



Guichet régional d'accès aux lits de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique

Guide de gestion

18 mars 2015





Guichet régional d'accès aux lits de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique

Guide de gestion

18 mars 2015



*Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal*

Québec 

Guichet régional d'accès aux lits de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique
Guide de gestion est une production de l'Agence de la santé
et des services sociaux de Montréal.

3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9
514 286-6500
santemontreal.qc.ca

Crédits auteurs et collaborateurs

Direction des affaires cliniques, médicales et universitaires

Direction des programmes-services

Hôpital de réadaptation Villa Medica

Groupe de travail sur le guichet régional en réadaptation

Notes

Dans ce document, l'emploi du masculin générique désigne
aussi bien les femmes que les hommes et
est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document est disponible en ligne à la section documentation
du site Web de l'Agence : agence.santemontreal.qc.ca

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2015

ISBN978-2-89510-835-1 (version pdf)

ISBN978-2-89510-834-4 (version imprimée)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS	4
INTRODUCTION.....	5
1. ORGANISATION RÉGIONALE ET PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE.....	6
2. MANDAT DU GUICHET RÉGIONAL D’ACCÈS AUX LITS	6
3. PRINCIPES DIRECTEURS	6
4. TRAJECTOIRE ATTENDUE EN RÉADAPTATION	7
5. MÉCANISME DE SUIVI DE L’ENTENTE ET LITIGE	7
6. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU GUICHET	8
7. CONCLUSION	8
ANNEXE 1 – COORDONNÉES.....	9
ANNEXE 2 – PORTRAIT DES LITS DE RFI À MONTRÉAL	10
ANNEXE 3 – PAIRAGE RÉGIONAL EN SANTÉ PHYSIQUE À MONTRÉAL	11
ANNEXE 4	12
RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GUICHET	12
<i>Rôles</i>	12
<i>Responsabilités</i>	12
RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ÉTABLISSEMENTS RÉFÉRENTS	13
RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES CHR-URFI PRESTATAIRES DE SERVICES	13
RÉFÉRENCES.....	15

SIGLES ET ACRONYMES UTILISÉS

CHR	Centre hospitalier de réadaptation
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DSIE	Demande de services inter établissement
DSP	Direction de la santé publique
DSP	Directeur des services professionnels
FRA	Fin de réadaptation active
FSA	Fin de soins actifs
MDU	Mesures de désengorgement des urgences
RFI	Réadaptation fonctionnelle intensive
RNI	Ressource non institutionnelle
URFI	Unité de réadaptation fonctionnelle intensive
UTRF	Unité transitoire de récupération fonctionnelle

INTRODUCTION

Dans le but d'améliorer l'accès aux services de réadaptation fonctionnelle intensive (RFI) en interne, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (Agence) a décidé, dans son plan d'action 2013-2014, de travailler avec ses partenaires afin de mettre en place un guichet régional d'accès aux lits en réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique pour les adultes. Des représentants des CHSGS, CSSS et CHR-URFI ont participé à la définition du mandat du mécanisme d'accès et au fonctionnement souhaité.

À la suite d'un appel d'intérêt, l'Hôpital de réadaptation Villa Medica a été mandaté pour agir comme guichet régional d'accès aux lits en réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique pour les adultes (guichet).

Dans le but de présenter le fonctionnement du guichet, ses principes directeurs et les rôles et responsabilités des partenaires, ce guide de gestion a été élaboré. Il est un complément au *Cadre de référence, services posthospitaliers en réadaptation fonctionnelle intensive en interne et soins subaigus pour la région de Montréal (cadre de référence)¹*; il poursuit les mêmes buts et reprend les mêmes définitions. Il reflète les orientations des gestionnaires en RFI des établissements et de l'Agence.

Bien qu'ils ne soient pas tous sous la responsabilité du guichet, plusieurs éléments participent à l'amélioration de l'accès aux lits de RFI :

- Évaluation précoce du potentiel de réadaptation en CHSGS et transmission des informations médicales complètes;
- Application uniforme des critères d'évaluation et d'admission;
- Accès facilité aux plateaux techniques en CHSGS pour les CHR-URFI;
- Planification des congés des CHR-URFI en étroite collaboration avec les CIUSSS;
- Accès à des services de réadaptation ambulatoire.

