



RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Ce rapport annuel résume les principales réalisations des programmes de soins prolongés situés au Centre Taché, au Foyer Valade, au Chez Nous et au Windsor Park Place.

Notre vision est d'être reconnus en tant que chef de file dans le domaine des soins prolongés en offrant des soins de santé de première qualité et des services exceptionnels en français et en anglais aux personnes que nous servons. Nous mesurons notre succès en fonction de notre mission de fournir à notre clientèle une gamme de soins et de services qui contribuent à leur autonomie et à une meilleure qualité de vie. Nous cherchons toujours à créer un milieu accueillant, respectueux de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des besoins de chacun. Nous tenons aussi à remplir notre mandat provincial de servir la collectivité francophone du Manitoba.

Trois objectifs guident nos actions :

1. Le service à la clientèle est la seule mesure de la qualité.
 - ◆ Les pratiques exemplaires canadiennes et internationales servent de guides à l'innovation et à l'élaboration de nos programmes et services.
 - ◆ Les programmes de soins et de services sont axés sur les besoins de notre clientèle de plus en plus diversifiées.
 - ◆ Les soins et les services sont offerts de façon innovatrice, intégrée et sécuritaire.
 - ◆ Le caractère francophone est promu.
 - ◆ Les résidents, les familles et la communauté sont informés de nos programmes et de nos projets.
2. L'engagement du personnel crée de milieu de travail respectueux de la langue et la culture.
 - ◆ Le recrutement et la rétention d'une équipe d'employés qualifiés qui s'engage pleinement à servir la clientèle.



2009-2010 ANNUAL REPORT

This annual report provides a summary of the major achievements of the long term care programs located at Taché Centre, Foyer Valade, Chez Nous and Windsor Park Place.

Our vision is to be recognized as leaders in long term care by offering top-quality health care and exceptional services in French and in English to those we serve. We measure our success by providing our clients a range of care and services that contribute to their autonomy and to a better quality of life. We strive to create an environment that is welcoming, respectful of human dignity, of cultural diversity, and of each individual's needs. We also strive to meet our provincial mandate to serve Manitoba's Francophone community.

Three goals guide our actions:

1. Client service is the only measure of quality.
 - ◆ Canadian and international practices guide innovation and the development of our programs and services.
 - ◆ Care and services programs are based on the increasingly diversified needs of our clients.
 - ◆ Care and services are offered in an innovative, integrated and safe manner.
 - ◆ The francophone character is promoted.
 - ◆ Residents, families and the community are informed of our programs and projects.
2. Staff engagement creates a work environment that is respectful of language and culture.
 - ◆ Recruitment and retention of a team of qualified employees who are engaged in fully serving our clients.

3. La viabilité financière se maintient par une saine gestion des ressources.
- ◆ Les ressources sont gérées pour assurer la viabilité à long terme.
 - ◆ Les fonds pour appuyer les programmes et les services proviennent de sources diversifiées.

PROGRAMMES

Nos programmes visent à répondre aux besoins de nos clients, c'est-à-dire :

- ◆ 312 résidents du Centre Taché, dont 58 nouveaux résidents en 2009 (78 en 2008);
- ◆ 631 jours résidents (550 en 2008) pour les personnes ayant besoin de services de répit communautaires (2 lits réservés au service de répit situé au Centre Taché);
- ◆ 154 résidents du Foyer Valade, dont 53 nouveaux résidents en 2009 (34 en 2008);
- ◆ 4 282 visites annuelles (5 400 en 2008) dans notre programme de jour au Centre Taché;
- ◆ 24 nouveaux résidents au Chez Nous, en partenariat avec l'Accueil Colombien (24 logements disponibles);
- ◆ 24 nouveaux résidents au Windsor Park Place (875, chemin Elizabeth), en partenariat avec Logement Manitoba (24 logements disponibles).

Nos programmes continuent de répondre à notre mission de fournir à notre clientèle une gamme de soins et de services en français et en anglais qui contribuent à son autonomie et à une meilleure qualité de vie. De plus, nos milieux sont accueillants, respectueux de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des besoins de chacun et nous continuons à trouver des moyens de mieux répondre à notre mandat provincial de servir la collectivité francophone du Manitoba.

