



Ipsos Public Affairs



Institut canadien pour la sécurité des patients

La sécurité des patients au Canada

Avril 2018

© 2018 Ipsos. Tous droits réservés. Ce document contient des informations confidentielles et exclusives de la société Ipsos et ne peut être divulgué ou reproduit sans l'autorisation écrite préalable d'Ipsos.

GAME CHANGERS



Table des matières

3

Contexte et méthodologie

4

Résumé

7

La sensibilisation à la sécurité des patients

11

Expériences vécues lors d'ISP

17

Connaissances et préoccupations en matière de sécurité des patients

25

Information sur la sécurité des patients

28

Annexe

Contexte et méthodologie

Contexte

L'Institut canadien pour la sécurité des patients a cherché à obtenir une lecture de base de la compréhension qu'ont les Canadiens de la sécurité des patients, en se fixant les principaux objectifs suivants :

- Évaluer les connaissances sur la sécurité des patients et les incidents liés à la sécurité des patients (ISP) au Canada;
- Comprendre de quelle façon les Canadiens accordent la priorité à la sécurité des patients;
- Déterminer comment les Canadiens aimeraient recevoir de l'information sur la sécurité des patients, le cas échéant; et
- Évaluer l'expérience des ISP.

Méthodologie



Canadiens de 18 ans ou plus



**Sondage de 10 minutes
auprès du panel iSay d'Ipsos**



Du 20 au 23 mars 2018



**1 003 sondages complétés
Intervalle de crédibilité de +/-3,5 %***



**Données du sondage
pondérées par :**

- Sexe
- Âge
- Région
- Revenu

- *L'intervalle de crédibilité remplace la marge d'erreur pour les sondages auprès d'un panel en ligne.*

Résumé

Résumé

Les Canadiens démontrent une connaissance limitée de la sécurité des patients

- Trois Canadiens sur 10 disent qu'ils connaissent très bien ou assez bien la sécurité des patients, plus de 4 sur 10 disent qu'ils n'en savent que très peu à son propos, 2 sur 10 disent qu'ils en ont entendu parler, mais qu'ils n'y connaissent rien; et 5 % disent ne jamais en avoir entendu parler.
- Peu d'entre eux ont été en mesure de déterminer correctement où les incidents liés à la sécurité des patients (ISP) se classent en termes de causes de décès au Canada; près de la moitié d'entre eux les ont classés sous les cinq premières causes de décès; et deux personnes sur dix ont déclaré ne pas être en mesure de le déterminer. Lorsqu'on leur a dit que les ISP entraînaient des coûts supplémentaires de 2,75 milliards de dollars par année en soins de santé, 6 sur 10 ont dit que ce montant était supérieur à ce qu'ils croyaient, dont 1 sur 3 disait qu'il croyait que ce montant était *beaucoup* plus élevé.
- En ce qui concerne les priorités en matière de soins de santé, la sécurité des patients s'est classée près du bas de l'échelle avant que l'information sur les ISP ne soit fournie.
- Toutefois, lorsqu'on leur présente les faits susmentionnés sur la sécurité des patients au Canada, dont le nombre de décès attribuables aux ISP et les dépenses supplémentaires qu'ils entraînent chaque année, les Canadiens accordent une priorité beaucoup plus élevée à la sécurité des patients et la considèrent, en fait, comme la priorité la plus urgente.

Un Canadien sur 3 a été victime d'un ISP

- Un Canadien sur 10 a personnellement été victime d'un ISP, et 1 sur 4 affirme qu'un proche l'a été (33 % dans les deux cas). Les soignants et les personnes atteintes d'une maladie chronique sont beaucoup plus susceptibles d'avoir été victimes d'un ISP (tant eux qu'un membre de leur famille).
- Les erreurs de diagnostic, les chutes, les infections et les erreurs pendant le traitement sont les types d'ISP les plus courants. Ceux qui ont été victimes d'un ISP citent le plus souvent les PSS distraits ou surchargés comme étant les facteurs qui ont le plus contribué à l'incident.

Résumé

Les Canadiens sont préoccupés par les ISP et veulent en savoir davantage

- Trois Canadiens sur 4, et 9 victimes d'un ISP sur 10, s'inquiètent de vivre personnellement un ISP ou qu'un proche en soit victime, dont 3 sur 10 sont très préoccupés à l'échelle nationale et la moitié de ceux ayant vécu un ISP.
- Trois Canadiens sur 10 croient que la sécurité des patients s'est détériorée au Canada au cours des cinq dernières années à l'échelle nationale (4 sur 10 parmi ceux ayant vécu un ISP).
- Les trois quarts des Canadiens se disent intéressés à apprendre comment assurer leur sécurité dans le milieu de la santé, et 8 sur 10 disent vouloir obtenir cette information des médecins. L'imprimé, le numérique et les rencontres en personne sont les moyens privilégiés pour recevoir cette information.

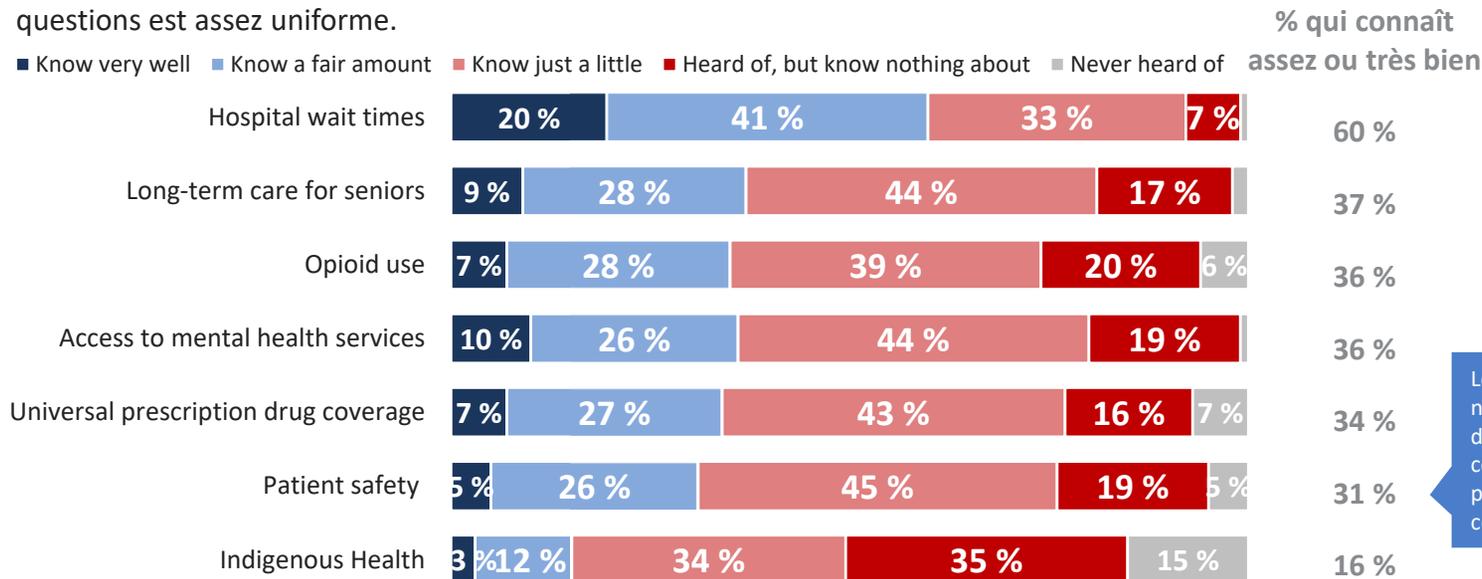
Recommandations

- Il est essentiel d'accroître la sensibilisation à la sécurité des patients, non seulement en ce qui concerne la façon dont les Canadiens peuvent demeurer en sécurité, mais aussi en ce qui a trait aux conséquences des ISP en termes de vies perdues et de coûts accrus. Avant de recevoir de l'information sur les ISP, les Canadiens accordent une faible priorité à la sécurité des patients, mais après avoir été exposés à des faits sur les ISP, ils accordent une priorité beaucoup plus élevée à la sécurité des patients. Cela laisse entendre que les Canadiens ne sont pas conscients de la gravité des problèmes liés à la sécurité des patients et qu'il faut les sensibiliser pour combler cette lacune. Comme nous l'avons mentionné plus haut, les répondants désirent en apprendre davantage et ils privilégient l'imprimé, le numérique et les rencontres en personne pour obtenir cette information.

