



Rapport annuel

2018-2019





ST. JOSEPH'S CARE GROUP

Mission, vision et valeurs fondamentales

Le St. Joseph's Care Group est un organisme catholique qui cerne et comble les besoins de la population du Nord-Ouest de l'Ontario, poursuivant ainsi la mission de guérison de Jésus dans la tradition des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie.

Merci à tous les clients, résidents, locataires, membres du personnel et bénévoles qui figurent dans les photos incluses dans le rapport annuel.

*Care
Compassion
Commitment*

Vision

Un chef de file dans les soins axés sur le client

Valeurs fondamentales

Soins

Le St. Joseph's Care Group fournira à ses clients des soins de qualité favorisant la santé du corps et de l'esprit, dans un environnement de confiance qui respecte la diversité.

Compassion

Le St. Joseph's Care Group traitera les gens dans le besoin avec dignité et respect, et les acceptera comme ils sont afin de favoriser la guérison et l'épanouissement personnel.

Engagement

Le St. Joseph's Care Group respecte son engagement à l'égard de sa communauté, des gens qu'il sert, des gens qu'il emploie et de sa mission fondée sur la foi, par la poursuite de l'excellence.



Message de la présidente du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale	6
Message du médecin-chef	8
Rapport de la SCOS	10
Rapport des auxiliaires	11
Priorités stratégiques	12
Achèvement de l'agrandissement de l'Hôpital St. Joseph	13
Points saillants du projet de l'aile est de l'Hôpital St. Joseph	14
Parcours menant des soins offerts en établissement aux soins offerts en milieu communautaire	15
École de soins infirmiers de l'Hôpital St. Joseph – Souvenir du passé	18
Prix « Clean, Green, and Beautiful »	20
Répondre aux besoins en matière de logement de transition avec services de soutien	22
Soins de réadaptation offerts dans la région	23
Soins palliatifs qui respectent les pratiques et les traditions autochtones	26
Programme régional de soins pour personnes âgées du Nord-Ouest	28
L'éducation à l'appui de l'épanouissement des employés	30
Cultiver la culture grâce à des stages étudiants	31
Prendre soin de nos personnes âgées – Préparer la prochaine génération de travailleurs	34
Conseil d'administration	36
Équipe de haute la direction	37
États financiers	38

Message de la présidente du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale

L'exercice 2018-2019 marque la quatrième année du plan stratégique « Là pour vous quand vous avez besoin de nous » du St. Joseph's Care Group, et nous sommes ravis de vous faire part du travail accompli au cours des 12 derniers mois.

L'année a débuté par l'aboutissement de projets d'immobilisations qui avaient commencé, il y a plus de 10 ans, par la construction des appartements Sister Leila Greco, suivie de la création du nouveau Centre Sister Margaret Smith, de l'agrandissement du Manoir Hogarth-Riverview et, enfin, de l'achèvement de l'aile est de l'Hôpital St. Joseph. La communauté a jugé opportun de nous rendre hommage; en effet, la Chambre de commerce de Thunder Bay nous a accordé le prix « Clean, Green, and Beautiful » 2019 pour notre communauté de la rue Lillie. Nous vous encourageons à en lire davantage à ce sujet plus loin dans le présent rapport.

Conscients de la nécessité d'accroître la capacité de nos installations, nous avons pu ajouter deux lits de réadaptation en santé mentale à l'Hôpital St. Joseph, portant ainsi la capacité totale à 40 lits. De même, grâce à un partenariat, à compter de l'été 2019, 30 nouveaux lits de transition temporaires seront à la disposition des personnes qui vivent avec des problèmes de dépendance et de santé mentale.

Au début de 2019, le St. Joseph's Care Group a été nommé organisme responsable de l'accès rapide au traitement médical de la toxicomanie pour le Nord-Ouest de l'Ontario; pour s'acquitter de son mandat, il s'est appuyé sur les réussites de deux cliniques locales d'accès rapide au traitement médical de la toxicomanie gérées en partenariat avec les Centres de santé communautaire NorWest. La mise en place complète de ce nouveau programme régional sera achevée au cours de la prochaine année.

Pour ce qui est des soins de longue durée, nous continuons à collaborer avec le Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay au soutien de 64 lits de transition temporaires au Manoir Hogarth-Riverview. Nous tâchons sans cesse d'augmenter le nombre de préposés aux services de soutien à la personne grâce à des programmes d'aide financière aux études ainsi qu'à la mise en place de parcours de formation à l'intention des immigrants en vue de doter nos foyers de soins de longue durée du personnel nécessaire.

Quand on demande au personnel du St. Joseph's Care Group ce qui nous distingue des autres, la réponse est simple : notre culture. Ce n'est certes pas un élément que nous tenons pour acquis. En effet, grâce à nos programmes d'éducation et de bien-être, entre autres, les membres de notre personnel jouissent du soutien nécessaire pour s'épanouir, chaque jour, tandis que nous vivons notre mission et nos valeurs, soit les soins, la compassion et l'engagement. Quant à la prochaine génération, citons que, en 2018-2019, plus de 600 étudiants ont achevé plus de 940 stages dans tous les emplacements du St. Joseph's Care Group. Nous remercions donc sincèrement les membres de notre personnel de leur leadership et de leurs conseils à cet égard.

En juin de cette année, Maureen Brophy terminera son mandat à la présidence du conseil d'administration du St. Joseph's Care Group. C'est monseigneur Colli qui prendra la relève et nous attendons avec intérêt ses judicieux conseils à l'aube de la mise en œuvre d'un plan stratégique renouvelé.

Nous sommes constamment en évolution et toujours là pour vous quand vous avez besoin de nous, ce qui se maintiendra à l'heure où nous nous préparons, en collaboration avec les fournisseurs de santé du Nord-Ouest de l'Ontario, à la mise en place des équipes Santé Ontario.

Enfin, au nom des membres du conseil d'administration et de l'équipe de la haute direction, nous exprimons notre sincère gratitude à notre personnel, à nos clients et à leur famille ainsi qu'à nos partenaires. C'est avec vous que nous réussissons à grandir, à évoluer et à poursuivre la tradition des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie.



