

L'ORDRE DES DIÉTÉTISTES L'ONTARIO



RAPPORT ANNUEL



2002 / 03



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA REGISTRATRICE

Au cours de l'exercice 2002-2003, le conseil a finalisé et commencé à mettre en œuvre un plan stratégique ambitieux et passionnant qui fait honneur au mandat central de l'Ordre. Celui-ci se doit en effet de protéger le public et d'appuyer les diététistes de la province afin qu'ils agissent en professionnels de la santé compétents et respectueux des principes éthiques et de la qualité.

L'Ordre a pris des mesures pour faire participer ses membres à l'établissement du plan. Il ressort clairement de leurs interventions que le plan devait repositionner l'Ordre en tant qu'organisme qui se consacre à l'avancement de la profession pour le bien public. Les nombreuses idées, sur lesquelles se

Protéger le public en appuyant les diététistes, « L'Ordre des diététistes de l'Ontario existe pour réglementer et soutenir la profession de diététique en Ontario de façon à offrir des services de haute qualité au public. »

fondent les mesures énoncées dans le plan stratégique, proviennent des 240 diététistes qui ont participé à quatre groupes de discussion et aux 13 tournées organisées par l'Ordre en 2002. Les rencontres en personne avec des diététistes de même que les échanges d'idées et d'informations qui ont aidé l'Ordre à établir son nouveau plan d'action stratégique ont été fort stimulants. Comme les membres l'ont souvent dit lors des rencontres : « il est bon d'associer l'Ordre avec un visage » et « merci de nous aider ».

La profession de diététique continue à évoluer et est probablement l'une des plus diversifiées de toutes les professions réglementées de la santé. La polyvalence admirable des diététistes complique la tâche au plan de l'assurance de la qualité prescrite par le gouvernement. Une initiative majeure entreprise en 2002-2003 a consisté à améliorer l'accessibilité et la pertinence de l'Ordre et de ses programmes pour tous les membres, quels que soient leur cadre d'exercice, leur domaine de spécialisation ou leur bagage scolaire. En réponse aux commentaires des membres, l'Outil d'autoformation a été remanié en profondeur en vue d'accroître son utilité pour tous. En le raccourcissant, en regroupant les compétences et en posant plus de questions générales sur la nature des pratiques, nous avons accru l'autoréflexion qui préside aux plans d'apprentissage personnalisés des membres. L'Ordre remercie les 51 membres des nombreux domaines de la diététique qui ont participé officiellement à l'examen et au remaniement de l'Outil d'autoformation. En 2003-2004, cet outil pourra être soumis en ligne, la première de nombreuses initiatives d'activités et de communication en ligne que nous mettons en œuvre.

La tournée a constitué un point saillant en 2002, non seulement parce qu'elle a permis de poser les jalons du plan stratégique de l'Ordre mais aussi parce que les membres ont assisté à une présentation complète de l'Évaluation de la pratique. L'Ordre leur a en effet exposé les processus d'évaluation de la compétence professionnelle continue et les résultats de l'administration de la première évaluation. Les membres ont apprécié les réflexions offertes, de même que l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et de discuter avec des collègues.

Avec l'assistance du groupe de travail sur la gouvernance, le conseil a examiné longuement ses politiques en ce domaine afin de vérifier qu'elles permettent d'obtenir deux principaux résultats organisationnels : 1) une profession bien réglementée; 2) un Ordre bien géré. Cet examen a mis en évidence la nécessité d'améliorer l'éducation et la communication à l'intérieur comme à l'extérieur.

Une série de membres chevronnés et dévoués du public et du secteur professionnel siégeant au conseil et à des comités, ainsi que des membres du personnel, s'affairent à améliorer la capacité de l'Ordre de

prévoir et de déterminer les questions professionnelles relevant de son mandat et d'y répondre. Un des moyens que le conseil emploie pour recenser les points intéressant les diététistes de l'Ontario est de prendre note de tous les sujets abordés lors de demandes de renseignements par téléphone, de lettres, de courriels et de fax. En 2002-2003, ce suivi méticuleux a été particulièrement utile car il nous a permis de relever une série de points touchant la portée de l'exercice en ce qui concerne les ajustements de l'insuline. L'Ordre a répondu en organisant une téléconférence où des diététistes ont partagé leurs expériences et pratiques. L'article subséquent de l'Ordre publié dans résumé a eu beaucoup de succès et a été reproduit par d'autres organismes pour leurs lecteurs de tout le Canada.