La sensibilisation à la sécurité des patients

Connaissance des enjeux des soins de santé au Canada

Trois Canadiens sur 10 disent qu'ils connaissent très bien ou assez bien la sécurité des patients, plus de 4 sur 10 disent qu'ils n'en savent que très peu à son propos, 2 sur 10 disent qu'ils en ont entendu parler, mais qu'ils n'y connaissent rien; et 5 % disent ne jamais en avoir entendu parler. Les soignants et les personnes atteintes d'une maladie chronique sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils connaissent bien la sécurité des patients. Les Canadiens connaissent très bien les temps d'attente dans les hôpitaux, 6 sur 10 d'entre eux affirmant qu'ils les connaissent très bien ou assez bien. À l'exception des Autochtones, la connaissance des autres questions est assez uniforme.



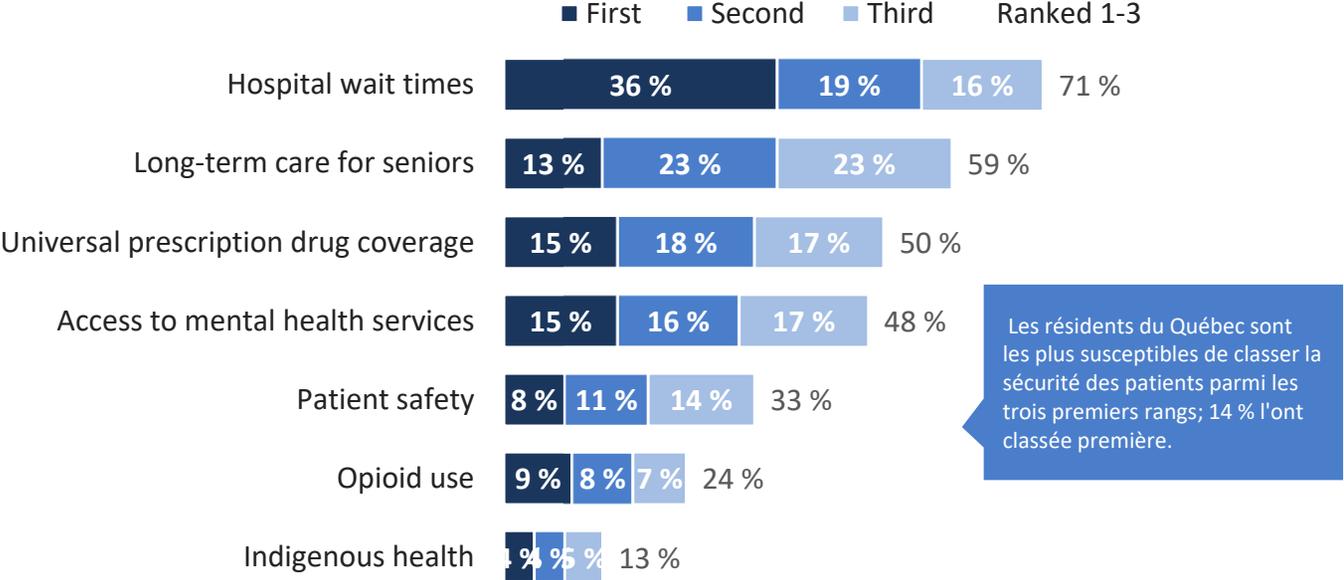
Les soignants (41 % contre 24 % non) et les personnes atteintes d'une maladie chronique (40 % contre 28 % non) sont beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils la connaissent assez ou très bien.

Les données inférieures à 3 % ne sont pas inscrites

© 2018 Ipsos A1. En ce qui concerne les questions de soins de santé suivantes au Canada, je...
Base : Tous les répondants (n=1 003)

Priorités en matière de soins de santé

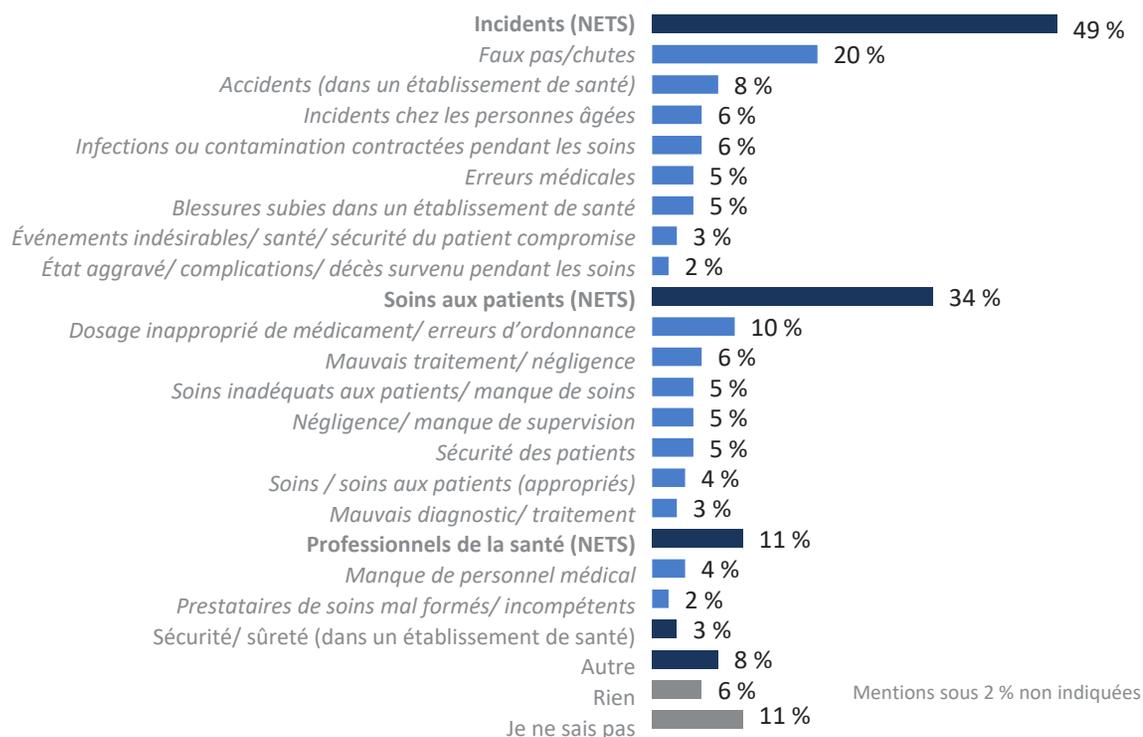
En ce qui concerne les priorités du système de santé canadien, un tiers des Canadiens classent la sécurité des patients parmi leurs trois premières priorités, et un peu moins d'un sur dix la classe au premier rang. À cette stade, la sécurité des patients est l'une des priorités les moins importantes pour les Canadiens. La priorité la plus élevée est accordée aux temps d'attente dans les hôpitaux, 7 sur 10 les classant parmi les trois premiers rangs et 1 sur 3 les classant au premier rang. Viennent ensuite les SLD pour les personnes âgées, la couverture universelle des médicaments sur ordonnance et l'accès aux services en santé mentale.