Maureen Brophy
Présidente du conseil
d'administration



Tracy Buckler
Présidente-directrice générale

Message du médecin-chef

Chaque mois, le comité médical consultatif donne un compte rendu au conseil d'administration du St. Joseph's Care Group (SJCG). Ce comité a pour tâche, entre autres, d'assurer la surveillance des médecins, des infirmières et infirmiers praticiens et des professionnels de la santé dentaire qui travaillent au SJCG ainsi que de passer régulièrement en revue les rapports d'incidents critiques afin de déterminer s'il y a lieu d'apporter des changements pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent.

Au cours de l'année écoulée, nous avons dû relever plusieurs défis en raison de la transformation en cours du système de santé. Or, le Dr Jack Haggarty s'est révélé un dirigeant exemplaire; en collaboration avec Nancy Black, vice-présidente des services de toxicomanie et de santé mentale, il poursuit la mise en œuvre des changements proposés à la suite de l'évaluation de nos services psychiatriques. Le lancement du programme de réadaptation en santé mentale pour patients hospitalisés dans l'aile est de l'Hôpital St. Joseph a été un projet d'envergure. Il s'agissait d'une étape importante dans la voie menant à la coordination complète des soins de santé mentale. Nous continuons d'ailleurs à collaborer avec nos nombreux partenaires du Nord-Ouest ontarien à l'amélioration des soins et à la mise en place de nouvelles technologies, notamment la stimulation magnétique transcrânienne.

En ce qui concerne les soins de réadaptation, nous avons resserré le lien entre Lésions médullaires Ontario et le SJCG, ce qui améliorera l'expérience des clients et leur transition dans la communauté. Par ailleurs, notre service de télémédecine et de consultation électronique poursuit son essor. De même, l'équipe de soins de réadaptation continue à assister à des réunions régionales, nationales et internationales afin d'améliorer les soins de réadaptation et de traitement des AVC.

Le Dr Koo et la Dr^e Skunta dirigent inlassablement les services de santé aux aînés au Manoir Hogarth-Riverview et à la maison de soins infirmiers Bethammi, épaulés par sept médecins traitants au Manoir et deux, à Bethammi. Ils ont dernièrement tenu une journée d'éducation afin de promouvoir Choisir avec soin en matière de soins aux résidents.

Pour ce qui est des soins complexes et de la gestion des maladies chroniques, la portée géographique de nos services s'étend peu à peu. Nous continuons à offrir des services de télémédecine, des consultations électroniques et un soutien aux médecins en région. En outre, depuis l'ouverture de l'aile est et le déménagement des services en consultation externe, il existe une meilleure collaboration avec les services de gériatrie et les services de santé mentale.

Par ailleurs, nous continuons à tenir des réunions avec le comité médical consultatif, le conseil d'administration, l'équipe de la haute direction et bon nombre de membres du St. Joseph's Care Group afin de rehausser la qualité des soins que nous fournissons. Je suis reconnaissant aux directeurs médicaux en chef, soit au D^r Peter de Bakker, Soins complexes et gestion des maladies chroniques; au D^r Jack Haggarty, Toxicomanie et santé mentale; au D^r Hannan El Sherif, Soins de réadaptation; à la D^{re} Kristie Skunta et au D^r Jonathan Koo, Santé des aînés. Ces médecins dirigent nos quatre programmes de base et sont des membres indispensables du comité médical consultatif.

Enfin, je tiens à remercier l'équipe de la haute direction de son appui à l'atteinte de nos objectifs. J'aimerais souligner, en particulier, les contributions de Tracy Buckler, présidente-directrice générale; de Carolyn Freitag, vice-présidente des soins de réadaptation; Lina Johnson, vice-présidente des soins aux aînés, et Nancy Black, vice-présidente des services de toxicomanie et de santé mentale. Il est toujours agréable de travailler avec ces professionnelles dévouées.

Le tout respectueusement soumis.

D^r Geoffrey Davis
Médecin-chef



D^r Geoffrey Davis
Médecin-chef

Rapport de la SCOS



Société catholique
ontarienne de la santé

La Société catholique ontarienne de la santé assume le parrainage d'organismes de la santé lorsque les ordres religieux et les congrégations religieuses décident de se consacrer à d'autres missions. Aujourd'hui, la SCOS parraine 21 organismes qui fournissent collectivement des programmes et des services d'un bout à l'autre du continuum des soins offerts à 10 communautés en Ontario. C'est pour moi un privilège que d'être la représentante de la SCOS au conseil d'administration du St. Joseph's Care Group (SJCG).

À ce titre, en plus d'assister aux réunions du conseil et des comités, je dois m'acquitter de deux responsabilités clés en matière de reddition de comptes. D'une part, je dois participer aux téléconférences mensuelles, lesquelles donnent aux représentants de chacun des 21 organismes l'occasion de fournir des renseignements à jour, de communiquer les faits saillants des activités de leur organisme respectif et de contribuer à un dialogue constructif. D'autre part, je dois présenter un rapport mensuel au conseil de la SCOS. Chaque rapport comprend un aperçu général de divers aspects de l'organisme : activités, parrainage, mission et valeurs, gouvernance, gestion financière, cérémonies spéciales et toute question ayant trait aux pouvoirs réservés à l'organisme parrain.

Tout au long de l'exercice 2018-2019, la SCOS a souligné le fait que l'éthique est un élément central de l'identité des soins de santé catholiques en invoquant le Guide d'éthique de la santé. La SCOS a également cité l'ouvrage du théologien John Glaser, selon qui « il n'y a pratiquement aucune zone exempte d'éthique ». En outre, le mouvement « L'éveil », lancé par l'Alliance catholique canadienne de la santé, qui est au cœur des soins de santé catholiques, a mis en valeur quatre piliers : Une vocation à servir; Une culture visant à aller à la rencontre d'autrui; Un engagement envers la justice sociale et Un rôle de chef de file. Monseigneur Fred Colli, vice-président du conseil d'administration du SJCG, a fait fond sur les quatre piliers pour présenter quatre exercices de formation séquentielle au conseil. Ces piliers ont aidé le conseil du SJCG à évaluer la mission de l'organisme, sans compter qu'ils encouragent ses membres à préserver l'héritage des Sœurs fondatrices de St. Joseph.

À mesure que nous cheminons ensemble dans la concrétisation de notre mission, puissions-nous rester ancrés dans le ministère de guérison de Jésus.

Le tout respectueusement soumis.