2

L'établissement du nouveau Comité sur l'exercice de la profession constitue lui aussi un moyen de répondre aux questions. Il a pour mandat d'élaborer de nouvelles lignes directrices sur la tenue de dossiers et d'offrir des conseils sur l'exercice à distance. En outre, il effectuera des études et prônera la création de nouveaux actes autorisés en ce qui concerne la prescription de régimes thérapeutiques et la nutrition entérale et parentérale. L'Ordre prépare également des commentaires sur l'examen des normes diététiques des établissements de soins de longue durée qu'il transmettra au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

L'indicateur le plus visible du travail que l'Ordre a accompli en 2002-2003 est le nouveau site Web, www.cdo.on.ca. Agréable à regarder, instructif et facile à utiliser, ce site fait partie d'un plan d'amélioration des communications prévu dans les initiatives stratégiques. Les membres ont applaudi ce nouvel outil qu'ils trouvent complet et convivial. Les sections « Au sujet des diététistes » et « À propos de l'Ordre » exposent l'envergure de la profession de diététisme et expliquent ce qu'est un diététiste « professionnel ». L'Ordre se félicite d'avoir investi dans cette ressource pour ses membres, le public et d'autres professionnels de la santé. Le site Web se veut un instrument clé pour améliorer en permanence l'efficacité des communications et sera plus tard une plateforme pour instaurer d'autres fonctions électroniques.

Un accomplissement très spécial de 2002-2003 est l'ébauche du manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario (*Jurisprudence Handbook for Dietitians in Ontario*) réalisée par Richard Steinecke, avocat réputé spécialiste du droit réglementaire et par l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Aucun autre document ne cadre aussi bien avec le mandat de l'Ordre. Il présente d'une manière active et pratique les fondements des responsabilités éthiques et légales des diététistes. Ce manuel sert les intérêts du public en appuyant l'excellence dans les services de diététisme. Chaque diététiste professionnel de l'Ontario recevra un exemplaire de ce manuel.

L'Ordre est conscient du fait que le meilleur moyen de protéger le public est de lui offrir des services de diététisme de qualité assurés par des professionnels compétents et dans le respect des principes éthiques. En 2002-2003, l'Ordre a jeté de nouvelles bases afin d'offrir un soutien encore plus efficace au public et aux membres et a révisé ses pratiques pour mieux répondre aux questions qui se posent dans la profession.

Donna Hennyey
PRÉSIDENTE

Mary Lou Gignac
REGISTRATICE

Comité exécutif

DAVID DAWSON (PRÉSIDENT)

IRENE LEES DT.P.
(VICE-PRÉSIDENTE AVANT
JUIN 2002)

MELANIE MCKENNA, DT.P.
GAYLE OWEN DT.P.

DONNA HENNEY, DT.P.
(VICE-PRÉSIDENTE
APRÈS JUIN 2002)

Le Comité exécutif agit au nom du conseil d'administration seulement lorsque des questions, autres que l'approbation de règlements administratifs et la proposition de règlements, exigeant une attention immédiate surgissent entre les réunions du conseil. Ainsi, le conseil conserve pleinement son rôle de prise de décision. Le Comité exécutif reçoit également les dossiers que lui transmettent la registratrice, les comités des plaintes et de l'assurance de la qualité afin de déterminer la marche appropriée à suivre. Il peut s'agir de demander une enquête, de renvoyer les dossiers à des comités d'étude des plaintes ou de discipline, d'établir une commission d'enquête pour incapacité ou de ne prendre aucune mesure.

Le Comité exécutif a tenu neuf réunions au cours de l'année et accompli ses activités habituelles :

- Coordination des réunions du conseil, y compris des activités de planification stratégique;
- Nomination des vérificateurs du registre;
- Approbation du contrat d'élaboration du nouveau site Web de l'ODO;
- Ébauche d'un modèle d'évaluation de la gouvernance;
- Approbation d'une lettre au Ministre concernant les actes contrôlés;
- Approbation d'une lettre de soutien au Health Care Interpretation Information and Education Network (HCIEN);
- Transmission de la charte des droits des patients au comité permanent des affaires législatives

Cette année, le Comité exécutif a reçu deux dossiers du Comité de l'assurance de la qualité.

