



Cadre pour l'engagement des patients en Ontario

Créer une solide culture de participation des patients pour soutenir des soins de santé de qualité supérieure

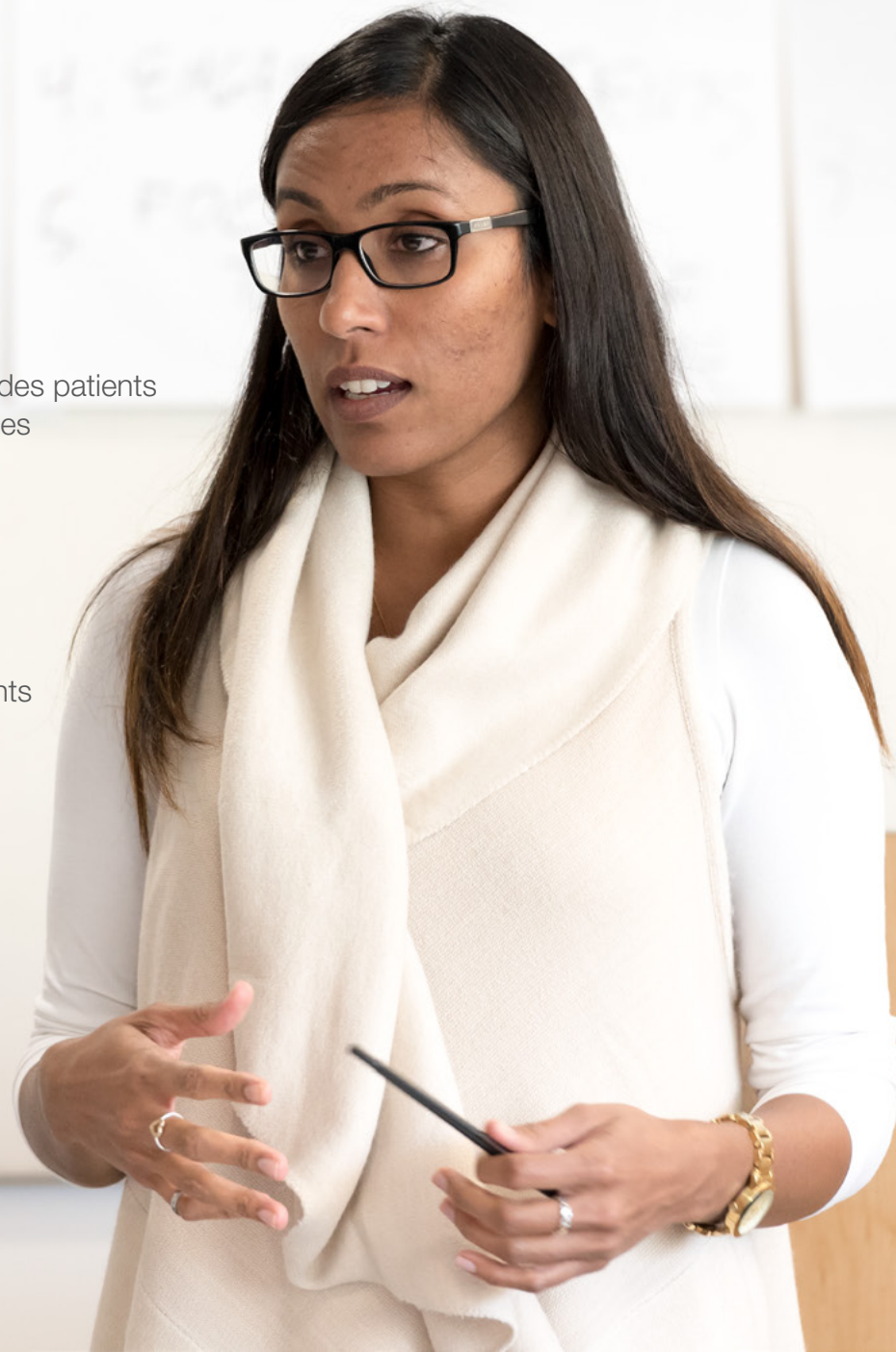
**Qualité des services
de santé Ontario**

