# RAPPORT ANNUEL 2022



*Ça prend un village !*

caH

AGRÉÉ
ACCREDITATION AGRÉMENT CANADA








# TABLE DES MATIÈRES


| | |
|---|---|
| **3** | Carte stratégique de CAH 2019-2024 |
| **4-5** | Message conjoint de la présidence et de la direction générale |
| **6-7** | L'année 2021-2022 de CAH |
| **8-9** | Ligne de temps de l'Agrément Canada |
| **10-11** | Album-souvenir 2021-2022 |
| **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 PRÉSIDENCE



Colette Raphaël
PRÉSIDENTE



Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Andrée Paulin
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

**Après deux ans de pandémie, il est clair que nous avons franchi un cap et qu'il n'y a pas de retour en arrière possible.**

Nous sommes ravis de pouvoir à nouveau convoquer notre assemblée générale en présentiel, tout en sachant que nous ne pourrons pas revenir à "la normale". CAH a l'impératif moral d'aller de l'avant et de mener le changement.

## TOUS DANS LE MÊME VILLAGE

Nous avons cette incroyable opportunité de faire une pause et de repenser l'avenir du vieillissement, notre vieillissement. Il ne s'agit pas d'une conversation autour des personnes âgées, mais bien d'une conversation sur nous en tant que collectivité, en tant que communauté. Ça nous concerne tous. Nous serons tous, un jour, l'aîné de quelqu'un. C'est donc notre avenir qui est en jeu.

Nous avons constaté à quel point nous sommes tous interdépendants et à quel point la qualité du modèle de vieillissement que nous allons mettre en œuvre est une question qui concerne la communauté, tous âges confondus.

C'est le moment de resserrer nos liens. Sans être un village physique, le "village" francophone est un laboratoire de découvertes et d'interaction, de créativité et de solidarité autour des aînées parmi nous.

## AGRÉMENT CANADA

Il était de circonstance que nous ayons travaillé cette année à la préparation de notre prochaine visite d'Agrément Canada (AC).

Nous vous invitons à consulter la ligne de temps dans ce rapport annuel. Elle illustre l'évolution de l'AC et comment il s'inscrit dans un désir mondial dans le domaine de la santé de se donner des standards de qualité avec les démarches d'agréments.

Nous avons révisé nos processus et procédures, et examiné en profondeur les risques associés à notre travail et à la qualité, ainsi que les possibilités d'amélioration.

Notre conseil d'administration a travaillé fort pour s'assurer que nos outils de gouvernance soient toujours les meilleurs.

Il s'est engagé dans une mise à jour du plan stratégique afin de s'assurer qu'à mi-chemin du prochain exercice de planification stratégique, et après deux années de pandémie, nos axes et priorités soient toujours pertinents, répondant toujours aux attentes et aux besoins de notre communauté.

Nous voulons nous assurer que nos services et nos programmes restent flexibles pour s'adapter à l'évolution des besoins et aux changements

# ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

**Il faut éviter de revenir à la "normale" sans avoir intégré les leçons apprises au cours des deux dernières années ! Nous sommes tous des citoyens à part entière, liés les uns aux autres. Et c'est encore plus vrai pour la communauté francophone en milieu majoritaire anglophone.**

complexes de l'environnement dans lequel nous opérons.

## LA RELÈVE

Nous continuons à travailler sur notre visibilité stratégique, afin qu'on nous trouve plus facilement en tant que fournisseur de services, de partenaire et d'employeur.

CAH est un acteur incontournable pour assurer la capacité actuelle et future en termes de main-d'œuvre qualifiée francophone dans le domaine de la santé. Notre organisme est ni plus ni moins que la clé de l'accès aux services de santé en français pour les aînés.

Notre équipe a renforcé ses partenariats existants avec les collèges de langue française de Toronto qui offrent une certification en français de préposés aux soins. Ces stagiaires sont l'épine dorsale de tout plan futur, de toute expansion.

Des cohortes de futurs préposés aux soins effectuent leur stage ici à CAH depuis des années. Cette année, nous avons renouvelé un engagement mutuel avec les collèges d'unir nos forces pour offrir davantage de possibilités de stages.



## EXPANSION DE NOS SERVICES

Nous continuons de travailler sans relâche pour trouver la meilleure opportunité d'expansion de notre programme de logements abordables avec services.

À tous les niveaux, cette année a été une année d'exploration. Nous avons consulté des spécialistes et des partenaires pour déterminer la meilleure façon d'aller de l'avant et d'élargir notre portefeuille de logements.