Comité des plaintes

MAUREEN SAULTER DT.P. EMMANUEL DEFREITAS
(PRÉSIDENTE AVANT JUIN 2002) (PRÉSIDENT APRÈS JUIN 2002)

DANIELA CATALLO DT.P.
MARGARET HEDLEY DT.P.
IRENE LEES DT.P.

JOHN MORRISON
DAWNA ROYALL DT.P.

La Loi sur les professions réglementées de la santé exige que l'Ordre enquête sur les plaintes concernant

la conduite, les compétences ou l'aptitude à exercer des membres. Le processus de plainte est conçu pour assurer la cohérence et l'équité des procédés tant pour le plaignant que pour le membre qui fait l'objet de la plainte. Le rôle du Comité des plaintes est de veiller à ce que celles-ci soient traitées conformément aux dispositions de la loi et qu'une décision soit prise dans les 120 jours suivant le dépôt de la plainte.

Un sous-Comité des plaintes a examiné une plainte en 2002-2003. Un enquêteur a été embauché pour recueillir des renseignements supplémentaires sur les allégations formulées contre le membre. En raison de circonstances échappant au contrôle du comité, celui-ci a décidé de ne prendre aucune mesure après le délai des 120 jours. La décision n'a pas été portée en appel devant la Commission d'appel et de révision des professions de la santé.

Une séance d'information pour les nouveaux membres du comité a aussi été organisée.

Comité de discipline

DONNA HENNEY DT.P.
(PRÉSIDENTE APRÈS
SEPTEMBRE 2002)

MARY ANN BOCOCK DT.P.

GIL BOYCE

DAVID BUELL

DEBORAH WILDISH DT.P.

JANIS RANDALL SIMPSON DT.P.

COLIN MCSWEENEY
(PRÉSIDENT JUSQU'EN
SEPTEMBRE 2002)

Le Comité de discipline a la responsabilité d'organiser des audiences au sujet des allégations d'inconduite professionnelle ou d'incompétence des membres. Le processus disciplinaire est lancé lorsque le Comité exécutif ou le Comité des plaintes lui transmet des allégations d'inconduite. Le Comité de discipline doit offrir un processus équitable d'audition des preuves, déterminer la conduite du membre en cause et la mesure la plus appropriée pour protéger le public, conformément au Code des professions de la santé, à la Loi sur les professions réglementées de la santé et aux règlements de la Loi sur les diététistes. Les auditions disciplinaires sont ordinairement publiques et un rapport des décisions doit figurer dans le rapport annuel de l'Ordre. Le Comité de discipline n'a reçu aucun dossier et aucune audition disciplinaire n'a eu lieu au cours du présent exercice.

Les membres du Comité de discipline ont tenu leurs compétences à jour en participant à des audiences disciplinaires d'autres ordres, en visionnant des

vidéos sur des audiences de ce type, et en participant à des ateliers sur le processus disciplinaire organisés par la Federation of Health Regulatory Colleges of Ontario. Ils ont aussi continué à passer en revue le Discipline Handbook.

Aptitude professionnelle

CECILY ALEXANDER DT.P. JANET DUBEAU DT.P.
(PRÉSIDENTE AVANT JUIN 2002) (PRÉSIDENTE APRÈS
MARY ANN BOCKOCK DT.P. JUIN 2002)
DAVID BUELL
IRENE LEES DT.P.
COLIN MCSWEENEY
JANIS RANDALL SIMPSON DT.P.
MAUREEN SALTER DT.P.

La responsabilité du Comité de l'aptitude professionnelle est d'effectuer un examen équitable de toutes les questions touchant l'incapacité potentielle de membres d'exercer en toute sécurité. C'est le Comité exécutif qui transmet au Comité de l'aptitude professionnelle le cas des membres soupçonnés d'incapacité professionnelle. S'il soupçonne que l'incapacité est due à des raisons physiques, mentales ou affectives, ou même à la toxicomanie, le Comité exécutif nomme une commission d'enquête. Après examen du rapport de la commission, il peut aiguiller le membre vers le Comité de l'aptitude professionnelle qui tient alors une audience. Selon les preuves recueillies lors de l'audience, le comité prend une décision sur la capacité et peut révoquer ou suspendre le certificat d'inscription du membre ou imposer des conditions et des limitations à ce certificat. Au cours du présent exercice, le Comité de l'aptitude professionnelle n'a reçu aucun dossier d'incapacité.

