

ACPM

PLAN STRATÉGIQUE

2011-2015



L'ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE



Depuis plus d'un siècle, les médecins canadiens comptent sur l'Association canadienne de protection médicale (ACPM) pour protéger leur intégrité professionnelle. L'ACPM s'est avérée une force stable pour ses membres, leur permettant d'exercer la médecine en toute confiance.

Le système de soins de santé canadien fait face à des pressions sans précédent. Une population vieillissante, la hausse de la demande vis-à-vis des soins, les nouvelles méthodes de prestation de soins et les responsabilités supplémentaires qui en découlent, les contraintes relatives aux ressources, les nouvelles technologies et les pénuries constantes de ressources humaines dans le secteur de la santé sont autant de réalités qui contribuent à ces pressions. Dans un tel contexte, il est important de maintenir un système de responsabilité médicale efficace qui :

- fournit une indemnisation appropriée aux patients lorsqu'il est prouvé qu'ils ont subi un préjudice causé par une faute professionnelle;
- appuie la réduction des risques médicaux visant la prévention d'événements indésirables;
- veille à ce que les médecins assument la responsabilité de leurs actes tout en s'assurant que l'équité procédurale est respectée.

Le système canadien de responsabilité médicale a fait ses preuves. Toutefois, les réalisations passées ne garantissent pas nécessairement le succès futur. L'ACPM s'engage à s'assurer que ses membres actuels et futurs peuvent exercer la médecine avec la même confiance que les générations antérieures de médecins canadiens. Par suite de l'évolution des exigences professionnelles des médecins, l'Association adaptera ses services afin de combler ces besoins.

L'ACPM s'inspire toujours des objets initiaux de la Loi de 1913 la constituant en corporation :

- « soutenir, maintenir et protéger l'honneur, la réputation et l'intérêt de ses membres;
- encourager la pratique honorable de la profession médicale;
- prêter son avis et son concours aux membres de l'Association, les défendre et les soutenir dans leur défense lorsque des poursuites injustes sont intentées contre eux ou les menacent;
- promouvoir et appuyer toutes mesures susceptibles d'améliorer la pratique de la médecine ».

Ce plan stratégique réitère l'engagement de l'ACPM envers ses membres. Il décrit comment l'Association prévoit réagir aux changements des milieux médico-légal et de soins de santé, ainsi que répondre aux besoins évolutifs des médecins. Le plan reconnaît que le système de responsabilité médicale constitue une importante composante du système de soins de santé dans son ensemble et il souligne l'engagement de l'ACPM vis-à-vis d'un système efficace et viable qui concilie la responsabilisation, la compensation et la réduction des risques.

Bien que la protection de ses membres demeure le rôle principal de l'Association, ce plan reflète également la contribution permanente de l'ACPM vis-à-vis de la sécurité de la médecine. Il reconnaît que dans le cadre de son expertise, l'ACPM est en mesure d'identifier les occasions d'améliorer l'exercice de la médecine, à titre autonome et en collaboration avec d'autres intervenants. Cette activité se traduit par un engagement de partager le savoir avec les membres et les partenaires.

Le plan stratégique reconnaît que le système de responsabilité médicale canadien est exposé à des contraintes financières et il réaffirme l'engagement de l'Association vis-à-vis de la gestion responsable des ressources qui lui sont confiées par ses membres. Il démontre également l'appui de l'ACPM envers les politiques publiques qui soutiennent les générations futures de médecins canadiens et leurs patients.

Ce plan stratégique présente la mission de l'ACPM, sa vision renouvelée, ainsi que les cinq directions stratégiques que l'Association compte suivre au cours des prochaines années. La mise en œuvre sera effectuée par l'entremise du plan opérationnel annuel, puis surveillée à l'aide des mesures d'impact identifiées dans le plan stratégique et de la carte de pointage équilibrée de l'ACPM. L'Association s'est engagée à assurer la divulgation transparente de son rendement.

MISSION

Protéger l'intégrité professionnelle des médecins et contribuer à un système de soins de santé de qualité par la promotion de soins médicaux plus sécuritaires au Canada.

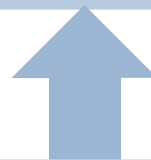
VISION

L'ACPM sera considérée un fournisseur de calibre mondial en matière de responsabilité médicale, un chef de file dans le domaine de la réduction des risques médico-légaux et une collaboratrice essentielle vis-à-vis du système de soins de santé canadien.