Le Foyer Valade et le Centre Taché ont satisfait toutes les normes sauf une lors de la visite de Santé Manitoba à la fin de 2009. Cette visite constituait la deuxième évaluation subie au cours des deux dernières années et nos équipes se sont nettement démarquées par une amélioration importante dans la mise en application des normes cliniques (plans de soins intégrés, contentions, soins infirmiers, pharmacie, éducation). Les équipes se préparent maintenant pour la visite d'Agrément Canada à l'automne 2010.

3. Resources are managed to ensure our financial viability.
- ◆ Resources are managed to ensure long term viability.
 - ◆ A diversified funding source supports our programs and services.

PROGRAMS

Our programs aim at meeting the needs of our clients of which:

- ◆ 312 residents at Taché Centre, including 58 new residents in 2009 (78 in 2008);
- ◆ 631 resident days (550 in 2008) for individuals needing community respite services (2 respite beds at Taché Centre);
- ◆ 154 residents at Foyer Valade, including 53 new residents in 2009 (34 in 2008);
- ◆ 4,282 annual visits (5,400 in 2008) to our day program at Taché Centre;
- ◆ 24 new residents at Chez Nous in partnership with the Accueil Colombien (24 available apartments);
- ◆ 24 new residents at 875 Elizabeth Road in partnership with Manitoba Housing (24 available apartments).

Our programs continue to fulfill our mission of providing our clients a range of care and services in French and in English that contribute to their autonomy and to a better quality of life. Our environments are also welcoming, respectful of human dignity, of cultural diversity, and of each individual's needs and we continue to find ways to respond better to our provincial mandate of serving Manitoba's Francophone community.

Foyer Valade and Taché Centre met all but one of the standards during the Manitoba Health Standards Visit at the end of 2009. This was the second visit in the last two years and our teams clearly demonstrated important improvement in the application of clinical standards (integrated care plans, restraints, nursing requirements, pharmacy and education). Teams are now preparing for Accreditation Canada standards visit in the fall of 2010.

SOINS PERSONNELS

L'objectif du programme est d'offrir des soins de haute qualité en toute sécurité. Plus précisément, nos équipes de soins multidisciplinaires ont effectué un travail important en 2009-2010 dans trois secteurs importants liés à la qualité et à la sécurité, soit : les chutes, les agressions et les erreurs de médicaments.

Chacune de nos unités a mis en œuvre des protocoles d'évaluation et de suivi auprès des résidents afin de prévenir les blessures causées par les chutes. Nos équipes ont aussi réduit le nombre de contentions auprès de nos résidents, selon notre politique de non-contention. De plus, le nombre de chutes a diminué légèrement, tandis que celui des blessures occasionnées par les chutes a connu une réduction de plus de 50 % en 2009, comparativement aux années antérieures. Le personnel continue de se préoccuper du nombre de chutes en prévenant les risques et en adoptant des mesures de prévention visant à assurer la sécurité de nos résidents, et ce, en ayant recours le moins possible aux contentions.

En collaboration avec notre fournisseur de produits pharmaceutiques, Alentex, le nombre d'erreurs de médicaments a également connu une baisse en 2009-2010. L'équipe travaille continuellement à améliorer la délivrance des médicaments et la communication entre le fournisseur et les unités, afin d'éviter des erreurs de médicaments.

Le nombre d'incidents d'agression par les résidents a également diminué dans le programme des soins personnels. Grâce à la formation continue sur les stratégies d'intervention offerte sur place ainsi que les formations offertes par l'Office régional de la santé de Winnipeg en 2009-2010, notre personnel est mieux équipé pour minimiser le risque et le potentiel d'agression.

ALZHEIMER ET DÉMENCE

Le nombre de clients souffrant d'Alzheimer et de démence dans les centres de soins de longue durée continue d'augmenter. Les unités spécialisées, dont l'une est située au Centre Taché (48 lits) et l'autre au Foyer Valade (39 lits), continueront d'évoluer et d'adapter les plans de soins et les stratégies d'intervention dans le but de maintenir la qualité de vie de leurs résidents. La région offre davantage des sessions d'éducation et de formation sur la progression de la maladie aux infirmières et aux préposés de soins. Cette formation se continuera dans les années à venir.

PERSONAL CARE

The program's objective is to provide high quality and safe care. More specifically, our interdisciplinary care team completed important work in 2009-2010 in three important areas of quality and safety, namely: falls, aggression and medication errors.

