

Votre lien aux soins



Rapport annuel
2009 · 2010



Champlain

ccac

Community
Care Access
Centre

casc

Centre d'accès
aux soins
communautaires
de Champlain

Table des matières

Notre vision, notre mission et nos valeurs..... 3

Qui nous sommes et ce que nous faisons..... 3

Message de la présidente et du directeur général..... 4

Des soins exceptionnels –
chaque personne, chaque jour..... 5

- Idées novatrices
- Partenariats sains
- Mettre les clients en rapport avec les services

Faire preuve d'imputabilité..... 10

Ce que révèlent les chiffres -
faits saillants statistiques et financiers..... 12

Notre conseil d'administration..... 15

« Notre inspiration émane du soutien que nous fournissent les organismes comme les CASC et les personnes qui nous tiennent la main, essuient nos larmes et nous disent qu'elles nous comprennent (et elles sont sincères) - ce sont tous ces gestes qui rendent chaque jour tolérable. Colleen, notre gestionnaire de soins, est notre héros. »

– Teresa Manchester-Lidsle,
membre de la famille d'un client du CASC

La région du CASC de Champlain



Notre vision

Des soins exceptionnels – chaque
personne, chaque jour

Notre 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

Nos valeurs

Intégrité/confiance
Respect
Imputabilité
Compétence/Excellence
Collaboration



Qui nous sommes

Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain est l'un des 14 CASC en Ontario. Nous mettons les gens en relation avec les soins à domicile, les soins de longue durée ainsi que d'autres services et soutiens communautaires – constituant un point d'accès unique à l'information sur les ressources communautaires et aux renvois à celles-ci.

Ce que nous faisons

- Le CASC de Champlain :
- aide des milliers de personnes à naviguer dans le système de soins de santé complexe, leur offrant un lien vital vers les mécanismes de soutien, les services et les ressources en matière de santé;
 - chaque année, met des milliers de personnes en rapport avec les soins et le soutien dont elles ont besoin chez elles, à l'école ou dans la communauté après une blessure, une maladie ou les complications dues à l'âge ou à une déficience;
 - soutient les clients tout au long du processus de présentation d'une demande d'admission dans une maison de soins de longue durée lorsqu'ils ne sont plus en mesure de vivre chez eux en autonomie;
 - offre des soins à domicile comme des soins infirmiers, des services de réadaptation et des services de soutien aux personnes de tous âges;
 - aide les clients à maintenir leur autonomie et leur dignité dans leur foyer.

Tisser des liens

Message de la présidente et du directeur général

En tant que personnes-ressources pour les soins, nous aidons nos clients à s’orienter dans le labyrinthe du système de santé, les mettant en rapport avec des services de soins à domicile et de soins de santé communautaires de qualité. Que nous prenions les dispositions pour que les clients reçoivent les services et le soutien à domicile ou à l’école, ou que nous les aidions à obtenir un placement dans une maison de soins de longue durée, l’objectif de notre équipe de gestion de cas est de toujours être encourageante et d’agir avec professionnalisme dans notre relation avec chaque client.

Au cours de la dernière année, le CASC a amorcé une transition. Au début de l’année, la position financière du CASC était précaire, nous obligeant à placer de nouveaux clients sur les listes d’attente. La situation s’est traduite par la création d’un partenariat axé sur le leadership avec L’Hôpital d’Ottawa et le Réseau local d’intégration des services de santé (RLISS) de Champlain afin de surveiller la mise en œuvre de 17 recommandations découlant de notre examen opérationnel.