A2. Veuillez classer les questions suivantes par ordre de priorité pour le système de santé canadien. Veuillez classer vos 3 premiers choix en sélectionnant 1 pour la question qui vous semble la plus importante, 2 pour la deuxième plus importante et 3 pour la troisième plus importante. Base : Tous les répondants (n=1 003)

Incidents liés à la sécurité des patients qui préoccupent le plus les patients

Deux personnes sur 10 ont cité les chutes comme première chose qui leur vient à l'esprit lorsqu'elles entendent parler d'« incidents liés à la sécurité des patients », et 1 sur 10 a mentionné les erreurs de posologie ou d'ordonnance. Les autres mentions sont les accidents, les incidents chez les personnes âgées, les infections pendant les soins et les erreurs médicales; 1 sur 10 dit qu'il ne sait pas.

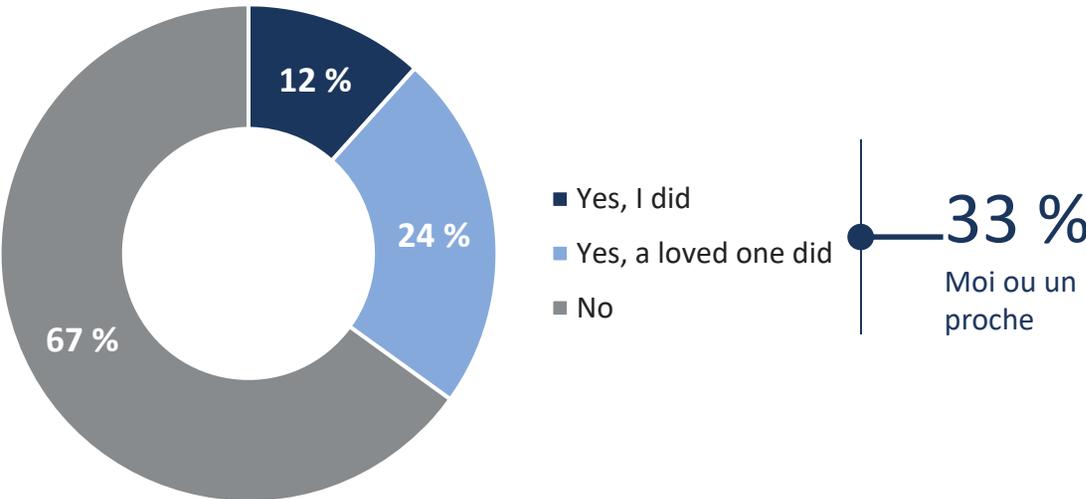


A3. Lorsque vous entendez l'expression « incidents liés à la sécurité des patients », quelles sont les premières choses qui vous viennent à l'esprit?
Base : Tous les répondants (n=1 003)

Expériences vécues lors d'incidents liés à la sécurité des patients

Expériences vécues lors d'incidents liés à la sécurité des patients (ISP)

Un Canadien sur 3 a été personnellement victime d'un ISP (12 %) ou l'un de ses proches l'a été (24 %). Les soignants et les personnes atteintes d'une maladie chronique sont beaucoup plus susceptibles d'avoir été victimes d'un ISP, tant personnellement que par l'intermédiaire d'un proche.



	Soignant(e)		Maladie chronique	
	Oui	Non	Oui	Non
Oui (NET)	48 %	22 %	45 %	28 %
Oui, je l'ai vécu	17 %	7 %	20 %	8 %
Oui, un proche	34 %	16 %	29 %	21 %

Les **caractères verts et gras** indiquent des valeurs significativement plus élevées que celles des autres sous-groupes.

A4. Les incidents liés à la sécurité des patients (ISP) sont des préjudices évitables pour les patients qui entraînent des soins de santé prolongés, une invalidité ou la mort. En voici quelques exemples : infections, chutes, erreurs de diagnostic, mauvaises ordonnances ou mauvais dosage, etc.
 Base : Base : Tous les répondants (n=1 003)

Type d'incident vécu

Les erreurs de diagnostic, les chutes, les infections et les erreurs de médicaments ou de traitement sont les ISP les plus courants. Ceux qui ont personnellement été victimes d'un ISP disent le plus souvent qu'ils avaient reçu le mauvais médicament, que les prestataires de soins avaient donné des instructions différentes ou qu'ils avaient pris accidentellement trop de médicaments. Ceux qui ont dit que leur proche avait été victime d'un ISP ont plus souvent déclaré qu'il s'agissait d'une chute.

		<u>Expérience personnelle</u>	<u>Expér. d'un proche</u>
Misdiagnosis	33 %	39 %	30 %
Fell down	30 %	19 %	35 %
Got an infection after treatment	25 %	25 %	25 %
Mistake made during treatment	23 %	28 %	20 %
Doctor gave wrong medication	21 %	28 %	18 %
Given the wrong medication dose	15 %	12 %	16 %
Received unnecessary treatment	14 %	14 %	14 %
Providers gave different instructions	11 %	15 %	8 %
Accidentally took too much medication	8 %	15 %	5 %
Got a bed sore	6 %	7 %	6 %
Pharmacy gave wrong medication	5 %	6 %	4 %
Other	6 %	6 %	6 %

Les **caractères verts et gras** indiquent des valeurs significativement plus élevées que celles des autres sous-groupes.

Facteurs à l'origine de l'incident

Ceux qui ont été victimes d'un ISP estiment que le manque d'attention portée aux détails a été le principal facteur ayant contribué à l'incident. Viennent ensuite une série de facteurs liés aux prestataires, y compris les prestataires surchargés de travail/distracts, qui n'écoutent pas, les prestataires disant qu'ils n'ont rien vu d'anormal, qui ne passent pas assez de temps avec les patients et un manque de communication entre les prestataires.

		<u>Expérience personnelle</u>	<u>Expér. d'un proche</u>
Lack of attention to detail	46 %	50 %	43 %
Overworked or distracted providers	30 %	29 %	30 %
Providers not listening	27 %	26 %	27 %
Providers saying there was nothing wrong when there was	27 %	24 %	28 %
Providers not spending enough time with the patient	26 %	33 %	23 %
Lack of communication among providers	25 %	19 %	29 %
Poorly trained providers	23 %	29 %	20 %
Lack of follow-up care	22 %	17 %	25 %
I / My loved one was given too many unnecessary treatments	13 %	20 %	10 %
Complicated medical care	12 %	8 %	14 %
Providers not discussing goals or treatment choices	10 %	11 %	10 %
No clear leader of care	10 %	10 %	10 %
I / My loved one was unable to reach provider	10 %	9 %	10 %
I / My loved one couldn't see my / their own medical records	6 %	12 %	3 %
Providers not washing their hands	6 %	7 %	5 %
Providers not knowing about care received elsewhere	5 %	3 %	6 %
I / My loved one misunderstood my / their care plan	4 %	8 %	2 %
Out-of-date medical records	4 %	7 %	3 %
No qualified translator	4 %	7 %	3 %
Other	8 %	4 %	9 %
Don't Know	6 %	6 %	6 %

Les **caractères verts et gras** indiquent des valeurs significativement plus élevées que celles des autres sous-groupes.

