admis dans des établissements de soins de longue durée
- Le nombre d'employés
- Le nombre de services fournis

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie de valorisation de sa marque, le CASC a conçu et réalisé un nouveau site Web pleinement intégré afin de soutenir la nouvelle orientation commerciale et la nouvelle représentation visuelle de l'entreprise. De concert avec ses nouveaux énoncés de vision et de mission et les idées clefs de la nouvelle marque du CASC – connexions, qualité, connaissances/expertises et compassion – le site Web présente aux clients et aux partenaires une expérience plus intégrale et sans anicroche, à la hauteur de son mot de signature : *Votre lien aux soins.*

# 310-CASC

## VOTRE SOURCE D'INFORMATIONS COMPLÈTES SUR LA SANTÉ

Les CASC partout en province ont célébré le début de **310-CASC**, un service lancé en même temps que la nouvelle image de marque et le nouveau site Web. Il s'agit d'un numéro de téléphone local qu'on peut composer directement à partir de toutes les villes, tous les contés et districts de la province afin de joindre le CASC le plus proche. Tout appel à ce numéro de téléphone est automatiquement et immédiatement redirigé vers l'indicatif régional du lieu d'origine de l'appel.

La base de données **310-CASC**, qui résulte de l'intégration de plus de 37 000 services disponibles partout en Ontario, procure au personnel du CASC du Nord-Est les outils qu'il faut pour soutenir sa clientèle, peu importe où elle habite en province. Les fournisseurs de services de santé et le grand public peuvent aussi accéder directement au site Web de 310-CASC ([www.310casc.ca](http://www.310casc.ca)). Ce service en ligne aide les

personnes qui cherchent des informations dans le domaine de la santé ainsi que des services gouvernementaux, privés ou aux frais de l'utilisateur qui sont disponibles dans toutes les communautés ontariennes.

La base de données centralisée assurera aussi l'uniformité à l'échelle provinciale, tandis que les critères harmonisés de prestation des services permettront à tous les CASC en province de travailler de concert pour atteindre des buts et objectifs communs. À l'avenir, les sites Web des CASC et du service **310-CASC** seront la base à partir de laquelle les CASC pourront éventuellement dériver un nouvel ensemble de services en ligne, tels que des portails pour l'information, des formulaires de demande et des outils d'autoévaluation des besoins et/ou d'autorépartition des rendez-vous.



Le service **310-CASC** assure à tous un niveau d'accès inégalé. Partout en province, de façon autonome et à toute heure, n'importe qui peut obtenir de l'information à l'aide de l'outil de recherche libre-service facile à utiliser auquel donne accès le site web [www.310casc.ca](http://www.310casc.ca). Toute personne qui préférerait parler directement à un représentant du CASC n'a qu'à utiliser le numéro de téléphone facile à retenir : le **310-CASC (2272)** pour le service en français ou le **310-CCAC (2222)**. Le service est disponible sept jours sur sept, douze heures par jour, de 8 h à 20 h.

# LE SEFPO ET LE CASC DU NORD-EST CONCLUENT UNE ENTENTE



Photo: Membres des comités de négociation du CASC du Nord-Est et SEFPO

Grâce à leur travail intense au cours de plusieurs longues réunions, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et le CASC du Nord-Est ont conclu provisoirement leur première entente collective le 7 mars 2009. Ensuite, le 26 mars 2009, les membres du SEFPO

et le conseil d'administration du CASC ont tous les deux ratifié cette entente. Les deux parties ont travaillé d'arrachepied à la table des négociations depuis le début de janvier 2009 dans l'espoir de conclure une nouvelle entente collective avant le 1<sup>er</sup> avril 2009. L'entente, qui est entrée en vigueur immédiatement, s'étend sur

une période de plus de deux ans et prend fin le 30 juin 2011.

Tout au long de ces négociations, les deux parties ont fait preuve d'engagement et de persévérance pour accomplir cette tâche complexe qui est d'une importance critique pour l'évolution de CASC du Nord-Est. Les membres des comités de négociation étaient :

## Personnel de gestion du CASC du Nord-Est

- **Shelley M.**, directrice principale, Ressources humaines et développement organisationnel
- **Frankie V.**, directrice principale, Services à la clientèle
- **Cindy C.**, gestionnaire principale, Ressources humaines
- **Mary T.**, gestionnaire principale, Services de réadaptation fonctionnelle
- **Cathy B.**, gestionnaire principale, Finances et administration
- **Olive M.**, gestionnaire, Avantages globaux

## SEFPO

- **Sue A.**, aide d'équipe, North Bay
- **Stephane G.**, physiothérapeute, North Bay
- **Laurie M.**, physiothérapeute, North Bay
- **Rocky B.**, analyste technique des systèmes d'information, Sudbury
- **Chantale L.**, aide d'équipe, Kirkland Lake
- **Claudette B.**, aide d'équipe, Sault-Sainte-Marie
- **Laurie T.**, aide de thérapie en orthophonie, Sault-Sainte-Marie
- **Sharon Q.**, ergothérapeute, Sault-Sainte-Marie
- **Shirley D.**, commis à approvisionnement, Timmins

Les deux comités reconnaissent que le travail n'est pas terminé et ils continuent de travailler étroitement pour assurer une transition en douceur et continuer de consolider les relations entre le syndicat et le CASC du Nord-Est.