Améliorons notre système de santé



Table des matières

- 3** Un engagement pour des soins de qualité – Un appel à l'action
- 6** À propos du cadre pour l'engagement des patients
- 8** En apprendre davantage sur les principes directeurs de l'engagement
- 10** Déterminer les différents domaines de l'engagement des patients
- 14** En apprendre davantage sur diverses démarches d'engagement des patients
- 16** Apprenez-en davantage sur les catalyseurs de l'engagement des patients
- 18** Mettre tous l'épaule à la roue : faire participer de façon stratégique en vue d'améliorer la qualité des soins



Un engagement pour des soins de qualité – Un appel à l'action

Dans l'ensemble de l'Ontario, les professionnels de la santé, les décideurs et les organismes consultent activement les patients, les familles, les autres personnes soignantes naturelles et les membres du public afin de comprendre leurs besoins, leurs expériences ainsi que leurs préférences en vue d'améliorer la qualité des soins de santé.

Engagement des patients s'entend de la collaboration active des patients, des membres de la famille et d'autres personnes soignantes naturelles ainsi que des professionnels de la santé afin d'améliorer la qualité des soins de santé en Ontario. Ce sont des professionnels de la santé ainsi que des organismes de soins de santé et de la province qui s'associent avec les patients et leurs proches de différentes façons dans le but de comprendre leurs expériences, leurs préférences et leurs besoins, et de s'y adapter.

Nous entendons par « patients » les patients soignés en milieu hospitalier, les personnes soignées dans leur propre domicile ou par l'entremise de programmes communautaires ainsi que les pensionnaires de foyers de soins de longue durée.

La participation des patients et des personnes soignantes transforme les soins. De la réduction du nombre de réadmissions au service des urgences à l'accroissement de la sécurité et de la satisfaction des patients, la participation des patients et de leurs proches à la discussion sur la façon d'améliorer la qualité des soins de santé entraîne des résultats importants pour les personnes qui reçoivent des soins, les professionnels de la santé et le système de santé en général.

Et l'effort de participation ne fait que croître.

Afin de promouvoir et de soutenir la participation active des patients, Qualité des services de santé Ontario a publié le premier cadre pour **l'engagement des patients** à l'automne 2016 qui définit une démarche commune en matière de participation dans l'ensemble de la province. Ce cadre vise à orienter les gens dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des activités de participation des patients dans chacun des domaines du système de santé : les soins personnels et les décisions de santé, la conception de programmes ou services organisationnels, ainsi que les politiques, les stratégies et la gouvernance en matière de soins de santé.

Conçu pour veiller à ce que les patients et les membres du public soient en mesure de prendre des décisions qui influent sur leur vie et d'exercer une incidence sur ces décisions, le cadre est fondé sur la consultation active auprès de plus de 1 000 patients, personnes soignantes et professionnels de la santé de différentes régions ainsi que différents secteurs et échelons du système de santé. Le cadre reconnaît également les besoins et les préférences uniques de chacun de ces groupes à l'égard de l'engagement et vise principalement à diriger la recherche sur la participation des patients tant au Canada qu'à l'étranger.

Ce guide présente brièvement chaque partie du cadre afin d'aider les patients, les aidants et les professionnels de la santé à s'engager concrètement ensemble.

Si nous travaillons ensemble, il n'y a pas de limite à la qualité des soins que l'Ontario peut obtenir.

Cadre pour l'engagement des patients en Ontario

L'OBJECTIF STRATÉGIQUE

Une solide culture d'engagement des patients et patients, des aidantes et aidants et du public pour des soins de santé de qualité supérieure

LES PRINCIPES DIRECTEURS

Partenariat	Apprentissage	Responsabilisation
Transparence	Réactivité	Respect

DANS TOUS LES DOMAINES

Soins personnels et décisions de santé	Conception de programmes et services	Politiques, stratégie et gouvernance
--	--------------------------------------	--------------------------------------

DIVERSES APPROCHES D'ENGAGEMENT

Partager



Fournir des infos sur la santé faciles à comprendre

Consulter



Obtenir une rétroaction à propos d'une question de santé (p. ex., politiques ou décision)

Délibérer



Discuter d'un problème et étudier des solutions

Collaborer



Faire équipe pour régler un problème et appliquer des solutions

FACILITÉ PAR:

Une culture d'amélioration continue de la qualité
Accès à des informations sur la santé faciles à comprendre
Engagement envers l'équité en santé et la compétence culturelle
Des recherches et des évaluations rigoureuses



À propos du cadre pour l'engagement des patients

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des éléments associés au cadre, accompagnés des explications relatives à ses quatre sections.

