

Un mot de Wendy

Chers collègues et amis,

J'espère que vous avez passé un bel été et que vous avez trouvé le temps de vous reposer et de relaxer. L'automne a tendance à être une période extrêmement occupée pour tout le monde.

Je tiens à remercier tous les participants, les conférenciers, les animateurs et les organisateurs qui ont contribué à l'immense succès du Congrès national des visiteurs 2010 (p. 2). Nous avons déjà hâte de vous revoir à la prochaine conférence. Merci, aussi, d'avoir assisté à l'ouverture de notre nouvel édifice (p. 3). Notre nouveau siège social contribuera grandement à ce que nous soyons en mesure de poursuivre le travail nécessaire pour assurer la qualité du programme et tenir des réunions.

Le mois de septembre sera occupé chez Agrément Canada car de nouvelles normes et des versions révisées de celles qui existent déjà seront lancées. Assurez-vous de consulter la *Mise à jour du programme Qmentum* qui est maintenant disponible dans le portail des visiteurs.

Dans le présent numéro d'*En Contact*, vous pourrez lire des articles au sujet de la nomination de D^r Peter W. Vaughan comme président de notre conseil d'administration (p. 2), des visiteurs qui se sont rendu au Koweït (p. 5), des changements apportés aux téléconférences tenues avant la visite et aux horaires de visite (p. 6), du Cinquième sommet annuel de la CQVT-SSQ (p. 8) et plus encore.

Vous avez un article, une photo ou des renseignements qui, d'après vous, sauraient intéresser vos collègues visiteurs? Si c'est le cas, n'hésitez pas à les soumettre à *En Contact*. Consultez la dernière page pour en savoir davantage.

Je vous remercie de votre partenariat, de votre travail ardu, de votre dévouement et de votre engagement continu à l'égard de la qualité des soins de santé.

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale



Entrée principale du nouvel édifice d'Agrément Canada

À l'intérieur

- 2 Congrès national des visiteurs de 2010
- 2 D^r Peter W. Vaughan nommé président du conseil d'administration d'Agrément Canada
- 3 Ouverture officielle du nouvel édifice d'Agrément Canada
- 3 Agrément Canada *International* : évolution au Brésil
- 4 Rappel : l'importance d'inclure des commentaires quand un critère est non respecté ou sans objet
- 5 Louise Jones, visiteur, reçoit le Prix pour services éminents 2010 de l'ACS
- 5 Visite simulée au Koweït
- 6 Changements à l'ordre du jour de la conférence tenue avant la visite et à l'horaire de visite
- 6 Formation offerte par l'Association canadienne des soins de santé : *Compétences culturelles et sécurité culturelle en services de santé*
- 7 Programme en ligne de sensibilisation à la culture autochtone
- 7 Gestion des médicaments : mise à jour de la séance Web
- 9 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*

Congrès national des visiteurs de 2010

Wendy Nicklin, présidente-directrice générale

Grâce à la rétroaction de bon nombre d'entre vous, le congrès national de cette année, tenu à l'Hôtel Westin d'Ottawa (du 26 au 29 août), s'est avéré une grande réussite. Les occasions de réseauter, d'apprendre et d'échanger des connaissances y étaient nombreuses. C'est avec grand plaisir que nous vous offrons cette possibilité, en reconnaissance de votre contribution au cours des trois dernières années.

Le congrès a attiré une grande variété de participants, dont des membres des comités consultatifs des visiteurs et des médecins, des conférenciers invités, des membres du conseil d'administration et un total de 435 visiteurs, qui ont tous apprécié la superbe brochette de personnes qui ont présenté des exposés ainsi que les ateliers interactifs et diversifiés*.

Nous continuons de nous appliquer à hausser la barre en ce qui concerne la qualité de ces congrès. Vos suggestions visant à apporter d'autres améliorations en vue du congrès de 2013 sont les bienvenues. Nous comptons bien offrir un congrès encore plus dynamique et nous avons déjà hâte de vous y retrouver!

Merci beaucoup à ceux d'entre vous qui ont participé à la cérémonie d'ouverture de notre nouvel édifice. Il s'agissait d'un événement marquant pour Agrément Canada; cela démontre les progrès réalisés et les solides fondements sur lesquels repose l'organisme en vue de l'avenir qu'il compte se forger.

