

# RAPPORT ANNUEL 2021



*Nos travailleurs de première ligne,  
plus ESSENTIELS que jamais!*



# TABLE DES MATIÈRES

- 3 Carte stratégique de CAH 2019-2024
- 4-5 Message conjoint de la présidence et de la direction générale: **MERCI!**
- 6-7 L'année 2020-2021 de CAH
- 8-9 CAH et ses clients relèvent le défi de la pandémie, mais quelle année...
- 10-11 Album-souvenir 2020-2021
- 12-13 Témoignages sur l'expérience CAH
- 14-15 Les collectes de fonds de CAH
- 16-17 Nos états financiers
- 18 Notre conseil d'administration
- 19 Notre équipe CAH



# CARTE STRATÉGIQUE DE CAH 2019-2024

## NOTRE MISSION

Fournir aux aînés et leurs aidants des services et des programmes en français qui favorisent leur qualité de vie, soutiennent leur indépendance et les encouragent à participer à la vie de la communauté francophone.

## NOTRE VISION

Des aînés engagés qui ont accès à des services qui évoluent avec eux pour une vie saine et une communauté plus forte.

## NOS VALEURS

- inclusion
- collaboration
- créativité
- responsabilité

## NOS AXES STRATÉGIQUES

### SERVICES BONIFIÉS

- favorisent l'autonomie et l'engagement
- centrés sur la personne et l'évolution de ses besoins
- évoluent par la diversification

### CULTURE DE QUALITÉ

- gestion intégrée des risques et de la qualité
- attention à la sécurité des usagers
- agréé par Agrément Canada

### VISIBILITÉ

- positionnement stratégique
- partenaire de choix dans la communauté
- promotion ciblée des services

# MESSAGE CONJOINT DE LA PRÉSIDENTE



Colette Raphaël  
PRÉSIDENTE



Barbara Ceccarelli  
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Andrée Paulin  
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

**À la lueur de l'année très difficile que nous venons de vivre, nous aimerions commencer par adresser un MERCI sincère à notre merveilleuse équipe de travailleuses de soutien dévouées et compatissantes.**

Ensemble, avec l'engagement de nos clients courageux et patients, de leurs familles et de leurs aidants, avec nos bénévoles et nos membres du conseil d'administration, nous avons réussi à surmonter l'isolement, la peur et l'anxiété pour nos proches et pour nous-mêmes.

Nous avons affronté les défis avec détermination et une gestion prudente des risques. Nous avons veillé les uns sur les autres et nous avons fait en sorte qu'isolement et distanciation ne riment pas avec abandon et négligence.

Nous sommes très fiers de dire que nous n'avons pas signalé

un seul cas de Covid-19 parmi nos clients.

## UNE ÉQUIPE DÉVOUÉE

Notre équipe a fait preuve d'une incroyable résilience et d'une belle capacité d'adaptation à la situation et à l'évolution des besoins des clients.

Nous sommes passés d'une programmation collective à une programmation individuelle, souvent par des moyens virtuels. Nous avons choisi d'affecter du personnel à des clients spécifiques et de mettre en place une politique de dépistage très stricte pour le personnel.

Pour nos travailleurs de première ligne, s'ajoutait à l'angoisse et l'anxiété générales le stress de savoir qu'ils étaient soudainement exposés à des risques accrus, au travail et dans les transports en

commun, tant pour eux que pour leurs familles.

Avec raison, les travailleurs de première ligne ont été acclamés comme des héros dans la communauté, assumant l'énorme responsabilité d'assurer la sécurité des plus vulnérables avec très peu de moyens et ce, dans des circonstances sans précédent. La performance et le dévouement de notre équipe ont été exceptionnels.

## DES CLIENTS COURAGEUX

Alors que la pandémie perturbait leur vie, leur cercle de soutien et leur réseau social, nos clients et leurs aidants ont été confrontés à un niveau très élevé d'inquiétude devant la possibilité de tomber malade, de devoir être hospitalisé, de ne pas pouvoir continuer leur traitement et leur suivi médical ni avoir accès aux professionnels de la santé... Néanmoins, chacun a

# ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE: MERCI!

Dans le contexte actuel, la pertinence et le potentiel de notre modèle de logements abordables avec services pour les personnes âgées a été confirmé. Il permet aux aînés de vivre de façon autonome et en sécurité dans la communauté. Notre modèle de soins participe clairement à l'établissement de communautés sécuritaires, intergénérationnelles et inclusives.

choisi de se conformer aux nouvelles règles et réglementations, a accepté de renoncer à sa routine quotidienne et de compter presque exclusivement sur les travailleurs de soutien pour ses besoins dans le quotidien.

Et surtout, nos clients étaient là les uns pour les autres, ce qui était vital pour s'assurer que personne ne soit laissé pour compte.

## UNE COMMUNAUTÉ PRÉSENTE

Chaque don, chaque message d'encouragement, chaque opportunité de partage des ressources et de collaboration de la part de nos partenaires, de nos membres et de nos bénévoles pour aider les plus vulnérables d'entre nous, a été un stimulant bien nécessaire en ces temps difficiles.

Nos solides partenariats de travail au sein de la communauté ont été primordiaux pour nous permettre d'organiser une clinique de vaccination sur place pour les première et deuxième doses. Nous sommes bien conscients que seule une communauté entièrement vaccinée peut nous garantir de sortir de la crise, et nous sommes fiers d'avoir fait notre part.

## UN MODÈLE QUI FONCTIONNE

Dans la dernière année, nous avons compris à quel point nous sommes exposés et interdépendants face à une telle adversité. L'isolement et le manque d'interaction sociale ont eu autant d'impact négatif sur nos aînés que le virus lui-même.