Pour commencer, le cadre présente d'abord son but ou son objectif stratégique : **Créer une solide culture d'engagement des patients, des personnes soignantes et du public en Ontario pour soutenir la qualité des soins de santé.**

Ensuite, il énonce les **principes fondamentaux pour y parvenir** – le partenariat, la transparence, l'apprentissage, la réactivité, la responsabilisation et le respect.

À partir de là, le cadre énonce clairement que l'engagement doit **se produire dans chaque domaine du système de santé** – lorsque les patients prennent des décisions de santé personnelles avec leurs professionnels de la santé; lorsque les organismes conçoivent de nouveaux programmes et apportent des améliorations aux services existants; ainsi que sur le plan des politiques, des stratégies et de la gouvernance pour veiller à ce qu'un processus d'engagement du patient équilibré soit mis en œuvre dans chaque domaine.

Le cadre souligne également les **diverses méthodes d'engagement** – du partage à la consultation, la délibération et la collaboration – et reconnaît que ces méthodes doivent être personnalisées selon les objectifs d'engagement et le milieu, et qu'elles sont souvent utilisées en même temps.

Enfin, le cadre présente les **catalyseurs** qui permettent de rehausser la qualité de l'engagement – une volonté d'améliorer



la qualité de façon continue; l'offre de renseignements faciles à comprendre; un engagement à l'égard de la participation de tous les gens, y compris les populations mal desservies; ainsi que la recherche et l'évaluation rigoureuses afin de toujours tirer des leçons des efforts déployés.

Le cadre pour l'engagement des patients de l'Ontario est conçu pour inciter l'adoption de mesures visant à atteindre l'objectif ultime, c'est-à-dire une solide culture d'engagement qui vise l'amélioration continue des soins et de la santé de la population ontarienne. En collaborant avec les personnes soignantes et les patients, il n'y a aucune limite à la qualité des soins que la province peut atteindre.



En apprendre davantage sur les principes directeurs de l'engagement

Qualité des services de santé Ontario croit que six principes définissent une solide culture de participation entre les patients, les personnes soignantes et les professionnels de la santé. Chaque principe et énoncé l'accompagnant n'ont pas pour but d'être exhaustifs; ils visent plutôt à susciter la discussion sur les engagements

nécessaires pour mettre en œuvre une participation efficace. Réfléchissez à ce que chacun de ces principes signifie et vous pourriez les appliquer dans le cadre de vos activités d'engagement avec les patients. Ils permettront de veiller à ce que les activités d'engagement soient profitables pour toutes les personnes concernées.

Ces six principes sont les suivants :

Partenariat – Pour que l'engagement des patients soit pertinent, des relations authentiques, opportunes et mutuellement bénéfiques entre les patients, les membres de leur famille, d'autres personnes soignantes naturelles, les professionnels de la santé et les organismes avec lesquels ils collaborent doivent être établies.

Apprentissage – Tous les participants aux activités d'engagement des patients doivent s'attendre à apprendre – à propos du point de vue et des expériences des autres, des faits sur la question à l'étude, et de la manière dont les choses peuvent s'améliorer.

Responsabilisation – Les patients et les personnes soignantes ont besoin de se sentir autorisés à exprimer ouvertement leurs besoins, leurs points de vue et leurs préoccupations sans crainte de représailles, ainsi qu'habilités à prendre des décisions éclairées avec confiance.

Transparence – La transparence signifie que les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé sont honnêtes à propos de leurs craintes, des limites relatives aux ressources et des lacunes sur le plan des connaissances lorsqu'il s'agit de faire participer les patients et les personnes soignantes.

Réactivité – Être réactif signifie que les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé agissent conformément aux opinions des patients, des personnes soignantes et du public en général en utilisant des moyens qui démontrent l'incidence positive de cette participation.