Sœur Alice Greer, CSJ

Représentante de la SCOS au St. Joseph's Care Group



Sœur Alice Greer, CSJ

Représentante de la SCOS au
St. Joseph's Care Group

Rapport des auxiliaires

C'est en tant qu'auxiliaires du conseil d'administration du St. Joseph's Care Group que nous entretenons un partenariat bénévole avec le St. Joseph's Care Group depuis 2017. À ce titre, nous continuons à encadrer les activités de la boutique de cadeaux de l'Hôpital St. Joseph et de celle du Link (espace reliant le Manoir Hogarth-Riverview et les appartements Sister Leila Greco).

Grâce à un effectif de bénévoles actifs et dévoués qui nous aident à atteindre nos objectifs, nous pouvons continuer à nous concentrer sur l'augmentation de notre contribution financière annuelle à la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay. Plus tôt cette année, nous avons remis, au nom du conseil auxiliaire, un don de 40 000 \$ à la fondation. Nous sommes des plus reconnaissants à nos donateurs et à nos bénévoles bienveillants qui, jour après jour, mettent très généreusement leur temps et leurs talents au service de notre organisme.

Nous remercions aussi sincèrement les membres du conseil Dorothy Behta et Mary Provenzano de leur leadership; en effet, elles continuent toutes deux à assurer directement la gestion des boutiques de l'Hôpital St. Joseph et du Link respectivement. Siègent aussi au conseil en 2019-2020 Gabe DeProphetis, Lauri McFarlane, Judy Muloin et Pat Pearson, membre nouvellement nommé.

Enfin, le conseil auxiliaire est reconnaissant des conseils et du soutien que lui fournissent le conseil d'administration, la présidente-directrice générale Tracy Buckler, l'équipe de la haute direction et tout le personnel du St. Joseph's Care Group. En échange, nous leur garantissons notre pleine collaboration et notre plein appui dans un effort visant à fournir des soins et des services holistiques et empreints de compassion aux gens du Nord-Ouest de l'Ontario.

Le tout respectueusement soumis,

Eleanor Ashe

Représentante du conseil auxiliaire



Eleanor Ashe

Représentante du conseil
auxiliaire

Priorités stratégiques

Là pour vous quand vous avez besoin de nous:

Le St. Joseph's Care Group est fier de continuer à prodiguer des soins axés sur le client d'une manière durable qui répond aux besoins des gens qu'il sert : nous sommes là pour vous quand vous avez besoin de nous. Notre rôle consiste à fournir des services de qualité supérieure dans les domaines de la toxicomanie et de la santé mentale, des soins de réadaptation et de la santé des aînés ainsi qu'à soutenir nos partenaires locaux et régionaux dans ces domaines.



Nos priorités stratégiques relèvent de quatre orientations stratégiques clés :



Là pour nos clients

Nous répondrons aux besoins des clients au moyen de nos programmes et services



Là pour nos partenaires

Nous définirons, en collaboration avec nos partenaires, notre rôle en matière de prestation de soins dans les communautés



Là pour nos gens

Nous travaillerons avec notre personnel et nos bénévoles à faire avancer notre culture et à poursuivre notre mission de prestation de soins



Là pour notre avenir

Nous planifierons de manière à assurer notre viabilité financière continue



Achèvement de l'agrandissement de l'Hôpital St. Joseph

L'ouverture de la nouvelle aile de l'Hôpital St. Joseph et la fermeture de l'Hôpital psychiatrique Lakehead ont marqué une étape importante du parcours qui permet de passer des soins offerts en établissement aux soins offerts en milieu communautaire.

La nouvelle aile de 56 millions de dollars, qu'on appelle aile est, abrite une nouvelle bibliothèque, des espaces réservés à l'apprentissage et aux rassemblements, un bureau dentaire ainsi que les bureaux du programme de réadaptation en santé mentale destiné aux personnes aux prises avec une maladie mentale grave, persistante, chronique ou récurrente en plus d'autres problèmes concomitants.

« L'Hôpital St. Joseph est vraiment un hôpital de soins de réadaptation. Le regroupement de la réadaptation en santé mentale et de la réadaptation physique permet aux clients de se faire soigner le corps, l'âme et l'esprit en un seul endroit. »

Tracy Buckler

Présidente-directrice générale
du St. Joseph's Care Group



Points saillants du projet de l'aile est de l'Hôpital St. Joseph

Grâce à un budget totalisant 56 millions de dollars, l'agrandissement de l'Hôpital St. Joseph permet d'offrir ce qui suit :

- 40 chambres individuelles destinées à la réadaptation en santé mentale ainsi que des aires communes et des salles à manger;
- des locaux où se trouvent d'autres programmes et services, notamment les services aux aînés en consultation externe, les services dentaires, les services de bibliothèque, les ressources humaines, les services financiers, le programme d'apprentissage organisationnel, les services de recherche, le service de la pratique collaborative, l'approvisionnement et la distribution du matériel;
- un parc de stationnement de 16 places pour personnes handicapées situé à côté de la nouvelle entrée principale;
- un passage couvert reliant le stationnement au bord de l'eau à l'entrée principale;
- de nouveaux espaces destinés aux visites, y compris un lieu de rassemblement doté d'un mur vivant;
- de nouvelles affiches pour faciliter l'orientation;
- des espaces extérieurs sûrs;
- un lieu de rassemblement spirituel;
- des salles de réunion supplémentaires.

Parcours menant des soins offerts en établissement aux soins offerts en milieu communautaire

Historique

Au début des années 1970, l'Hôpital psychiatrique Lakehead fournissait des soins à plus de 1100 patients hospitalisés et à plus de 100 patients externes aux prises avec une maladie mentale. Aujourd'hui, grâce aux progrès réalisés en matière de médicaments et de traitements, nous servons 40 patients hospitalisés et plus de 1000 patients externes.

En 1996, la Commission de restructuration des services de santé de l'Ontario a sommé le SJCG d'accepter la gouvernance et la gestion de l'Hôpital psychiatrique Lakehead, de mettre en œuvre et de gérer à l'Hôpital St. Joseph un « programme de réadaptation en santé mentale de longue durée » comptant 40 lits, et de fermer l'Hôpital psychiatrique Lakehead.