Tout en continuant à chercher, nous voulons réaffirmer notre engagement à fournir un meilleur accès à un logement sûr et avec services pour nos aînés, en français.

## ÇA PREND UN VILLAGE !

**Perspective d'avenir**
(témoignage de **Barbara Ceccarelli**)

*« Depuis que j'ai joint CAH en 2012, dix ans déjà, une de mes priorités a été de m'occuper de plus près de la gestion de notre programme de logement et de l'intégration de ce volet essentiel avec notre offre de services de soutien.*

*La synergie qui résulte de cette intégration accrue des dernières années est bien plus que la somme de nos deux programmes principaux!*

*Nous opérons aujourd'hui un modèle capable de répondre aux besoins de ceux qui veulent vieillir chez eux tout en restant connectés à la communauté. Le modèle CAH offre un chez-soi abordable, sécuritaire et en français, qui s'adapte aux besoins qui changent avec notre vieillissement.*

*Ce modèle avec approche intégrée a été la clé de notre succès dans la gestion des impacts de la pandémie ces deux dernières années. Il mérite une expansion! »*

# L'ANNÉE 2021-2022 DE CAH

**Notre année fiscale s'étendait du 1er avril 2021 au 31 mars 2022. Elle a donc commencé en pleine 3e vague.**

Se sont succédés: 3e vague, 2e dose de vaccin, 4e vague, Omicron, 3e dose...

## UNE CULTURE DE QUALITÉ

À CAH, comme dans le reste du monde entier, une fatigue de la compassion et envers les mesures sanitaires s'est faite ressentir. Il a fallu consacrer temps et énergie à maintenir nos hauts standards de sécurité, tout en gérant le bien-être et le confort de l'équipe et des clients. C'est grâce à la contribution de chacun qu'on a gardé le moral. Ça prend vraiment un village.

• **Gestion de la sécurité**
Tout au long de l'année, nous avons travaillé de façon très étroite avec les **Équipes de Santé Ontario**. Cette collaboration nous a donné accès à une foule de ressources ainsi qu'aux cliniques de vaccination.

CAH est très fier de son modèle de logement avec services qui a permis de traverser la pandémie avec un taux de contagion minime et aucun décès.

Au retour du temps des fêtes, lorsque la vague du très contagieux Omicron a amené quelques cas à la Place Saint-Laurent, une fois de plus, l'équipe a su se mobiliser rapidement pour retracer, isoler et protéger clients et employés.

• **Agrément Canada**
Dès janvier 2022, l'équipe lance officiellement le compte à rebours des préparatifs pour la visite d'Agrément prévue pour juin 2022. C'est l'occasion de passer tous ensemble en revue les processus et outils de travail, compte tenu des deux années de pandémie.

La valise pleine, les documents de voyage en ordre, et voilà que l'esprit du voyageur est ravivé pour les prochaines étapes du voyage.

## DES SERVICES BONIFIÉS

• **Gestion du stress**
Des ateliers de gestion de stress ont été offerts pour répondre aux besoins des clients et des employés. La reprise progressive des activités en présentiel, en suivant les recommandations de l'heure, a contribué a remonter le moral de tous ceux qui étaient doublement vaccinés (ce qui était le cas pour une majorité vers la fin juin 2021).

Alors qu'on recommençait à se voir en plus grands groupes lors des repas de Noël, il a tout de même fallu annuler les festivités du Jour de l'An quand le variant Omicron s'est pointé.

• **Rétroaction**
En 2021-2022, nous avons donc recommencé à sortir de notre isolement. Forts des leçons tirées de la pandémie, nous réalisons à quel point les échanges avec notre "village francophone" sont essentiels.

Le comité aviseur du Centre de vie active (CVA) a été mis en place. Dans un effort de mieux recueillir les suggestions et les commentaires, nous avons organisé un "Café du monde" avec les membres pour faire ressortir des propositions pour enrichir les activités du CVA.

Une nouvelle activité a vu le jour sous forme d'ateliers de dramathérapie. Un sondage de satisfaction a été administré aux clients. Une boîte à idées a été installée dans le lobby de CAH.

• **Notre avenir virtuel**
Grâce aux plateformes virtuelles,







nous apprécions être désormais accessibles à la communauté sans qu'elle ait à se déplacer. On réévaluera sous peu les possibilités de se greffer à d'autres joueurs plus solides dans la création d'une programmation virtuelle.