L'ACPM appartient aux médecins et est dirigée par des médecins en fonction des intérêts collectifs de la profession. Les actions de l'Association sont orientées par ses valeurs fondamentales, lesquelles s'inscrivent dans trois grands engagements :

■ ENGAGEMENT ENVERS LES MEMBRES

- **Caractère mutuel.** L'ACPM est une société à caractère mutuel, sans but lucratif, vouée à la défense des médecins, dont les coûts et les risques sont partagés par les membres. Cela implique la responsabilité collective envers les membres à titre individuel et la responsabilité des membres envers leurs collègues.
- **Assistance discrétionnaire.** L'assistance accordée par l'ACPM est discrétionnaire. L'Association s'emploie à prêter assistance aux membres aux prises avec des difficultés médico-légales découlant de l'exercice de la profession médicale.
- **Une défense fondée sur l'éthique.** L'intégrité et la réputation professionnelle des médecins membres constituent pour eux deux de leurs atouts les plus précieux. L'ACPM assure à ses membres une défense fondée sur l'éthique et, conformément à son approche de « défendre les causes défendables », elle ne règle pas hors cour les réclamations non fondées pour des raisons économiques ou d'opportunité.
- **Excellence des services.** L'ACPM entend fournir à ses membres une gamme complète de services pertinents et de grande qualité, dispensés avec compassion et sans porter de jugement. Ces services sont offerts aux membres en français et en anglais.



■ ENGAGEMENT ENVERS UNE GOUVERNANCE ET UNE GESTION RESPONSABLES

- **Gestion responsable.** L'ACPM respecte les pratiques de la saine gouvernance et de la bonne gestion des affaires et assure une gestion prudente des ressources qui lui sont confiées.
- **Viabilité financière.** L'ACPM a une responsabilité envers ses membres de s'assurer qu'une réserve suffisante de fonds soit disponible pour couvrir les passifs engagés dans le cadre de leur pratique professionnelle. Dans l'optique de concrétiser cette responsabilité, l'Association entend demeurer pleinement capitalisée.

■ ENGAGEMENT ENVERS LES PATIENTS

- **Soins médicaux sécuritaires.** L'ACPM contribue à l'amélioration de la sécurité des soins et à la réduction des risques liés à l'exercice de la médecine en utilisant sa vaste expérience et son expertise pour encourager les pratiques médicales sécuritaires.
- **Compensation financière.** Lorsqu'il est prouvé qu'un patient a subi un préjudice causé par la faute professionnelle d'un membre de l'ACPM, une assistance sera disponible afin de compenser ce patient de façon appropriée et en temps opportun.

- **Une main-d'œuvre efficace et valorisée.** L'ACPM est déterminée à maximiser le potentiel humain de sa main-d'œuvre valorisée, compétente et engagée.
- **Une approche prudente vis-à-vis du risque.** L'ACPM privilégie une approche de gestion des risques à l'échelle de l'Association et elle assure une gestion active des risques financiers et d'entreprise afin de contribuer à la viabilité du système de responsabilité médicale.

En prodiguant des soins à leurs patients, les médecins canadiens sont confiants que l'ACPM protégera leur intégrité professionnelle

La protection de ses membres constitue la fonction primordiale de l'ACPM. L'Association est déterminée à offrir à ses membres une assistance de haute qualité, notamment des conseils et la représentation juridique. Pour y parvenir, l'ACPM adaptera son modèle de service en fonction des besoins évolutifs de ses membres, en tenant compte des intérêts individuels et collectifs. La notion suivante est inhérente à cette approche : l'adhésion à une société à caractère mutuel vouée à la défense des médecins entraîne une relation bidirectionnelle entre l'Association et ses membres.

OBJECTIFS

1.1 Conserver la confiance des membres à l'effet que l'ACPM protégera leur intégrité professionnelle

Les médecins canadiens ont confiance en l'assistance de haute qualité de l'ACPM, notamment les conseils médico-légaux et, au besoin, la défense juridique. L'ACPM conservera son taux élevé de satisfaction des membres en misant sur l'exécution efficace de ses principaux services.