Nous avons le plaisir d’annoncer qu’au cours des deux derniers trimestres de la dernière année financière, le CASC a subi une transformation remarquable. Voici quelques-uns des progrès qu’il a réalisés :

- Notre conseil d’administration inaugural, composé de 12 membres de la communauté, a été élu en septembre 2009 et a élaboré un puissant cadre de gouvernance pour orienter les activités de l’organisme sur la qualité, le service à la clientèle et la stabilité financière.
- Une nouvelle structure organisationnelle nous a permis de recruter et de retenir des chefs de file dans le domaine de la gestion pour nous aider à réaliser nos buts, nos objectifs et notre mandat relativement à la qualité des services.
- La mise en place de systèmes administratifs et financiers de pointe et de mécanismes de contrôle s’est soldée par une position budgétaire solide nous permettant d’améliorer l’accès à nos services et de réduire les listes

d’attente grâce aux excédents budgétaires mensuels.

- L’élaboration d’un cadre de gestion des ressources humaines progressif nous permet d’attirer, de retenir, d’éduquer et d’évaluer notre personnel et nos cadres en prévision de l’avenir.
- Une nouvelle structure des communications interne et externe permettra à notre équipe, à nos intervenants et aux membres de la communauté d’être régulièrement tenus au courant des activités du CASC. De plus, nous avons créé un comité consultatif communautaire composé d’intervenants de la région de Champlain afin de nous fournir une rétroaction sur les secteurs où les programmes et services gagneraient à être améliorés.
- L’intégration des systèmes demeure une priorité. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires et intervenants pour nous assurer que nos clients reçoivent les bons soins appropriés, au bon endroit et au bon moment. Plusieurs groupes de travail multidisciplinaires ont été créés en vue de cerner les défis, les lacunes en matière de services et les plans d’action pour divers programmes cliniques qui intégreront les services avec plus d’efficacité et d’efficience « entre l’hôpital et le domicile ».

Au cours de la dernière année, nous avons offert des soins et du soutien à plus de 52 000 personnes dans la région de Champlain. Sur les plans opérationnels et financiers, nous nous trouvons dans une position financière bien plus favorable et sommes déterminés à raccourcir nos listes d’attente et à améliorer l’accès à nos programmes et services. Nos réalisations au cours du dernier exercice financier sont attribuables aux efforts de notre personnel dévoué et au soutien de nos partenaires communautaires.

Toutefois, les prochaines années présenteront un certain nombre de défis à notre communauté, au système de santé et au CASC. Le défi majeur sera l’augmentation de la demande de services à une période marquée par les contraintes financières. Nous continuerons de repérer les occasions d’améliorer notre efficience pour pouvoir

répondre à la demande croissante de services avec le même budget. Nous collaborerons également avec le RLISS ainsi que nos partenaires dans le secteur hospitalier et la communauté à la mise en œuvre d’initiatives pour gérer la demande de soins de longue durée, d’aides à la vie autonome et de logement avec soins de soutien.

Nous aimerions remercier tous les membres du personnel, les fournisseurs de services, les membres de l’équipe de direction, le conseil d’administration et le RLISS de Champlain, qui nous ont aidés à jouir d’une position financière solide et à mettre en place les transformations requises recommandées lors de l’examen opérationnel. Nous sommes fiers de ce qui a été réalisé jusqu’à présent et sommes déterminés à surmonter les défis qui nous attendent pour pouvoir continuer à offrir des programmes et services de qualité aux personnes qui en ont besoin dans notre communauté.

Ce rapport annuel met en relief les points saillants de certaines de nos réalisations liées à la qualité, à l’imputabilité et à notre rôle sur le plan de l’intégration du système. En envisageant l’avenir, nous continuerons à trouver des façons novatrices et efficaces de répondre aux besoins de nos clients de sorte à pouvoir offrir « des soins exceptionnels – à chaque personne, chaque jour ».

Lynn Graham
Lynn Graham
Présidente



Cameron Love
Cameron Love
Directeur général intérimaire



Des soins **exceptionnels** - chaque personne, chaque jour

Faits saillants de l'exercice 2009-2010

Idées novatrices

▪ Comité des services à la clientèle et de la qualité

Nous sommes déterminés à fournir les meilleurs services possible à nos clients et à la communauté. Le conseil a mis sur pied un comité des services à la clientèle et de la qualité pour veiller à ce que la qualité des services et la sécurité soient des composantes intégrantes de la gouvernance. Ce comité a dirigé l'élaboration d'une « fiche d'évaluation » assortie de mesures qui sont régulièrement surveillées – faisant progresser le programme de qualité du CASC.