Nombre de facteurs contributifs à l'incident

Un répondant sur 4 affirme que 5 facteurs ou plus ont contribué à l'ISP qu'il a vécu, plus de la moitié (56 %) disant que 3 facteurs ou plus ont contribué à l'incident.

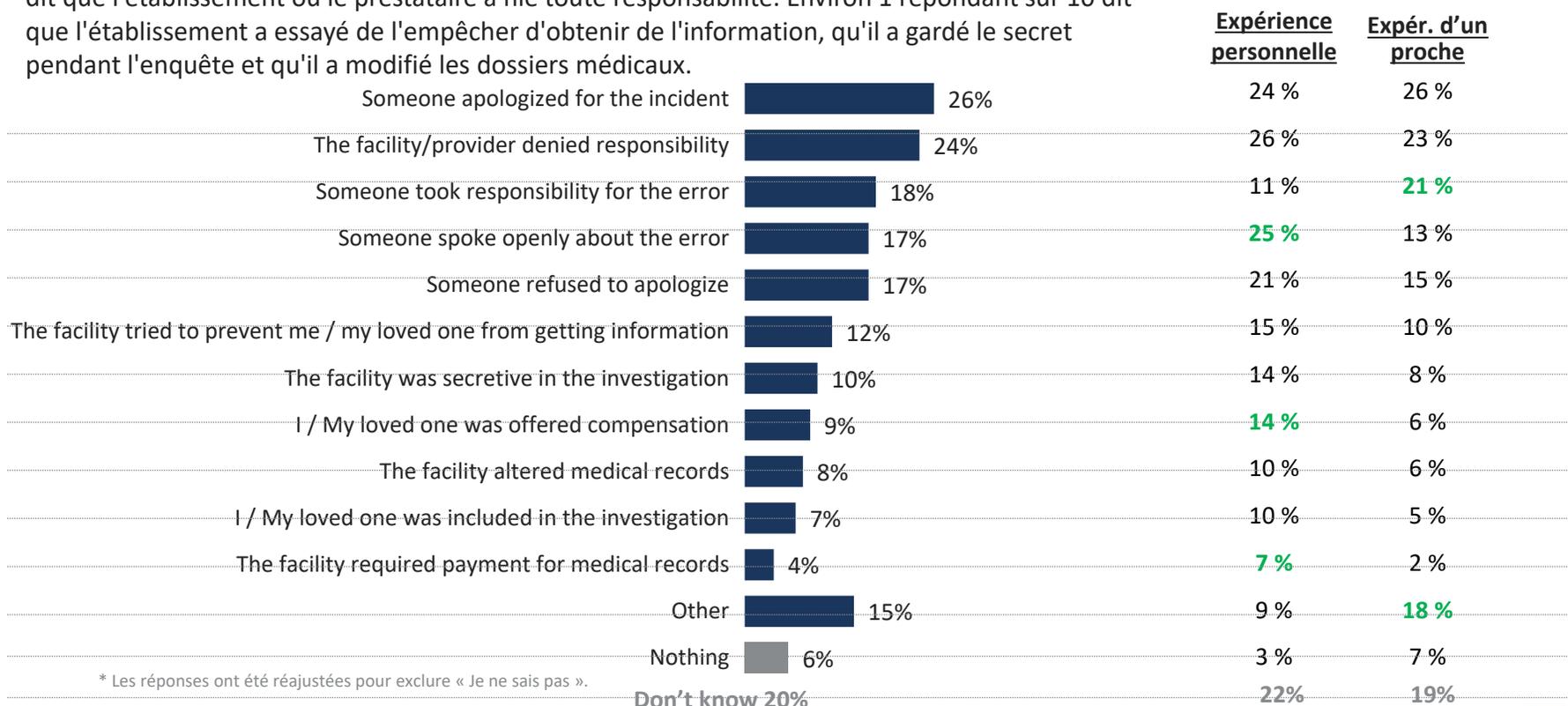
Nombre de facteurs	ISP vécus (NETS)	Personnellement	Par un proche
1	26 %	20 %	29 %
2	19 %	20 %	18 %
3	20 %	22 %	19 %
4	12 %	14 %	10 %
5+	24 %	23 %	24 %

A6. Selon vous, quels sont les facteurs qui ont mené à l'incident que [SI Q4=1 vous; SI Q4=2 votre proche] avez/a vécu? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : ISP vécu : Total (n=346), Personnellement (n=129), Proche (n=217)

Intervention de l'établissement ou du prestataire à la suite de l'incident

Un répondant sur 4 dit que quelqu'un s'est excusé pour l'incident, mais une proportion équivalente dit que l'établissement ou le prestataire a nié toute responsabilité. Environ 1 répondant sur 10 dit que l'établissement a essayé de l'empêcher d'obtenir de l'information, qu'il a gardé le secret pendant l'enquête et qu'il a modifié les dossiers médicaux.



* Les réponses ont été réajustées pour exclure « Je ne sais pas ».

A7. Comment l'établissement ou le prestataire de soins de santé a-t-il réagi à l'incident?

Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : ISP vécu : Total (n=276), Personnellement (n=103), Proche (n=173), excluant « Je ne sais pas »

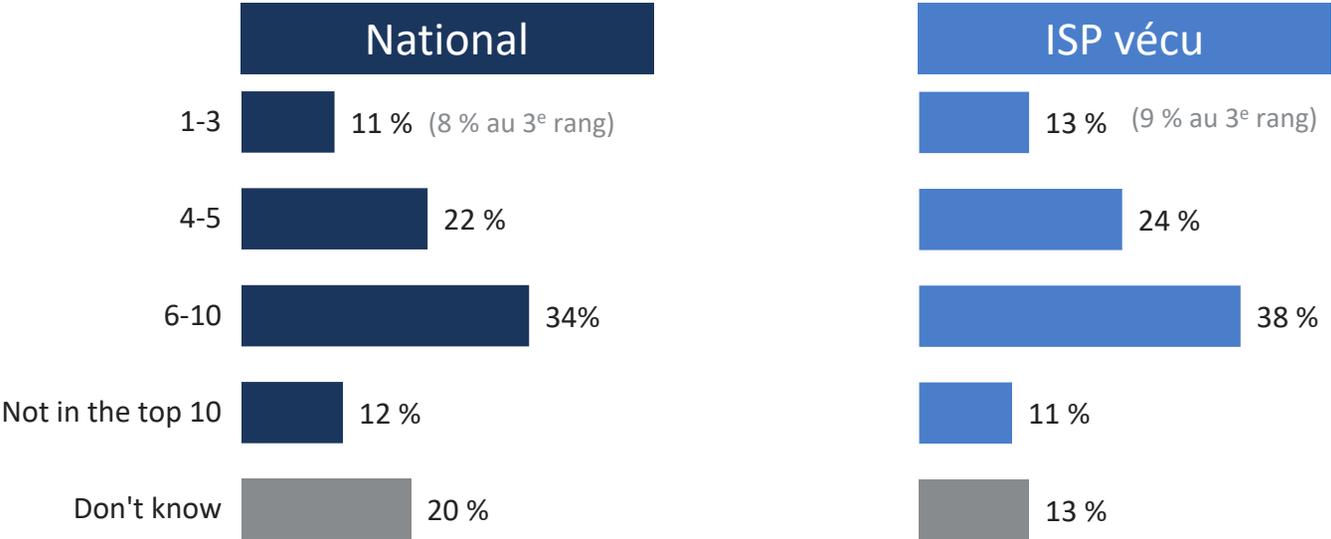
Les **caractères verts et gras** indiquent des valeurs significativement plus élevées que celles des autres sous-groupes.