1.2 Promouvoir les mesures appropriées qui encouragent la résolution rapide de problèmes médico-légaux

Peu importe les circonstances, les problèmes médico-légaux sont une source de stress pour toutes les parties impliquées : les médecins, les autres professionnels de la santé, les patients et leur famille. L'ACPM assurera la promotion active de mesures qui respectent le droit à l'équité procédurale et qui encouragent la résolution rapide de tels problèmes, ce qui réduira les coûts du système, rehaussera l'accessibilité à la justice et atténuera le stress vécu par les médecins et leurs patients

1.3 Offrir avec efficacité et efficience des services qui répondent aux besoins des membres

L'ACPM offrira des services axés sur les membres avec efficacité et efficience, tout en reconnaissant qu'en servant l'intérêt de l'ensemble des membres, les souhaits individuels ne seront pas toujours comblés. L'Association se dotera de technologies appropriées pour offrir de multiples voies de service et améliorer l'accès des membres aux services en français et en anglais.

1.4 Adapter les services offerts par l'ACPM afin de refléter l'évolution du milieu de pratique

Par suite de l'évolution de la prestation des soins de santé, les besoins des membres évolueront et, dans le but de répondre à ces besoins, l'ACPM réévaluera sans cesse les services qu'elle offre. Le cas échéant, elle étudiera des solutions novatrices, notamment des accords de collaboration avec d'autres organismes.

1.5 Maintenir l'accès aux services juridiques de grande qualité

Afin de respecter son engagement envers ses membres, l'ACPM retient des services juridiques de grande qualité. En collaboration avec le Service du contentieux et les cabinets provinciaux, l'Association veillera à la disponibilité de conseils et d'une assistance juridique appropriés pour ses membres.

MESURES D'IMPACT

- Le taux de confiance des membres vis-à-vis de la capacité de l'ACPM à offrir une protection efficace en matière de responsabilité médicale
- La satisfaction des membres à l'égard de l'étendue et la qualité des services de l'ACPM dans leur ensemble
- La satisfaction des membres à l'égard des services juridiques reçus
- Le pourcentage du total des dossiers juridiques précédés de consultations téléphoniques
- La durée des dossiers médico-légaux

ACTIVITÉS DE BASE

- Les conseils médico-légaux
- La prestation d'assistance et de représentation juridiques
- La gestion des dossiers
- L'administration des services aux membres
- L'exploitation du centre d'appels

Avec l'aide de l'ACPM, les médecins canadiens réduisent leurs risques médico-légaux

De façon générale, les médecins mettent tout en œuvre pour protéger leurs patients des événements indésirables. Malgré tout, de tels événements se produisent. L'ACPM reconnaît que la réduction proactive des risques médico-légaux d'un membre contribue à réduire la fréquence d'événements indésirables, à rehausser le bien-être des membres et des patients et à diminuer les coûts. De plus, en abordant de façon appropriée les conséquences médicales et juridiques de ces événements lorsqu'ils se produisent, les médecins peuvent améliorer les résultats pour toutes les parties impliquées. L'attente suivante est inhérente à l'approche mutuelle de l'ACPM : les membres prennent des mesures raisonnables en vue de réduire les risques médico-légaux liés à l'exercice de la médecine.

OBJECTIFS

2.1 Préparer les membres de l'ACPM à réagir à un événement indésirable de façon efficace

L'ACPM continuera de rehausser la capacité de ses membres à réagir à de tels événements en abordant les besoins du patient ainsi que les conséquences médico-légales. Elle y parviendra en offrant, avant un événement, de la formation aux membres sur les réactions appropriées, ainsi que des conseils pertinents et opportuns suite à un événement.

2.2 Identifier et promouvoir les pratiques qui réduisent les risques médico-légaux des membres

L'ACPM appuie ses membres en identifiant et en évaluant les risques médico-légaux et en assurant, à titre autonome et en collaboration avec d'autres intervenants, la promotion de pratiques qui réduisent ou qui éliminent ces risques. Compte tenu de la nature de plus en plus concertée de la prestation des soins, ces renseignements seront mis à la disponibilité de tous les professionnels de la santé par le biais du site Web de l'Association et d'autres voies de communication appropriées.

2.3 Fournir des services adaptés aux besoins médico-légaux de membres individuels et de groupes de membres

L'ACPM reconnaît que les besoins des membres varient et, s'il y a lieu, elle adaptera ses services afin d'aider des membres ou des groupes de membres repérés à réduire leurs risques médico-légaux. Ces services axés sur les besoins peuvent être offerts à titre autonome ou en collaboration avec d'autres organismes.