Respect – Les professionnels de la santé et les organismes de soins de santé font preuve de respect à l'égard des patients et des personnes soignantes qui sont leurs partenaires en montrant activement des signes de reconnaissance pour leur temps, leurs idées, les expériences vécues, leurs diverses conceptions et leurs différents lieux culturels.



Déterminer les différents domaines de l'engagement des patients

Afin d'améliorer la qualité des soins de santé, l'engagement des patients et les personnes soignantes devrait se faire dans différents domaines de soins – les relations relatives aux soins personnels entre les patients et leurs professionnels de la santé, dans la conception de programmes et de services organisationnels, et dans les décisions relatives aux politiques, aux stratégies et à la gouvernance. Faire des distinctions entre ces domaines aidera à cibler les priorités en matière d'engagement. Il est également utile de prendre en considération tous les domaines ensemble afin d'élaborer une démarche exhaustive pour les activités d'engagement d'un organisme ou de l'ensemble du système.

Domaine A : Soins personnels et décisions relatives à la santé

L'engagement dans le domaine des soins personnels et des décisions relatives à la santé signifie que les professionnels de la santé établissent un partenariat avec les patients et les personnes soignantes dans le cadre du processus de prise de décisions partagées et de soins. Par exemple, un engagement efficace dans ce domaine comprend la méthode par laquelle les patients, les personnes soignantes, les médecins, le personnel infirmier et les praticiens paraprofessionnels s'associent pour s'assurer que les plans de soins tiennent le mieux compte des besoins, des désirs et des circonstances d'un patient. Il s'agit également d'aider les patients et les personnes soignantes à être des membres efficaces d'une équipe de soins, en leur fournissant de l'information et des ressources de soutien.

Les professionnels de la santé qui font participer leurs patients de manière efficace à leurs soins personnels et à la prise de

Soins personnels et décisions relatives à la santé : utiliser la « retransmission de l'information » pour soutenir la prise de décisions sur le plan des soins du patient et de la santé

Grâce à la formation continue du personnel des soins de santé, les Grey Bruce Health Services d'Owen Sound habilite le personnel clinique à utiliser la méthode de « retransmission de l'information » afin d'appuyer la transmission de renseignements aux patients et d'accroître la capacité de retenir des renseignements sur la santé. La retransmission de l'information constitue une méthode de communication par laquelle le personnel de soins de santé donne de l'information sur la santé et des directives médicales à leurs patients, qui les répètent ensuite dans leurs propres mots.

L'hôpital utilise cette méthode pour soutenir la planification des congés, le bilan comparatif des médicaments et la sensibilisation à l'autoprise en charge. La retransmission de l'information aide les patients et les personnes soignantes à jouer un rôle actif pour comprendre et prendre des décisions de santé en se fondant sur les renseignements qu'ils reçoivent.

décisions à l'égard de leur santé peuvent établir de meilleures relations de confianceⁱ, engager et habiliter davantage les patients en matière de prise en charge des problèmes de santéⁱⁱ, assurer le respect d'un plan de soinsⁱⁱⁱ et, ultimement, produire de meilleurs résultats sur la santé^{iv v}.



Conception de programmes et de services : Faire participer une collectivité pour améliorer les soins palliatifs

À Rouge Valley Health System, un groupe consultatif communautaire participe aux discussions sur la façon d'améliorer la qualité des soins de fin de vie. Les membres du groupe jouent un rôle actif dans l'amélioration de la qualité en dirigeant neuf groupes de discussion composés de médecins et de membres du public, du personnel et du conseil afin d'étudier les expériences des personnes concernées. L'organisme utilise les résultats de ces concertations pour se concentrer sur les services de soins palliatifs et faire en sorte que le maximum de personnes en soins palliatifs quittent l'hôpital et réintègrent leur domicile avec le soutien nécessaire.