¹ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Cadre de référence, services posthospitaliers en réadaptation fonctionnelle intensive en interne et soins subaigus pour la région de Montréal, 2010.

1. ORGANISATION RÉGIONALE ET PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE

Avec pour objectif l'harmonisation dans l'évaluation et l'orientation des demandes de RFI en interne, pour la clientèle adulte, vers les programmes de réadaptation musculosquelettique, de soins subaigus et de réadaptation gériatrique, le guichet régional d'accès aux lits en réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique (guichet) a été mis en place. Actuellement, huit établissements offrent ces programmes sur le territoire montréalais. Le portrait détaillé des lits en RFI est présenté à l'annexe 2.

Les demandes de services de réadaptation en santé physique pour des adultes en provenance des autres régions doivent également être adressées au guichet. La répartition des lits se retrouve à l'annexe 2.

Note : Les mécanismes d'accueil pour la clientèle pédiatrique (de moins de 18 ans) continueront à être gérés par le Centre de réadaptation Marie-Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine.

2. MANDAT DU GUICHET RÉGIONAL D'ACCÈS AUX LITS

En se basant sur le cadre de référence de 2010 et sur la trajectoire attendue, le mandat de l'hôpital de réadaptation Villa Medica est de mettre en place et assurer le fonctionnement du guichet afin de permettre une meilleure coordination dans l'évaluation et l'orientation des demandes ainsi que de faciliter le continuum de services.

- Orienter les demandes vers les établissements de réadaptation en respect des délais et trajectoires définis pour la région de Montréal;
- Gérer les listes d'attente afin d'assurer une prise en charge rapide de la clientèle et de minimiser les délais d'admission, en se référant aux principes directeurs;
- Assurer une gestion équitable et impartiale des dossiers qui lui sont acheminés;
- Traiter les dossiers à partir de la DSIE dûment complétée.

Note : En général, les pièces jointes ne font pas partie des documents de la DSIE pris en compte par le guichet pour l'évaluation des demandes. Ces documents seront utilisés par les CHR-URFI, dans la préparation de l'admission.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs sont en lien avec l'objectif d'harmonisation dans l'évaluation et l'orientation des demandes de RFI en interne, pour la clientèle adulte, vers les programmes de réadaptation musculosquelettique et de soins subaigus. Le fonctionnement du guichet demande un engagement des établissements à respecter les principes directeurs.

Ces principes directeurs sont :

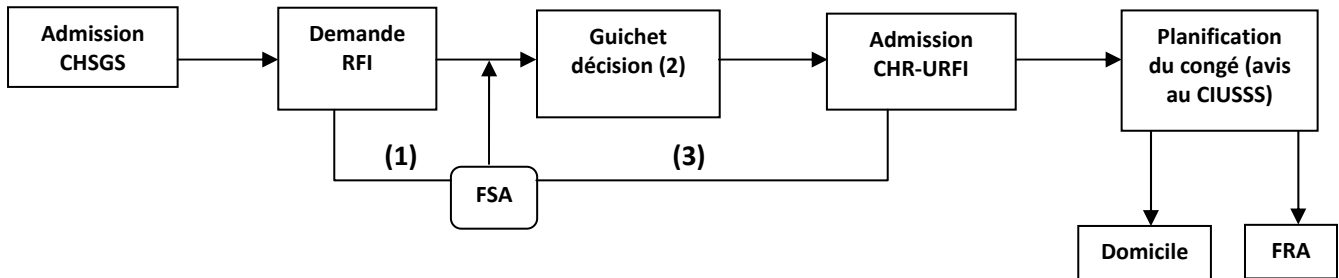
1. Respect du droit de la personne de choisir l'établissement duquel elle désire recevoir des soins et services de réadaptation²;
2. Une analyse d'orientation basée sur les besoins cliniques que requiert la condition du patient ;
3. Proximité de service : une orientation définie en fonction du lieu de résidence du patient;
4. Flexibilité dans l'application du pairage régional;
5. Respect du délai maximal de 4 jours-calendrier entre la FSA et l'admission dans un lit de RFI en santé physique.