La qualité signifie permettre aux clients et aux soignants d'avoir accès à des services prodigués avec efficience, équité et compassion selon une approche fondée sur les données probantes.

▪ Projet d'intégration des soins aux clients (PISC)

La recherche a démontré que des approches plus intégrées se traduisent par de meilleurs résultats pour la santé et des soins plus rentables. Le CASC de Champlain est l'un des quatre CASC participant à un projet pluriannuel intitulé « Projet d'intégration des soins aux clients ». Il prévoit l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation d'un modèle intégré de soins aux clients fondé sur des valeurs saines et axé sur les clients. Dans le cadre de ce projet, nous nous associons à Carefor Services et soins de santé communautaires pour accorder la priorité au soin des plaies.

Partenaires du PISC

- CASC de Champlain (ainsi que les CASC d'Érié St-Clair, du Centre-Ouest et du Nord-Est)
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
- Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario
- Collaborative for Health Sector Strategy, Rotman School of Management, University of Toronto
- Soutien additionnel fourni par le Centre for Health Quality Improvement

▪ Programmes Attendre chez soi et Rester chez soi

Les programmes Attendre chez soi et Rester chez soi font partie de la stratégie à plusieurs volets Chez soi avant tout visant à réduire le nombre de patients attendant un autre niveau de soins (ANS) et à retarder ou à prévenir les admissions souvent inutiles aux maisons de soins de longue durée.

Grâce au programme Attendre chez soi, les clients reçoivent des services améliorés afin de pouvoir retourner chez eux en sécurité. Les gestionnaires de soins du CASC, travaillant de concert avec les hôpitaux, améliorent les résultats pour les aînés en mettant l'accent sur leurs désirs et leurs besoins – qui se résument souvent à vouloir rester chez eux.

Les résultats sont impressionnants. En 2009-2010, nous avons aidé 70 clients ANS attendant un placement dans une maison de soins de longue durée à rentrer chez eux plutôt que d'occuper un lit à l'hôpital. De ces clients, 13 % ont été transférés au programme Rester chez soi, 44 % transférés aux soins réguliers du CASC et 23 % aux soins de longue durée. Si ces clients étaient restés à l'hôpital, le système de santé aurait assumé des coûts substantiels. Les programmes ont été mis en œuvre grâce à des fonds spéciaux fournis par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

▪ Modèle de gestion des plaies

Depuis la mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion des plaies au printemps dernier, le nombre de visites d'infirmières pour soins des plaies a connu une baisse d'environ 15 %. Cela représente des économies considérables chaque mois. Par ailleurs, nous collaborons avec nos partenaires à l'élaboration d'une approche normalisée, assortie de protocoles de soins des plaies fondés sur les preuves qui améliorent les taux de guérison et la qualité de vie de nos clients.

« Ces soignants sont des personnes ordinaires accomplissant des choses extraordinaires. De plus, ces soignants sont les héros méconnus qui jouent un rôle essentiel en aidant les organismes comme le nôtre à dispenser des services de soins de santé vitaux à certaines des personnes les plus vulnérables de notre région. »

- Cameron Love, directeur général intérimaire

▪ Nos héros à la maison

Le prix de reconnaissance des soignants « Nos héros à la maison » permet de célébrer, d'habiliter, de rapprocher et de remercier tous ceux et celles qui donnent une part d'eux-mêmes pour aider les personnes dans le besoin de nos communautés. Selon la Coalition canadienne des aidants et aidants naturels, de 4 à 5 millions de Canadiens prodiguent des soins à un membre de la famille ayant des problèmes de santé à long terme, et ces aidants font économiser au système de santé plus de 5 milliards de dollars en main-d'œuvre chaque année.