MESURES D'IMPACT

- La rétroaction des membres à l'égard de l'efficacité des programmes éducatifs
- La participation aux initiatives éducatives de l'ACPM
- Le pourcentage du total des dossiers juridiques précédés de consultations téléphoniques
- Les collaborations en matière de gestion des risques avec des organismes œuvrant dans le domaine de l'éducation et(ou) de la sécurité des patients

ACTIVITÉS DE BASE

- L'identification et l'analyse des facteurs de risques médico-légaux
- La collaboration avec les partenaires clés en vue d'identifier les changements qui permettront de réduire les risques médico-légaux des membres
- L'éducation des membres en vue de réduire leurs risques médico-légaux
- La fourniture d'un accès multivoies aux renseignements et aux services de l'ACPM liés à la réduction des risques

L'ACPM assure une contribution importante à la sécurité de la médecine au Canada

La création du système de soins de santé le plus sécuritaire possible représente un but commun des fournisseurs de soins, des patients et des pouvoirs publics. Les connaissances et l'expertise de l'ACPM en matière de responsabilité médicale peuvent contribuer, grâce à la réduction des risques, à faire diminuer le nombre d'événements indésirables. Ce faisant, l'ACPM a l'occasion de contribuer de façon concrète à des soins médicaux plus sécuritaires.

OBJECTIFS

3.1 Contribuer à la capacité des membres à prévenir les événements indésirables

Par le biais de ses publications et de ses initiatives éducatives, et dans le cadre de son expertise en matière de responsabilité médicale, l'ACPM continuera à sensibiliser ses membres aux mesures visant à réduire la possibilité d'un événement indésirable. S'il y a lieu, ces efforts seront déployés en collaboration avec d'autres organismes.

3.2 Fournir la perspective d'un médecin sur les changements à apporter au système pour réduire les événements indésirables

Nombreux sont les événements indésirables qui résultent d'une combinaison de problèmes inhérents au système. L'ACPM entend collaborer avec d'autres organismes et se servir de son expertise en matière de responsabilité médicale pour promouvoir des changements systémiques et procéduraux visant à améliorer la sécurité de l'exercice de la médecine. Les efforts de l'ACPM cibleront les enjeux qui s'inscrivent dans le cadre de cette expertise et qui ont une incidence directe sur les médecins et leurs patients.

3.3 Contribuer à l'exercice plus sécuritaire de la médecine en identifiant les domaines de risque médical

L'ACPM contribuera à une réduction du nombre d'événements indésirables en identifiant et en évaluant les domaines de risque médical et en communiquant ces renseignements aux partenaires choisis. Cette approche reconnaît que l'établissement de normes relatives au diagnostic et au traitement de problèmes médicaux particuliers ne relève pas du mandat de l'ACPM.

3.4 Soutenir les capacités de production et de transfert de connaissances de l'ACPM

L'ACPM détient des données médico-légales qui, lorsqu'elles sont analysées et partagées de façon appropriée, peuvent fournir une perspective utile sur la prestation sécuritaire des soins. Dans le contexte d'une gestion de l'information et de cadres de communication cohérents, les capacités efficaces de production et de transfert de connaissances appuient la contribution de l'Association à la réduction des risques médico-légaux et à un exercice plus sécuritaire de la médecine.

MESURES D'IMPACT

- La participation de l'ACPM aux initiatives liées à la sécurité des patients et la réduction des risques
- Le soutien envers les organismes qui établissent des normes cliniques et ceux qui œuvrent dans le domaine de la sécurité des patients dans leurs efforts pour améliorer les pratiques cliniques
- La crédibilité de l'ACPM auprès de partenaires clés en matière de soins médicaux plus sécuritaires
- Des résultats de recherche fondés sur des données probantes portant sur les risques médicaux

ACTIVITÉS DE BASE

- L'identification et l'analyse d'événements indésirables
- La collaboration et le transfert des connaissances avec les partenaires clés en vue d'améliorer la sécurité des soins médicaux
- L'éducation des membres sur les techniques de réduction des risques

L'ACPM est une composante importante d'un système de responsabilité médicale efficace et viable

Un système de responsabilité médicale efficace et viable constitue un élément important d'un système de soins de santé qui fonctionne bien. L'ACPM s'est engagée à travailler en collaboration avec d'autres organismes en vue d'encourager et de soutenir les changements qui rehaussent l'efficacité du système et qui réduisent ses coûts globaux. Dans le cadre de cet engagement et d'un modèle financier fondé sur le maintien de la pleine capitalisation, l'ACPM continuera de rechercher une structure de cotisations transparente et prévisible.