Le CVA s'est doté d'un microsite sous l'onglet CVA sur le site www.caheritage.org. Il offre un calendrier interactif qui facilite la diffusion des activités et une plateforme pour accroître l'engagement des membres.

## UNE VISIBILITÉ ACCRUE

• **De la belle visite !**
En novembre, nous recevions une visite presque qu'impromptue de la ministre Caroline Mulroney, accompagnée de l'adjointe parlementaire Natalia Kusendova. Elles sont venues pour voir les lieux, rencontrer plusieurs clients et nos stagiaires.

• **Avec la communauté**
Nous avons ressenti un grand vide dû aux annulations de nos activités intergénérationelles. Il est vital pour notre communauté de garder les liens entre tous les groupes d'âge. Vivement que nous puissions reprendre nos belles traditions (et en créer de nouvelles) avec les jeunes de niveau élémentaire, secondaire et universitaire. Merci tout de même pour les flocons décoratifs offerts par les Scouts de Toronto, qui ont grandement égayé nos salles durant les fêtes, ainsi que pour les cartes des élèves distribuées lors des repas de Noël.

• **Avec les partenaires**
Nous avons officialisé notre partenariat avec le **Collège Boréal** et poursuivi nos liens avec le **Collège La Cité** pour assurer la relève de nos préposés aux soins. Nous continuons d'offrir des ateliers en partenariat avec le **CFGT**. Nous avons développé une entente avec la **FARFO** pour des placements d'annonces dans leur magazine provincial *VIVRE+*.

• **Site CAH et médias sociaux**
Le nombre d'usagers du site de CAH continue d'augmenter. Le temps moyen de lecture par page a grimpé de 350%, indiquant un plus grand engagement. Le nombre d'abonnés Facebook a augmenté de 12%, et 400% plus de personnes que l'an dernier ont consulté notre profil sur Twitter.






## ÇA PREND UN VILLAGE !

**Perspective d'un stagiaire**
(témoignage de **Stéphane Mouly**)

*« J'étais un agent de bord pour Air Canada, mis à pied temporairement à cause de la pandémie. J'ai donc décidé de participer à la formation accélérée de préposés offerte par l'Ontario. Le domaine de la santé m'a toujours intéressé, et c'est important d'apporter un soutien aux aînés.*

*Les médias et la pandémie ont changé la perception des préposés et des personnes dans le domaine de la santé. Il y a beaucoup plus de respect et d'intérêt pour les personnes dans ce domaine.*

*Pour moi, c'est un accomplissement d'être capable de faire un stage avec un organisme comme CAH. C'est important et intéressant de mettre la théorie en action.*

*Place Saint-Laurent est un environnement intéressant parce que chaque résident a son propre appartement. J'aime voir les résidents chez eux. Voir leur appartement est comme ouvrir un livre d'histoire, unique à chaque personne sur son horizon, sa culture, ce à quoi ils s'attachent.*

*J'aime m'investir dans mon travail parce que ça fait une différence dans la journée des clients, et ils l'apprécient. »*

# CAH ET L'AGRÉMENT CANADA...

## Vaccinés pour le voyage...

Pour l'année 2021-2022, la gestion de la qualité des services de CAH passe par l'emphase sans relâche sur la sécurité des clients et des employés.

**Avril 2021**
L'année 2021-22 commence dans la 3e vague, mais les clients et employés de CAH sont armés de leur 1er vaccin contre la COVID.

**Juin 2021**
Vers la fin juin, beaucoup ont reçu leur 2e dose. On commence à permettre les activités intérieures en petits groupes de 10 personnes ou moins pour ceux qui sont doublement vaccinés.

**Novembre 2021**
Un atelier pour gérer le stress est offert aux clients.
Les résidents de Place Saint-Laurent et l'équipe de CAH reçoivent le vaccin contre la grippe.

**Décembre 2021**
Les repas de Noël de CAH rendent tout le monde de bonne humeur. On accepte les groupes plus nombreux, qui sont doublement vaccinés. Puis la vague d'Omicron annule tous les plans pour le Jour de l'An. Décourageant…

## L'évolution de l'Agrément Canada

En 2018, CAH choisissait de consacrer le temps et les ressources nécessaires pour se mesurer aux standards d'**Agrément Canada (AC)**.

**Mais qu'est-ce que l'Agrément Canada, au juste?** C'est un organisme indépendant**,** non gouvernemental et sans but lucratif, basé à Ottawa (avec des bureaux satellites à Montréal, Toronto et Bruxelles en Belgique). L'AC a développé au fil des ans des programmes d'accréditation complets maintenant reconnus dans le monde entier.