Nous avons tous vu comment les choses peuvent mal tourner, en particulier pour les plus vulnérables d'entre nous vivant dans un système de soins à long terme qui a eu beaucoup de mal à assurer la sécurité des résidents. Dans certains cas, le résultat fut épouvantable pour les clients et leurs familles.

L'année écoulée a par ailleurs été l'occasion d'examiner ce qui a permis à notre équipe d'éviter ces scénarios désastreux. La rétention du personnel, les congés de maladie payés et le fait que nos employés sont pour la plupart exclusifs à CAH et engagés à temps plein ont été des facteurs clés de notre succès.

CAH a l'expertise et la responsabilité de travailler à l'expansion de ce continuum de soins en

français dans la région du Grand Toronto, tout en mettant l'accent sur les personnes atteintes de démence dans la communauté.

Nous sommes heureux d'annoncer que nous allons travailler de manière proactive pour élargir notre offre et étendre notre portefeuille de logements ainsi que notre capacité d'offre de service.

Tout projet d'expansion dépend de la disponibilité des ressources humaines francophones! Plus que jamais il nous faut investir dans la promotion de cette profession clé et la reconnaissance cette carrière professionnelle essentielle au bien-être des personnes en perte d'autonomie.

Nous avons donc confirmé nos partenariats avec les établissements d'éducation offrant en français des formations de préposés aux soins.

Nous sommes ravis d'annoncer l'arrivée de notre nouvelle directrice générale adjointe Andrée Paulin, qui ajoute sa précieuse expertise et son enthousiasme énergisant à l'équipe de gestion.

# L'ANNÉE 2020-2021 DE CAH

Notre année fiscale s'étendait du 1er avril 2020 au 31 mars 2021. Elle a donc commencé en pleine crise sanitaire mondiale et s'est terminée au coeur de la troisième vague de COVID-19.

Et pendant tout ce temps, grâce aux efforts et à l'empathie de notre équipe, sans oublier la collaboration de tous, Place Saint-Laurent n'a enregistré aucun cas de COVID-19.

On constatait dès la première vague l'impact désastreux de la pandémie sur la santé physique et mentale des aînés ainsi que de leurs aidants. Mais on était loin d'imaginer que cet impact se poursuivrait bien au-delà d'une année.

La direction de CAH et le conseil d'administration ont évalué les trois axes du plan stratégique 2019-2024, pour s'assurer qu'ils tenaient compte de cette réalité sans précédent.

## UNE CULTURE DE QUALITÉ

En raison de la situation d'urgence, l'équipe a revisité sa gestion intégrée de la qualité en identifiant les nouveaux risques majeurs ayant un impact sur la sécurité des usagers et du personnel. Un plan d'action correspondant

aux meilleurs pratiques et aux directives de Santé Canada – Santé Publique a été développé.

Travaillant en collaboration avec toutes les parties prenantes (clients, personnel, partenaires communautaires, intervenants dans le domaine de la santé, aidants, etc), CAH a mis en place les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de tous. L'équipe s'est assurée de garder les clients engagés et connectés avec une gestion proactive de l'isolement et de la distanciation sociale.

Notre programmation individuelle et/ou en petit groupes était plus que jamais adaptée aux exigences et besoins du moment de chaque client (entre autre gestion des repas, assistance à la médecine virtuelle, et transport aux rendez-vous médicaux).

## DES SERVICES BONIFIÉS

### • Appartements de PSL

Dans le plus gros du confinement, il a fallu évidemment imposer d'importantes restrictions sur la circulation dans l'édifice de la Place Saint-Laurent (PSL) et fermer tous les espaces communs.

Heureusement que nous avons pu installer la WI FI pour offrir l'accès gratuit à l'Internet aux résidents.

### • SDJ de CAH à Toronto et Oshawa

Que ce soit au Service de jour de Toronto ou d'Oshawa (desservant les francophones de la Région de Durham), l'équipe a dû faire preuve de créativité et de flexibilité pour assurer plus particulièrement le soutien des personnes ayant des troubles cognitives et de leurs aidants dans la communauté. Nous avons mis en œuvre un modèle hybride de programmation en présentiel pour petits groupes ainsi que virtuelle pour des autres.

### • Centre de vie active (CVA)

Les grands sacrifiés de la pandémie ont été la socialisation, la camaraderie et le partage, tout ce qui fait la force de notre Centre de vie active. Le CVA a abordé ce défi en facilitant l'engagement et les interactions. À travers les plateformes virtuelles, nous avons été en mesure de garder le lien avec les membres et de leur permettre de rester connectés... mais chacun chez soi.

Nous avons créé un onglet consacré aux activités du CVA sur notre site pour y partager les



options d'exercices et le matériel thématique que nous avons développés dans les éditions spéciales de *La Gazette*, l'infolettre pour les membres du CVA.

Des collaborations virtuelles avec nos animateurs et formateurs, et des ateliers en ligne ont été organisés. Nous avons même publié un petit livre de recettes pour mettre de l'avant les saveurs multiculturelles de CAH.

Les partenariats intergénérationnels ont été favorisés avec la communauté, qui a envoyé des petites vidéos et des cartes d'encouragement, des cadeaux et des bonnets pour reconforter.

#### • Notre avenir virtuel

Il est clair que la portion virtuelle de notre programmation ainsi que l'opportunité de faciliter les consultations médicales virtuelles sont des aspects que nous allons préserver. Nous allons maintenant nous pencher sur les moyens pour mieux former nos clients afin d'en profiter au maximum.

### UNE VISIBILITÉ ACCRUE

#### • Positionnement stratégique

De plus en plus, notre modèle

**Notre modèle intégré de gestion du logement et de services est au cœur de l'actualité et reconnu par sa capacité à répondre aux besoins des personnes qui choisissent de rester chez elles et ce, même en période de pandémie.**

intégré de gestion du logement et de services est au cœur de l'actualité et reconnu par sa capacité à répondre aux besoins des personnes qui choisissent de rester chez elles et ce, même en période de pandémie.