Je tiens à remercier personnellement chacun d'entre vous pour votre appui exceptionnel à l'endroit d'Agrément

Canada, ainsi que pour votre engagement continuuel à l'égard de la qualité des soins de santé au Canada et de par le monde. Le partenariat qui existe entre vous, les membres du personnel d'Agrément Canada et son conseil d'administration est solide.

Merci! Je compte bien vous revoir au cours de prochains déplacements et dans d'autres occasions de réseautage.

** Les séances du congrès seront mises à votre disposition en ligne au début du mois d'octobre. Les visiteurs recevront bientôt un courriel qui expliquera en détail de quelle façon accéder au contenu de ces séances.*

Dr Peter W. Vaughan nommé président du conseil d'administration d'Agrément Canada



Agrément Canada est heureux d'annoncer que Dr Peter W. Vaughan a été nommé président du conseil d'administration d'Agrément Canada en mai 2010. Dr Vaughan est membre du conseil d'administration d'Agrément Canada depuis 2007.

« L'expérience et l'expertise de Dr Vaughan dans les services de soins de santé publics et privés ont été essentielles aux activités d'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients menées par Agrément Canada au fil des années, » de dire M^{me} Wendy Nicklin, présidente-directrice générale d'Agrément Canada. « Nous sommes heureux de continuer de travailler avec

« L'expérience et l'expertise de Dr Vaughan dans les services de soins de santé publics et privés ont été essentielles aux activités d'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients menées par Agrément Canada au fil des années, » de dire M^{me} Wendy Nicklin, présidente-directrice générale d'Agrément Canada.

Dr Vaughan à l'amélioration des soins de santé au Canada au moyen de l'agrément. »

Dr Vaughan possède une expérience inestimable à titre d'expert des politiques sur la santé et des systèmes de santé et il se spécialise en stratégies de gestion des soins de santé, en recherche portant sur les

ressources humaines en santé, ainsi qu'en politiques et en planification relatives à la santé publique. Il possède une expérience unique en philosophie, en journalisme, en médecine, en politiques sur la santé et en recherche appliquée sur les services de santé, et compte plusieurs nominations à titre de professeur associé.

Dr Vaughan a été président de WebMD Canada et chef de la direction de l'Association médicale canadienne. Il est actuellement vice-président du service de médecine du South Shore Health District de la Nouvelle-Écosse et président du comité consultatif sur la recherche de la Nova Scotia Health Research Foundation.



Ouverture officielle du nouvel édifice d'Agrément Canada

Au cours de la soirée du vendredi 27 août, Agrément Canada a procédé à l'ouverture officielle de son nouveau siège social situé au 1150, chemin Cyrville. Parmi les gens qui se sont joints à la fête se trouvaient des membres de nos organismes clients, des partenaires, du personnel d'Agrément Canada, ainsi que des visiteurs venus à Ottawa pour participer au congrès des visiteurs.



Plusieurs conférenciers ont commenté cet événement marquant, dont M. Adrian Harewood, personnalité de la radio et de la télévision du réseau de langue anglaise de Radio-Canada, M. Mauril Bélanger, député libéral d'Ottawa-Vanier, D' Peter Vaughan, président du conseil d'administration d'Agrément Canada, et Wendy Nicklin, présidente-directrice générale d'Agrément Canada.

Les personnes présentes se sont réunies autour d'une coupe de champagne et de délicieux hors-d'œuvre, et celles qui le désiraient ont pu participer à une visite guidée du nouvel édifice.

Parmi les faits saillants de cette soirée, mentionnons le dévoilement de deux plaques commémoratives, dont

l'une vient reconnaître le rôle qu'a joué M. Bélanger dans l'ouverture officielle.



Wendy Nicklin a souligné cette importante soirée en ces termes :

C'est le meilleur moment pour nous d'entreprendre cette étape. Il s'agit d'un solide investissement pour notre avenir financier et organisationnel. [...] Cette journée nous appartient à tous – visiteurs, membres du personnel, membres du conseil d'administration, partenaires et clients – et permet de souligner nos réalisations en matière d'amélioration de la qualité des services de santé au Canada et à l'étranger. Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre notre collaboration avec vous tous pendant les années à venir.