² LSSS arts.6 et 13 : droit de choisir l'établissement duquel recevoir les services et limites à ce choix, LSSS art. 14 : modalités de cessation d'hébergement.

Le guichet détient le pouvoir décisionnel concernant l'évaluation et l'orientation des demandes. Les décisions peuvent être prises en collaboration avec les partenaires concernés.

4. TRAJECTOIRE ATTENDUE EN RÉADAPTATION

Le schéma suivant démontre la trajectoire des usagers avant leur admission en CHR-URFI. L'admission doit se faire dans les 4 jours suivants la FSA. **(3)**



CHSGS	Guichet	CHR-URFI
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifier le congé vers la RFI, <u>2 jours avant la FSA (1)</u>; ▪ Fournir une information médicale complète, incluant les informations pertinentes en provenance de l'ergothérapie et de la physiothérapie, avant le transfert vers le CHR-URFI, notamment en complétant la DSIE adéquatement; ▪ Aviser le guichet et le CHR-URFI d'un retour en soins actifs pour tout patient en FSA; ▪ Inscription dans l'outil Web. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer les demandes complètes transmises par les CHSGS et les orienter vers les CHR-URFI, dans un délai de <u>24 heures (2)</u>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance rapidement des demandes reçues du guichet et <u>communiquer la date prévue d'admission au CHSGS au moins 48 heures précédant le transfert</u>; ▪ Faire un suivi au guichet de l'admission via la DSIE; ▪ Lorsque requis, voir à une planification précoce des congés avec le CIUSSS de résidence de l'utilisateur; ▪ Inscription dans l'outil Web.

5. MÉCANISME DE SUIVI ET DE LITIGE

1- Suivi de l'entente

Le guichet doit créer un comité régional de suivi dont le mandat est d'élaborer, réviser, mettre à jour et diffuser au réseau de réadaptation les procédures visant son fonctionnement et ce, en collaboration avec les établissements concernés.

Le guichet est chargé de la convocation des participants. Le comité sera composé d'un gestionnaire responsable de la réadaptation dans chacun des CIUSSS ainsi que dans les établissements non fusionnés concernés. Chaque CIUSSS et établissement non fusionné est responsable de nommer un gestionnaire à titre de participant à ce comité et doit communiquer son nom au guichet.

2- Règlement des litiges

Algorithme de décision à quatre paliers lors de litige :

- 1- Discussion entre le chef de service responsable du guichet et le responsable hiérarchique de l'établissement concerné;
- 2- Discussion entre le directeur responsable du guichet et le directeur responsable de la réadaptation de l'établissement concerné;
- 3- Si le litige persiste, celui-ci est soumis aux directions des services professionnels des établissements concernés;
- 4- En dernier lieu, adresser une demande à la direction responsable des critères et mécanismes d'accès du CIUSSS Centre-Est.

6. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU GUICHET

Dans une perspective d'amélioration continue, les résultats suivants seront partagés à chaque trimestre aux partenaires :

- Nombre de demandes évaluées et orientées dans les 24 heures suivant la réception de la demande;
- Qualité de l'information médicale transmise, via un suivi du nombre de DSIE incomplètes reçues;
- Documentation des motifs de refus et de réorientations dus aux établissements refusant des demandes;
- Délai entre la FSA et l'admission en CHR-URFI;
- Jours-présence perdus en FSA en attente de RFI;
- Nombre de DSIE envoyées à chacun des CHR-URFI sur le total de DSIE reçues au guichet régional d'accès aux lits de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique.

7. CONCLUSION

Ce guide de gestion se veut un outil permettant de guider les établissements au regard de l'accès aux lits de réadaptation fonctionnelle intensive en santé physique pour les adultes. Afin d'assurer la gestion optimale de l'accès à ces lits de réadaptation, il est recommandé qu'une évaluation du guichet soit effectuée environ 18 mois après son implantation. En terminant, nous souhaitons que ce cadre puisse soutenir les différents acteurs concernés dans leurs rôles et responsabilités respectifs.

ANNEXE 1 – COORDONNÉES

Hôpital de réadaptation Villa Medica

Les nouvelles demandes doivent être acheminées par DSIE

- Pour la région de Montréal, la version électronique de la DSIE doit être utilisée;
- Pour les autres régions, la version papier est utilisée et acheminée par télécopieur, au 514-288-7068.