À la lueur des défis tragiques qui ont été exposés au cours de l'année, nous avons partagé nos succès et nos défis avec les intervenants du monde de la santé, dans l'espoir d'enrichir le débat autour des soins de longue durée au Canada.

Nous avons approfondi l'analyse de nos options de développement et d'expansion de capacité, ce qui guidera nos futures initiatives.

#### • Ligne d'assistance aux aînés

La Toronto Seniors Helpline a été essentielle pour les plus vulnérables et isolés de nos communautés. CAH a continué d'assurer directement le volet

français de cette ligne d'assistance auprès des usagers francophones. L'organisme continue de solliciter les conseils de CAH pour accroître l'offre active de cette ressource en français pour les aînés.

#### • Éditions spéciales de *La Gazette*

Cette année, nous sommes passés de six à dix éditions spéciales de *La Gazette* afin de garder contact avec les membres du CVA, à PSL et en communauté.

#### • CAH sur les médias sociaux

La présence de CAH sur Twitter a atteint près de 24 000 impressions cette année. Et chaque mois, un nombre grandissant de visiteurs consulte le profil de CAH.

Plus de 63 000 pages ont été visionnées sur notre site [www.caheritage.org](http://www.caheritage.org), soit 36% de plus que l'an dernier. La page Facebook de CAH a également connu une augmentation de 32% du nombre de posts vus.



# CAH ET SES CLIENTS RELÈVENT LE DÉFI

## État d'urgence

Le 17 mars 2020, le gouvernement de l'Ontario demande la fermeture des centres de loisir, écoles, restaurants, bibliothèques, cinémas et salles de concert. On débute notre nouvelle année fiscale en avril dans l'incertitude.

## Soins de longue durée en crise

On apprend que **79% des morts** reliées à la COVID-19 au Canada sont concentrées dans les centres de soins de longue durée et foyers pour personnes âgées.

## 100,000 cas au Canada

En date du **18 juin 2020**, le Canada enregistre 100 000 cas de personnes atteintes de la COVID-19.

## On déconfiner

L'Ontario est optimiste. Le nombre de cas baisse depuis juin. On réouvre les restaurants, les gyms, les musées...

## Deuxième vague!

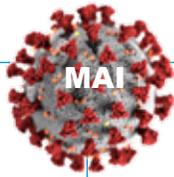
Le **23 septembre 2020**, le premier ministre Justin Trudeau déclare que le Canada vit sa deuxième vague du coronavirus. La rentrée scolaire y serait pour quelque chose...



AVRIL

## La Gazette, 1re édition spéciale

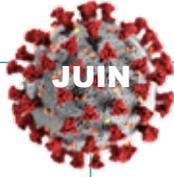
Le 1er avril 2020, CAH lance la **première de dix éditions spéciales** de son infolettre **La Gazette** pour informer les aînés francophones sur la pandémie. On demande aux parents et amis d'éviter de venir à la Place Saint-Laurent. Les **activités du CVA** sont annulées ainsi que les rassemblements dans les espaces communs de PSL. Le CVA diffuse sur son site un premier **clip de yoga** pour les aînés.



MAI

## Annulés!

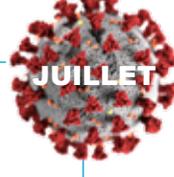
La crise sanitaire sera plus longue que prévu. Alors que l'Ontario prend conscience de la situation désastreuse pour les aînés, **aucun cas de COVID-19 n'est déclaré à CAH**. La ronde des annulations d'événements continue: **Souper des bénévoles**, **Défi Toronto**, notre **AGA**, et bien d'autres suivront. L'équipe renforce ses interactions de un à un et ses appels de sécurité, avec une attention accrue aux clients diagnostiqués avec la démence.



JUIN

## Un modèle à suivre

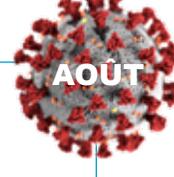
Les événements récents ont démontré que le **modèle de CAH** fonctionne! Nous avons besoin de plus de logements abordables avec services, ainsi que d'un investissement consistant dans les ressources pour livrer des services de soutien de qualité afin de préserver l'autonomie des personnes âgées. CAH assiste ses clients avec la télé-médecine. Le CVA initie ses premières activités sur **ZOOM**. Il ajoute **trois clips d'exercices** sur son site pour garder ses clients actifs.



JUILLET

## Reprise timide

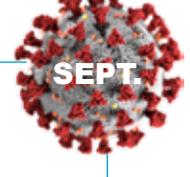
Depuis mai, CAH s'est assuré que son personnel soit exclusivement consacré à CAH. Toujours pas de cas de COVID-19 à PSL. Il a fallu annuler les activités du Mois de la fierté et de la St-Jean Baptiste en juin. CAH offre sa **première activité physique depuis le début de la pandémie** en soulignant la Fête du Canada par un lunch sur la terrasse, avec distanciation. Un léger retour à la normale fort apprécié. On reprend le Service de jour et les repas du midi en petits groupes.



AOÛT

## Activation

Le bel été et un début d'automne doux permettent à tout le monde de prendre l'air. Mais ces mois cléments renforcent l'illusion d'être arrivés au bout du tunnel. CAH se lance dans la création et la livraison de nombreux **paniers d'activation** pour ses clients, à Place Saint-Laurent et en communauté, pour briser l'isolement. Un BBQ et une pause-café sont organisés pour septembre.



SEPT.