Le prix a été présenté à des membres de la famille, amis, bénévoles et professionnels de la santé dont la bonté et l'engagement ont permis à de nombreuses personnes de vivre pleinement leur vie dans la communauté malgré les limites imposées par l'âge, la maladie ou l'invalidité. Plus de 115 récipiendaires méritants mis en nomination par des membres de la famille, des amis ou des collègues ont été honorés lors de cérémonies de remise des prix spéciales tenues à Ottawa, Cornwall et Pembroke.



*De nombreuses mamans sont très spéciales pour leurs enfants, mais **Linda Arbuthnot** est un vrai Héros à la maison pour son fils adulte, Travis, qui vit avec elle et qui exige des soins complets en raison de sa sclérose en plaques en phase avancée.*



*Avec très peu d'aide de l'extérieur et plein de bonne humeur, **Mervin Fediuk** fournit les soins physiques et le soutien affectif dont a besoin sa femme, Lorna, pour rester chez elle.*

Partenariats sains

▪ Outils communs d'évaluation et de renvoi pour des services de soutien améliorés

Collaborer fait toute une différence. Le projet Outils communs d'évaluation et de renvoi pour des services de soutien améliorés mise sur les relations de travail établies entre les centres de ressources et de santé communautaires, les services de soutien communautaire et le CASC de Champlain. Le projet dirige son attention sur les aînés, les personnes atteintes d'un trouble dû au vieillissement, les adultes ayant un handicap physique et leurs soignants. Il cherche à améliorer l'expérience des clients lorsqu'ils naviguent dans le système de santé. Vingt organismes collaborent à l'élaboration d'outils et de processus communs, dont un outil commun d'évaluation initiale et de renvoi, de nouveaux protocoles de renvoi et de communication et un mécanisme pour repérer les clients mutuels. Le projet est financé par le RLISS de Champlain.

▪ Équipe de soins paramédicaux et communautaires

Les personnes qui composent le 911 n'ont pas toujours besoin d'aller à l'hôpital. Si après une évaluation initiale effectuée par le personnel paramédical il est déterminé que la personne peut rester chez elle en sécurité, le client est renvoyé au CASC afin qu'il puisse recevoir les soins à domicile dont il a besoin. L'Équipe de soins paramédicaux et communautaires englobe les Ottawa and Renfrew County Paramedic Services et le Regional Paramedic Program for Eastern Ontario. Le projet a été mis en œuvre à titre de projet pilote dans le comté de Renfrew et le programme sera mis en œuvre à Ottawa l'an prochain.

« Nous sommes persuadés que le fait de reconnaître les soignants comme étant des membres à part entière de l'équipe de soins améliore la capacité et la sensibilité du système de santé. »

*– Teresa Rivera-Mildenhall,
gestionnaire des Services à la clientèle,
CASC de Champlain*

▪ Programme de relève et de répit

Il arrive souvent que les gens souhaitent aider les gens atteints de la démence et leurs soignants, mais ne savent pas trop comment s'y prendre. Nous nous sommes donc associés au RLISS de Champlain, à la Société Alzheimer, à l'Association canadienne pour la santé mentale et à Tri-County Mental Health Services afin de créer un programme pilote de relève et de répit dans les cinq comtés de l'Est.

L'objectif du programme est de créer un cercle de soins en offrant aux soignants et aux membres de la famille un service de relève et de répit. De notre côté, nous pouvons aider les clients atteints de démence à rester en santé chez eux. Le facilitateur du programme travaille avec la famille pour déterminer les besoins du soignant et tirer parti des réseaux de soutien préexistants (comme les membres de la famille, les amis, les groupes confessionnels, etc.). Il en résulte moins d'admissions aux maisons de soins de longue durée, de visites aux services des urgences et d'admissions à l'hôpital. Fait encore plus important, les familles peuvent réaliser leur objectif, soit de prendre soin de leur proche le plus longtemps possible à la maison. L'an dernier, 77 clients ont reçu du soutien par l'entremise de ce programme. Il sera offert à 150 clients et à leur famille d'ici mars 2011.