OBJECTIFS

4.1 Appuyer les politiques publiques qui contribuent à un système de responsabilité médicale efficace et viable

Dans le cadre de son domaine d'expertise, l'ACPM appuiera, à titre autonome ou en collaboration avec d'autres intervenants, les initiatives de politique publique qui favorisent un milieu au sein duquel les médecins peuvent exercer la médecine avec confiance.

4.2 Contribuer à la viabilité du système de responsabilité médicale en s'assurant que ses activités sont entièrement capitalisées

L'ACPM utilisera un modèle d'entreprise qui préserve la confiance des membres et du public à l'égard de la viabilité du système de responsabilité médicale. Un engagement à l'échelle de l'Association envers le maintien de la pleine capitalisation est inhérent à cette approche. Cet engagement se fonde sur le principe de l'équité transgénérationnelle selon lequel les membres actuels paient les passifs engagés dans le cadre de leur pratique professionnelle. La gestion intégrée des risques financiers et les pratiques actuarielles appuieront cet objectif.

4.3 Parvenir à la stabilité des cotisations à l'ACPM

L'ACPM reconnaît que la prévisibilité des coûts du système de responsabilité médicale, représentée en partie par les cotisations à l'ACPM, constitue un facteur important pour les membres et les gouvernements provinciaux/territoriaux. Reconnaissant qu'une proportion considérable des coûts est hors de son contrôle, l'ACPM entend parvenir à la stabilité des cotisations au fil du temps. Dans le cadre du maintien de la pleine capitalisation, l'Association est disposée à gérer de façon proactive les risques organisationnels nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

4.4 Promouvoir des réformes au sein du système de responsabilité médicale qui respectent les droits des médecins et de leurs patients

Depuis longtemps, l'ACPM est déterminée à encourager les améliorations du système de responsabilité médicale. Celles-ci amélioreraient la rapidité des résolutions, rehausseraient l'accessibilité à la justice, contrôlèrent les coûts et respecteraient les droits des médecins et de leurs patients. Dans le cadre de son engagement envers une culture juste en matière de sécurité, l'Association revendiquera, à titre autonome et en collaboration avec d'autres intervenants, en faveur de réformes appropriées.

4.5 Gérer avec efficacité le portefeuille de placements de l'ACPM

Au nom de ses membres, l'Association détient des actifs en prévision des passifs actuels et futurs. L'ACPM assurera une gestion efficace et prudente de ces actifs de façon à protéger les intérêts des membres tout en contribuant à la viabilité du système de responsabilité médicale.

MESURES D'IMPACT

- L'incidence des efforts et des soumissions de l'ACPM en matière de politique publique sur les réformes systémiques
- La situation financière de l'ACPM
- La stabilité des cotisations à long terme
- Le rendement des placements

ACTIVITÉS DE BASE

- L'engagement des partenaires
- L'analyse du milieu
- La recherche, l'analyse et l'élaboration de politiques
- Les communications stratégiques
- La gestion des placements et du portefeuille
- La gestion des passifs, notamment l'analyse et la prévision des tendances en matière de réclamations
- L'établissement des cotisations
- La gestion des modalités de remboursement

L'ACPM a recours à des pratiques de gouvernance et de gestion éthiques, efficaces et responsables qui répondent aux exigences des membres et des partenaires

Les membres et les partenaires clés confient d'importantes responsabilités à l'ACPM. Or, le maintien de cette confiance s'avère une condition préalable du succès de l'organisation. Cela exige une gouvernance et un leadership efficaces, de solides cadres de responsabilisation, une culture fondée sur la valorisation et un engagement vis-à-vis des communications ouvertes. L'ACPM s'est engagée à privilégier les pratiques de gouvernance et de gestion qui supportent un examen minutieux de la part de ses membres et ses partenaires et qui appuient la saine gestion des risques à l'échelle de l'association.

OBJECTIFS

5.1 Favoriser la confiance chez les membres et les partenaires par le biais de rapports axés sur les résultats

Les membres et les partenaires s'attendent à être en mesure d'évaluer le rendement de l'Association. L'ACPM sera à la hauteur de ces attentes grâce à la production robuste de rapports administratifs.

5.2 Employer de saines pratiques de gouvernance et de gestion

L'ACPM continuera à privilégier les pratiques de gouvernance et de gestion qui permettront à l'Association d'être bien placée pour s'acquitter de ses responsabilités. Cela se traduit par la mise en valeur continue de la gestion des risques à l'échelle de l'association ainsi que de ses cadres de responsabilisation.