## AGA virtuelle

Alors que nous entrons dans la deuxième vague, le **nombre de cas de COVID-19 à Place Saint-Laurent à ce jour est à zéro!** CAH organise sa première **AGA virtuelle** et le CVA multiplie ses activités virtuelles sur **ZOOM**. Le Tournoi de golf Gilles-Barbeau est annulé. CAH lance donc sa **campagne de bienveillance**, en remplacement de ses collectes de fond traditionnelles.



# DE LA PANDÉMIE (d'avril 2020 à mars 2021)

## Montée en flèche...

Le 1er octobre, il y a 732 cas de COVID-19 dans la journée. Le 1er novembre, 948 cas. Le 1er décembre, 1 723 cas. Le 31 décembre, on compte 2 476 cas pour la dernière journée de l'année. C'est une montée exponentielle!

## On reconfine

Le nombre cumulatif de cas au Canada pour 2020 est de 581 428. Nous sommes au top de la deuxième vague. On reconfine! Fermeture des magasins juste avant Noël...

## 89 ans

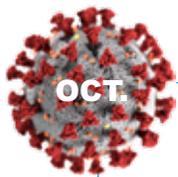
L'âge de Gisèle Lévesque, la **première Canadienne** à recevoir le vaccin le 14 décembre 2021.

## C'est un ordre...

Le 14 janvier 2021, l'Ontario émet l'ordre de rester à domicile. Seuls les rendez-vous médicaux, les visites à l'épicerie et les sorties pour faire de l'exercice en plein air sont permis.

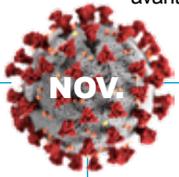
## Troisième vague!

En mars s'amorce la troisième vague de COVID-19. En date du 31 mars 2021, le Canada enregistrait 982 110 cas. (NOTE: En fin juillet 2021, on dépassait 1.43 millions de cas. Les cas quotidiens n'ont cessé de baisser depuis mai mais ils remontent en août. À suivre...)



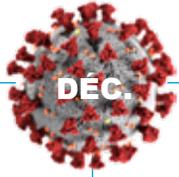
## Livraison

CAH acquière sa **nouvelle fourgonnette**. Elle permettra de voyager les clients vers leurs rendez-vous médicaux de façon sécuritaire. Le repas traditionnel de l'Action de Grâce ne peut être servi dans la salle à dîner mais il est **livré directement aux résidents de PSL** et les clients dans la communauté peuvent venir chercher leur repas à CAH. On installe le wifi à PSL, assurant **l'accès gratuit à l'Internet** pour les résidents!



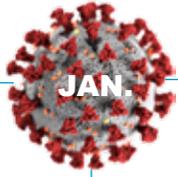
## On s'équipe

CAH ajoute sur son site un **nouvel onglet COVID-19**. On réalise maintenant à quel point les gens non branchés sont isolés. Grâce aux fonds recueillis par la campagne de bienveillance, CAH achète une 20e de **tablettes intelligentes** afin de permettre à plusieurs clients de communiquer via les différents moyens électroniques avec ceux qu'ils aiment. Ils peuvent ainsi participer aux activités virtuelles créées durant la pandémie.



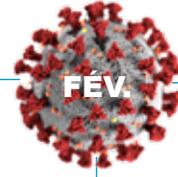
## On s'adapte

Le repas de Noël est normalement précédé de toute une série d'activités de décoration et d'artisanat, les visites des étudiants, scouts et petits chanteurs; tout est annulé. Également annulé le spectacle de Noël de l'ensemble vocal Les Voix du cœur à l'église. Mais on crée un **nouvel événement virtuel** avec Les Voix du cœur sous la forme d'un **"sing along"** pour cueillir des fonds. CAH redouble d'efforts pour décorer PSL afin de soutenir le moral de tous durant les fêtes.



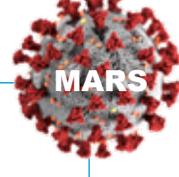
## L'impact des membres

En faisant le bilan de la difficile année 2020, CAH renforce sa conviction de **l'importance des membre votants pour l'aider à définir les orientations futures** de notre organisme afin de bâtir ensemble, avec nos aînés, une communauté francophone dynamique dans laquelle il fait bon vieillir. CAH planifie une stratégie pour l'affiliation de nouveaux membres en 2021.



## Le vaccin s'en vient

CAH se prépare à affronter le défi logistique en mars de l'équipe de santé attirée à Place Saint-Laurent pour vacciner les résidents et les clients extérieurs. L'équipe de CAH se fait vacciner au préalable à l'hôpital St. Michael's.

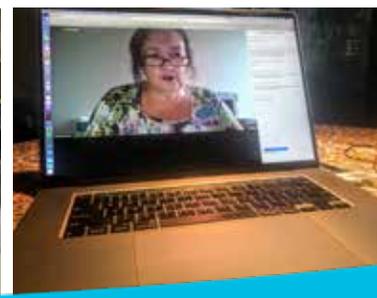


## Aucun cas après un an!

Alors que s'amorce la 3e vague, notre gestionnaire de programmes Clarisse et son équipe ont géré de main de maître avec l'équipe mobile de santé l'administration de **la première dose de vaccin** à tous ceux qui le désiraient à PSL. Un vent d'espoir règne dans tout l'édifice! Voilà déjà un an que nous sommes en pandémie et, grâce à l'effort collectif de nos employés, clients et leur famille, **toujours aucun cas de COVID-19 à PSL!**



# ALBUM-SOUVENIR 2020-2021



# NOUS NE SOMMES PAS PRÈS DE L'OUBLIER!



# TÉMOIGNAGES SUR L'EXPÉRIENCE CAH

On se rappellera de la marée de reconnaissance qui a déferlé durant la première vague de la pandémie. Pour remercier les travailleurs essentiels, les gens se synchronisaient à 19h pour participer au concert de casseroles collectif depuis leur balcon. La pandémie s'est prolongée durant toute l'année, ainsi que l'appréciation de la population pour nos services.