Connaissances et préoccupations en matière de sécurité des patients

Où se classent les ISP dans les causes de décès?

Environ 1 personne sur 10 affirme avec raison que les ISP sont la troisième cause de décès en importance au Canada (même chose pour ceux qui ont vécu un ISP). La moitié des Canadiens (et ceux qui ont vécu un ISP) classent les ISP après les cinq principales causes de décès, et 1 sur 10 les classe après les dix premières causes de décès; 2 sur 10 disent qu'ils ne le savent pas (plus de 1 sur 10 chez ceux qui ont vécu un ISP).

Les ISP sont la troisième cause de décès au Canada

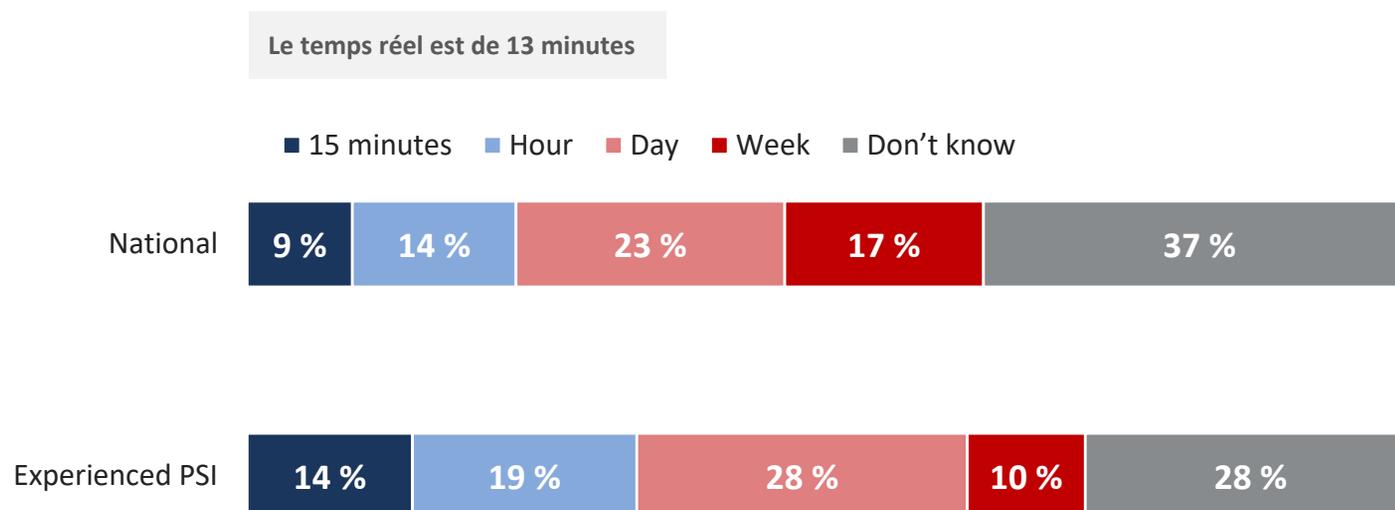


A11a. En ce qui concerne les principales causes de décès au Canada, où pensez-vous que les incidents liés à la sécurité des patients se classent? Veuillez donner votre meilleure estimation.

Base : Tous les répondants (n=1 003), ISP vécu (n=346)

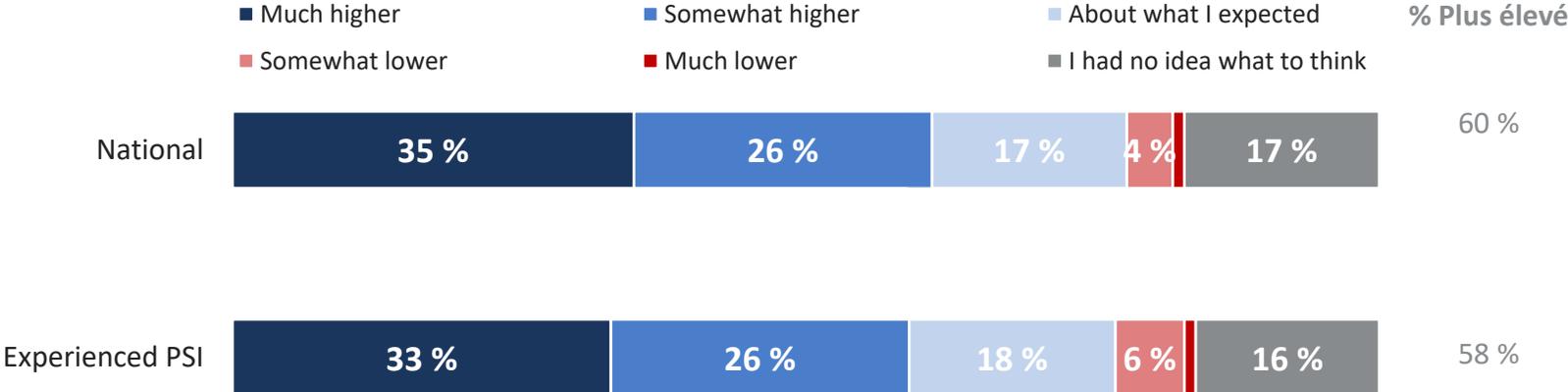
À quelle fréquence les ISP entraînent-ils la mort?

Un Canadien sur 10 croit qu'une personne meurt d'un ISP toutes les 15 minutes au Canada (14 % de ceux qui ont vécu un ISP). Les réponses pour les autres délais varient, près de 4 Canadiens sur 10 disant qu'ils ne savent pas (3 sur 10 parmi ceux qui ont vécu un ISP).



Le coût des incidents liés à la sécurité des patients

Six répondants sur 10 disent que le montant de 2,75 milliards de dollars est plus élevé que ce qu'ils croyaient, dont 1 sur 3 disait qu'il croyait qu'il était beaucoup plus élevé; cela s'avère vrai à la fois à l'échelle nationale et parmi ceux qui ont vécu un ISP.