L'équipe de CAH s'est lancée dans la préparation de son "voyage d'Agrément", utilisant la métaphore du voyage pour aborder le processus d'agrément qui vise à déterminer ses points forts et ceux qui pourraient être améliorés. Nous sommes dévoués à l'amélioration continue de la qualité de nos services de soins de santé communautaire.



**1958**

**Le voyage d'Agrément est d'abord local.** Agrément Canada n'est pas né d'hier! Formé en 1958, il permet aux organismes canadiens de comprendre comment mieux utiliser leurs ressources, augmenter l'efficacité, améliorer la qualité et la sécurité et diminuer les risques.



**1970**

**Compagnons de voyage.** AC est ensuite reconnu par le **Conseil canadien des normes (CCN)**.

Établi en 1970, le CCN devient le chef de file et la voix du Canada en matière de normes et d'accréditation sur la scène nationale et internationale.

AC s'inscrit dans ce mouvement visant à protéger les Canadiens en s'assurant que produits et services répondent aux mêmes standards d'une mer à l'autre.



**1985**

**Visa international.** AC satisfait aussi aux exigences d'agrément de l'**International Society for Quality in Health Care (ISQua)**.

Établi en 1985, l'ISQua est basée à Dublin, en Irlande.

Un désir d'assurer des normes de qualité et sécurité se fait sentir globalement, dans le domaine des soins de santé.



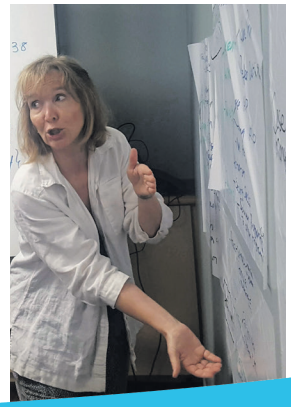
**1992**

**Visa intercontinental.** La réputation internationale de AC grandit avec la reconnaissance de son processus d'agrément par l'**Asia Pacific Accreditation Cooperation (APAC)**, initialement établie en 1992 en tant que forum pour les organismes d'accréditation des laboratoires.









# D'HIER À AUJOURD'HUI

**Janvier 2022**
Le retour des fêtes importe quelques cas de COVID à la Place St-Laurent, bien gérés et contenus.
La 3e dose du vaccin est administrée à CAH.

**Janvier 2022**
Les employés révisent les bons standards de port du masque N95.
CAH accorde des journées de congé-maladie additionnelles aux employés à temps partiel.

**Février 2022**
Les employés se testent deux fois par semaine pour assurer la sécurité de tous.

**Février 2022**
Les activités en petits groupes de gens doublement vaccinés reprennent à CAH.

**Mars 2022**
CAH continue de renforcer le port du masque dans les espaces communs de Place Saint-Laurent.













**2008**

**Nouveau guide de voyage.**
En 2008, AC lance son nouveau programme d'accréditation **Qmentum**, qui offre un cadre d'évaluation de la qualité en huit volets considérant: la population, l'accessibilité, la sécurité, la vie professionnelle, les services centrés sur le client, la continuité des services, l'efficacité (compétence) et l'efficience (optimisation des ressources).

**2015**

**Première sortie.**
CAH entreprend la première phase du procédé d'évaluation indépendante de l'Agrément Canada.

Il s'agit d'un exercice pour comprendre tout ce qu'implique la démarche de l'agrément, avant de prendre la décision de se lancer dans l'aventure, qui représente un engagement sérieux de la part des futurs accrédités à commettre temps et ressources.

**2017**

**Voyage à deux.**
En 2017, AC établit sa société affiliée, l'**Organisation de normes en santé (HSO)**.

HSO est le seul organisme au Canada et dans le monde entier à se concentrer uniquement sur l'élaboration de normes de services sociaux et de santé fondées sur des données probantes.

Le large éventail de programmes d'évaluation d'AC est propulsé par le HSO et adapté aux besoins locaux.

**2017**

**Le grand voyage.**
CAH choisit d'entreprendre la démarche du programme **Qmentum** de AC pour s'assurer d'adapter les meilleurs standards de soins communautaires.

Pour nous guider dans l'établissement des systèmes qui nous permettront de répondre aux standards d'AC, nous engageons une consultante experte. Elle sera notre agente de voyage pour naviguer dans les normes.