## L'IMPACT DE CAH DANS LA VIE DES AIDANTS

La **famille Berry** est fort présente dans la vie de leur mère, une résidente de Place Saint-Laurent maintenant âgée de 96 ans. Les enfants adultes de cette famille ont appris à connaître et apprécier plusieurs membres de l'équipe de CAH s'occupant de leur maman dans le quotidien. La famille Berry était tellement soulagée quand elle a réalisé que CAH organisait sur place l'administration de la première dose du vaccin contre la COVID-19 qu'elle a remis à l'équipe une affiche adorable pour dire un retentissant MERCI!. Ce grand coeur est depuis installé à l'entrée du bureau des préposés aux soins pour rappeler à tous combien on apprécie leur travail essentiel.



*Quand nous avons vu la notice dans l'ascenseur de Place Saint-Laurent en allant visiter maman, que l'équipe de santé de St. Michael's était pour venir ici donner le vaccin, nous étions tellement contents!*

*Nous avons contacté les autorités provinciales pour savoir quoi faire pour que notre mère soit vaccinée. Mais on m'avait envoyé un courriel avec des liens d'articles en disant qu'il nous fallait attendre. À son âge, je ne crois pas que quelqu'un doive attendre! Puis, il y avait le casse-tête de devoir être deux pour amener éventuellement maman à une clinique de vaccination, une pour accompagner notre mère et l'autre pour garer la voiture. Mes soeurs sont à Barrie et à Pickering!*

*C'était une grosse affaire! Ils ont travaillé fort pour tout organiser le jour du vaccin. On voulait faire un petit geste pour montrer notre reconnaissance. On apprécie ce qu'on voit chaque fois qu'on visite maman. On sait que celles qui en prennent soin sont vraiment gentilles. On aimerait savoir c'est quand leur fête. On voudrait parfois laisser des pourboires! Mais ce n'est pas la politique de CAH... Alors, l'affiche semblait une bonne idée. MERCI!*

**Avec la COVID-19, on a finalement compris l'importance du travail des préposés. Ce sont des travailleurs essentiels qui accompagnent les personnes dans leur vie. Lors de la pandémie, nos préposées sont devenues comme les membres des familles de nos clients.**

## L'IMPORTANT RÔLE DE NAVIGATEUR

**Lucien Morin** est un client qui vit dans la communauté. Utilisant notre service de gestionnaire de cas depuis plus de six ans, il est l'exemple parfait de l'importance du rôle que CAH joue pour aider les francophones de 55 ans et plus à naviguer le système dans un milieu anglophone tout en conservant leur autonomie.

*J'ai travaillé toute ma vie, dès l'âge de quatre ans aux champs au Nouveau-Brunswick. J'ai eu parfois trois jobs en même temps! En 2003, j'ai dû arrêter de travailler suite à un gros accident de travail. Après une période difficile, dans une église du centre-ville, on m'a référé entre autre à CAH. Ma gestionnaire de cas a pris mon dossier en main!*

*Chez nous, on est 87 petits-enfants! Mais je n'ai pas de famille à Toronto. Julie est un peu comme ma famille. Je peux toujours l'appeler pour qu'elle me conseille. On me rappelle tout de suite! Elle a toutes les ressources imaginables, peu importe le problème, pour les question d'hôpitaux, d'avocats... Elle me donne aussi des devoirs! Elle me dit: "On a pas à se casser la tête avec vous. Vous êtes tellement bien préparé, vous faites le gros du travail!"*

*Je suis tellement soulagé depuis que ma gestionnaire suit mon dossier. On ne sait pas qu'est-ce que le lendemain prépare. Pour moi, CAH est un cadeau. Quand j'entre dans la place, les gens me reconnaissent. Et chapeau malgré la COVID! On a été présent tout le temps. Très rassurant!*

## LA MOTIVATION DES DONATEURS

La **famille Moatti** nous a envoyé au printemps 2021 un avis de don généreux accompagné de la note suivante, qui nous a vraiment fait chaud au coeur.

*Nous vous remercions tous pour votre gentillesse envers Mme Moatti en tant que résidente, ainsi que pour tout ce que vous faites pour soutenir la population française de Toronto. Nous sommes vraiment reconnaissants de votre présence dans la communauté. Vous étiez instrumental à pouvoir permettre à notre mère de rester à proximité de sa famille, en tant que seul institution francophone du genre à Toronto.*

*Encore une fois, nous vous remercions tous et vous souhaitons une force continue dans tout ce que vous faites.*

## RÉELLEMENT ESSENTIELLES!

**Clarisse Woungang**, notre directrice des programmes, réagit au nom des préposées aux soins de CAH à la nouvelle perception de leur rôle essentiel dans la société.

*Avec la COVID-19, on a finalement compris l'importance du travail des préposés. Ce sont des travailleurs essentiels qui accompagnent les personnes dans leur vie. Lors de la pandémie, nos préposées sont devenues comme les membres des familles de nos clients.*

*La société est unanime sur l'importance des préposés. Ça valorise vraiment leur travail!*

Après la première vague, nous avons fait un **sondage** auprès des résidents de Place Saint-Laurent pour avoir leur son de cloche sur notre gestion de la pandémie.