Agrément Canada tient à remercier tous ceux qui, par leur présence, ont contribué à faire de cette soirée un événement mémorable. Votre participation fut grandement appréciée.

Agrément Canada International : évolution au Brésil

*Sébastien Audette, Services
internationaux, Agrément Canada*

Cela fera bientôt trois ans qu'Agrément Canada a établi un partenariat avec l'Instituto Qualisa de Gestao (IQG) et Rubens Covello, son président-directeur général. Trente organismes brésiliens comptent maintenant au nombre des organismes clients d'Agrément Canada, dont certains des meilleurs hôpitaux au Brésil. Agrément Canada est considéré comme un exemple à suivre au Brésil, ayant réussi à conquérir le cœur et l'esprit des membres du personnel de soins de santé partout au pays. À ce jour, huit organismes détiennent fièrement le titre d'organisme agréé, et trois autres organismes seront visités en novembre par une équipe qui comptera deux visiteurs canadiens.

L'IQG a mis sur pied une société de portefeuille appelée Canadian Health Quality Management Inc. qui sera le partenaire officiel d'Agrément Canada.

Le rôle des visiteurs canadiens dans le processus d'agrément sera aussi rehaussé. Jusqu'à présent, les visiteurs canadiens ont agi à titre de mentors des visiteurs brésiliens. Ils seront maintenant des membres à part entière de l'équipe de visiteurs et participeront à la visite d'agrément au même titre que les visiteurs brésiliens. Cela permettra non seulement d'améliorer le transfert des connaissances, mais aussi de faire ressortir les compétences de nos visiteurs en matière d'activités liées aux traceurs.



Rappel : l'importance d'inclure des commentaires quand un critère est non respecté ou sans objet

Jessica Peters et Anne Jutras, *Qualité, risques et évaluation*

Comme vous le savez, le système d'évaluation du programme Qmentum compris dans le logiciel du visiteur exige que ces derniers précisent le degré de conformité à chaque critère par *conforme*, *non conforme* ou *sans objet*. Il permet aussi aux visiteurs de faire des commentaires sur leur évaluation. Les visiteurs se demandent parfois où va l'information placée dans les boîtes de commentaires et qui les voit.

Quand on considère qu'il n'y a pas conformité à un critère ou qu'il est sans objet, une boîte de commentaires s'ouvre automatiquement. L'information saisie dans la boîte de commentaires apparaît dans le portail des organismes clients, comme explication sous le signe d'alerte rouge approprié dans le plan d'amélioration du rendement de la qualité, ainsi que dans le portail du Comité d'approbation du type d'agrément. Cette information n'apparaît pas dans le rapport de visite ni dans aucun autre document.

Lorsque les visiteurs inscrivent des commentaires, cela est très utile pour l'organisme, surtout quand les commentaires s'avèrent une explication claire des raisons qui ont justifié qu'on coche « non » ou « sans objet ». Cela est surtout vrai pour les commentaires qui portent sur les critères non respectés. Ces commentaires devraient être clairs, faciles à lire et rédigés de manière à ce que l'organisme comprenne ce qui lui manque exactement pour répondre aux exigences du critère.

De plus, s'il y a plusieurs établissements ou lieux différents qui utilisent une même section de normes, le fait de préciser lequel ne répond pas au critère facilitera la tâche d'une autorité régionale ou d'un organisme qui compte plusieurs établissements ou qui est très grand afin de déterminer ce sur quoi il doit porter son attention.

Les commentaires qui portent sur les critères non respectés ou sans objet aident le Comité d'approbation du type d'agrément à comprendre l'évaluation ou à interpréter le niveau de risque par rapport à un critère en particulier ou pour l'ensemble de la section de normes.

Pour les évaluateurs de la qualité d'Agrément Canada, les commentaires des visiteurs pour les critères non respectés s'avèrent essentiels étant donné que l'évaluateur de la qualité revoit les preuves soumises par l'organisme. Si les commentaires sont clairs et que l'organisme suit les recommandations qui s'y trouvent, l'évaluateur de la qualité sera capable de déterminer exactement ce qui manque et sera probablement en mesure d'évaluer de façon plus appropriée si l'organisme a répondu aux exigences du critère. Certains critères peuvent s'avérer complexes et contiennent plusieurs éléments qui doivent tous être en place pour qu'il y ait conformité aux critères.