Pour joindre le guichet

Téléphone: 514 288-8201, poste : 4003 et 3986

Courriel : Guichet-Santé-Physique &06CLD_VMED/Villa Medica/Reg06/SSSSGen

Responsable du guichet :

Chef des services archives, accueil, transport - guichet unique neurologie et guichet régional santé physique.

Téléphone : 514-288-8201, poste : 4241

ANNEXE 2 – PORTRAIT DES LITS DE RFI À MONTRÉAL

ÉTABLISSEMENTS (nom de l'installation : Distribution des lits, lorsque requis)	SANTÉ PHYSIQUE	RÉADAPTATION GÉRIATRIQUE		DÉFICIENCE PHYSIQUE						PLACES ACHETÉES
	Système musculo-squelettique (ortho) et Multisystémique (subaigus)	Autres	Neurologie	AVC et autres neuro	Amputation	Lésions médullaires	TCC	BOG	Brûlures graves	MDU Système musculo-squelettique et soins subaigus
CIUSSS du Nord (URFI N-D de la Merci)	22									
CIUSSS de l'Est (URFI J-H Charbonneau)	33									
CIUSSS Centre-Est (IRGLM : 63 SP, 113 DP URFI Champlain : 33 SP URFI Jeanne-Mance : 27 SP IUGM : 2 DP, 25 gériatrie autre, 18 gériatrie neuro)	156 151 pour Montréal (5 autres régions à IRGLM)	25	18	39 25 pour Montréal (2 Lanaudière, 7 Montérégie, 4 Laurentides 1 autre région)	27	27	18	4		
CIUSSS Centre-Ouest (CHR Richardson : 38 gériatrie, 21 DP CHR Catherine Booth: 3 gériatrie, 64 SP)	64 60 pour Montréal (4 Montérégie à Catherine Booth)	31	10	21						8 pour CUSM 8 pour CHUM 1 pour HGJ
CIUSSS de l'Ouest	0									
Villa Medica	56 45 pour Montréal (11 autres régions)			65	15 5 pour Montréal 2 Montérégie, 5 Laurentides, 3 autres régions)				6	
Marie Clarac	185 131 pour Montréal (29 Laval, 14 Laurentides 11 Lanaudière)									7 pour HMR à même les lits réguliers
TOTAL	483 (425 Montréal, 74 Régions)	56	28	125 (111 Montréal, 14 Régions)	42 (32 Montréal, 10 Régions)	27	18	4	6	24
		84 (Montréal)		222 (198 Montréal, 24 Régions)						

ANNEXE 3 – PAIRAGE RÉGIONAL EN SANTÉ PHYSIQUE À MONTRÉAL

PAIRAGE ENTRE LES CSSS MONTRÉALAIS ET LES ÉTABLISSEMENTS DE RÉADAPTATION POUR LES LITS DE SANTÉ PHYSIQUE (PROGRAMMES MUSCULOSQUELETTIQUE ET SOINS SUBAIGUS)		
CSSS	CHR et CSSS-URFI	NOMBRE DE LITS DE SANTÉ PHYSIQUE (MS ET SSA) ³
CSSS de l'Ouest-de-l'Île	Hôpital Catherine-Booth	36
	IRGLM	7
CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle	IRGLM	18
	CSSS du Sud-Ouest-Verdun (URFI Champlain)	16
CSSS du Sud-Ouest-Verdun	CSSS du Sud-Ouest-Verdun (URFI Champlain)	17
	CSSS Jeanne-Mance (URFI Jeanne-Mance)	10
CSSS Cavendish	Hôpital Catherine-Booth	24
	Villa Medica	6
CSSS de la Montagne	IRGLM "Pavillon Lindsay"	33
	Villa Medica	13
CSSS de Bordeaux-Cartierville - St-Laurent	CSSS Bordeaux-Cartierville (URFI Notre-Dame-de-la-Merci)	22
	Hôpital Marie-Clara	12
CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord	Hôpital Marie-Clara	36
	Villa Medica	4
CSSS du Cœur-de-l'Île	Hôpital Marie-Clara	13
	Villa Medica	5
CSSS Jeanne-Mance	CSSS Jeanne-Mance (URFI Jeanne-Mance)	13
	Villa Medica	8
CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel	Hôpital Marie-Clara	27
	CSSS Jeanne-Mance (URFI Jeanne-Mance)	4
CSSS Lucille-Teasdale	CSSS Lucille-Teasdale (URFI JH Charbonneau)	29
	Villa Medica	9
CSSS de la Pointe-de-Île	Hôpital Marie-Clara	43
	CSSS Lucille-Teasdale (URFI JH Charbonneau)	4
Grand Total	Région de Montréal	409