**2018**

**On s'envole.**
En juin 2018, CAH reçoit les visiteurs de l'Agrément Canada. À la fin de trois jours laborieux d'évaluation, l'équipe, les clients et les résidents de Place Saint-Laurent reçoivent les résultats dans la joie! Les efforts de tous sont récompensés. CAH obtient officiellement l'accréditation.

CAH est maintenant doté de bons outils pour évaluer l'évolution de ses efforts dans les années qui viennent.

**2022**

**Billet ouvert.**
AC est maintenant actif partout dans le monde. Plus de 15 000 établissements dans plus de 38 pays bénéficient de l'agrément d'AC et de ses ressources.

Depuis janvier 2022, CAH prépare sa valise en vue de la deuxième visite d'AC en juin 2022. La démarche lancée en 2018 était en quelque sorte un billet ouvert sur un reflexe d'amélioration continue des services de CAH.







# ALBUM-SOUVENIR 2021-2022
















# LA REPRISE A PERMIS LES RENCONTRES !

















# TÉMOIGNAGES SUR L'EXPÉRIENCE CAH

## L'IMPACT DES SERVICES DE SOUTIEN

La plupart de nos clients donnent leur rétroaction verbalement lors des discussions ou lors de leur réévalutaion avec les gestionnaires de cas qui font le suivi de leur dossier. Il arrive aussi que nous recevions de belles surprises par courriel. En voici quelques-unes.

*« Chères Junie et Clarisse. Merci beaucoup pour toute votre aide. J'espère que vous savez à quel point je l'apprécie. Hayley a fait un excellent travail et je suis sûre qu'elle sera un atout précieux pour votre merveilleuse équipe. Encore une fois, merci beaucoup pour votre aide. »* — **Suzanne**

*« Bonjour Clarisse et Junie. Un grand merci à vous et à votre personnel pour avoir organisé la clinique de vaccination du 19 mai 2022. Charles et moi étions bien impressionnés par l'ordre et la discipline de votre organisation. Cela nous fait chaud au cœur, merci encore une fois. »*
— **Charles et Habeeba**

*« Bonjour Julie. Merci pour votre courriel. Je n'ai que de bonnes choses à dire de votre service et de Frida. »* — **Jean Pierre**

*« Bonjour Junie. J'apprécie vraiment toute l'aide que vous nous rendez à Hermine et moi, toi et ton aimable équipe. »*
— **Maggie**

*« Bonjour Junie. Merci pour toute l'aide que vous nous avez apportée ces derniers temps. Cela signifie beaucoup pour nous. »* — **Nick**

## LES SONDAGES PARLENT

Nous avons administré un **sondage de satisfaction** auprès de nos clients en janvier 2022. Ceci nous a permis de voir la perception de nos services deux années après le début de la pandémie. En voici quelques extraits.

• 89% des répondants disent que les programmes et services ont aidé à améliorer leur santé et leur bien-être.
• 92% se sentent à l'aise de parler au personnel pour tous problèmes ou toutes préoccupations.
• 95% des répondants affirment que le personnel respecte leur vie privée et leur dignité.
• 87% disent que CAH fournit un environnement sécuritaire.
• 92% affirment que le personnel est amical, courtois et gentil avec eux.
• 94% des répondants savent à qui s'adresser s'ils ont besoin d'information ou si un problème doit être réglé.

Nous avons également fait un petit **sondage auprès des aidants naturels** de quelques clients pour voir leur perception, vue de l'extérieur.

• 100% des répondants se sont dit contents de la gestion de la pandémie par CAH. Plusieurs préfèrent le maintien du port du masque à l'entrée et dans les couloirs.
• 100% des répondants aidants se sont dit confiants des habitudes sanitaires des employés de CAH, et comptent sur nous pour continuer de promouvoir les bonnes habitudes.

C'est noté!