Each of our care units implemented a falls prevention and monitoring program in order to reduce the number of injuries from falls. Our teams also reduced the number of inappropriate resident restraints as per our least restraint policy. In addition, the number of falls reduced slightly while the number of major injury from a fall reduced by more than 50% in 2009 compared to previous years. The staff continues to be preoccupied by falls by anticipating the risk situations and by adopting preventative measures to ensure resident security while having the least amount of restraints possible.

With the collaboration of our pharmacy supplier, Alentex, the numbers of medical errors have declined in 2009-2010. The team is continually working on improving medication dispensing and communication between the supplier and the units in order to reduce the number of medication errors.

The personal care program also experienced a reduction in the number of incidents of aggression from residents. The on site continuing education on intervention strategies and the training offered by the Winnipeg Regional Health Authority in 2009-2010 tooled our staff to minimize the risk and the potential of aggression.

ALZHEIMER & DEMENTIA

Clients suffering from Alzheimer and dementia in long term care homes continue to increase. The specialized care units, of which one is located at Taché Centre (48 beds) and the other at Foyer Valade (39 beds) continue to evolve and to adapt their care plans and intervention strategies with the objective of maintaining a quality of life. Regional education regarding the disease process has been offered to nursing and support staff. This training will continue in the upcoming years.

L'Office régional de la santé de Winnipeg a approuvé un projet visant à créer une unité de neuf lits pour des personnes ayant des troubles comportementaux. Cette unité, financée au même niveau que les unités semblables situées aux centres Deer Lodge et Riverview, sera située au 5C du Centre Taché et servira une clientèle régionale. Le Centre Taché connaîtra une réduction de cinq lits une fois l'unité établie en mars 2011.

SOINS COMPLEXES

Une proportion grandissante de notre clientèle a des besoins de soins très complexes. Notre équipe est davantage appelée à soigner des personnes ayant des niveaux très élevés de dépendance physique, intellectuelle et sociale. De concert avec les agences communautaires et les programmes de santé mentale et de psychogériatrie, nous mettons au point des plans de soins qui répondent adéquatement aux besoins des résidents qui se font sentir à mesure que la maladie chronique progresse.

Notre unité 2DE au Centre Taché réunit la grande majorité des clients ayant des besoins multiples et nécessitant des soins complexes. La liste d'attente continue d'être de plus de deux à trois ans. Cette unité date de 1992 et la clientèle résidente continue de jouir d'une bonne qualité de vie tout en vieillissant sur place. Les besoins de la clientèle résidente plus récente sont de plus en plus complexes et l'équipe sera appelée à réévaluer les buts du programme initial en 2010-2011, dans l'intention d'adapter et possiblement d'élargir la portée du programme, afin de répondre aux besoins futurs de la clientèle.

LOGEMENT AVEC SERVICES DE SOUTIEN

De grands efforts ont été déployés pour réussir la mise en place des deux programmes de logement communautaire avec service de soutien. Le premier, situé au Chez Nous (187, av. de la Cathédrale), a vu le jour en décembre 2008. Au cours de la dernière année, le programme a connu un certain roulement au début, mais vers la fin mars 2010, les 24 logements étaient occupés. Le programme est administré par le Centre Taché en partenariat avec l'Accueil Colombien et l'Office régional de la santé de Winnipeg.

The Winnipeg Regional Health Authority approved a project to create a 9-bed behavioural unit. This unit, financed at the same level as other similar units located at Deer Lodge and Riverview will be located on 5C at Taché Centre and it will serve a regional clientele. Taché Centre will experience in a reduction of 5 beds in the total census once the unit is established in 2011.

COMPLEX CARE

An increasing proportion of our clients have very complex care needs. Our team is increasingly called on to care for individuals with very high physical, intellectual and social dependence. In collaboration with community agencies, mental health and psycho geriatric programs we are developing care plans that adequately respond to the needs of the residents suffering from all stages of their chronic disease.

Our 2DE unit at Taché Centre regroups the vast majority of clients with multiple needs and complex care. The waiting list continues to be two to three years. This unit was established in 1992 and the resident clients continue to benefit from a quality of life as they age in place. The needs of the more recent resident clientele are increasingly more complex and the team is now re-evaluating the original program in 2010-11 with the intention of adapting and possibly expanding the program in order to respond to the future client needs.