L'élargissement de la portée des programmes communautaires, le logement avec services de soutien et l'ouverture de l'aile est de l'Hôpital St. Joseph ont joué un rôle déterminant dans le parcours menant véritablement des soins offerts en établissement aux soins offerts en milieu communautaire pour les personnes qui vivent avec une maladie mentale. Voici la démarche que nous avons suivie en préparation de la fermeture de l'Hôpital psychiatrique Lakehead en juillet 2018 :

Centre de santé St. Joseph

En 2007, le Centre de santé St. Joseph a ouvert ses portes pour offrir en consultation externe des programmes qui se trouvaient autrefois à l'Hôpital psychiatrique Lakehead.

Le Centre de santé a pris de l'essor en 2018, ce qui a entraîné l'utilisation d'un deuxième espace dans le centre commercial Victoriaville. Ce nouvel emplacement, appelé St. Joseph's Health Centre South, assure la prestation de programmes et de services comme Peer Connections, Employment Options, la TeamWerks Co-operative et le projet ECHO.



Logement avec services de soutien en santé mentale

Le St. Joseph's Care Group gère quatre foyers offrant des services de soutien de niveau élevé et deux, des services de soutien de niveau moyen, permettant ainsi à 60 clients de bien vivre dans la communauté.

Le Programme de réadaptation en santé mentale offert à l'Hôpital St. Joseph

Hébergé dans un milieu hospitalier ordinaire, le Programme de réadaptation en santé mentale ressemble aux logements avec services de soutien établis dans la communauté. Cependant, on peut augmenter ou diminuer le niveau de soins et de soutien à mesure que les besoins du client changent pendant qu'il participe au programme. Cet environnement amélioré s'harmonise avec le modèle de réadaptation psychosociale, lequel figure parmi les pratiques exemplaires en santé mentale, et favorise le mieux-être et la qualité de vie des clients.

Qu'est-ce que la réadaptation psychosociale?

- Le client reçoit des soins empreints de compassion et de respect, chaque fois.
- On respecte les traditions, les préférences, les valeurs, le mode de vie et les besoins exprimés de chaque client.
- On aide les clients à vivre pleinement (peu importe le milieu) tout en leur apprenant à gérer les symptômes continus et la maladie, et à vivre avec ceux-ci.
- On suscite espoir et respect à toutes les étapes du cheminement du client.
- On met l'accent sur les points forts ainsi que sur la capacité d'apprendre et de s'épanouir de chaque personne.
- On aide les clients à participer à l'établissement des objectifs concernant le traitement et la vie en général et à « diriger » cet exercice

Avant la fin de leur séjour à l'hôpital, les clients travaillent avec le personnel à l'élaboration d'un plan qui permettra d'assurer un retour réussi dans la communauté, que ce soit à la maison, avec un soutien quelconque, ou dans un logement avec services de soutien de niveau élevé ou moyen.



Redonner à la communauté

La fermeture de l'Hôpital psychiatrique Lakehead a marqué la fin de l'ère des soins psychiatriques en établissement. Même si l'immeuble avait atteint la fin de sa vie utile, on a fait don de plus de 160 chargements de meubles et de fournitures à des organismes de bienfaisance locaux pour les aider à poursuivre leur travail dans la communauté. Il s'agit des organismes suivants :

- ReStore d'Habitat pour l'humanité
- MEMO
- Camp biblique Dorion
- Théâtre Magnus
- Our Kids Count
- Branch 5 Legion
- Armée du Salut
- Teen Challenge
- Roots to Harvest



École de soins infirmiers de l'Hôpital St. Joseph – Souvenir du passé

Malgré l'évolution et la croissance du St. Joseph's Care Group, nous sommes demeurés fidèles à nos valeurs : soins, compassion et engagement. Dans la nouvelle entrée principale de l'Hôpital St. Joseph et de l'aile est, vous trouverez d'ailleurs un montage de photos commémoratif qui rend hommage à ce passé et aux diplômées de l'École de soins infirmiers de l'Hôpital St. Joseph, qui autrefois se dressait à cet emplacement.

L'École de soins infirmiers de l'Hôpital St. Joseph a ouvert ses portes il y a 115 ans afin de répondre à la demande d'infirmières prêtes à fournir des soins aux gens du Nord-Ouest de l'Ontario. Au cœur de la résidence des infirmières, il y avait un emblème de terrazzo conçu dans les années 1950 par l'étudiante Dorothy Santucci à la demande de la sœur Patricia (qui, plus tard, a pris le nom de sœur Margaret Smith).

À la suite de la fusion, en 1970, des écoles de soins infirmiers à Thunder Bay, la résidence des infirmières est devenue la clinique de traitement de la

toxicomanie (par la suite nommée en l'honneur de la sœur Margaret Smith) et, pour les clients, le symbole de leur cheminement dans la voie du rétablissement. Pour permettre l'élargissement des services, on a construit un nouveau Centre Sister Margaret Smith, rue Lillie. Avant de démolir l'ancienne résidence des infirmières pour faire place à la nouvelle aile est de l'Hôpital St. Joseph, on a minutieusement retiré et préservé l'emblème de l'école de soins infirmiers, lequel pèse plus de 700 kg.

En 2019, au cours de la Semaine des soins infirmiers, le Joseph's Care Group a accueilli des anciennes de l'École de soins infirmiers de l'Hôpital St. Joseph ainsi que la fille de Dorothy Santucci à l'occasion du dévoilement de l'emblème original de l'École de soins infirmiers, lequel a été marqueté dans la nouvelle entrée principale de l'Hôpital St. Joseph. Était également sur place Gerry Della Mattia, qui, lorsqu'il était un jeune artisan, avait exécuté l'emblème de terrazzo, qui est aussi magnifique aujourd'hui qu'il l'était à l'époque.





Prix « Clean, Green, and Beautiful »

La communauté de la rue Lillie du St. Joseph's Care Group, qui comprend le Centre Sister Margaret Smith, les appartements Sister Leila Greco et le Manoir Hogarth-Riverview ainsi que le Link et le Centre des sciences du comportement, a récemment remporté le prix « **Clean, Green, and Beautiful** » décerné par la **Chambre de commerce de Thunder Bay**.

Dès les premiers stades de la planification, le SJCG s'est assuré que toutes les parties prenantes reconnaissaient l'importance de concevoir et de construire des immeubles qui s'intégreraient harmonieusement au tissu social même de la communauté. Il était également important de bâtir des immeubles durables et de minimiser leur incidence sur l'environnement aujourd'hui et pendant des générations à venir.