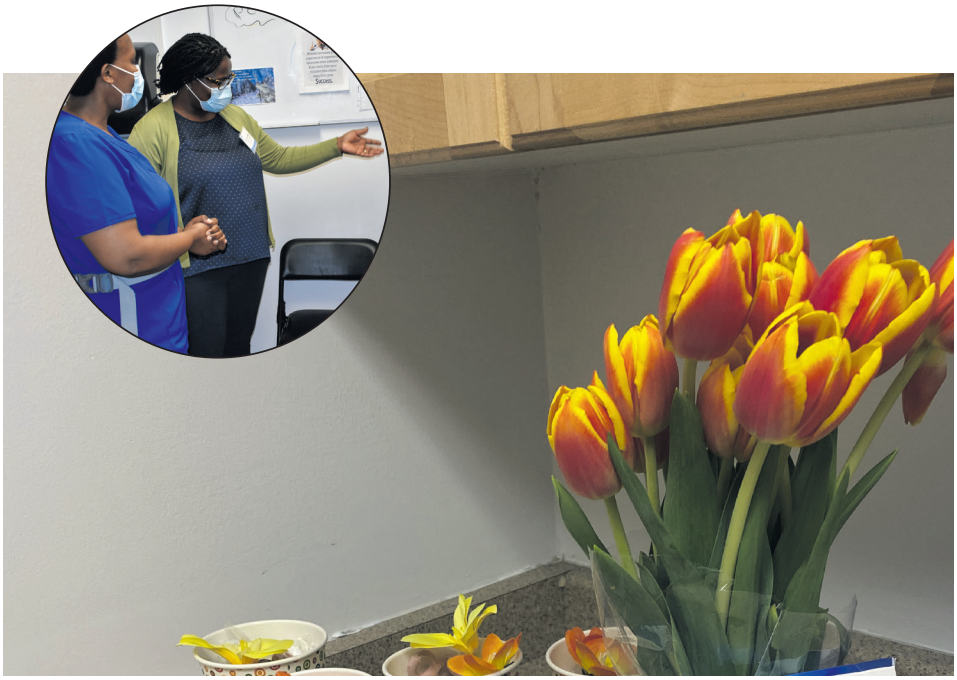
## EN COMMUNAUTÉ

Nous avons reçu cette année la visite de la ministre Caroline Mulroney, accompagnée de l'adjointe parlementaire Natalia Kusendova. Voici ce qu'elle en disait sur Twitter: *« Depuis plus de 40 ans, les Centres d'Accueil Héritage se dévouent au bien-être des aînés francophones du Grand Toronto. Ils s'affairent constamment à ajouter à leur offre de service pour répondre aux besoins des aînés. C'était un plaisir de finalement faire une petite saucette! »*









## APPRÉCIATION À L'INTERNE

La majorité des commentaires que l'on reçoit se font de bouche à oreille. Dans le feu de l'action, on oublie de les noter. CAH s'est donc doté en mars dernier d'une nouvelle boîte à idées, installée bien en vue dans le lobby de Place Saint-Laurent.

Nous espérons que cette boîte bleue (rien à voir avec le recyclage, ni Poste Canada!) nous permettra dans la prochaine année de recueillir davantage de commentaires et de suggestions des clients, résidents et employés.

Il y a de beaux moments qui se passent à l'interne, qui témoignent de l'expérience de travail de l'équipe de CAH. Par exemple, le 19 mai est la **Journée des préposés aux bénéficiaires** (que nous appelons préposés aux soins, ou PSW en anglais).

C'est l'occasion parfaite pour la direction de souligner son appréciation pour le travail de ces personnes dont on a enfin reconnu l'importance durant la pandémie.

Cette année, nous avons surpris nos préposés avec un petit coin gâteries pour leur pause-café.

## ÇA PREND UN VILLAGE !

**Perspective de la direction**
(Journée des préposés aux soins)

*« Merci du fond du coeur à tous les préposés aux soins qui ont été les premiers en ligne pour bien prendre soin de tous en général, et des aînés en particulier!*

***Merci pour:***
*... votre professionalisme*
*... votre dévouement*
*... votre courage*
*... votre sourire*
*... vos petits mots gentils*
*... votre patience*
*... votre expertise*

*Vous êtes les experts dans ce domaine. Ce n'est qu'avec vous qu'on peut continuer à améliorer nos pratiques. Merci donc de votre leadership!*

*Vous êtes à la base, sur le front. Sans vous, c'est toute une qualité de vie et de soins qui partent. »*







# LES COLLECTES DE FONDS DE CAH

**La pandémie a continué d'affecter l'univers des collectes de fonds. Durant l'année 2021-2022, CAH a dû s'en remettre entièrement aux moyens virtuels et au bouche-à-oreille pour diffuser ses campagnes de financement.**

Il est clair que nos collectes reposent sur notre beau village entier. Or, cette deuxième année sans événements en présentiel, pour raviver l'esprit de communauté et partager nos défis et succès, s'est fait sentir.

Nous sommes reconnaissants envers les loyaux donateurs qui n'ont pas perdu de vue les besoins des aînés francophones les plus démunis du Grand Toronto, tel le **Club Richelieu Toronto**. Par ailleurs, grâce à plusieurs dons in memoriam tout à fait inattendus, nos collectes de fonds ont recueilli un montant total supérieur à l'an dernier!