Rappel: 30 lits sont disponibles à l'Hôpital juif de réadaptation de Laval pour la clientèle de Montréal

Note : La création des CIUSSS amènera très certainement un nouveau profil de consommation des services. Le pairage ainsi présenté pourrait alors faire l'objet d'une révision.

³ À titre indicatif

ANNEXE 4

Rôles et responsabilités du guichet

- Assurer une accessibilité 8/7 : 8 heures/jour, 7 jours/7 (incluant les fins de semaine et jours fériés);
- Remplacer le personnel durant les vacances et jours fériés;
- Traiter les demandes transmises pour la clientèle en santé physique adulte et en réadaptation gériatrique en provenance des établissements de la région de Montréal et les autres régions vers les 11 CHR et URFI;
- Employer des critères conformes au Cadre de référence pour l'évaluation des demandes;
- Travailler avec l'outil web (entrée des données, suivi des trajectoires) et la DSIE;
- Assurer le support à l'utilisation de l'outil web et de la DSIE pour le personnel des établissements;
- Respecter le budget qui lui est octroyé.

Rôles

- Coordonner les demandes et leur traitement;
- Évaluer les demandes reçues via la DSIE (sans traiter les pièces jointes);
- Assurer la prise de décision quant à l'admissibilité et orienter les demandes reçues;
- Orienter les demandes vers les CHR-URFI et la gestion en temps réel des listes d'attente selon les capacités disponibles et les demandes;
- Assurer la cohérence dans la prise de décisions;
- Supporter les établissements sur l'utilisation de la DSIE.

Responsabilités

- Traiter les DSIE pour les soins et services de RFI en interne pour la clientèle adulte en santé physique et en réadaptation gériatrique et ce, autant pour les lits réguliers que MDU;
- Évaluer et traiter les demandes complétées en utilisant les critères uniformes d'admissibilité, conformes au Cadre de référence;
- S'assurer que les informations contenues dans la DSIE sont complètes avant d'évaluer le dossier et demander promptement les informations manquantes aux établissements référents au moment de l'évaluation de la demande;
- Orienter les demandes d'admission des usagers vers les programmes appropriés;
- Dans les cas d'exception où il y aurait un refus, avec un motif acceptable, de la part d'un CHR-URFI, le guichet verra à réorienter rapidement la demande;
- Gérer la liste d'attente des CHR-URFI en respectant les principes directeurs du guichet;
- Répondre à tout besoin urgent en lien avec le processus d'évaluation-orientation des patients;
- Prendre les décisions cliniques dans un esprit d'équité et dans l'intérêt de l'utilisateur, et orienter les demandes vers les CHR-URFI dans un délai maximal de 24 heures;
- Assurer lorsque requis l'activation du mécanisme de résolution des cas litigieux (voir la section sur le mécanisme de règlement des litiges) et prendre une décision dans les 24 heures;
- Faciliter la continuité de services, supporter et interagir positivement avec le personnel des établissements participant au programme de santé physique et de réadaptation gériatrique.