SUPPORTIVE HOUSING

An important effort was made to ensure the successful start up of the two community supportive housing programs. The first program, located at Chez Nous, 187 rue de la Cathédrale, was created in December, 2008. During the last year, the program experienced some turnover at the start, but by the end of March, 2010 all 24 suites were fully occupied. The program is administered by Taché Centre in partnership with Accueil Colombien and the Winnipeg Regional Health Authority.

Le deuxième programme, situé à Windsor Park Place (875, chemin Elizabeth), a été établi en juin 2009. Il a connu une croissance rapide, car à la fin décembre 2009, 21 des 24 logements disponibles étaient occupés. À la fin mars 2010, les 24 logements étaient tous occupés. Le programme est administré par le Centre Taché, en partenariat avec Logement Manitoba et l'Office régional de la santé de Winnipeg.

SOINS SPIRITUELS

Le programme de services de soins spirituels est intégré sous une seule gestion. Comme le programme consiste en l'offre de services religieux traditionnels, l'accompagnement spirituel et la participation à l'élaboration des plans de soins, le programme continue de faire face à des défis importants :

- ◆ le recrutement de personnel qualifié en soins spirituels;
- ◆ la satisfaction des besoins d'une clientèle plus diversifiée;
- ◆ la disponibilité et le remplacement des aumôniers prêtres pour les messes et les sacrements;
- ◆ le nombre et l'âge des bénévoles;
- ◆ le besoin d'accompagnement individuel et l'appui aux familles des résidents;
- ◆ la dépendance des résidents sur les bénévoles pour se rendre à la messe.

Les messes et les traditions religieuses sont importantes, mais les ressources demeurent limitées dans ce secteur. Il y a également un besoin grandissant d'individualiser les plans de soins de nos résidents et d'adapter l'accompagnement spirituel afin de répondre à des besoins grandissants et variés.

ÉTHIQUE

Le Foyer Valade et le Centre Taché continuent de bénéficier de la participation des éthiciens cliniciens en soins cliniques, George Webster et Pat Murphy. Pat Murphy continue de siéger à l'équipe de direction.

Les deux cliniciens se sont rendus disponibles pour plusieurs consultations sur des dossiers touchant les résidents. George Webster a tenu onze séances *Ethics for Lunch* au Centre Taché; le nombre de participants à ces séances variait entre cinq et quinze personnes.

The second program located at Windsor Park Place, 875, Elizabeth Road, was established in June 2009. The program experienced rapid growth having filled 21 of the 24 suites by December, 2009. At the end of March, 2010, the 24 suites were filled. The program is administered by Taché Centre in partnership with Manitoba Housing and the Winnipeg Regional Health Authority.

SPIRITUAL CARE

The spiritual care services program has been integrated under one leadership. Although the program consists mainly of traditional religious services, spiritual support, and participating in the development of Resident care plans, the program continues to face a number of challenges:

- ◆ recruitment of qualified personnel in spiritual care;
- ◆ meeting the spiritual care needs of a more diverse clientele;
- ◆ accessibility and replacement of chaplains for masses and sacraments;
- ◆ number and age of volunteers;
- ◆ need for individual support and support to residents' families;
- ◆ dependence for the residents to go to mass.

Masses and religious traditions remain important, however resources remain limited in this area and an increasing demand of customized residents' care plans and spiritual support tailored to meet the increasing and diverse needs.

ETHICS

Foyer Valade and Taché Centre continue to benefit from the contribution of George Webster and Pat Murphy, Clinical Ethicists in clinical care. Pat Murphy has been a member of the leadership team since September, 2008.

Both clinicians have made themselves available for several consultations on resident files. Georges Webster held eleven sessions on "Ethics for Lunch" at Taché Centre. Between five and fifteen people participated in these sessions.

Avril / April, 2009
Mai / May, 2009
Juin / June, 2009
Septembre / September, 2009
Octobre / October, 2009
Novembre / November, 2009
Décembre / December, 2009
Janvier / January, 2010
Février / February, 2010
Mars / March, 2010
Mars / March, 2010

“Coming Into the Movie Halfway Through...”
“PHIA: Help or Hindrance?”
“What the Resident Wants, the Resident Gets?”
Brain Storming Session re topics
“Moral Distress”
“Do We Emotionally Touch Our Residents?”
“Dietary Case Study”
“Don’t Tell My Daughter” Should We Always Listen?”
“After a Critical Incident: Does Someone Always Have to be Blamed?”
“I Will Smoke If I Want To: It Is None of Your Business”
Ethics Week Presentation: What’s Ethics Got to do With Me?”