L'information que les visiteurs fournissent au cours de la visite s'avère une partie intrinsèque et inestimable du processus d'agrément. Nous vous prions donc de bien vouloir nous aider à maintenir nos normes de qualité élevée en faisant des commentaires clairs et précis sur les critères non respectés et sans objet. Finalement, nous vous demandons de ne pas oublier de relire et de vérifier l'orthographe de tout ce que vous rédigez, car cela contribue à ce que les textes soient clairs et faciles à lire.

Une nouvelle mise à jour du programme Qmentum

La nouvelle édition de la *Mise à jour sur le programme Qmentum* est maintenant accessible dans les portails des visiteurs et des clients. Elle contient des détails sur les nouvelles normes et les normes modifiées, ainsi que sur d'autres changements apportés au programme.



Louise Jones, visiteur, reçoit le Prix pour services éminents 2010 de l'ACS

Louise Jones, visiteur de Terre-Neuve et Labrador, est la récipiendaire du Prix pour services éminents 2010 de l'ACS. Le Prix a été remis dans le cadre de la 67^e Assemblée générale annuelle de l'Association canadienne des soins de santé (ACS), à Winnipeg, au Manitoba, en juin 2010.



M. Larry B. Hogue, président du conseil d'administration de l'ACS, remet le Prix pour services éminents à M^{me} Louise Jones

Le Prix pour services éminents, établi par l'AHS en 1949, est offert pour une contribution ou une réalisation remarquable en matière d'avancement et de gouvernance dans le secteur des soins de santé; des services notables et un leadership soutenu au fil des ans, particulièrement à l'échelle nationale; des efforts personnels pour promouvoir l'efficacité et la performance des organismes canadiens; des efforts personnels pour favoriser l'adoption de politiques publiques et de lois relatives aux soins de santé et pour ensuite les soutenir.

Tout au long de sa carrière, M^{me} Jones a occupé des postes aux responsabilités toujours plus élevées dans le domaine de la santé auprès de l'Eastern Health et des organismes qui l'ont précédée. Elle a été infirmière, infirmière enseignante, directrice générale adjointe, vice-présidente des soins de courte durée aux adultes, directrice de l'exploitation des soins de courte durée aux adultes (St. John's) et, récemment, présidente et chef de

la direction intérimaire de l'Eastern Health Regional Health Authority de Terre-Neuve-et-Labrador. Elle est actuellement première vice-présidente et infirmière en chef de l'Eastern Health.

M^{me} Jones détient un baccalauréat en sciences infirmières et une maîtrise en administration des affaires de l'Université Memorial de Terre-Neuve et le titre de Nursing Fellow de la Wharton School of Management de l'University of Pennsylvania.

M^{me} Jones a obtenu le titre de directrice de services de santé agréée accordé par le Collège canadien des directeurs de services de santé. Elle a reçu le prix d'excellence de l'Association of Registered Nurses de Terre-Neuve-et-Labrador et est visiteur pour le compte d'Agrément Canada.

Visite simulée au Koweït

Donna Hutton, visiteur, et Luba Shumsky, Services internationaux

Au Dar Al Shifa Hospital, un hôpital privé de soins de courte durée situé au Koweït, tout le personnel est impatient d'entreprendre la deuxième visite d'agrément qui aura lieu dans le cadre du nouveau programme d'agrément international Qmentum. Une visite effectuée en juin a donné l'occasion à deux visiteurs d'Agrément Canada de voir cet engagement de façon concrète.

Donna Hutton et Mary Lessing-Turner ont effectué une visite simulée répartie sur une période de trois jours. Le personnel de l'hôpital a vraiment hâte de voir ses efforts reconnus et d'en apprendre davantage sur ce qu'il peut

faire pour devenir encore meilleur comme chef de file en matière de soins de santé.

Comme fournisseur de soins privés, la structure et le but du conseil d'administration sont différents de ceux des organismes subventionnés par le gouvernement au Canada. Néanmoins, l'engagement à l'égard de la sécurité des patients et le dévouement envers l'amélioration continue de la qualité qui ont été observés pendant la visite simulée démontrent clairement que les gens sont déterminés à réussir.