Domaine B : Conception de programmes et de services

L'engagement des patients dans le domaine *des politiques, de la stratégie et de la gouvernance* signifie que les organismes de soins de santé et le gouvernement travaillent en partenariat avec les patients et les personnes soignantes afin de déterminer des priorités, des politiques et les modèles de gouvernance plus responsables dans le domaine de la santé et de contribuer à leur création. Dans ce domaine, il arrive souvent que ce soit une unité de soins de santé, un programme, une équipe de projet ou un groupe de travail en particulier au sein de l'organisme qui mène l'activité d'engagement des patients. Par exemple, une clinique de fracture au sein d'un hôpital communautaire pourrait vouloir établir un partenariat avec les patients et les personnes soignantes afin de réaménager les sièges et la disposition de sa salle d'attente. Ou encore, le personnel d'un foyer de soins de

longue durée pourrait souhaiter collaborer avec son conseil des pensionnaires à la refonte du menu ou à la restructuration du service de buanderie du foyer.

L'engagement des patients est une façon importante de déterminer si les programmes ou services actuels d'un organisme répondent aux besoins des populations de patients et de personnes soignantes qu'ils desservent. Il permet également de générer des idées qui tirent parti des expériences, des préoccupations et de l'insatisfaction des patients et qui cernent les améliorations possibles.



Domaine C : Politiques, stratégie et gouvernance

L'engagement des patients dans le domaine de *la gouvernance, de la stratégie et des politiques* signifie que les organismes de soins de santé et le gouvernement travaillent en partenariat avec les patients et les personnes soignantes afin de déterminer des priorités, des politiques et les modèles de gouvernance plus responsables dans le domaine de la santé et de contribuer à leur création.

L'engagement des patients dans ce domaine fait en sorte que les priorités en matière de politiques et l'affectation des ressources

Politiques, stratégie et gouvernance: Participation des membres de la famille au processus d'embauche

L'Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview, à Toronto, fait participer à des comités d'embauche les parents et les membres de la famille de clients. La haute direction, le personnel de première ligne et les familles conseillères de cet hôpital travaillent en partenariat afin de présélectionner les candidats à différents postes à pouvoir, de mener des entrevues et de sélectionner les candidats qui sont retenus. Les familles conseillères sont soutenues au moyen d'une orientation continue et de ressources afin de leur permettre de participer pleinement au processus.

En partageant le pouvoir et la prise de décisions dans le cadre du processus d'embauche, l'hôpital permet aux clients et à leurs familles de ressentir un sentiment d'appartenance par rapport à la croissance et au futur de l'organisation.

correspondent aux valeurs et aux priorités des patients précédents ainsi que des patients actuels et futurs. Dans ce domaine, la participation des patients offre aux organismes de soins de santé, aux associations de santé, aux organismes gouvernementaux provinciaux et aux décideurs un moyen important de faire preuve de responsabilité, de promouvoir la transparence et de répondre aux besoins des patients.

Voici quelques exemples d'activités d'engagement dans ce domaine pour les organismes de soins de santé : la nomination de représentants des patients à un conseil ou au comité d'embauche du chef de la direction; la tenue d'une réunion publique pour consulter les patients dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau plan stratégique; ou créer un comité de patients afin qu'il fournisse des conseils sur une décision stratégique importante.

L'engagement des patients dans ce domaine inclut également les efforts déployés pour faire participer les patients à l'élaboration de politiques au niveau du système par des organismes tels que comme les réseaux locaux d'intégration des services de santé, les organismes gouvernementaux ou le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. D'autres exemples : des conseillers individuels peuvent être intégrés dans des équipes d'élaboration de politiques, des conseils de patients peuvent aider à élaborer et à offrir des conseils sur la façon de s'attaquer à des enjeux politiques particuliers ou des enquêtes en ligne peuvent être menées afin de recueillir des commentaires à propos d'une politique proposée.

En apprendre davantage sur diverses démarches d'engagement des patients

Qualité des services de santé Ontario croit que l'engagement des patients peut être profitable dans diverses activités d'engagement et que la méthode la plus appropriée pour l'activité d'engagement dépend du motif et des objectifs de l'activité. Qu'il s'agisse de partager des renseignements en langage simple ou des ressources, de consulter les patients qui séjournent à l'hôpital à propos de la politique de visites des membres de la famille, ou de concevoir conjointement un programme, toutes ces démarches sont bonnes lorsqu'elles sont appliquées de façon intentionnelle et qu'elles sont conformes aux pratiques exemplaires.