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2009, le Centre Taché avait embauché 88 personnes (129 en 2008) pour remplacer 83 démissions (64 en 2008) et 11 départs à la retraite (12 en 2008). Le Foyer Valade avait accueilli 76 nouveaux employés (86 en 2008) pour remplacer 84 démissions (56 en 2008) et 3 départs à la retraite (3 en 2008). Actuellement, le Centre Taché compte 321 personnes bilingues (308 en 2008) sur 484 employés (482 en 2008), tandis que le Foyer Valade compte 198 personnes bilingues (204 en 2008) sur 214 employés (225 en 2008).

PLAN STRATÉGIQUE

Parmi les priorités stratégiques 2009-2010, nous avons accompli des progrès marqués dans trois projets stratégiques :

- ◆ l'évaluation de l'application du mandat linguistique;
- ◆ notre marque de commerce;
- ◆ le renouvellement des espaces physiques.

Mandat linguistique

La politique linguistique du Foyer Valade affirme l'importance de promouvoir et de développer le caractère francophone de la résidence et d'assurer l'excellence des soins offerts à ses résidentes et résidents, et ce, en français. Les services et les programmes sont donc livrés en français. La politique linguistique du Centre Taché prévoit l'offre des services dans les deux langues officielles. Le Centre Taché veut que sa clientèle puisse s'exprimer dans sa langue et se sentir parfaitement chez elle.

HUMAN RESOURCES

At December 31, 2009, Taché Centre hired 88 people (129 in 2008) to replace 83 resignations (64 in 2008) and 11 retirements (12 in 2008). Foyer Valade opened its doors to 76 new employees (86 in 2008) to replace 84 resignations (56 in 2008) and 3 retirements (3 in 2008). Presently, Taché Centre has 321 bilingual employees (308 in 2008) out of 484 (482 in 2008), while Foyer Valade has 198 bilingual employees (204 in 2008) out of 214 (225 in 2008).

STRATEGIC PLAN

As part of our strategic priorities for 2009-2010, we made important progress on three strategic projects:

- ◆ the evaluation of application of the linguistic mandate;
- ◆ our brand;
- ◆ the renewal of our physical space.

Linguistic Mandate

The linguistic policy at Foyer Valade states the importance of the promotion and the development of the French character of the residence and ensures the delivery of excellent care to the residents in the French language. The services and programs are thus delivered in French. The linguistic policy at Taché Centre is to offer services in both official languages to its clients. The Taché Centre wants its clients to express themselves in their language and feel completely at home.

Depuis la désignation en 1993, plusieurs changements sont survenus dans les besoins et les tendances relatives à la clientèle et à la main-d'œuvre et il est opportun d'examiner l'exécution du mandat linguistique dans les années à venir. Un rapport final portant sur cette évaluation sera déposé au cours de l'été 2010 et servira de base au développement des services linguistiques et des stratégies pour améliorer la qualité des programmes et services dans la langue de la clientèle.

Marque de commerce

Le temps est propice de donner une image moderne à nos programmes et nos services en nous dotant d'une nouvelle marque de commerce, commune à l'ensemble de nos programmes, services et résidences. À l'avenir, il est important de valoriser les soins et les services que nous offrons plutôt que les édifices ou les établissements eux-mêmes. Une décision à cet égard et le dévoilement d'une nouvelle marque de commerce sont prévus à l'automne 2010.

Renouvellement de nos espaces physiques

Les derniers projets de renouvellement ont été les salles à manger (2001), l'enveloppe extérieure (2002) et l'installation partielle des gicleurs d'incendie (2008) au Centre Taché, ainsi que l'addition d'une nouvelle unité de 39 lits (2006) et l'aménagement d'une cour extérieure (2007) au Foyer Valade. En 2009, 48 nouvelles résidences avec services de soutien ont été ajoutées à la gamme des services offerts à la population de Saint-Boniface et de Saint-Vital. Plusieurs des espaces physiques datent de l'époque de la construction.