Le comité s'est préparé pour des cas potentiels. Une réunion a eu lieu pour informer les nouveaux membres, et tous les membres ont reçu un exemplaire de *A Complete Guide to the RHPA*, « Fitness to Practise », chapitre 7. Le comité s'est aussi réuni pour examiner les travaux du comité précédent, discuter d'idées de projets futurs et élaborer des plans et un budget pour l'exercice 2003-2004.

Comité de l'assurance de la qualité

DANIELA CATALLO DT.P. (PRÉSIDENTE)
DAVID BUELL
LOUISE CORRIVEAU DT.P.
KRISTEN TICKNOR DT.P.
MELANIE MCKENNA DT.P.
JOHN MORRISON

Le Comité de l'assurance de la qualité a pour mandat de déterminer les normes qui encouragent l'excellence dans la prestation des services de diététique et de proposer au conseil des programmes connexes à mettre en œuvre à l'échelle de l'Ordre. Il contribue également à offrir un processus équitable d'évaluation dans les cas de mauvais traitements sexuels potentiels, conformément à la Loi sur les professions réglementées de la santé et des règlements de l'Ordre.



Le Comité de l'assurance de la qualité s'est donné les objectifs suivants :

- Optimiser la valeur et la qualité de l'Outil d'autoformation pour les membres.
- Aider les membres à comprendre et à bien utiliser le programme d'assurance de la qualité.
- Mettre en œuvre et communiquer efficacement les renseignements concernant une évaluation de la pratique qui soit acceptable pour tous les membres.

Au printemps 2002, le Comité d'assurance de la qualité a organisé plusieurs groupes de discussion composés de diététistes de divers milieux afin de l'aider à formuler des stratégies pour optimiser la valeur et l'utilité de l'Outil d'autoformation. Un consultant a été embauché pour intégrer les révisions recommandées et mettre l'outil révisé au banc d'essai. Ce processus de révision a mis à contribution une bonne cinquantaine de diététistes qui ont participé à l'élaboration du programme d'assurance de la qualité et aux activités d'évaluation.

Les résultats de l'Outil d'autoformation de 1999-2000 ont été analysés et communiqués aux membres dans résumé et présentés aux Diététistes du Canada. Pour le prochain exercice, une ébauche de plan d'analyse et de communication des données recueillies au moyen de l'Outil a été dressée.

La date de soumission de l'Outil a été modifiée. À partir du 30 septembre 2004, ce ne sera plus la date de naissance de chaque membre mais une date unique pour tout le monde. Le comité a également accepté et examiné les demandes de membres pour prolonger le délai de soumission de l'Outil, étudié les dossiers soumis à une évaluation de la pratique des membres qui n'avaient pas remis leur Outil et traité une demande du Comité des plaintes. Un cas d'inconduite professionnelle a aussi été transmis au Comité exécutif.

Au printemps et à l'été 2003, la tournée sur l'Évaluation de la pratique a touché plus de 200 diététistes de tout l'Ontario. Leurs commentaires ont donné lieu au nouveau manuel d'évaluation de la pratique (QA Practice Assessment (PA) Handbook) de même qu'à d'autres documents d'évaluation de la pratique qui seront affichés sur le site Web. Un article faisant état de l'intervention des membres dans le nouveau processus d'évaluation a été publié dans résumé (automne 2002).

5

Le Comité de l'assurance de la qualité a consciencieusement examiné, révisé et enrichi son manuel de politique afin de mieux refléter l'approche proactive et corrective adoptée concernant la participation des membres au programme d'assurance de la qualité.

En résumé, ce fut une année occupée et fructueuse. La séance de planification stratégique tenue en juin a permis d'axer les activités du comité en vue d'améliorer la valeur et l'utilité des outils d'assurance de la qualité. Les membres remercient sincèrement Sue Behari, gestionnaire de l'assurance de la qualité, et Antiope Papageorgiou, coordonnateur de l'assurance de la qualité, pour leur immense soutien.

Relations avec les patients

DAVID DAWSON (PRÉSIDENT)
 CECILY ALEXANDE DT.P.
 KRISTEN TICKNOR DT.P.
 LOUISE CORRIVEAU DT.P.
 IRENE LEES DT.P.
 MELANIE MCKENNA DT.P.
 COLIN MCSWEENEY
 JOHN MORRISON
 BARBARA THEEDOM DT.P.