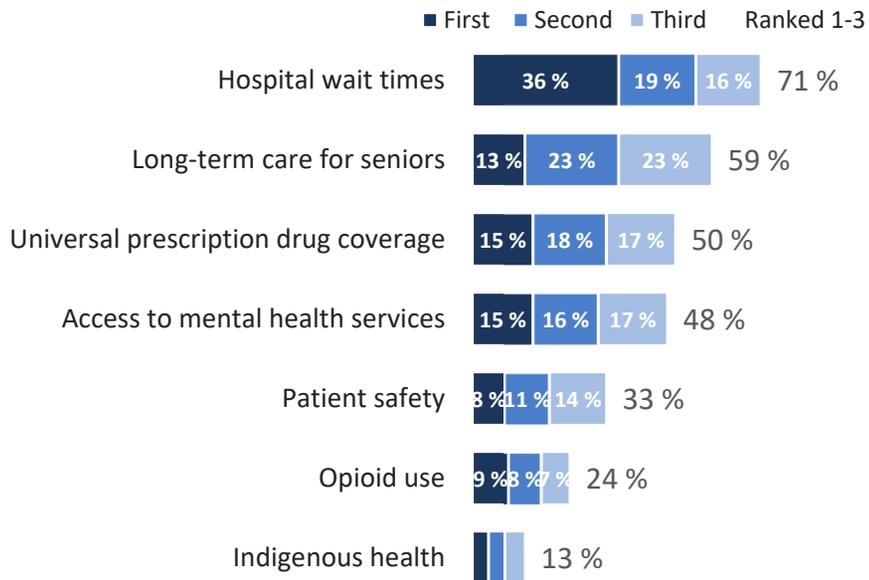


Les données inférieures à 3 % ne sont pas inscrites

Priorités en matière de soins de santé

Une fois qu'on leur avait présenté les faits à propos du coût des ISP (en termes de vies et de ressources financières), les Canadiens accordaient une priorité beaucoup plus élevée à leur gestion, 3 sur 4 les classant parmi les 3 premières priorités (contre 1 sur 3 au départ), dont 1 sur 4 comme première priorité.

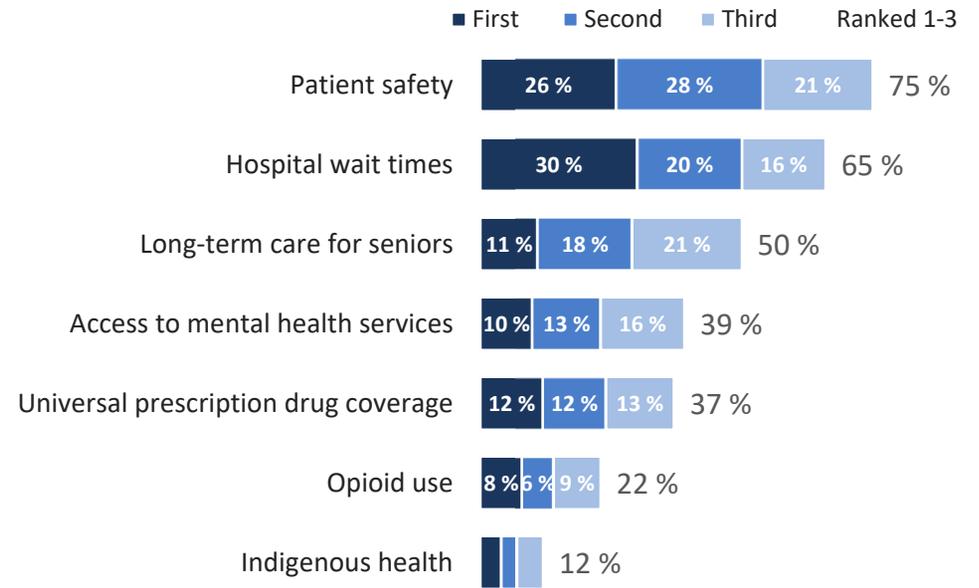
Classement original



A2. Veuillez classer les éléments suivants par ordre de priorité pour le système de santé canadien. Veuillez classer vos 3 premières priorités en choisissant 1 pour celle qui vous semble la plus importante, 2 pour la deuxième plus importante et 3 pour la troisième plus importante. Base : Tous les répondants (n=1 003)

© 2018 Ipsos

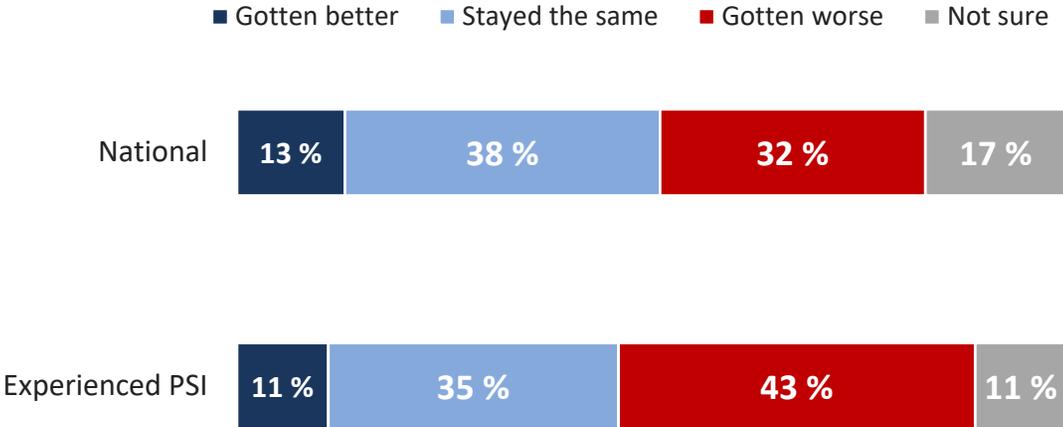
Classement après connaissance des faits relatifs aux ISP



A12. En fait, les incidents liés à la sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada et, comme nous l'avons mentionné, ils coûtent 2,75 milliards de dollars de plus par année en soins de santé. Est-ce que le fait de savoir cela change vos priorités pour le système de santé canadien? Base : Tous les répondants (n=1 003)

La sécurité des patients s'est-elle améliorée ou détériorée au cours des cinq dernières années?

Trois Canadiens sur 10, et 4 sur 10 ayant vécu un ISP, croient que la sécurité des patients s'est détériorée au cours des cinq dernières années, et seulement 1 sur 10 croit qu'elle s'est améliorée. Les personnes atteintes d'une maladie chronique, les soignants, les Canadiens de 55 ans et plus et les résidents du Québec sont plus susceptibles de croire que la situation s'est aggravée.

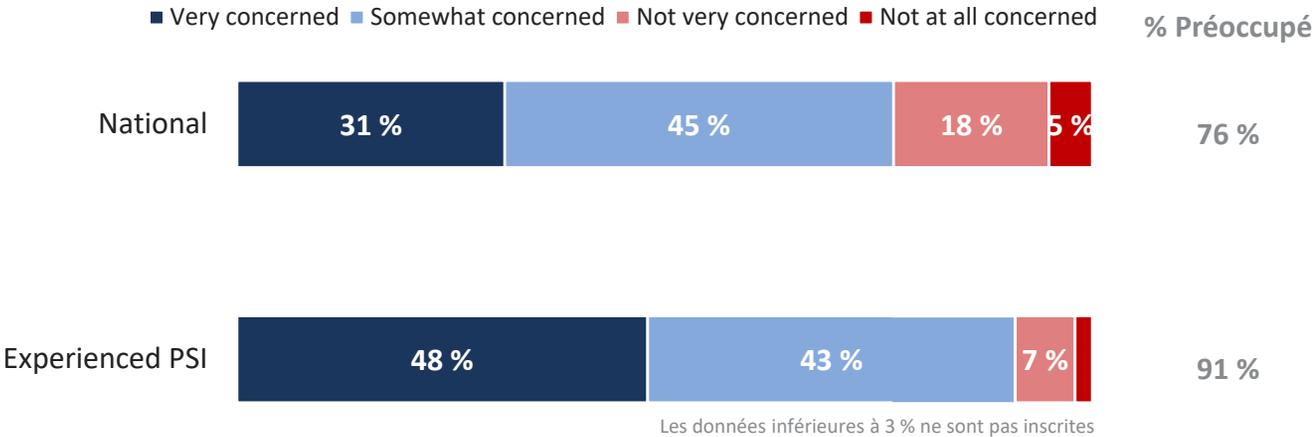


Les personnes atteintes d'une maladie chronique (43 % contre 28 % non), les soignants (39 % contre 28 % non), les 55 ans et plus (42 % contre 32 % 35 à 54 ans, 19 % 18 à 34) et les résidents du Québec (39 % contre 29 % de l'Ontario) sont tous plus portés à croire que la sécurité des patients s'est détériorée.