Rôles et responsabilités des établissements référents

- Identifier les patients (CHSGS, RNI ou domicile) qui nécessiteraient des soins et services de réadaptation en interne en CHR ou URFI et qui répondent aux critères d'admission du Cadre de référence;
- Respecter les mécanismes de référence établis dans le Cadre de référence;
- Compléter avec rigueur la DSIE, document principal intégré et les formulaires pertinents et répondre au personnel du guichet régional dans le 24 heures qui suivent lorsque l'établissement référent est informé d'une donnée manquante dans la DSIE;
- Envoyer la DSIE dûment complétée au guichet dès que les soins actifs de l'utilisateur sont terminés;
- Déclarer tous les diagnostics secondaires;
- Assurer que les dépistages d'infections nosocomiales soient complétés selon les règles du Cadre de référence et les directives régionales émises par la DSP et que les résultats soient inscrits dans la DSIE;
- Aviser le personnel du guichet rapidement, dans les 24 heures, de tout usager qui retourne en soins actifs, via l'outil Web de réadaptation;
- Aviser le personnel du guichet via la DSIE lors d'un changement dans l'orientation de l'utilisateur vers les services à domicile, des services externes de réadaptation ou vers d'autres ressources;
- Communiquer les annulations/abandons de demandes via la DSIE;
- Communiquer rapidement au guichet régional, dans les 24 heures qui suivent, toute insatisfaction dans le traitement des demandes ou lors du processus d'admission des usagers;
- Être un partenaire dans la recherche de solutions;
- Respecter les décisions du guichet;
- Collaborer à l'évaluation du guichet périodiquement;
- Répondre au personnel du guichet rapidement, dans les 24 heures, aux questions concernant la demande.

Rôles et responsabilités des CHR-URFI prestataires de services

- Aviser le guichet via l'outil Web de l'Agence de Montréal de la disponibilité des lits, des congés prévus, des admissions réalisées, des patients en attente, des patients en attente pour qui l'admission n'est pas prévue dans les 4 jours calendrier et qui doivent être réorientés, des lits fermés pour le contrôle des infections nosocomiales, sur une base journalière;
- Aviser rapidement le guichet de tout changement dans le nombre et le type de lits disponibles dans l'établissement¹;
- Répondre dans un délai maximal de 1 jour calendrier entre l'envoi de la DSIE et la décision sur l'acceptation² de la demande d'admission;
- Confirmer l'admission auprès de l'établissement référent 48 heures avant celle-ci et au guichet par un avis d'acceptation ou un suivi d'intervention provenant de l'application DSIE;
- Admettre dans les délais prévus tout patient pour lequel une demande d'admission en réadaptation est reçue. Le délai d'admission ne doit pas excéder 4 jours calendrier suivant la fin de soins actifs en CHSGS;
- Évaluer, à la demande du guichet, les demandes qui répondent partiellement aux critères du Cadre de référence, afin de déterminer la possibilité d'une admission;
- Communiquer au guichet rapidement, toute insatisfaction en lien avec la référence des usagers;
- Respecter les décisions du guichet;
- Être partenaire dans la recherche des solutions;
- Collaborer à l'évaluation du guichet périodiquement.

- 1 Les CHR-URFI qui le souhaitent peuvent communiquer avec le guichet afin de les aviser des congés et des admissions prévus de façon périodique. Cette information permettra au guichet de prendre en compte la situation réelle des lits et ainsi, acheminer les demandes de service de façon plus optimale.
- 2 Des motifs acceptables pourraient justifier le refus d'une demande malgré la décision du guichet. Par exemple, un manque de couverture médicale, la présence d'infections nosocomiales qui occasionnent une fermeture de lits, le profil de l'utilisateur qui ne correspond pas aux services offerts dans l'établissement (attention aux cas des patients âgés, l'âge seul n'est pas un critère acceptable pour qualifier un patient de gériatrique), etc. Toutefois, des refus relatifs à plusieurs conditions associées que peuvent présenter les patients ne sont pas acceptables. Les conditions associées qui peuvent justifier un refus doivent réellement avoir un impact sur la capacité du patient à suivre un programme de réadaptation ou présenter un risque pour sa santé ou sécurité dans un milieu de réadaptation

RÉFÉRENCES

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. *Cadre de référence des services posthospitaliers en réadaptation fonctionnelle intensive en interne et soins subaigus pour la région de Montréal*, 2010.

Groupe de travail (DRAMU) sur l'organisation des services et des équipements médicaux dans le dossier du 450-514. *Logique de transfert inter établissements pour les patients hospitalisés en santé physique*, 2014.

Hôpital de réadaptation Villa Medica. *Manuel de politiques*, 2014.

Hôpital de réadaptation Villa Medica. *Manuel de procédures*, 2014.

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal**

Québec 