La Loi sur les professions de la santé réglementées oblige les organes de réglementation à administrer un programme de relations avec les patients afin de prévenir ou de traiter les cas de mauvais traitements sexuels des patients. Le programme doit inclure de l'éducation pour les membres, des lignes directrices sur la conduite des membres auprès de leurs patients, de la formation pour le personnel de l'Ordre et la fourniture de renseignements au public. L'Ordre des diététistes de l'Ontario ne tolère aucune forme de mauvais traitement des patients. Le Comité des relations avec les patients a la responsabilité de coordonner le programme et examine les demandes de financement de thérapie et de counseling des patients qui seraient éventuellement victimes de mauvais traitements sexuels de la part d'un membre de l'Ordre.

Le comité a tenu deux réunions au cours de l'exercice. Il n'y eu aucun rapport ni aucune plainte déposé à l'Ordre et aucune demande de thérapie ou de counseling n'a été présentée.

La brochure publiée par l'Ordre, Les mauvais traitements d'ordre sexuel, a été réimprimée et distribuée à environ 125 établissements, organismes de services sociaux et hôpitaux de la province.

Comité des inscriptions

DONNA HENNYEY DT.P. (PRÉSIDENTE)
 GIL BOYCE
 EMMANUEL DEFREITAS
 MICHELLE DESROCHES DT.P.
 GAYLE OWEN DT.P.
 MELANIE MCKENNA DT.P.



La loi de l'Ontario donne à l'Ordre des diététistes de l'Ontario le pouvoir d'inscrire les diététistes et de réglementer l'exercice de la profession dans la province. Ainsi, l'Ordre établit les critères pour entrer dans la profession et inscrit uniquement les personnes qui répondent à ces critères. Selon l'article 15 du Code des professions de la santé, le Comité des inscriptions examine les dossiers lorsque la registratrice ne peut pas déterminer si une personne répond aux critères.

Au cours de l'année dernière, le comité a examiné 43 candidatures. Quatre personnes ont dû approfondir leur formation et sept ont été refusées. Deux personnes ont porté la décision du comité en appel. La Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS) a confirmé la décision du comité concernant un appel, l'autre cause est encore en suspens. La commission avait confirmé la décision du comité pour un appel précédent et un autre appel a été abandonné.

Statistiques de l'inscription

Period of time: April 1/2002 - March 31, 2003

Total des demandes	184
Formation au Canada	150
Formation à l'étranger	34
Recommandations au cours de l'exercice 2003	43
Recommandations en 2001-2002	40
Recommandations en 2000-2001	25
Candidats devant suivre une formation supplémentaire	4
Inscriptions refusées	7



Statistiques relatives à l'inscription

Nombre de diététistes par district électoral

DISTRICT	TOTAL	MEMBRES	TEMP.	ACTIFS	NON ACTIFS
1 Sud Ouest	276	272	4	259	13
2 Centre Ouest	426	423	3	382	41
3 Centre Est	1085	1073	12	991	82
4 Est	358	356	2	334	22
5 Nord Est	110	105	5	99	6
6 Nord Ouest	58	58	0	54	4
7 Hors province	47	46	1	33	13
8 Hors pays	44	43	1	29	14
Total	2404	2376	28	2181	195
		99%	1%	92%	8%

Taux d'attrition

Durant l'année budgétaire 2002/03, 50 diététistes ont donné leur démission.

Diététistes par secteur de pratique

Dist.	Admin.	Clinique	Comm.	Consult.	Privée	Autres	Aucune Info
1	34	132	36	18	11	16	25
2	39	205	63	30	22	18	46
3	135	489	135	59	52	108	95
4	42	167	55	17	13	36	26
5	7	55	20	3	4	5	11
6	7	36	8	1	2	1	3
Total	264	1084	317	128	104	184	206
	12%	47%	14%	6%	5%	8%	9%

220 membres pratiquent dans plus d'un domaine.