Mettre les clients en rapport avec les services

▪ Lignesanté Champlain

Depuis le lancement de www.lignesantechamplain.ca en avril 2009, le site Web et le réseau d'information bilingues du CASC ont permis à 40 000 visiteurs d'avoir accès à des renseignements sur les services de santé et sociaux. Le portail aide les utilisateurs à faire des choix et à prendre des décisions éclairés sur leurs soins de santé et leur bien-être social. Parmi les thèmes abordés, mentionnons le vieillissement en santé, les personnes âgées, la gestion des maladies et des maladies chroniques, la santé des femmes, la santé mentale et les soins de fin de vie.

Cette année, nous nous sommes associés à la Société Alzheimer de Cornwall et de la région afin d'ajouter des visites virtuelles de la majorité des maisons de soins de longue durée de la région de Champlain. Nous avons également collaboré avec Soins continus Bruyère, l'Institut de recherche Élisabeth Bruyère Research Institute et le RLISS de Champlain

en vue de coordonner, de promouvoir et de faciliter les programmes d'autogestion des maladies chroniques par l'intermédiaire de LivingHealthyChamplain.ca, hébergé sur le site Web lignesanté Champlain.

▪ Accès Soins

Le programme provincial Accès Soins vise à réduire le nombre de personnes qui n'ont pas de fournisseur de soins de santé primaires. Et il fonctionne! L'an dernier, le personnel du CASC de Champlain a aidé 1 907 personnes à trouver un médecin de famille.

▪ 310 CASC

Le CASC de Champlain s'est associé aux autres CASC de l'Ontario pour lancer 310-CASC, un service téléphonique et site Web offrant des services 24 heures sur 24 à l'échelle de la province. Le numéro de téléphone 310-CASC relie les appelants à un professionnel des services d'information et de renvoi qui les aide à naviguer au sein du système de soins de santé complexe. Le site Web est un outil de recherche d'information sur la santé dans toutes les communautés de l'Ontario.





Faire preuve d'imputabilité

■ Mesurer notre rendement

Le CASC de Champlain est assujéti à l'Entente d'imputabilité en matière de services multisectoriels (ERS-M) conclue avec le RLIS de Champlain. L'ERS-M suit l'évolution de certains indicateurs comparant le rendement du CASC à certaines cibles annuelles, et en fait rapport. Parmi les faits saillants de la fiche d'évaluation du RLIS par rapport au ERS-M pour 2009-2010, mentionnons :

- temps d'attente de 17 jours entre la date de réception du renvoi à la date de l'évaluation (la cible était de 19 jours)
- 75,2 % des clients ayant besoin de soins actifs ont reçu leur première visite à domicile dans les trois jours suivant la réception du renvoi (comparativement à la cible de 76 %)
- 48,7 % de la population âgée de 85 ans et plus vivant dans la communauté ont reçu des services du CASC (comparativement à la cible de 48 %)

La fiche d'évaluation équilibrée du CASC de Champlain permet aussi de surveiller le niveau de satisfaction des clients et des soignants, les rapports de faits et les temps d'attente pour un placement. Le Comité des services à la clientèle et de la qualité présente chaque mois un rapport au conseil, formule des recommandations pour l'amélioration de la qualité et surveille l'adoption des recommandations.

L'augmentation de la demande de soins de santé, associée au vieillissement rapide de la population et aux contraintes budgétaires, présente tout un défi. Nous nous efforçons constamment d'assurer la viabilité de nos programmes afin de pouvoir continuer à offrir des soins de qualité aux clients de demain.