Pour ces raisons, et conformément à d'autres cadres pour l'engagement^{vi viii ix}, le cadre pour l'engagement des patients de Qualité des services de santé Ontario décrit diverses méthodes d'engagement. Voici ces méthodes :



Partager – Cette méthode comprend les façons dont les organismes de soins de santé s'y prennent pour fournir aux patients et aux personnes soignantes des renseignements aisément accessibles, faciles à comprendre et en fonction desquels ils peuvent agir, afin de soutenir la prise de décisions en matière de soins personnels et l'engagement à propos d'un programme, un service, une politique ou une décision.

Consulter – Cette méthode comprend les façons dont les professionnels de la santé, les organismes de soins de santé et les planificateurs du système s'y



prennent pour obtenir, auprès des patients et des personnes soignantes, des commentaires sur un problème de santé, sur une politique ou sur une décision qui doit être prise.



Délibérer – Cette méthode comprend les manières dont les patients et les personnes soignantes participent aux discussions sur un problème de santé, sur une politique ou sur une décision, et commencent à examiner les solutions possibles.

Collaborer – Cette méthode comprend la découverte et la mise en œuvre par les patients, les personnes soignantes, les professionnels de la santé, les organismes de soins de santé et les planificateurs de solutions relativement à un problème de santé, une politique ou une décision.



Il n'existe pas de méthode universelle permettant d'assurer la participation des patients. La même méthode peut sembler différente selon le secteur de soins de santé, le milieu et la région et peut produire des résultats variables.^x La clé du succès pour l'engagement intégré des patients consiste à appliquer au bon moment la bonne méthode à la bonne situation, et souvent à utiliser plus d'une démarche pour atteindre l'objectif.



Apprenez-en davantage sur les catalyseurs de l'engagement des patients

Pour qu'un engagement soit profitable, il faut s'assurer que certains catalyseurs soient en place. De récents travaux de recherche ont énoncé que les « milieux propices à la participation » [traduction]^{xii} requièrent des éléments essentiels tels qu'une éthique et des valeurs, des connaissances et de la compréhension, une infrastructure et un soutien des ressources afin de mener avec succès des activités d'engagement des patients intégrées.

Le cadre pour l'engagement des patients de Qualité des services de santé Ontario s'appuie sur cette recherche et énonce quatre catalyseurs qui soutiennent expressément l'engagement des patients afin d'améliorer la qualité des soins de santé :

Une culture d'amélioration continue de la qualité – Une activité d'engagement des patients profitable exige que les organismes de soins de santé et les membres du personnel qui les dirigent s'engagent envers l'amélioration continue et qu'ils utilisent les expériences, les points de vue et les besoins des patients et des personnes soignantes afin de cerner ce qu'il faut améliorer.

Un accès à des renseignements sur la santé faciles à comprendre – L'engagement des patients exige que les professionnels de la santé, les organismes de soins de santé et tous les intervenants du système offrent aux patients des occasions profitables d'en apprendre davantage sur leurs soins de santé, sur la stratégie et sur les politiques en leur donnant accès à de l'information sur la santé qui est facile à comprendre.



Un engagement à l'égard de l'équité en santé et la compétence culturelle

– L'engagement des patients et des personnes soignantes envers l'équité en santé signifie qu'il incombe aux professionnels de la santé, aux organismes de soins de santé et aux planificateurs de s'informer des besoins particuliers de tous les patients et de s'adapter à ces besoins, y compris aux besoins des patients provenant de groupes sociaux ayant été désavantagés par le système de santé.

Une évaluation et des travaux de recherche rigoureux

– L'évaluation du processus et des résultats des activités d'engagement permet de démontrer la valeur des activités et de faire valoir de nouvelles façons de faire participer les patients et les personnes soignantes.

Tous ces catalyseurs favorisent un engagement des patients profitable et des changements en intégrant les points de vue des patients dans les efforts déployés en matière d'amélioration de la qualité.