*Je suis impressionnée par les efforts continus fournis par tout le personnel pour nous protéger. J'aimerais souligner le grand enthousiasme, les larges sourires qui reflètent tant d'attention et d'amour envers nous, les aînés. Je me sens bénie d'être ici à PSL durant ces temps difficiles.*

*Bien sûr, il y avait la peur d'avoir des cas positifs! Mais notre équipe est très solide. On était déjà tous conscients des risques d'infections. On avait des stratégies en place et il fallait simplement les implémenter. Nous n'avons pas manqué d'équipement de protection, pour les employés comme pour les résidents de Place Saint-Laurent.*

*Il y avait aussi la peur de manquer de personnel pour gérer le tout. Mais avec les journées de maladies et la réceptivité de CAH pour protéger ses employés, les préposés peuvent travailler ici d'une manière sécuritaire et avec moins de stress qu'ailleurs.*



## EN COMMUNAUTÉ

L'une des façons que nous avons trouvées pour rejoindre nos **clients en communauté** était de leur livrer des paniers d'activation afin de briser leur isolement.

*Comme cliente à l'extérieur de Place Saint-Laurent, j'étais très heureuse que CAH m'inclue sur la liste du Centre de vie active. J'ai apprécié les rencontres par Zoom. J'ai ADORÉ le sac d'activation qui m'a été livré par John. C'était une touche si chaleureuse!*



# LES COLLECTES DE FONDS DE CAH

La pandémie a aussi affecté de façon fulgurante l'univers des collectes de fonds! Durant l'année 2020-2021, CAH a dû, comme tout le monde, s'en remettre presque entièrement aux moyens virtuels pour créer ses campagnes de levées de fonds.

L'année précédente, nous avons recueilli près de 32 000 \$ grâce à nos campagnes traditionnelles, qui se déroulent habituellement en personne lors de joyeux événements rassembleurs. C'est ce qui nous a permis au printemps 2020 d'acquérir notre nouvelle fourgonnette.

Cette année, bien conscient que l'annulation de nos activités normales affecterait nos collectes, nous nous étions fixé l'objectif plus modeste de recueillir 20 000 \$.

Heureusement que la population a compris la situation et ne nous a pas laissé tomber. Grâce à l'engagement de toute la communauté, nous avons recueilli 18 065 \$.

## ON ANNULE...

En 2019, nous comptons 26 participants valeureux, ravis de marcher en bonne compagnie pour CAH dans le cadre du **Défi Toronto**. L'événement de juin qui s'inscrit dans le Toronto

Challenge a été annulé en 2020 et 2021.

En 2019, le **Tournoi de golf Gilles-Barbeau pour CAH** en était à sa 10<sup>e</sup> édition! Cet événement a toujours été la plus importante collecte de fonds de notre organisme. À lui seul en 2019, il avait généré 19 935 \$, soit plus que l'ensemble de nos collectes virtuelles de 2020-2021.

Sa perte résulte en un grand manque à gagner. En 2020, il nous a fallu l'annuler et nous devons une fois de plus annuler le tournoi prévu en septembre 2021.

## UN PARTAGE DE NOËL ADAPTÉ

CAH organise une campagne annuelle de Partage de Noël au bénéfice des aînés dans le besoin avec son partenaire privilégié l'ensemble vocal Les Voix du cœur. Il offre pour l'occasion un spectacle de Noël à la Paroisse du Sacré-Coeur.

Leur spectacle ne pouvait avoir lieu en 2020. L'ensemble vocal et

Partage de Noël pour les aînés francophones  
**WOW!**  
Que nous sommes fiers de notre belle communauté!  
**8 295 \$ recueillis**  
pour le Partage de Noël de CAH  
**MERCI à TOUS!** et à l'ensemble vocal LES VOIX du COEUR pour sa flexibilité permettant de remplacer son spectacle traditionnel par un SING ALONG.  
CAH  
www.caheritage.org/PartageDeNoel

CAH ont donc travaillé ensemble pour troquer le spectacle contre un sing-along en français. Un total de 30 minutes de chants de Noël filmés dans l'église par le passé ont été diffusées en direct sur Facebook en décembre.

Les paroles étant affichées au bas de l'écran, nous avons pu tous chanter à tue-tête avec les choristes, bien en sécurité dans notre salon! Depuis, plus de 280 personnes ont profité du sing-along sur YouTube.

Alors qu'en 2019 nous avons recueilli 6 671 \$, cette année, nous



sommes bien fiers de notre belle communauté, qui nous a donné 8 295 \$ en 2020.

Bon an, mal an, grâce à notre Partage de Noël, près de 90 aînés reçoivent des coupons d'épicerie; le reste de la somme sert à l'offre de produits de première nécessité, tout au long de l'année, tels des paires de lunettes, appareils auditifs et dentiers pour améliorer le confort des aînés les plus démunis.

Le nombre adhérent aux partages continue d'augmenter et la hausse cette année est significative.

### LANCEMENT DE LA CAMPAGNE DE BIENVEILLANCE

En remplacement des événements caritatifs habituels, CAH a lancé sa première campagne de bienveillance en 2020.

Nous sommes reconnaissants envers tous les donateurs individuels, employés et amis de CAH (incluant nos fidèles partenaires **Club Richelieu de Toronto** et la **Fondation Hélène-Tremblay-La-voie**) qui ont manifesté leur appui en faisant un don. La campagne a recueilli 9 770 \$.

Les profits ont d'abord été utilisés

pour assembler des paniers d'activation qui ont été distribués auprès des clients de CAH.

Nous avons ensuite procédé à l'achat d'une vingtaine de tablettes intelligentes et des écouteurs de haute qualité que nous prêtons aux aînés pour leur permettre de communiquer via les différents moyens électroniques (afin de faciliter la télé-médecine, et de garder contact avec ceux qu'ils aiment et de pouvoir participer à nos activités virtuelles).

Nous avons amorcé des séances de formation afin de renforcer leur capacité technologique pour mieux utiliser les tablettes et les ressources en ligne. Mais il y a beaucoup plus!

Votre bienveillance nous donne la flexibilité pour répondre à une foule de besoins ponctuels qui ne sont pas visibles saufs pour les personnes concernées, mais qui font une si grande différence dans la qualité de vie de nos clients.