À partir de la gauche : M^{me} Lowella (microbiologiste), Helen Navaro (infirmière en prévention des infections), Donna Hutton (visiteur d'Agrément Canada), Mohamad Egam (infirmier en prévention des infections), D' Basuni (directeur médical) et Saleh Ibrahim (adjoint, amélioration de la qualité)



Changements à l'ordre du jour de la conférence tenue avant la visite et à l'horaire de visite

Le Service à la clientèle nationale a instauré des changements qui ont une incidence sur les visiteurs, tant les chefs d'équipe et que les autres membres.

Téléconférence avant la tenue de la visite

L'ordre du jour de la téléconférence qui précède la visite a été modifié afin de laisser plus de temps pour discuter de l'organisme, de sa structure, de ses préoccupations et d'autres sujets; tandis que les détails logistiques de la visite, comme l'hébergement et les déplacements,

sont maintenant réglés par courriel. Cela s'appliquera systématiquement à tous les marchés et secteurs. Les spécialistes en agrément évalueront les résultats de la téléconférence après chaque appel.

Horaire de la visite

À compter de ce jour, Agrément Canada établira l'horaire final de la visite au moins 30 jours avant la tenue de celle-ci. Cela signifie que les chefs d'équipe et le coordonnateur en agrément devront confirmer s'ils sont d'accord avec

l'horaire auprès de la spécialiste en agrément à l'intérieur de ce délai. La spécialiste en agrément consignera alors leur consentement par écrit.

Nous comprenons que des circonstances imprévues peuvent exiger des changements plus près de la date de la visite. Agrément Canada surveillera et analysera attentivement les raisons qui auront justifié des changements à l'horaire après le délai de 30 jours.

Formation offerte par l'Association canadienne des soins de santé : *Compétences culturelles et sécurité culturelle en services de santé*

La séance de formation intitulée *Compétences culturelles et sécurité culturelle en services de santé* est conçue en vue d'offrir une formation aux professionnels de la santé qui travaillent dans des établissements autochtones ainsi qu'auprès des membres des Premières nations, des Inuits et des Métis. En se familiarisant avec ces concepts, les professionnels de la santé peuvent ajouter une compétence culturelle à celles qu'ils possèdent déjà. Le programme a été développé en partenariat avec l'Association des infirmières et infirmiers autochtones du Canada (AIIAC).

Éléments du cours

Le programme comprend 7 unités de formation à domicile, un travail ou un projet important, ainsi qu'une séance intramuros de quatre jours tenue à Ottawa. La séance intramuros est obligatoire.

Les étudiants doivent avoir accès à Internet et au courrier électronique (à la maison ou au travail) pour communiquer avec les services de formation de l'ACS et ses consultants en éducation.

Les unités de formation sont les suivantes :

- Introduction à la compétence culturelle et la sécurité culturelle
- Compréhension des théories postcoloniales
- Communication
- Inclusivité
- Respect
- Connaissances autochtones

- Mentorat et aide aux étudiants pour assurer leur réussite (auto-apprentissage optionnel)

(NdT : Les titres ont été traduits pour votre compréhension, mais les modules ne sont pas offerts en français.)

L'ACS prévoit aussi offrir une version « auditeur » qui permettrait aux étudiants de participer comme auditeur mais sans devoirs, examens, projets ou participation aux séances intramuros. Aucun certificat ne serait émis.

Pour plus d'information au sujet du programme *Compétence culturelle et sécurité culturelle en services de santé* et pour s'y inscrire, veuillez visiter le site Web de l'ACS ou communiquer avec management@cha.ca.

Pour obtenir plus d'information au sujet de l'AIIAC et ses membres, veuillez visiter le www.anac.on.ca.



Programme en ligne de sensibilisation à la culture autochtone

Pour communiquer efficacement avec une personne, nous devons être capables de voir le monde avec ses yeux et être conscients des diverses façons dont notre propre culture influence nos réactions.

Le programme en ligne de sensibilisation à la culture autochtone permet aux participants de mieux comprendre le rôle que joue la culture dans la vie de chacun, en plus d'examiner la culture et l'histoire des peuples autochtones du Canada.