Le voisinage a accueilli le St. Joseph's Care Group à bras ouverts. Le gymnase du Centre Sister Margaret Smith a servi à la tenue de danses et de mariages; ces derniers temps, il sert de gymnase à des élèves de Mattawa pendant que leur école se fait rénover. Les terrains attenants au centre ont été la scène de plusieurs pow-wow et d'activités récréatives sans parler des visiteurs qui viennent admirer les jardins. Le jardin Green Werks et le cercle de guérison ont été bénéfiques pour la communauté et continueront à l'être grâce au don de fruits et de légumes produits localement.

Par ailleurs, comme le Manoir Hogarth-Riverview figure parmi les plus grands foyers de soins de longue durée de l'Ontario, on a pris soin de faire en sorte que l'immeuble se fonde à cette vibrante communauté résidentielle. Par conséquent, les gens du quartier fréquentent le Link, passage qui relie les appartements Sister Leila Greco et le Manoir-Hogarth Riverview, pour utiliser les installations, notamment le café, la pharmacie et le salon de coiffure.





Répondre aux besoins en matière de logement de transition avec services de soutien

À l'heure actuelle, il y a plus de 1000 personnes qui attendent un logement et les refuges de Thunder Bay sont remplis, en moyenne, à 137 % de leur capacité. Or, un partenariat regroupant le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay, la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay, le St. Joseph's Care Group, le Dilico Anishinabek Family Centre et Alpha Court vise justement à changer la situation.

À la fin de l'été 2019, le projet consistant à ajouter 30 nouveaux lits de transition temporaires pour les personnes aux prises avec une dépendance et une maladie mentale deviendra une réalité. Le logement de transition temporaire aide les personnes qui luttent contre l'itinérance chronique à faire des changements positifs dans un milieu propice.

Les clients auront accès, jour et nuit, sept jours sur sept, à toute une gamme de programmes et de services fournis par une équipe multidisciplinaire composée, entre autres, d'infirmières et d'infirmiers, de psychothérapeutes, de conseillers et de conseillères, et de médecins. Les clients, qui choisissent volontairement de bénéficier du programme, participeront à l'élaboration d'un plan de soins grâce auquel ils pourront, pendant leur séjour prolongé dans un milieu stable, travailler à l'atteinte de leurs objectifs en matière de bien-être.





Soins de réadaptation offerts dans la région

Le Programme régional de soins de réadaptation du Nord-Ouest du St. Joseph's Care Group a pour vision de mettre en place un système intégré de réadaptation. « Il s'agit d'assurer l'accès à des soins de réadaptation d'un bout à l'autre du continuum, peu importe le lieu de résidence, déclare Denise Taylor. Nous nous efforçons d'améliorer non seulement l'accès aux soins, mais aussi la façon dont les gens passent d'un milieu de soins à l'autre, qu'il s'agisse du milieu hospitalier, de la consultation externe ou de la communauté, d'une manière qui répond aux besoins des clients en matière de soins de réadaptation. »

La période 2018-2019 a été fort occupée. Entre autres, le Programme régional de soins en réadaptation a lancé son nouveau site Web : rrcp.sjcg.net. Celui-ci est une ressource destinée au grand public et aux fournisseurs de soins de santé – il se distingue, notamment, par une carte interactive qui permet de faire les recherches par communauté, par région ou par type de soins pour trouver des spécialistes itinérants ainsi que des services ou des programmes de réadaptation.

Des aînés en santé grâce à un programme local de promotion de l'exercice et de prévention des chutes : voilà l'objectif du partenariat créé avec la Première Nation d'Eabametoong, la Première Nation de North Caribou Lake et Fort Severn. Après avoir obtenu une subvention unique de 100 000 \$ du gouvernement de l'Ontario dans le cadre du Programme de subventions aux projets communautaires pour l'inclusion des aînés, il s'agissait, avec la collaboration de VON Canada et du Réseau Télémédecine Ontario, de mettre en place un programme durable qui pourrait être reproduit dans les communautés éloignées d'un bout à l'autre du Nord-Ouest ontarien.

En tout, 15 animateurs au sein des communautés ont reçu la formation nécessaire pour diriger des séances d'exercices pour le corps, l'âme et l'esprit. Ces animateurs ont pu recevoir un soutien continu au moyen de la vidéoconférence.

Cette année, on a tenu plus de 100 séances auxquelles 64 aînés ont participé dans les trois communautés.

On a mis au point un programme complet de formation ainsi qu'une vidéo en anglais, en ojibwé, en oji-cri et en cri.

Qui plus est, la Première Nation d'Eabametoong a fait l'acquisition d'un exerciseur à position allongée et d'équipement de vidéoconférence pour appuyer le programme d'exercices, maintenant et dans les années à venir.

Une ergothérapeute a fait des visites de vérification de la sécurité du foyer afin d'aider les membres de la communauté à prévenir les chutes et les blessures grâce à l'installation de dispositifs comme des barres d'appui et des pommes de douche à main.

Un aîné qui a participé au programme de promotion de l'exercice et de la prévention des chutes avait le conseil suivant à donner à ses pairs : « Je suis vraiment fier des progrès que j'ai réalisés, comme l'indique mon certificat. (Mon conseil aux aînés, c'est) N'abandonnez jamais! Persévérez. Rendez-vous service; même si nous vieillissons, il faut continuer d'être actifs. C'est quand on arrête qu'on reste pris à la maison. »

Madame Taylor a fait un retour sur le Plan régional de soins de réadaptation de 2016 : « Beaucoup de gens, de communautés et d'organismes ont contribué à l'élaboration du plan, et c'est merveilleux de voir ce plan prendre vie. Nous trouvons des solutions aux iniquités en matière de santé en mettant en œuvre des pratiques exemplaires partout dans la région. En outre, en tant que fournisseurs, nous faisons équipe pour assurer aux gens la prestation des soins continus et coordonnés de qualité supérieure qu'ils veulent recevoir, près de chez eux. »

« Je suis vraiment fier des progrès que j'ai réalisés, comme l'indique mon certificat. (Mon conseil aux aînés, c'est) N'abandonnez jamais! Persévérez. Rendez-vous service; même si nous vieillissons, il faut continuer d'être actifs. C'est quand on arrête qu'on reste pris à la maison. »

Aîné



Soins palliatifs qui respectent les pratiques et les traditions autochtones

« La prestation de soins palliatifs, c'est une approche en matière de soins et un cheminement très personnel qui se déroule là où chacun le choisit, explique Jill Marcella, responsable du Programme régional de soins palliatifs du St. Joseph's Care Group.