À titre d'exemples, il y a les frais d'entretiens et de réparation d'équipement médical, les soins d'animaux de compagnie, l'aide pour faire face à des défis de transport, l'assistance pour les grosses dépenses imprévues ayant un impact sur le budget, l'appui à

l'entretien de l'environnement, etc.

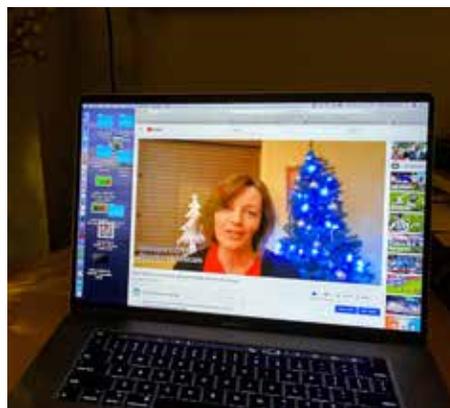
### NOS BAILLEURS DE FONDS ET DONATEURS

Nous tenons à remercier les bailleurs de fonds qui confirment bien concrètement chaque année leur confiance en nous: RLISS du Centre-Toronto, la Ville de Toronto (Services de soutien et aide au logement et Services communautaires), Charités catholiques, RLISS du Centre-Est, le Programme d'aide au logement communautaire de l'Ontario et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario.

### L'APRÈS COVID-19...

La pandémie a définitivement levé le voile sur l'impact néfaste de l'isolement des personnes âgées. Le vaccin contre la COVID-19 ne règlera pas tout. Même après une deuxième dose, les personnes les plus vulnérables continueront d'avoir besoin de l'appui de la communauté pour mieux vivre leur isolement préventif en profitant des services de soutien et d'activation que l'équipe de CAH est en mesure de leur offrir.

C'est pourquoi nous poursuivons en 2021-22 nos efforts de collectes de fonds avec notre campagne de bienveillance.



# NOS ÉTATS FINANCIERS 2020-2021

Vous pouvez consulter les états financiers détaillés en tout temps sur notre site web [www.caheritage.org](http://www.caheritage.org) sous la rubrique PUBLICATIONS.

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

au 31 mars 2021 (\$)

2021

2020

### ACTIF

#### Court terme

Encaisse	320 575	304 714
Obligations et intérêts courus	441 520	443 029
Subventions gouvernementales à recevoir	65 221	64 342
Débiteurs	63 603	70 913
Frais payés d'avance	13 920	13 689

#### Immobilisations corporelles

904 839

896 687

#### Placement à long terme

1 116 846

1 060 509

Encaisse obligations et autres

réserve pour remplacement (restreint) 1 094 233 1 059 045

**3 115 918**

**3 016 241**

### PASSIF et ACTIF NET

#### Court terme

Créditeurs et frais courus	327 362	296 241
Apports reportés	23 214	52 817
Dépôt relatif aux loyers	40 962	39 170
Portion courante de l'emprunt hypothécaire	18 444	20 750

409 982

408 978

#### Dettes à long terme

306 639

331 999

716 621

740 977

#### Actif net (insuffisance)

La Place Saint-Laurent (non affectés)	469 911	869 911
La Place Saint-Laurent (affectés à l'interne)	474 507	0
Services de soutien communautaire	0	0
Centres d'Accueil Héritage	360 646	346 308
Réserve pour remplacement	1 094 233	1 059 045

2 399 297

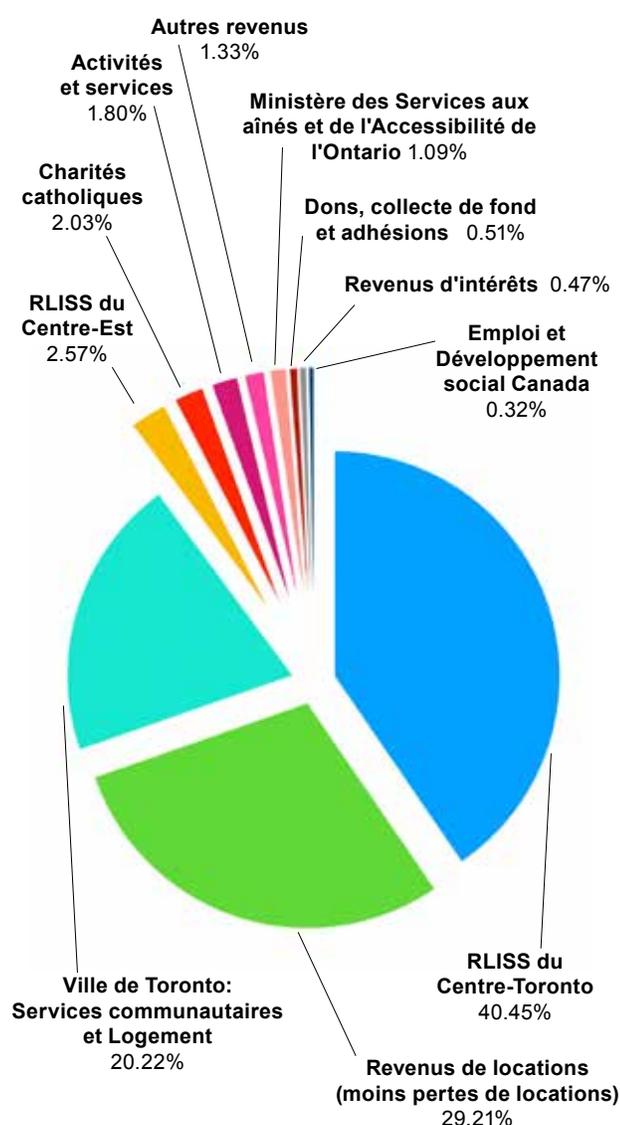
2 275 264

**3 115 918**

**3 016 241**

## BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES SOURCES DE REVENUS

du 1er avril 2020 au 31 mars 2021



## ÉTAT DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS

au 31 mars 2021 (\$)