5.3 Exercer une gestion responsable des ressources de l'ACPM

Les membres ont confié à l'ACPM les fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations médico-légales futures et, ce faisant, s'attendent à ce que ces fonds soient gérés de façon responsable.

L'Association entend continuer de mériter cette confiance grâce à la prestation efficace des services et à une gestion responsable et prudente des frais d'exploitation, juridiques et autres.

5.4 Perfectionner et retenir une main-d'œuvre valorisée et habilitée, en mesure de répondre aux besoins organisationnels

Pour répondre aux besoins évolutifs de ses membres, l'ACPM doit être dotée d'une main-d'œuvre compétente et en mesure de s'adapter au changement, qui s'est engagée à l'atteinte des objectifs organisationnels. L'Association maximisera

le potentiel humain de sa main-d'œuvre en habilitant les employés à prendre des décisions en fonction de cadres de responsabilisation précis. Elle continuera à privilégier une approche qui mise sur les forces de ses employés actuels et qui les perfectionne, tout en sollicitant les compétences externes au besoin, afin d'être dotée d'une main-d'œuvre diversifiée, chevronnée, compétente et engagée, en mesure de faire face aux défis actuels et futurs.

5.5 Maintenir une infrastructure efficiente et efficace

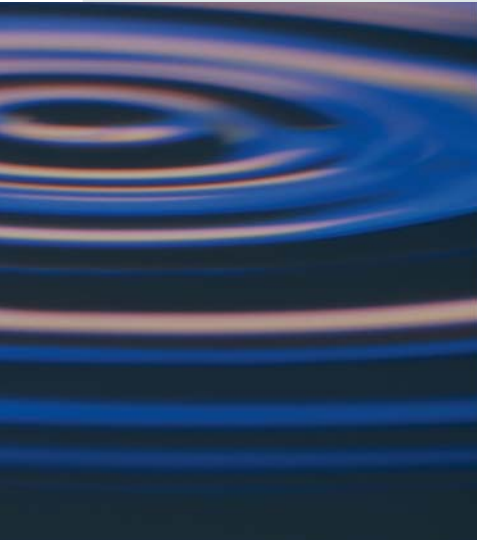
L'ACPM exige une infrastructure d'entreprise efficiente et efficace pour combler les besoins de ses membres. Une telle infrastructure englobe les installations, la technologie de l'information et les outils de soutien à l'entreprise qui sont nécessaires à l'atteinte des objectifs liés aux niveaux de service opérationnels. L'acquisition et l'entretien des éléments d'infrastructure seront orientés par de solides principes de gestion des ressources. Cette approche reconnaît que les membres s'attendent à des services de qualité qui sont offerts de façon rentable.

MESURES D'IMPACT

- La confiance des membres et des partenaires
- Les résultats de la vérification externe annuelle
- Le rendement en fonction du plan opérationnel et du budget d'exploitation
- Les résultats de l'évaluation de la gouvernance
- Les résultats de l'établissement de points de repère liés aux pratiques de gestion
- Le niveau d'engagement des employés
- L'investissement des employés (formation continue, etc.)
- La fiabilité des systèmes

ACTIVITÉS DE BASE

- La gouvernance et le soutien de la gouvernance
- La planification stratégique
- La planification opérationnelle et le budget d'exploitation
- Les processus de vérification, de surveillance et de révision
- L'élaboration de processus administratifs
- L'évaluation du rendement et la production de rapports administratifs
- La gestion des risques à l'échelle de l'association
- L'administration financière
- Les communications internes
- La gestion de l'information
- Les services liés à la technologie de l'information
- La gestion des ressources humaines
- La gestion des biens matériels



Directions stratégiques :

1. Protéger l'intégrité des membres
2. Réduire les risques médico-légaux des membres
3. Contribuer à l'exercice plus sécuritaire de la médecine
4. Soutenir un système de responsabilité médicale efficace et viable
5. Exercer une gouvernance et une gestion responsable

◀◀ *L'ACPM s'engage à s'assurer que ses membres actuels et futurs peuvent exercer la médecine avec confiance.* ▶▶



L'ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE
THE CANADIAN MEDICAL PROTECTIVE ASSOCIATION

Adresse postale : C.P. 8225, Succursale T, Ottawa ON K1G 3H7
Adresse civique : 875, av. Carling, Ottawa ON K1S 5P1
Téléphone : 613 725-2000, 1 800 267-6522
Télécopieur : 1 877 763-1300 Site Web : www.cmpa-acpm.ca

This document is also available in English.