C'est planifier et prodiguer des soins holistiques qui tiennent compte de la famille, de la communauté, de la langue, des traditions et de la culture, c'est-à-dire des éléments qui nous définissent et qui compte le plus pour nous en fin de vie. » Pour les Autochtones qui vivent dans des communautés éloignées, il n'a pas toujours été possible d'avoir accès à des ressources de soins palliatifs à la maison, et quand les soins offerts à l'extérieur de la communauté, les patients et leur famille ne se sentent pas chez eux.

Chargée de la coordination des soins palliatifs pour toute la région, madame Marcella indique que le travail accompli l'an dernier dans le cadre du programme régional s'accorde avec les piliers stratégiques du SJCG :

- Nous sommes là pour nos clients en favorisant la prestation de soins adaptés à leur réalité culturelle grâce à la création d'espaces qui permettent à la famille et aux membres de la communauté d'un client de lui rendre visite ou d'avoir recours à la technologie des tablettes dans le cas des personnes qui ne peuvent pas se déplacer pour passer du temps avec leur proche;
- Nous sommes là pour nos gens en offrant de la formation avancée en soins palliatifs, y compris une formation sur les soins adaptés à la culture autochtone pour les membres du conseil consultatif du programme et les formateurs en soins palliatifs de toute la région;
- Nous sommes là pour nos partenaires en offrant aux travailleurs en soins palliatifs de toute la région l'accès jour et nuit à une ligne téléphonique reliée à l'Unité de soins palliatifs de l'Hôpital St. Joseph, grâce à laquelle ils peuvent communiquer avec des spécialistes, y compris des médecins de soins palliatifs dont le soutien et le savoir-faire contribuent à garder les gens dans leur communauté, près de leurs proches;
- Nous sommes là pour notre avenir en nouant les liens avec les communautés et les fournisseurs de services, en collaborant avec eux pour établir, en ordre d'importance, les problèmes et les besoins liés aux soins palliatifs qui sont propres aux communautés autochtones et en poursuivant nos efforts visant à fournir aux clients des soins palliatifs le plus près possible de chez eux.

Pour les clients et leurs proches, il est important de pouvoir recevoir des soins dans la communauté, et le SJCG tâche d'en faire une réalité. « Nous avons des fournisseurs de soins répartis un peu partout dans la région et dans divers milieux de soins, explique madame Marcella. Nous avons pour but de collaborer avec ces partenaires pour trouver la meilleure façon de répondre aux besoins des clients atteints d'une maladie limitant l'espérance de vie ou en phase terminale, peu importe l'endroit où ils vivent. Nos communautés veulent s'occuper de leurs résidents. »



Programme régional de soins pour personnes âgées du Nord-Ouest

Au cours de l'année écoulée, le St. Joseph's Care Group a poursuivi le travail amorcé par le programme régional de soutien en cas de troubles du comportement, établi en 2017-2018, dans le cadre du Programme régional de soins pour personnes âgées du Nord-Ouest. Il exécute actuellement un plan de travail sur trois ans conçu par les parties prenantes de l'ensemble du Nord-Ouest de l'Ontario. Celui-ci prévoit la création et la mise en œuvre d'un mode de prestation régionale et coordonnée de services destinés aux personnes âgées fragiles ainsi que le renforcement des capacités au moyen du recensement du savoir-faire et des services gériatriques existants, le soutien de l'éducation en gériatrie et la facilitation du transfert des connaissances parmi les organismes de soins de santé et les professionnels de la santé.

Voici quelques-uns des faits saillants de l'année écoulée :

- Avec le soutien des Programmes gériatriques régionaux de l'Ontario, les intervenants régionaux se sont réunis lors d'une séance de planification d'une journée appelée *Advancing Regional Specialized Geriatric Service Delivery Across the Northwest* (améliorer la prestation régionale des services spécialisés de gériatrie dans tout le Nord-Ouest) afin d'envisager l'avenir des services régionaux pour les personnes âgées et d'établir les priorités quant aux mesures à prendre à ce chapitre.
- Pour donner suite à la journée de planification, des fournisseurs de services de santé cliniques venant de partout dans la région se sont rassemblés à l'occasion d'une conférence d'un jour intitulée *Introduction to the Comprehensive Geriatric Assessment : Best Practice for Supporting Frail Seniors* (introduction à l'évaluation gériatrique approfondie : une pratique exemplaire pour aider les personnes âgées fragiles). Cette conférence était animée par des représentants des Programmes gériatriques régionaux de l'Ontario, de Soins continus Bruyère et du Centre gériatrique spécialisé du Nord-Est.
- En collaboration avec le Centre for Education and Research on Aging and Health (CERAH) de l'Université Lakehead, le St. Joseph's Care Group a tenu une conférence intitulée *Understanding Indigenous Perceptions of Dementia : Building Relations and Cultural Safety to Support Older Indigenous People and Their Loved Ones* (comprendre la perception qu'ont les Autochtones de la démence : nouer des relations et s'adapter à la réalité culturelle pour aider les personnes âgées autochtones et leurs proches).

- Grâce à des fonds reçus de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario et en collaboration avec le CERAH, nous avons tenu une séance éducative intitulée *Making Moments Count : Exploring How to Facilitate Meaningful Engagement for People Living with Dementia* (profiter de chaque moment : explorer les moyens de communiquer avec les personnes atteintes de démence); nous avons invité pour l'occasion un conférencier de renommée internationale, soit le Dr Al Power. Des gens de toute la région ont assisté à cette séance.