« Au nom de notre famille, j'aimerais témoigner ma gratitude envers vous et votre personnel pour les merveilleux soins que vous avez prodigués à ma mère. La bonté dont vous avez fait preuve et le professionnalisme témoigné par toutes les personnes concernées en disent long sur votre organisme. »

– Membre de la famille d'un client du CASC

■ Examen collaboratif

KPMG a effectué un examen collaboratif du CASC de Champlain qui a donné lieu à 17 recommandations liées à la gouvernance, au leadership, à la gestion financière, à la gestion de contrats et de fournisseurs de services, à la gestion de cas et à l'engagement des intervenants. Ces recommandations sur la façon d'améliorer les choses aideront le CASC à affermir son rôle de chef de file dans le domaine de l'intégration des soins de santé et à optimiser la prestation de services communautaires. Notre équipe de direction a mis en œuvre un plan de travail exhaustif en vue de concrétiser ces recommandations.

■ Élaborer un nouveau cadre d'imputabilité

En mars 2010, nous avons entamé la mise en place du Cadre d'imputabilité et d'affectation des ressources de Champlain. Ce cadre décentralise le système budgétaire, augmentant par la même occasion l'imputabilité et l'affectation appropriée de services en fonction de notre réalité fiscale. Le cadre permet de maximiser le nombre de clients du CASC desservis et la qualité des soins prodigués. Il renforce également la compréhension des besoins des clients par groupe de population et identifie les lacunes au niveau des services. Finalement, le cadre améliore notre processus de planification, d'identification et de priorisation des clients – ce qui améliore en fin de compte notre capacité à répondre aux besoins de chaque client.

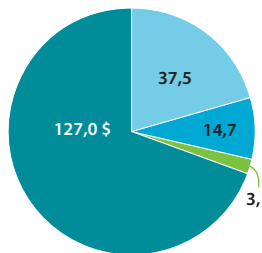
■ Des milieux de travail sains

Le Conseil ontarien de la qualité des services de santé définit un milieu de travail sain comme étant un milieu où les travailleurs sont en mesure d'offrir des soins de meilleure qualité et où la santé du travailleur et les soins du patient/client se soutiennent mutuellement. Nous avons mis en place plusieurs initiatives sur les milieux de travail sains dont la création d'un comité sur les milieux de travail sains et le projet Saines conversations. De fait, plus de 700 membres du personnel de CASC et de fournisseurs de services ont suivi l'atelier Saines conversations visant à promouvoir le respect sur le lieu de travail.

En 2009-2010, le CASC de Champlain a réduit le roulement de son personnel, qui s'est établi à 6,1 % (la cible était de 10 %). Les facteurs ayant contribué à cette réduction comprennent, entre autres, l'alignement des conditions d'emploi, la mise en place d'un programme de reconnaissance et de récompense et un cadre de leadership qui favorise le développement des compétences.

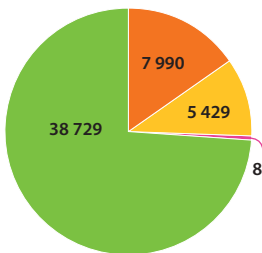
Au cours du prochain exercice, nous mettrons en application une déclaration des droits et des responsabilités des clients et offrirons une formation à tous les membres du personnel sur la Loi modifiant la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (projet de loi 168). Elle renforce la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement au travail.