© 2018 Ipsos A9. Au cours des cinq dernières années, pensez-vous que la sécurité des patients au Canada s'est ...?
 Base : Tous les répondants (n=1 003), ISP vécu (n=346)

Préoccupation au sujet des incidents liés à la sécurité des patients

Les trois quarts des Canadiens craignent de subir un ISP, dont 3 sur 10 en sont *très* préoccupés. Cette proportion est plus élevée chez ceux qui ont vécu un ISP, 9 sur 10 en étant préoccupés, et près de la moitié en étant *très* préoccupés. Les personnes atteintes d'une maladie chronique, les soignants, les femmes et les personnes de 55 ans et plus sont tous plus enclins à s'en préoccuper.



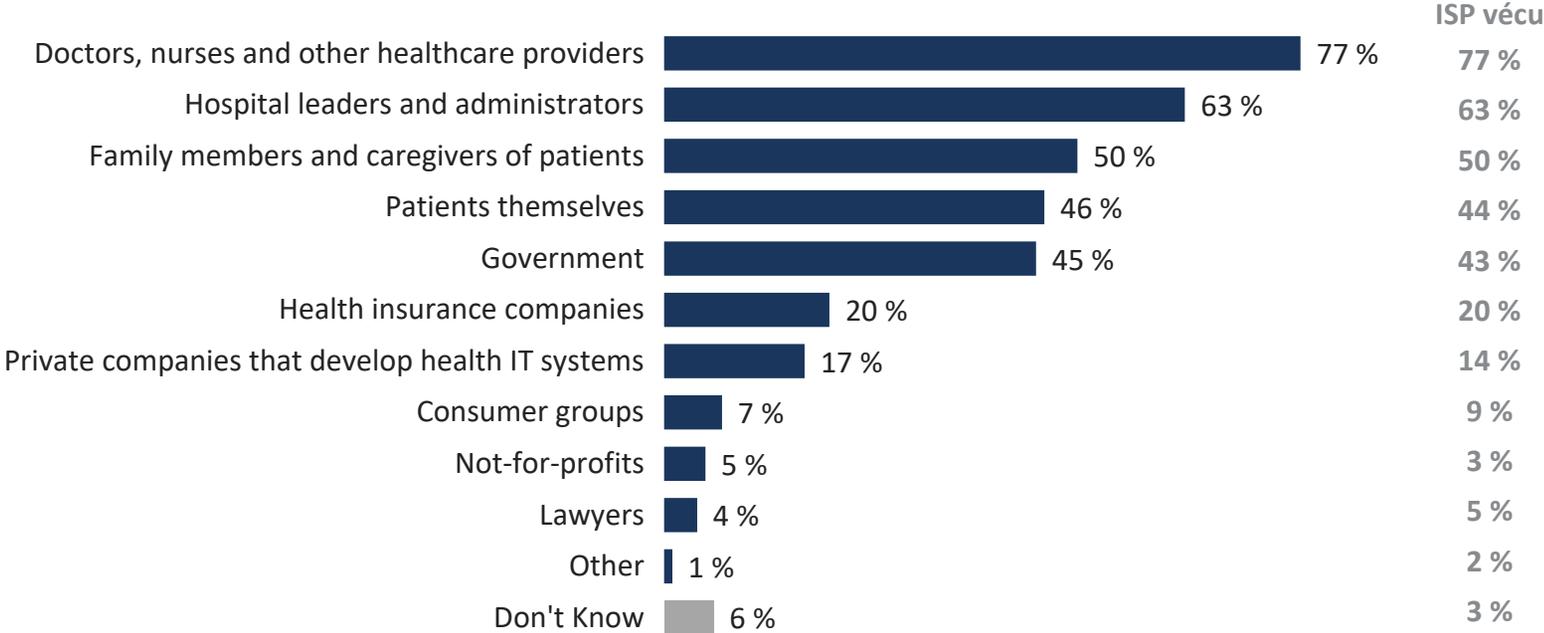
Les personnes atteintes d'une maladie chronique (87 % contre 72 % non), les soignants (84 % contre 71 % non), les femmes (81 % contre 72 % d'hommes) et les 55 ans et plus (81 % contre 74 % de moins de 55 ans) sont tous plus enclins à s'en préoccuper.

A8. À quel point vous préoccupez-vous de subir un incident lié à la sécurité des patients ou que l'un de vos proches en soit victime [SI A4=TOUT OUI encore]?

Base : Tous les répondants (n=1 003), ISP vécu (n=346)

Qui a la responsabilité d'assurer la sécurité des patients?

Ces réponses démontrent que les Canadiens ne considèrent pas que la responsabilité incombe à une seule entité, mais qu'il s'agit plutôt d'une responsabilité partagée entre les professionnels de la santé, les dirigeants/administrateurs des hôpitaux, les membres de la famille/soignants des patients, les patients eux-mêmes et le gouvernement. Les réponses concordent à l'échelle nationale et parmi ceux qui ont vécu un ISP.



Information sur la sécurité des patients

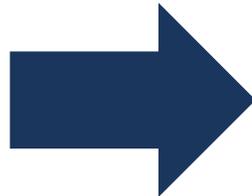
Intérêt à se renseigner sur la sécurité des patients

Trois Canadiens sur 4 sont intéressés à apprendre comment assurer la sécurité des soins, et 8 sur 10 disent qu'ils aimeraient recevoir cette information d'un professionnel de la santé; l'imprimé, le numérique et la présentation en personne sont les modes de prestation préférés.

Intérêt à apprendre comment assurer sa sécurité

77 %

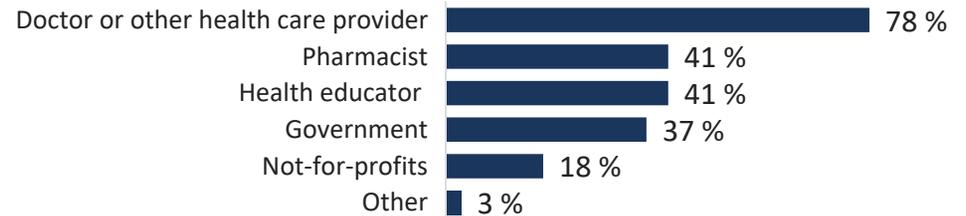
intéressés à apprendre comment assurer leur sécurité dans le milieu de la santé



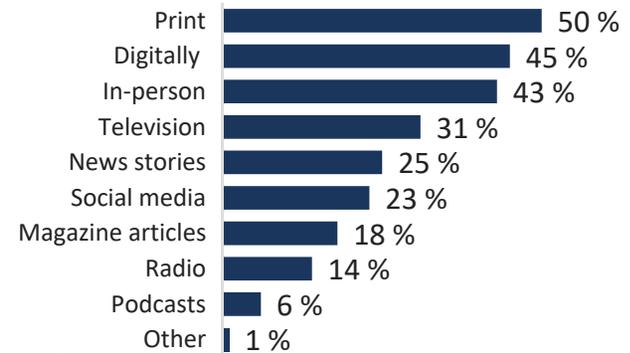
Ceux qui ont vécu un ISP (84 % contre 74 % non), les soignants (84 % contre 71 % non), les personnes atteintes d'une maladie chronique (83 % contre 74 % non) et les femmes (80 % contre 73 % d'hommes) montrent plus d'intérêt à apprendre comment assurer leur sécurité.