Les efforts déployés dans le cadre du Programme régional de soins pour personnes âgées demeureront axés sur la promotion de l'amélioration de la santé des personnes âgées du Nord-Ouest de l'Ontario. La responsable du programme, Alison Denton, est reconnaissante de la réaction et de l'appui d'un si grand nombre de personnes : « La première année, c'est le début du parcours. Clients, membres de leur famille, fournisseurs de services de santé et partenaires du secteur public et de l'éducation – tant de personnes ont prêté leur concours et continueront à guider notre travail. Je les prie d'accepter l'expression de notre sincère gratitude. »





L'éducation à l'appui de l'épanouissement des employés

Les membres de notre personnel se soucient du bien-être des clients : corps, âme et esprit. Il est donc essentiel pour nous d'investir dans nos ressources humaines et de leur donner les outils, les compétences et les formes de soutien qu'il leur faut pour enrichir leur carrière et leur expérience.

Le St. Joseph's Care Group, en plus d'offrir de la formation en cours d'emploi, favorise le perfectionnement professionnel de son personnel grâce à quatre programmes d'aide financière :

1. le fonds central d'éducation;
2. l'aide à la formation avancée;
3. le programme d'aide financière aux études;
4. une bourse de voyage pour participation et communication à des conférences

En 2018-2019, nous avons aidé plus de 250 membres du personnel en matière de perfectionnement professionnel et de formation avancée.

Nous avons également mis à profit le Réseau Télémédecine Ontario pour offrir sur place des activités éducatives à notre personnel. L'an dernier, nous avons tenu plus de 425 ateliers.

Cultiver la culture grâce à des stages étudiants

La mission qui a débuté il y a 135 ans avec l'arrivée des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie est bien vivante. C'est une tradition qui définit notre culture et c'est notre culture qui attire les gens au St. Joseph's Care Group.

En 2018-2019, nous avons accueilli plus de 940 étudiants stagiaires, ce qui témoigne de la contribution active de notre personnel à la formation de la prochaine génération de travailleurs. « C'est beaucoup plus qu'une question d'apprendre à faire le travail, affirme la vice-présidente du personnel, de la mission et des valeurs, Myrna Holman. Les membres de notre personnel racontent leur expérience et offrent aux stagiaires des conseils sur la façon de vivre nos valeurs de soins, de compassion et d'engagement. Quand vient le temps pour eux de chercher un emploi, les étudiants nous reviennent grâce à ces valeurs. »

Le St. Joseph's Care Group a également accueilli des élèves de 9e année lors de la Journée « Invitons nos jeunes au travail », de même qu'un certain nombre de stagiaires coop au cours de l'année. Ces élèves du secondaire, aux côtés de bénévoles dévoués, redonnent à la communauté en s'adonnant à diverses activités, par exemple en servant de porteurs, en faisant des visites amicales et en emballant des cadeaux dans le cadre de l'activité « Noël des aînés ».



Gros plan sur le Programme de préceptorat en soins infirmiers

Le précepteur en soins infirmiers est une infirmière ou un infirmier chevronné qui enseigne à des étudiants, leur fait des démonstrations et les observe tout en leur donnant de la rétroaction et un soutien. Son rôle est essentiel à la création d'occasions d'apprentissage positif et efficace tandis qu'il prodigue, en même temps, des soins axés sur le client.

Le Programme de préceptorat en soins infirmiers comprend trois volets :

1. **Expression d'intérêt** – formulaire de demande rempli par les précepteurs potentiels qui permet aux personnes intéressées de faire une autoréflexion visant à déterminer si elles sont prêtes à assumer le rôle et qui facilite le jumelage entre les candidats et les précepteurs.
2. **Trousse du précepteur** – trousse à l'appui des quatre heures de formation en salle de classe et qui sert à renforcer les techniques d'enseignement, à reconnaître les styles d'apprentissage et à expliquer les façons de donner de la rétroaction; elle contient des activités et des feuilles de travail pour les étudiants.
3. **Liste de vérification du précepteur** – liste des tâches qu'il faut achever avant, pendant et après un stage afin de s'assurer que l'étudiant profite pleinement de son expérience.

Les étudiants qui participent au programme de préceptorat au St. Joseph's Care Group peuvent aller d'un milieu de soins à l'autre dans les domaines des services de toxicomanie et de santé mentale, des soins de réadaptation et de la santé des aînés, ce qui leur donne une excellente occasion d'explorer et d'appliquer toute une gamme de pratiques de soins infirmiers.





Prendre soin de nos personnes âgées – Préparer la prochaine génération de travailleurs

Le St. Joseph's Care Group a eu le privilège de fournir des soins de longue durée pendant plus de 40 ans. Au cours des quelques dernières années, nous avons fait face à des défis sans précédent, surtout depuis l'agrandissement du Manoir Hogarth-Riverview – un des plus grands foyers de soins de longue durée de l'Ontario. Pour nous assurer que les résidents continuent à recevoir des soins sécuritaires de qualité supérieure conformément à la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, nous poursuivons notre collaboration avec une entreprise chevronnée dans la gestion de grands foyers de soins de longue durée.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a signalé la dotation en personnel parmi les préoccupations actuelles, particulièrement en ce qui a trait aux préposés aux services de soutien à la personne. Or, la pénurie de ces préposés n'est pas le propre de Thunder Bay; elle touche les secteurs des soins de longue durée et des soins à domicile de l'ensemble de la province.



Donc, qu'est-ce que le St. Joseph's Care Group fait pour inciter des personnes bienveillantes et pleines de compassion à embrasser une carrière de préposé aux services de soutien à la personne?

Aide financière aux études

Comme les droits de scolarité peuvent s'avérer un obstacle à l'apprentissage, nous avons tâché d'éliminer cet obstacle pour les personnes qui ont vraiment envie d'aider les personnes âgées à vivre avec dignité.

En partenariat avec un établissement d'études postsecondaires local, le St. Joseph's Care Group offre aux étudiants admissibles une aide financière aux études consistant en une subvention de 3 000 \$ et un prêt de 1 000 \$. Après l'obtention de leur diplôme, les étudiants ont un emploi garanti au sein du St. Joseph's Care Group.

En 2018-2019, 32 personnes ont reçu une aide financière aux études. Vous voulez recevoir une formation de préposé aux services de soutien à la personne? Visitez le careers.sjcg.net.



Épauler les étudiants du postsecondaire : Apprendre et travailler

Le St. Joseph's Care Group offre des heures flexibles aux étudiants du postsecondaire qui sont inscrits à un programme reconnu (aux termes de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*) pour leur permettre de travailler en tant que préposé aux services de soutien à la personne pendant leurs études. Ainsi, ils peuvent acquérir de l'expérience pratique dans le secteur des soins de longue durée et subvenir à leurs besoins pendant qu'ils travaillent à l'obtention de leur diplôme.