En bout de ligne, le programme a pour but d'aider les Canadiens non autochtones à être conscients des difficultés auxquelles sont confrontés leurs collègues ou leurs voisins autochtones. Les participants apprendront aussi à communiquer dans le respect de la culture autochtone et avec une compréhension des enjeux importants pour le peuple autochtone.

Phil Fontaine, le Chef national sortant de l'Assemblée des Premières Nations (APN), a décrit avec éloquence l'espoir qu'il entretient quant au succès du programme de sensibilisation à la culture autochtone lorsqu'il a dit ceci :

« Grâce à ce programme, je crois que nous pouvons sensibiliser les jeunes dans les écoles, les gens d'affaires, les représentants des gouvernements, ainsi que les travailleurs de l'ensemble du Canada à l'égard des injustices subies par nos nations au cours de l'histoire – en suscitant de l'empathie pour la façon dont ces injustices ont façonné notre culture, de même que du respect pour la bravoure et la résilience de notre peuple, ainsi que du soutien face aux mesures prises par les groupes des Premières nations dans leur désir de créer un avenir meilleur. »

Les programmes en ligne qui sont accessibles dans le site du groupe *Aboriginal Cultural Awareness* comprennent, entre autres, ceux qui suivent :

- Milieu de travail respectueux
 - Racisme
 - Sensibilisation à la culture autochtone
 - chez les jeunes
 - chez la Tribu des Blood
 - chez les Micmacs
- (programmes à venir dans les prochains mois)
- chez les Salishs du littoral
 - chez les Cris
 - chez la bande Dakota
 - chez la tribu Haïda
 - chez les Inuits
 - chez les Ojibways

(NdT : Les titres ont été traduits pour votre compréhension, mais le site est unilingue anglais.)

Pour en apprendre davantage sur ces programmes en ligne, et pour vous y inscrire, prière de visiter le www.aboriginalawareness.ca ou d'envoyer un courriel au support@aboriginalawareness.ca.

Ces programmes ont été développés et sont offerts par Millbrook Technologies, Indigenous Leadership Development Institute Inc., et l'Assemblée des Premières Nations.

Gestion des médicaments : mise à jour de la séance Web

Une mise à jour de la séance sur la gestion des médicaments a été affichée dans le portail des visiteurs. *Gestion des médicaments : comprendre et utiliser les normes* se trouve sous l'onglet « Éducation » du portail.



Darlene Furlong et Marilyn Kaplow au Glengarry Hospital en mai de cette année.



Calendrier des activités



Cinquième sommet annuel de la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité

Intégrer les perspectives : des milieux de travail sains, des résultats sains, des populations saines

Les 2 et 3 mars 2011
Hôtel Delta Meadowvale – Mississauga, Ontario

Joignez-vous à la Coalition qui s'apprête à vivre un autre sommet des plus stimulants en y réunissant des gens de partout au Canada afin qu'ils partagent leurs idées, leurs innovations, leurs pratiques et leurs inspirations.

Profitez de l'occasion pour en apprendre davantage au sujet de divers moyens de créer un milieu de travail sain et d'améliorer la qualité de vie au travail dans les soins de santé. Élargissez votre réseau de collègues qui contribuent à faire avancer ce dossier.

Surveillez bien la parution de l'appel de propositions et du programme au www.qwqhc.ca.

L'inscription, dont voici les frais, débute en octobre 2010 :

Inscriptions hâtives (d'ici le 29 novembre) :	385 \$
Inscription régulière :	435 \$
Atelier donné après le sommet :	95 \$
Chambres d'hôtel retenues :	139 \$ la nuit

Pour en apprendre davantage, veuillez communiquer avec :

Sally Cleford
Présidente et directrice des activités
Face 2 Face Events Management
Téléphone : 613-288-9239, poste 101
Numéro sans frais : 1-866-306-5714
Courriel : sally@f2fe.com

Base de données des pratiques exemplaires

La base de données interrogeable est maintenant disponible sur le site Web d'Accréditation Canada, dans la section « Échange de connaissances ».

Rétroaction et commentaires

Nous espérons que cette édition d'*En Contact* : *Un bulletin pour les visiteurs* vous a plu. Comme toujours, nous aimons recevoir de vos nouvelles. Si vous voulez émettre un commentaire sur ce que vous avez lu, ou encore si vous avez des idées pour de : communications@accreditation.ca.