- A13. Seriez-vous intéressé à apprendre comment assurer votre sécurité dans le milieu de la santé? Base : Tous les répondants (n=1 003)
- A14. De qui aimeriez-vous recevoir de l'information sur la sécurité des patients? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Personnes intéressées à en apprendre davantage (n=787)
- A15. Et comment préféreriez-vous recevoir de l'information sur la sécurité des patients? Base : Personnes intéressées à en apprendre davantage (n=787)

De qui?

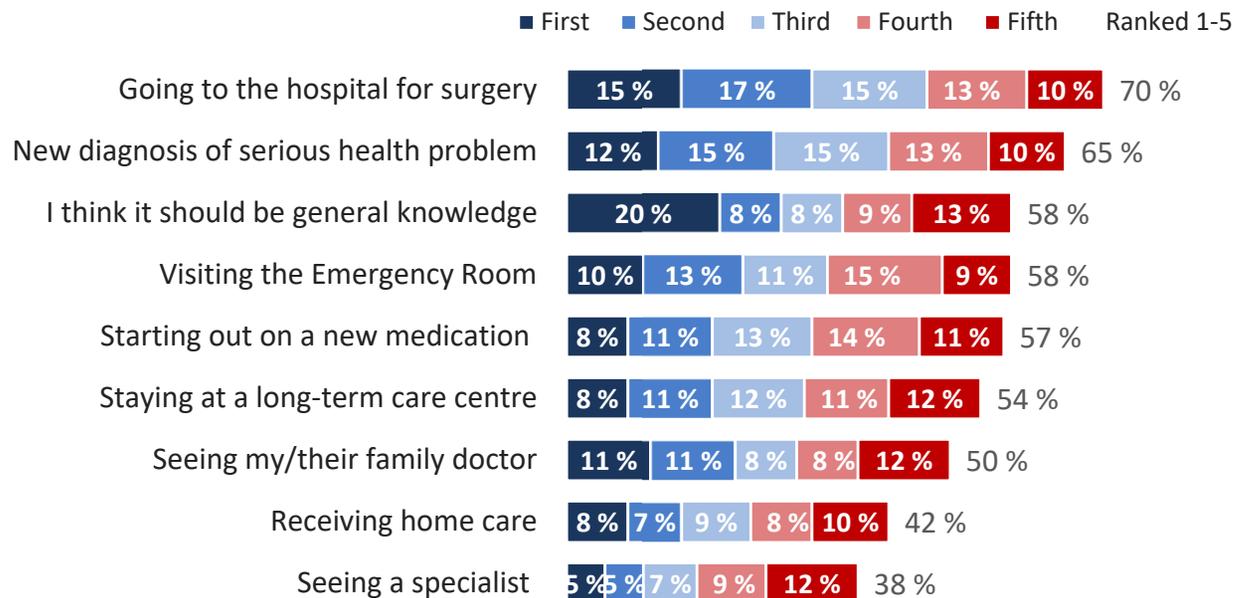


Comment?



Quand la sécurité des patients serait-elle la plus importante?

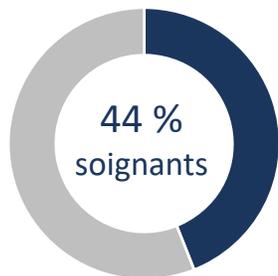
Aller à l'hôpital pour une chirurgie, apprendre un nouveau diagnostic de problème de santé grave et le fait de penser qu'il devrait s'agir de connaissances générales (y compris 2 sur 10 qui ont classé ce point en premier) sont considérés comme les moments les plus importants pour obtenir des renseignements sur la sécurité des patients.



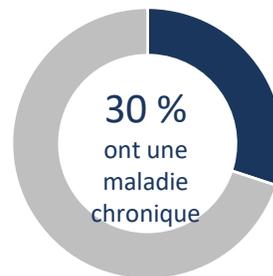
Annexe

Lien avec le système de santé

Soignants



Souffrant d'une maladie chronique



Enfants souffrant d'une maladie chronique



- B1. Avez-vous des membres adultes de votre famille, des parents ou des amis proches que vous aidez personnellement ou que vous avez aidés de façon importante à régler leurs problèmes de santé, à accéder au système, à passer des tests, à obtenir des médicaments, à parler de leur santé, etc.? Base : Tous les répondants (n=1 003)
- B2. Souffrez-vous d'une maladie ou d'une affection chronique, c'est-à-dire d'une affection qui dure depuis plus de 3 mois? Les maladies chroniques courantes comprennent l'arthrite, l'asthme, le cancer, la MPOC, l'insuffisance cardiaque (ICC), le diabète et les maladies virales comme l'hépatite C et le VIH/sida, ou autres. Base : Tous les répondants (n=1 003)
- B3. Avez-vous des enfants qui souffrent d'une maladie ou d'une affection chronique, c'est-à-dire d'une affection qui dure depuis plus de 3 mois? Les maladies chroniques courantes comprennent l'arthrite, l'asthme, le cancer, la MPOC, l'insuffisance cardiaque (ICC), le diabète et les maladies virales comme l'hépatite C et le VIH/sida, ou autres.
Base : Parents (n=199)

À PROPOS D'IPSOS

Ipsos occupe le troisième rang mondial dans l'industrie de la recherche. Fortement implantée dans 87 pays, Ipsos emploie plus de 16 000 personnes et a la capacité de mener des programmes de recherche dans plus de 100 pays. Fondée en France en 1975, Ipsos est contrôlée et gérée par des professionnels de la recherche. Ils ont construit un Groupe solide autour d'un positionnement multi-spécialiste - Études médias et publicité; Études marketing; Gestion de la relation client et collaborateurs; Opinion et études sociales; Collecte et diffusion de données sur appareils mobiles, en ligne ou non.

Ipsos est coté sur Eurolist – NYSE – Euronext. La société fait partie de l'indice SBF 120 et de l'indice Mid-60 et est éligible au Service de règlement différé (SRD).

Codfe ISIN FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP

www.ipsos.com

« GAME CHANGERS »

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société. Nous fournissons des informations et des analyses qui permettent d'évoluer plus facilement et plus rapidement dans notre monde complexe et qui aident nos clients à prendre de meilleures décisions.

Nous sommes convaincus que notre travail est important. Sécurité, simplicité, rapidité et substance sont nos maîtres-mots.

Grâce à la spécialisation, nous offrons à nos clients une expertise et des connaissances approfondies uniques. Apprendre de nos différentes expériences nous permet de prendre du recul et nous pousse à remettre nos certitudes en question avec audace et à faire preuve de créativité.

En favorisant une culture basée sur la collaboration et la curiosité, nous attirons les professionnels les plus talentueux qui ont la capacité et le désir d'influencer et de façonner l'avenir.

Notre signature « GAME CHANGERS » résume bien notre ambition.