## ANNULÉS: RENDEZ-VOUS AU 19e TROU ET DÉFI-TORONTO

Nos traditionnelles collectes de fonds interactives nous apportaient beaucoup de joie... et d'argent. Encore une fois annulé, le populaire **Tournoi de golf Gilles-Barbeau** qui se déroulait dans une ambiance intime et joyeuse. Même chose pour le **DÉFI-TORONTO**, organisé par la Ville de Toronto, qui nous faisait prendre l'air avec les autres organismes dédiés aux aînés.

L'avenir de ces deux événements reste à confirmer, mais CAH réfléchit aussi à d'autres options de collecte de fonds. Par exemple, il existe maintenant des plateformes fantastiques qui facilitent grandement l'organisation des encans silencieux numériques. Tentant!

## QUAND ÇA NOUS CHANTE

Notre précieux partenariat avec l'ensemble vocal **Les voix du coeur** pour le **Partage de Noël** continue, malgré le fait qu'encore une fois, nous n'avons pu assister à leur spectacle de Noël en personne.

Cette année, les Voix du coeur ont généreusement accepté d'enregistrer un spectacle juste pour notre bénéfice, pour nous permettre de créer un 2e Sing-Along en appui au Partage de Noël.

Les choristes ont chanté en décembre devant la caméra. CAH s'est ensuite occupé d'ajouter les paroles au bas de la vidéo. Et nous avons tous pu chanter à tue-tête avec les choristes, bien en sécurité dans notre salon! Depuis, plus de 389 personnes ont profité du Sing-Along sur YouTube.

Cette année, notre généreuse communauté nous a donné presque qu'autant, soit 7 589 $, incluant un don collectif de 980 $ fait par les choristes des Voix du coeur! Quelle belle collaboration!

Grâce aux fonds recueillis pour notre Partage de Noël, bon an mal an, près de 90 aînés reçoivent de l'aide.



La vie est pleine d'imprévus qui peuvent occasionner des dépenses supplémentaires désastreuses pour le budget des plus démunis.

La communauté sait qu'elle peut compter sur CAH pour identifier parmi ses clients, à la Place Saint-Laurent ou ailleurs dans Toronto, ceux qui se retrouvent devant ce genre d'épreuves. Nul ne devrait avoir à choisir entre bien se soigner et bien manger...







Cette aide vient sous forme de coupons d'épicerie pour compenser les dépenses imprévues de produits de première nécessité tels lunettes, appareils auditifs, dentiers ou chaussures adaptées. Il y a aussi les objets du quotidien qui améliorent le confort de chacun: chaussettes anti-dérapantes, tensiomètres, pèse-personne, produits pour incontinence, alèses pour matelas, thermomètres, aspirateurs, et même frais de vétérinaires pour prendre soin de nos animaux domestiques.

## NOS BAILLEURS DE FONDS ET DONATEURS

Nous remercions les bailleurs de fonds qui renouvellent concrètement chaque année leur confiance en nous. **Santé Ontario Toronto,** la **Ville de Toronto (Services de soutien et aide au logement et Services communautaires)**, **Charités catholiques, Santé Ontario Est**, le **Programme d'aide au logement communautaire de l'Ontario** et le **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario**.

## DONS DE TEMPS

Les dons en temps offerts sont tout aussi importants! Par exemple, on estime qu'il a fallu plus de 600 heures de bénévolat aux Voix du coeur pour créer le Sing-Along!

La Place Saint-Laurent compte son lot de bénévoles qui rendent la vie plus agréable à leur communauté en organisant des activités, en distribuant du matériel récréatif, en prenant soin des plantes, en s'impliquant dans les comités aviseurs.

Nous sommes aussi reconnaissants pour tout le travail des administrateurs de CAH, qui nous soutiennent de leur temps et de leur expertise.

Nous n'avons pu remercier tous ces bénévoles en personne depuis deux ans. Une autre tradition que nous avons bien hâte de reprendre.

## UN NOUVEL OBJECTIF EN VUE

En 2019, nous avions réussi à mobiliser notre communauté pour recueillir les 32 000 $ requis pour l'achat d'une nouvelle fourgonnette. Pour souligner notre 45e anniversaire qui arrive à grands pas, nous considérons sérieusement refaire notre terrasse arrière pour permettre à nos clients et visiteurs de se retrouver en toute sécurité. À suivre!