2021

2020

### REVENUS

#### Subventions gouvernementales

RLISS du Centre-Toronto	1 698 130	1 585 471
RLISS du Centre-Est	108 064	106 122
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario	45 707	46 042
Ville de Toronto: Services communautaires et Logement	849 128	839 555
Emploi et Développement social Canada	13 400	0

#### Autres subventions

Charités catholiques	85 313	100 347
Activités et services	75 780	94 108
Revenus de locations	1 232 892	1 242 376
Pertes de location	(6 710)	(14 520)
Dons, collecte de fonds et adhésions	21 310	45 009
Revenus d'intérêts	19 650	17 028
Autres revenus	55 815	39 656

**4 198 489**

**4 101 194**

### DÉPENSES

Mauvaises créances	2 344	12 711
Télédistribution (câble)	33 569	43 586
Gas naturel	49 089	47 485
Électricité	106 305	98 006
Eau	70 815	82 521
Entretien et réparation	470 808	514 089
Sécurité (Garda)	207 825	199 037
Intérêts sur l'emprunt hypothécaire	9 320	15 353
Centre alimentaire et activités de programmes	63 639	68 845
Fournitures relative aux programmes	39 897	34 624
Loyer	84 301	82 668
Dépenses pour les activités relatives aux campagnes de fonds	0	6 065
Salaires et avantages sociaux	2 029 709	1 765 000
Publicité et promotion	13 714	17 999
Formation	73 837	146 248
Assurance	46 900	42 904
Bureau et général	53 738	46 018
Matériel de bureau	121 509	105 750
Téléphone	45 178	31 014
Réunions et déplacements	13 106	17 194
Honoraires professionnels	257 892	227 036
Frais bancaire	1 982	3 319
Dépenses faites par la réserve	267 682	173 886

**4 074 456**

**3 781 358**

Surplus ou déficit avant affectation	124 033	319 836
Ajustement pour la déclaration d'information annuelle pour exercice antérieur	0	0
Affectation à la Place St-Laurent	290 487	264 022
Affectation à la réserve	(290 487)	(264 022)

### SURPLUS ou (DÉFICIT)

**124,033**

**319 836**



# NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021



**Colette Raphaël**  
ADMINISTRATRICE/  
PRÉSIDENTE



**Marek Nesvadba**  
ADMINISTRATEUR/  
VICE-PRÉSIDENT



**Carline Zamar**  
ADMINISTRATRICE



**Carmelle Salomon-Labbé**  
ADMINISTRATRICE



**Sylvie Lavoie**  
ADMINISTRATRICE/  
TRÉSORIÈRE



**Joyce Irvine**  
ADMINISTRATRICE/  
SECRÉTAIRE



**Claire Prest**  
ADMINISTRATRICE



**Julia Ballerio-Dupé**  
ADMINISTRATRICE



**Lawrence Kitoko-Lubula**  
ADMINISTRATEUR



# NOTRE ÉQUIPE CAH



**Alphonsine Jonfiah**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Andrée Paulin**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

**Antoinette Mabiala Nyandwi**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Ayda Amar**  
ANIMATRICE - CVA (CENTRE DE VIE ACTIVE)

**Barbara Ceccarelli**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE

**Brigitte Auger**  
COORDONNATRICE - ANIMATRICE  
SERVICE DE JOUR OSHAWA

**Céline Carley**  
CHAUFFEUR  
SERVICE DE JOUR OSHAWA

**Céline Matchum**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Clarisse Woungang (Nangué)**  
GESTIONNAIRE DES PROGRAMMES

**Dale Khelifa**  
ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

**Donatille Ishimwe**  
PRÉPOSÉE - ENTRETIEN

**Dushko Ristov**  
SURINTENDANT

**Ella-Monia Irakoze**  
GESTIONNAIRE DE CAS

**Emmeline Bellerive**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Fabrice Bareille**  
ANIMATEUR - SERVICE DE JOUR

**Frida Ndereyimana**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Géta Maftei**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Hassiatou Salé**  
GESTIONNAIRE PLACE SAINT-LAURENT

**Hélène Mbuya**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Hélène Ngombe**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Isabel Kiambi**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Jean Tété**  
ADMINISTRATION/COMMUNICATION

**John Gelmon**  
CHAUFFEUR

**Julie Kaniki**  
PRÉPOSÉE - SERVICE DE JOUR

**Julie Nisin**  
GESTIONNAIRE DE CAS

**Junie Zamor**  
COORDONNATRICE DES SOINS

**Linda Legault**  
DIRECTRICE - CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

**Madina Bah**  
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

**Marie Magaly Massenat Mondesir**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Mariette Dingamkoubou**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Mbelu Ndiadia**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Mia Rakotoasimbola**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Micheline Meya**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Michelle Tamafo**  
ADMINISTRATRICE - SERVICE ALIMENTAIRE

**Octavie Dwasma**  
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Sébastien Truong**  
ADMINISTRATION

**Toa Soponevasu**  
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE





33 Hahn Place, bureau 104  
Toronto (Ontario) M5A 4G2  
**Téléphone: 416-365-3350**  
**info@caheritage.org**  
Télécopieur: 416-365-1533



**Suivez-nous!**  
[www.facebook.com/CAHToronto](https://www.facebook.com/CAHToronto)  
[www.twitter.com/CAHdepuis40ans](https://www.twitter.com/CAHdepuis40ans)

**[www.caheritage.org](http://www.caheritage.org)**