En 2009, un plan conceptuel pour le renouvellement des espaces au 1^{er} étage du Centre Taché a été établi avec l'aide d'un architecte. Le projet consiste à développer une nouvelle vision quant à l'usage futur des espaces existants et à l'amélioration des infrastructures. Le Centre Taché comprend deux édifices (ABC et DE) reliés par une cafétéria, une cuisine industrielle et un auditorium. L'usage de ces espaces a changé de façon importante depuis la construction initiale. Le plan recommande des améliorations à la circulation et à la fonctionnalité des espaces publics, à la réception, aux bureaux des ressources humaines et à la cafétéria. À l'automne 2010, un plan fonctionnel sera présenté et servira de base à une future campagne de financement destinée à recueillir des fonds capitaux.

Since the 1993 designation, many changes have occurred in the needs, trends of the clientele, work force and as a result provide an opportunity to review the application of the linguistic mandate for future years to come. A final report on the evaluation will be delivered during the Summer of 2010 and will be the basis on which to develop linguistic services and strategies for the improvement of quality programs and services in the language of the clientele.

Branding

The time is right to give ourselves a modern image of our programs and services with a new brand, common to the programs, services and residences. In the future, it is important to brand the care and services we offer rather than the buildings or facilities themselves. A decision and launch of the new brand is expected in the Fall of 2010.

The renewal of our physical installations

The last renewal projects were the dining rooms (2001), the exterior envelope (2002) and the partial installation of a fire sprinkler system (2008) at Taché Centre as well as the addition of a new 39 bed unit (2006) and a new court yard (2007) at Foyer Valade. In 2009, 48 new supportive housing residences were added to the range of services offered to the population of St. Boniface and St. Vital. Much of the physical space that dates back to the construction.

In 2009, a conceptual plan for renewal of the 1st floor at Taché Centre was completed with the assistance of an architect. The project consisted of developing a new vision on the future use of existing space and the improvement of the infrastructures. Taché Centre consist of two buildings (ABC and DE) joined by a cafeteria, an industrial kitchen and an auditorium. The need and use of the existing space has evolved significantly since its original inception. The plan recommends improvement to circulation and functionality of public areas, human resources and staff offices and cafeteria. In the fall of 2010, a functional plan will be presented that will become the basis of a future capital fundraising campaign.

GOUVERNANCE

Le conseil d'administration comprend des personnes engagées et dévouées au maintien et à l'élaboration des services aux résidents et au succès de nos programmes, de nos deux établissements et de nos fondations. En 2009-2010, le conseil d'administration s'est réuni huit fois.

Les membres du conseil d'administration sont:

Présidente / President
Vice-présidente / Vice-president
Secrétaire / Secretary
Comité des services à la clientèle
Client Services Committee

Comité des finances
Finance Committee

Comité de la planification stratégique
Strategic Planning Committee

(p) indique que la personne est président ou présidente du comité / (p) represents the chair of the committee
* siège aussi au comité de la planification stratégique | also a member of the Strategic Planning Committee
** siège aussi au comité des services à la clientèle / also a member of the Client Services Committee

Nous voulons aussi remercier M. Léo Charrière et M. Marc Rivard qui siègent au comité des finances ainsi que M. Origène Fillion qui siège au comité des services à la clientèle.

Le conseil d'administration et le personnel-cadre aimeraient aussi signaler la contribution importante de M. Georges Picton, décédé en mai 2010. Malgré la maladie, M. Picton a continué de démontrer un grand intérêt dans nos programmes et services. Il nous a quitté trop tôt et il va nous manquer énormément.

GOVERNANCE

The Board of Directors is comprised of committed people dedicated to maintaining and developing resident services and the success of our programs, in our two institutions and our two foundations. In 2009-10, the Board of Directors had eight meetings.

The members of the Board of Directors are:

Lorette Cenerini
Claudette Lahaie*
Roger Maguet**
Louise Rémillard-Ulrich (p)
Michel Rouire

Georges Picton (p)
Antoine Coudière
Marie Lowen

Hélène Vrignon(p)
Jocelyne Dufault-Edwards
Gérard Gagnon

We also wish to thank Léo Charrière and Marc Rivard who sit on the Finance Committee and Origène Fillion who sits on the Client Services Committee.

The Board of Directors and the senior management staff would like to especially recognize the important contribution of Monsieur Georges Picton, who passed away in May 2010. Despite his illness, Georges continued to demonstrate great interest in our programs and services. He left us too early and he will be enormously missed.