Accueillir les nouveaux Canadiens

La vaste majorité des populations d'immigrants de l'Ontario vivent dans la région du Grand Toronto. Grâce à un partenariat avec des organismes comme le Newcomers Centre of Peel (situé à Mississauga), nous nous mettons en rapport avec les nouveaux Canadiens pour leur parler de notre communauté et leur montrer les avantages de vivre à Thunder Bay. Nous nous associons à des organismes comme ProfessionSantéOntario pour surmonter les défis complexes que représentent le recrutement et l'accréditation des travailleurs formés à l'étranger et nous collaborons avec divers partenaires pour trouver des moyens d'éliminer les obstacles à l'emploi auxquels se heurtent les professionnels de la santé formés à l'étranger.



2018-2019

Conseil d'administration

Maureen Brophy

Présidente

Monseigneur Fred Colli

Vice-président

Linda Pauluik

Ancienne présidente

Gary Johnson

Trésorier

Tracy Buckler

Présidente-directrice générale

D^r Geoff Davis

Médecin-chef

Shelley McAllister

Chef de direction des soins infirmiers

D^r Eric Davenport

Président du personnel médical

Eleanor Ashe

Représentante des auxiliaires du St. Joseph's Care Group

Sœur Cecily Hewitt

Représentante des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie

Sœur Alice Greer

Représentante de la SCOS et des Sœurs de St. Joseph de Sault Ste. Marie

Tom Beck

Représentant de la St. Joseph's Foundation of Thunder Bay

Membres:

Naomi Abotossaway

James (Jim) Crooks

Susan Fraser

Larry Lovis

Terry-Lynn Miettinen

Fernando Perez Gonzalez

Roberta Simpson

Membres honoraires:

Don Caron

Guy O'Brien

Dick O'Donnell



De gauche à droite : Shelley McAllister, Roberta Simpson, le D^r Geoff Davis, Naomi Abotossaway, Tracy Buckler, Gary Johnson, Linda Pauluik, Sœur Alice Greer, Dick O'Donnell, Maureen Brophy, Susan Fraser, Sœur Cecily Hewitt, Terry-Lynn Miettinen, Eleanor Ashe et monseigneur Fred Colli

Absents : Tom Beck, Jim Crooks, le D^r Eric Davenport, Fernando Perez Gonzalez et Larry Lovis

Équipe de la haute direction

Tracy Buckler

Présidente-directrice générale

D^r Geoff Davis

Médecin-chef

Myrna Holman

Vice-présidente du personnel, de la mission et des valeurs

Lina Johnson

Vice-présidente de la santé des aînés

Carolyn Freitag

Vice-présidente des soins de réadaptation

Nancy Black

Vice-présidente des services de toxicomanie et de santé mentale

Byron Ball

Vice-président de l'infrastructure et de la planification et directeur financier



De gauche à droite : Carolyn Freitag, vice-présidente des soins de réadaptation; Nancy Black, vice-présidente des services de toxicomanie et de santé mentale; Myrna Holman, vice-présidente du personnel, de la mission et des valeurs; Kim Callaghan, directrice des communications, de l'engagement et des relations avec les clients; Tracy Buckler, présidente-directrice générale; Lina Johnson, vice-présidente de la santé des aînés; Byron Ball, vice-président de l'infrastructure et de la planification et directeur financier

États financiers

État des résultats

(en milliers de dollars)

Revenus	2019	2018	Pourcentage
Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Ouest	140 990 \$	137 202 \$	78 %
Quote-part de l'hébergement	13 788 \$	13 165 \$	8 %
Frais de programmes et locations	4 565 \$	4 399 \$	2 %
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	3 440 \$	2 327 \$	2 %
Autres recouvrements	18 074 \$	20 202 \$	10 %
TOTAL	180 857 \$	177 295 \$	100 %

Dépenses	2019	2018	Pourcentage
Amortissement de l'équipement, des bâtiments et des baux	8 604 \$	7 178 \$	5 %
Médicaments	1 376 \$	1 143 \$	1 %
Intérêts sur la dette à long terme	1 661 \$	1 728 \$	1 %
Fournitures médicales et chirurgicales	1 493 \$	1 438 \$	1 %
Rémunération du personnel médical	7 768 \$	8 352 \$	4 %
Salaires et avantages sociaux	130 820 \$	125 718 \$	72 %
Fournitures et autres	30 019 \$	31 127 \$	16 %
TOTAL	181 741 \$	176 684 \$	100 %

Là pour vous quand vous avez besoin de nous

Soins, compassion et engagement : voilà les valeurs sur lesquelles s'appuie le St. Joseph's Care Group pour fournir aux résidents du Nord-Ouest de l'Ontario des soins holistiques, sûrs et axés sur le client. Les services de toxicomanie et de santé mentale, les soins de réadaptation et les services de la santé des aînés sont fournis depuis divers emplacements à Thunder Bay.

St. Joseph's Care Group

Bureau principal
Soins de réadaptation
Gestion des maladies chroniques
Services de santé mentale
807 343-2431
Sans frais : 1 800 209-9034

Centre Balmoral

Services de gestion du sevrage
807 623-6515

Centre des sciences du comportement

Services d'évaluation et de soutien aux
employeurs
807 623-7677

Manoir Hogarth-Riverview

Soins de longue durée
807 625-1110

Appartements Sister Leila Greco

Logement avec services de soutien pour personnes âgées
807 625-1126

Centre Sister Margaret Smith

Toxicomanie et santé mentale
807 684-5100

Centre de santé St. Joseph

Services de toxicomanie et de santé mentale en consultation
externe
807 624-3400

Centre St. Joseph's Heritage

Programme de jour pour adultes de Manor House
Maison de soins infirmiers Bethammi
Santé des diabétiques Thunder Bay
Appartements PR Cook
St. Joseph's Foundation of Thunder Bay
807 768-4400



Pour en savoir plus , composez le 807 768-4455
35, rue Algoma Nord, Thunder Bay (Ontario) ON P7B 5G7

www.sjcg.net  

L'édition 2018-2019 de notre rapport annuel à la communauté a été produite par le Service des communications, de l'engagement et des relations avec les clients.