Mettre tous l'épaule à la roue : faire participer de façon stratégique en vue d'améliorer la qualité des soins

Ce cadre de travail est conçu pour soutenir les efforts que vous déployez pour susciter l'engagement des patients et des personnes soignantes et élaborer votre propre stratégie d'engagement des patients. Une stratégie globale d'engagement des patients devrait viser à :

La création d'une stratégie globale d'engagement des patients exige une formation et un apprentissage continu du personnel de soins de santé et des patients et les personnes soignantes

- Atteindre un **objectif stratégique** – une solide culture de participation des patients, des familles et du public pour soutenir des soins de santé de haute qualité.
- Intégrer les six **principes directeurs** d'un engagement profitable à toutes les activités.
- Élaborer et intégrer des activités d'engagement dans les trois **domaines** et entre ceux-ci.
- Recourir à diverses **méthodes** d'engagement.
- Tirer activement profit des quatre **catalyseurs** de l'engagement des patients et les enrichir.

avec qui ils collaborent. Nous vous encourageons à utiliser le cadre pour l'engagement des patients afin de déterminer les priorités en matière d'engagement et des moyens de créer une culture de la participation chez les patients, les personnes soignantes et les professionnels de la santé. De plus, il est utile, dans les discussions d'ordre stratégique : de parler des difficultés et des obstacles communs qui nuisent à l'engagement des patients et auxquels font face tant votre personnel que les patients et les personnes soignantes avec qui vous collaborez et de mener une discussion portant sur des mesures de soutien et sur des solutions créatives.

Pour vous aider à faire participer les patients et les personnes soignantes de manière avisée afin d'obtenir une meilleure qualité de soins, le **carrefour de participation des patients** offre des outils et des ressources servant à orienter vos activités d'engagement.

La participation des patients est une composante importante d'un système de soins de santé de haute qualité et efficace. Nous espérons que vous utiliserez ce cadre afin de mieux comprendre l'engagement des patients et les pratiques que vous pouvez employer à cette fin.

Pour obtenir de plus amples renseignements, envoyez un courriel à l'adresse engagement@hqontario.ca.



Veillez noter que les ressources indiquées ci-dessous peuvent ne pas être disponibles en français.

-
- ⁱ DANG, B. N., R. A. Westbrook, S.M. Njue et T. P. Giordano, « Building Trust and Rapport Early in the New Doctor-Patient Relationship: A longitudinal qualitative study », *BMC Medical Education*, vol. 17, n° 1, 2017.
- ⁱⁱ GREENE, J., J. H. Hibbard, R. Sacks, V. Overton et C. D. Parrotta, « When Patient Activation Levels Change, Health Outcomes and Costs Change, Too », *Health Affairs*, vol. 34, n° 3, 2015.
- ⁱⁱⁱ DOYLE, C., L. Lennox et D. Bell, « A Systematic Review of Evidence on the Links Between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness » *BMJ Open*, vol. 13, n° 3, 2013.
- ^{iv} LAURENCE, J., S. Henderson, P. J. Howitt, M. Matar, H. Al Kuwari, S. Edgman-Levitan et A. Darzi, « Patient Engagement: Four case studies that highlight the potential for improved health outcomes and reduced costs », *Health Affairs*, vol. 33, n° 9, 2014.
- ^{vii} CARMAN, K. L., M. Maurer, S. Sofaer, K. Adams, C. Bechtel et J. Sweeney, « Patient and Family Engagement: A framework for understanding the elements and developing interventions and policies », *Health Affairs*, vol. 32, n° 2, 2013.
- ^{viii} Association internationale pour la participation publique, *Spectre de la participation publique*, 2008.
- ^{viii} Instituts de recherche en santé du Canada, *Stratégie de recherche axée sur le patient - Cadre d'engagement des patients*, 2014.
- ^{ix} Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada, *Lignes directrices sur la participation du public*, 2016.
- ^x BAKER, G. R., M. Judd et C. Maika (édit.). *Patient Engagement: Catalyzing Improvement and Innovation in Healthcare*, 2016.
- ^{xi} BAKER, G. R., et Jean-Louis Denis. Medical leadership in health care systems: From professional authority to organizational leadership. *Public Money & Management*, vol. 31, no 5, 2011.

Qualité des services de santé Ontario

Améliorons notre système de santé

ISBN 978-1-4606-9802-0 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017.

Qualité des services de santé Ontario
130, rue Bloor Ouest, 10e étage
Toronto (Ontario) M5S 1N5

Téléphone : 416 323-6868
Sans frais : 1 866 623-6868
Courriel : info@hqontario.ca

www.hqontario.ca