# BUREAU SECONDAIRE EN VEDETTE : TIMMINS

## NOTRE ÉQUIPE

- Plus de 50 employés
- 28 gestionnaires de cas

## NOS CLIENTS

- Nous desservons environ 2 400 clients chaque jour
- Langues – français 47 %, anglais 46 %, autre 7%
- Environ 57 % de nos clients ont 65 ans et plus et 24 % ont 18 ans et moins

## NOS PARTENAIRES

- Vingt-sept (27) fournisseurs de services à contrat
- RLISS du Nord-Est (bailleur de fonds)
- Neuf (9) hôpitaux
- Onze (11) maisons de soins de longue durée (SLD)

## NOTRE TERRITOIRE

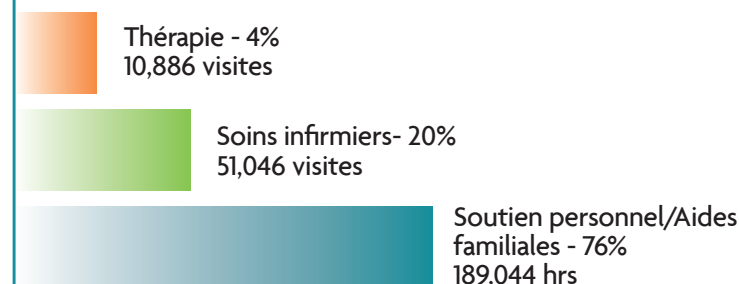
- Située dans le Nord-Est de l'Ontario, la région de Timmins s'étend jusqu'à la frontière du Québec à l'est et à la baie James au nord. Elle se situe en bordure des CASC de Timiskaming, de Manitoulin-Sudbury, d'Algoma, de Thunder Bay et de Kenora-Rainy River.
- Nous offrons des services à plus de 87 000 personnes vivant dans une région d'une superficie de 277 000 kilomètres carrés.
- 50 % de la population vit à Timmins
- 10 % de la population est autochtone

## BUREAUX SATELLITES:

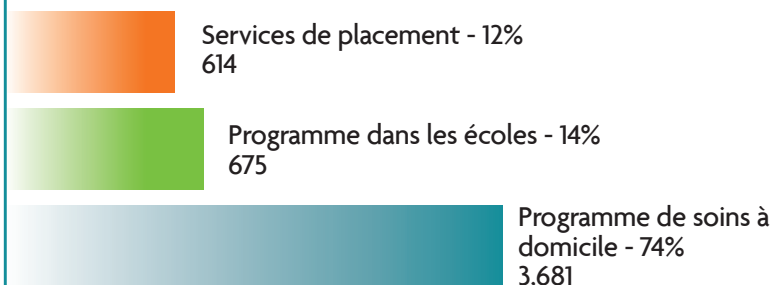
HEARST  
MOOSONEE  
MATHESON  
COCHRANE

SMOOTH ROCK FALLS  
IROQUOIS FALLS  
KAPUSKASING

## VOLUME DES SERVICES 2007-08



## Nombre de cas par programme, 2007-2008



# AUTOUR DU CASC DU NORD-EST

**Dans le sens des aiguilles d'une montre, à partir du haut :**

Les comités de négociation du CASC du Nord-Est et de l'Association des infirmières et des infirmiers de l'Ontario se sont rencontrés au mois d'avril.

Félicitations à l'équipe du CASC du Nord-Est qui a participé à la Marche pour les soins palliatifs (de gauche à droite – Monique Proulx, Trish Lafantaisie, Ann Matte, Stéphanie Wortin, Chantal Larochelle, and Lisa Turpin). L'équipe a collecté 820 \$ dans le but de soutenir la Maison Vale Inco Hospice de Sudbury.

Le bureau secondaire du CASC du Nord-Est à North Bay participe à un dîner printanier à l'occasion de la tournée du Nord-Est du président du conseil d'administration, Tom Trainor.