Ce que révèlent les chiffres 2009-2010



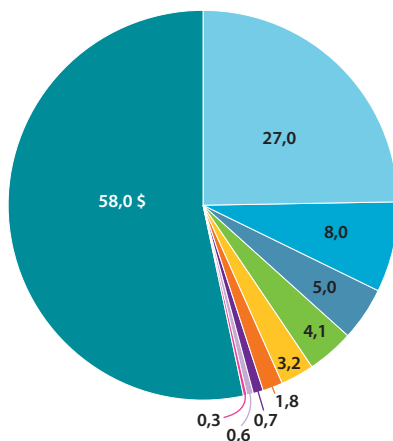
Dépenses selon la catégorie (M \$)

Services aux clients achetés	127,0 \$
Services de gestion de cas	37,5
Administration	14,7
Autres services aux clients et éducation	3,1
Total	182,3 \$



Clients uniques desservis

Soins à domicile	38 729
Placement dans une maison de soins longue durée	7 990
École	5 429
Autres programmes remboursés	86
Total	52 234



Dépenses selon le type de service (M \$)

Soutien personnel	58,0 \$
Soins infirmiers - visites	27,0
Soins infirmiers - postes	8,0
Ergothérapie	5,0
Physiothérapie	4,1
Soins infirmiers - clinique de jour	3,2
Orthophonie	1,8
Travail social	0,7
Nutrition	0,6
LAB (Lab des visites à domicile)	0,3
Total	108,7 \$

Les états financiers vérifiés complets figurent à l'adresse www.champlain.ccac-ont.ca

Faits et chiffres

- Budget :** 182 325 548 \$
- Personnel :** 660 employés à temps plein, à temps partiel et occasionnels
- Clients desservis :** 52 234
- Visites de gestion de cas :** Plus de 103 000
- Visites pour soins infirmiers/thérapie :** Plus de 540 000
- Services de soutien personnel :** Plus de 1,9 million d'heures de soins
- Admissions dans une maison de soins de longue durée facilitées :** 2 383

- Région desservie :** Région d'une superficie de 18 000 km² dans l'Est de l'Ontario
- Population de la région desservie :** 1,2 million (2009)
- Bureaux :** Un bureau principal et 10 bureaux secondaires ou satellites dans la région
- Heures de service :** De 8 h à 20 h, 365 jours par année
- Contrats :** 34 contrats conclus avec 13 organismes fournisseurs de services de soins de santé et de fournitures/équipement médicaux





Notre **conseil d'administration**

Au cours de la dernière année, des modifications apportées à la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins de longue durée* ont redonné aux CASC le statut d'organismes communautaires dirigés par un conseil d'administration communautaire. Le conseil d'administration du CASC de Champlain assure la gouvernance et fournit l'orientation stratégique à l'organisme. Il est doté d'une nouvelle structure comprenant des sous-comités qui s'occupent des finances et de la vérification, des services à la clientèle et de la qualité ainsi que de la gouvernance.

Nous aimerions sincèrement remercier nos bénévoles communautaires dévoués :

Lynn Graham, présidente

Michael J. Tate, vice-président

Denise Alcock

Marilyn Barry

Jean Brisson, trésorier

Jocelyne Constant

J. Michael Ennis

Bob Kulas

Barbara Lajeunesse

Louise Logue

Ralph Moxness

Anne Noonan

Équipe de **direction**

Cameron Love, directeur général intérimaire

Patrice Connolly, vice-présidente, Ressources humaines, Développement organisationnel et Communications

Kim Peterson, vice-présidente, Services à la clientèle

Deryl Rasquinha, vice-président, Services généraux



Pour communiquer avec nous :

CASC de Champlain
4200, rue Labelle, bureau 100
Ottawa (Ontario) K1J 1J8
310-CASC (2272)

www.champlain.ccac-ont.ca

- Pour obtenir des renseignements sur les services de santé et les services sociaux dans la région de Champlain, aller à **www.lignesantechamplain.ca**
- Pour faire un renvoi au CASC ou pour vous renseigner sur nos services communautaires, composer le 310-CASC (2272).

Le CASC de Champlain est subventionné par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, un organisme du gouvernement de l'Ontario.



« Si nous n'avions pas accès aux services du CASC, nous ne pourrions survivre; nous serions obligés d'emménager dans un foyer. Avant qu'ils ne viennent nous offrir des services, nous ne faisons qu'exister. Maintenant, nous vivons notre vie. »

– Client du CASC