Sex-ratio des diététistes membres

Total des membres	2376
Féminins: 2348 (99%)	Masculins: 28 (1%)

ÉTATS FINANCIERS

Rapports des vérificateurs

Au Conseil de l'Ordre des diététistes de l'Ontario

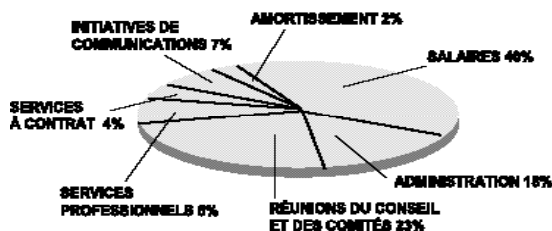
Nous avons vérifié les états financiers de l'Ordre des diététistes de l'Ontario au 31 mars 2003, conformément aux normes de vérification canadiennes généralement reconnues, et nous avons exprimé une opinion sans réserve sur ces états dans notre rapport du 26 mai, 2003.

L'information contenue dans l'État abrégé des résultats d'exploitation et de l'Évolution des soldes des affectations suivant découle des états financiers mentionnés ci haut et présente fidèlement, à notre avis, l'information qu'on y retrouve.

Kopstick Osher, Comptables Agréés, SRL
Toronto (Ontario), le 26 mai, 2003

Dépenses de l'Ordre

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2003



L'Ordre des diététistes de l'Ontario

État abrégé des résultats d'exploitation et de l'évolution des soldes des affectations

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2003

	2003	2002
Recettes		
Droits d'inscription	\$ 832,702	\$ 803,222
Autres recettes	101,276	155,961
	<u>933,978</u>	<u>959,183</u>
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	411,638	330,812
Services à contrat	44,110	221,896
Réunions du conseil et des comités	229,068	159,557
Initiatives de communications	71,539	23,281
Administration	183,581	192,546
Services professionnels	62,406	117,011
Amortissement	19,061	20,682
	<u>1,021,403</u>	<u>1,065,785</u>
Excédent des dépenses sur recette	(87,425)	(106,602)
Soldes des affectations - début de l'exercice	<u>922,019</u>	<u>1,028,621</u>
Soldes des affectations - fin de l'exercice	<u>\$ 834,594</u>	<u>\$ 922,019</u>

Ventilation des soldes des affectations

Fin de l'exercice

	2003	2002
Investissement des valeurs immobilisées	\$ 54,586	\$ 58,172
Affectations déterminées - Note 1	776,692	752,256
Affectations non déterminées	3,316	111,591
Soldes des affectations - fin de l'exercice	<u>\$834,594</u>	<u>\$922,019</u>

Note 1: Les affectations déterminées sont réservées aux initiatives stratégiques de l'Ordre, aux futures audiences, enquêtes et séances de thérapie et de counselling auprès des patients, victimes d'abus sexuel ainsi qu'à l'élaboration des examens et programmes. Ces fonds ne peuvent être utilisés à d'autres fins sans l'autorisation du Conseil.

On peut obtenir sur demande des copies de tous les états financiers vérifiés de 2003.



L'ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

438, Avenue University,
Suite 1810, C.P. 40
Toronto, ON M5G 2K8

Tél. (416) 598-1725
Fax: (416) 598-0274
Sans frais: 1-800-668-4990

COMITÉ EXÉCUTIF



David Dawson,
PRÉSIDENT



Donna Hennyey DT.P.
VICE PRÉSIDENT



Melanie McKenna DT.P.



Irene Lees DT.P.
VICE PRÉSIDENT
AVANT JUIN 2002



Gayle Owen DT.P.

CONSEIL



Daniela Catallo DT.P.



Cecily Alexander DT.P.



Janis Randall Simpson DT.P.



Louise Corriveau DT.P.



Mary Anne Bocock DT.P.



Gil Boyce



Emmanuel Defreitas



David Buell



Maureen Sauter, DT.P.

John Morrison
Colin McSweeney
(non-photographié)

HORS - CONSEIL



Dawna Royall DT.P.



Deborah Wildish DT.P.



Janet Dubeau DT.P.



Kristen Ticknor DT.P.



Michelle DesRoches

Margaret Hedley
(non-photographié)

PERSONNEL

Mary Lou Gignac, Registratrice
Monique Poirier, Adjointe exécutive à la registratrice
Mihaela Mihu, Coordonnatrice à l'inscription
Lynne Cormier, Réceptionniste-secrétaire

Sue Behari RD, Gestionnaire de l'assurance de la qualité
Antiope Papageorgiou, Coordonnatrice de l'assurance de la qualité
Wendy Lampard, Comptable
Elsene Randall, Administratrice de bureau