# RÉPERTOIRE DES BUREAUX

**Siège social**

40, rue Elm St,  
Suite 41-C / bureau 41-C  
Sudbury ON P3C 1S8  
1-800-461-2919  
Tel/Tél 705-522-3461  
TTY/ATS 1-866-369-3113  
Fax/ Téléc 705-522-8018

**Kirkland Lake - Bureau secondaire**

111, prom. Burnside Drive  
Kirkland Lake ON P2N 3P9  
1-888-602-2222  
Tel/Tél 705-567-2222  
Fax/ Téléc 705-567-9407

**Englehart - Satellite**

PO Box 98 / C.P. 98  
55, rue Third Street  
Englehart ON POJ 1H0  
1-888-602-2222  
Tel/Tél 705-544-2222  
Fax/Téléc 705-544-8778

**Haileybury - Satellite**

240, av. Georgina Avenue  
Suite 112 / bureau 112  
Haileybury ON POJ 1K0  
1-888-602-2222  
Tel/Tél 705-672-2222  
Fax/Téléc 705-672-3887

**North Bay - Bureau secondaire**

1164, av. Devonshire Avenue  
North Bay ON P1B 6X7  
1-888-533-2222  
Tel/Tél 705-476-2222  
Fax/ Téléc 705-474-0080

**Burk's Falls - Satellite**

162, rue Huston Street  
Burk's Falls, ON P0A 1C0  
1-888-724-0511  
Tel/Tél 705-382-2361  
Fax/Téléc 705-382-2498

**Services de santé scolaire**

945, chemin Stockdale Road  
North Bay ON P1B 9S5  
Tel/Tél 705-476-5437  
Fax/Téléc 705-474-0127

**Sturgeon Falls - Satellite**

209, rue Main Street  
Suite 101 / bureau 101  
Sturgeon Falls ON P2B 1P3  
Tel/Tél 705-753-4000  
Fax/Téléc 705-753-0390

**Parry Sound - Bureau secondaire**

70, rue Joseph Street  
Unit 105-106 / bureau 105-106  
Parry Sound ON P2A 2G5  
1-800-440-6762  
Tel/Tél: 705-773-4602  
Fax/Téléc: 705-773-4056

**Sault-Sainte-Marie - Bureau secondaire**

390, rue Bay Street  
2<sup>nd</sup> Floor / 2<sup>e</sup> étage  
Sault Ste. Marie ON P6A 1X2  
1-800-668-7705  
Tel/Tél 705-949-1650  
Fax/Téléc 705-949-1663

**Blind River - Satellite**

PO Box 636 / C.P. 636  
1, chemin Industrial Park Road East/Est  
Rm. 101 / bureau 101  
Blind River ON P0R 1B0  
Tel/Tél 705-356-1331  
Fax/Téléc 705-356-1034

**Elliot Lake - Satellite**

Elliot Lake Oak Centre  
9, boul. Oakland Boulevard  
Elliot Lake ON P5A 2T1  
Tel/Tél 705-461-9329  
Fax/Téléc 705-461-1759

**Wawa - Satellite**

17, chemin Government Road  
Wawa ON P0S 1K0  
Tel/Tél 705-856-7018  
Fax/Téléc 705-856-1776

**Sudbury - Bureau secondaire**

40, rue Elm St,  
Suite 41-C / bureau 41-C  
Sudbury ON P3C 1S8  
1-800-461-2919  
Tel/Tél 705-522-3461  
TTY/ATS 1-866-369-3113  
Fax/Téléc 705-522-3855

**Espanola - Satellite**

825, prom. McKinnon Drive  
Espanola ON P5E 1R4  
1-800-370-0952  
Tel/Tél 705-869-3790  
TTY/ATS 1-866-369-3113  
Fax/Téléc 705-869-3793

**Timmins - Bureau secondaire**

330, av. Second Ave.  
Suite 101 / bureau 101  
Timmins ON P4N 8A4  
1-888-668-2222  
Tel/Tél 705-267-7766  
Fax/Téléc 705-267-7795

**Cochrane / Smooth Rock Falls Satellite**

PO Box 1750 / C.P. 1750  
144, rue Third Street  
Cochrane ON P0L 1C0  
Tel/Tél 705-272-2626  
Fax/Téléc 705-272-2600

**Matheson / Iroquois Falls Satellite**

PO Box 968 / C.P. 968  
215, prom. Ambridge Drive  
Iroquois Falls ON P0K 1G0  
1-888-273-1611  
Tel/Tél 705-232-5123  
Fax/Téléc 705-232-7200

**Hearst - Satellite**

PO Box 547 / C.P. 547  
1403-B, rue Edward Street  
Hearst ON P0L 1N0  
Tel/Tél 705-362-6633  
Fax/Téléc 705-362-6635

**Moosonee - Satellite**

PO Box 57 / C.P. 57  
48, rue Revillion Street  
Moosonee ON P0L 1Y0  
Tel/Tél 705-336-2233  
Fax/Téléc 705-336-2919

**Kapuskasing - Satellite**

Hôpital Sensenbrenner Hospital  
101, cr. Progress Crescent  
Kapuskasing ON P5N 3H5  
Tel/Tél 705-337-4075  
Fax/Téléc 705-337-4080