## ÇA PREND UN VILLAGE !

### Perspective d'une bénévole

(témoignage de **Joyce Irvine**)

*« J'étais collègue de Gérard Parent lorsque nous travaillions au ministère de la Santé. Quand il est devenu directeur de CAH, il m'a approchée pour devenir membre de l'organisme et participer à ses activités. Diane St-Pierre, qui en était alors présidente, m'a convaincue de me joindre au CA.*

*J'ai toujours travaillé en français. Ma famille, qui a immigré au Canada de la Hollande, a toujours valorisé les langues. Puis, ma première enseignante franco-ontarienne m'a donné l'amour de la langue française. J'ai éventuellement fait carrière dans la fonction publique, aux services en français et en traduction.*

*Quand le temps de la retraite est venu, je voulais garder les liens avec la communauté francophone. Être membre du CA d'un organisme comme CAH, au service des aînés francophones, était si naturel. De plus, c'est le genre de bénévolat idéal pour utiliser toute mon expérience en gestion, analyse de politiques et mise sur pied de programmes.*

*J'ai un jour réalisé que si Trump peut être président, je peux bien travailler sur un CA et contribuer autant que les jeunes! On peut être utile et avoir des responsabilités à tout âge. »*

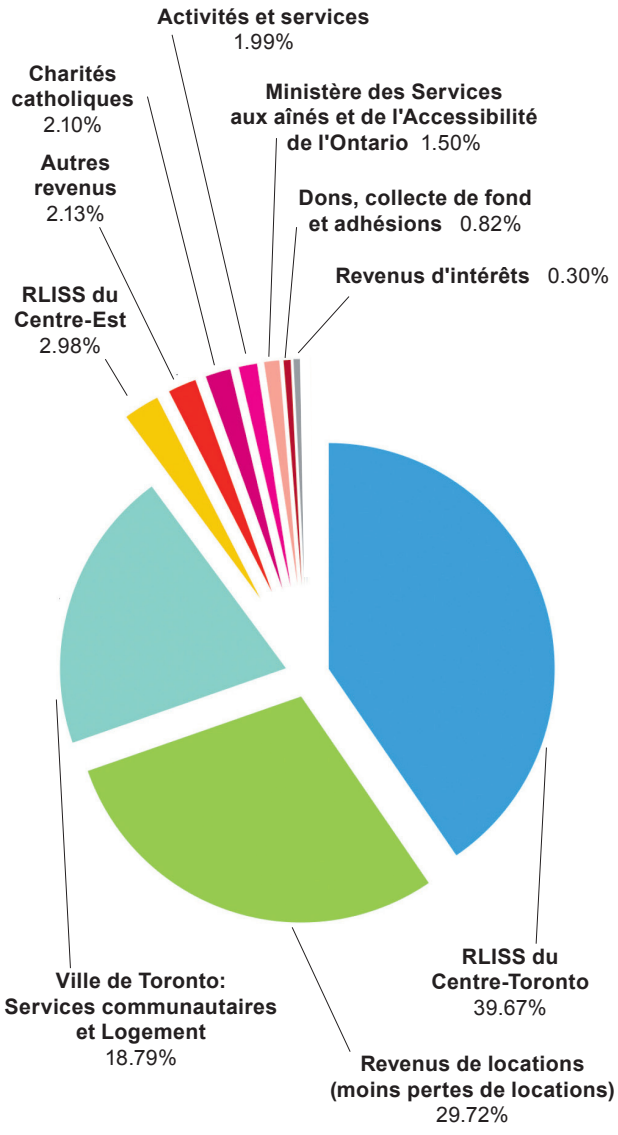
# NOS ÉTATS FINANCIERS 2021-2022

Vous pouvez consulter les états financiers détaillés en tout temps sur notre site web **www.caheritage.org** sous la rubrique PUBLICATIONS.

| **ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE** au 31 mars 2022 ($) | **2022** | **2021** |
|---|---|---|
| **ACTIF** | | |
| **Court terme** | | |
| Encaisse | 92 496 | 319 950 |
| Obligations et intérêts courus | 438 036 | 441 520 |
| Subventions gouvernementales à recevoir | 62 470 | 65 221 |
| Débiteurs | 94 722 | 63 603 |
| Frais payés d'avance | 34 200 | 13 920 |
| | 721 924 | 904 214 |
| **Immobilisations corporelles** | 1 094 311 | 1 116 846 |
| **Placement à long terme** | | |
| Encaisse obligations et autres réserves pour remplacement (restreint) | 1 094 858 | 1 094 858 |
| | **2 911 093** | **3 115 918** |
| **PASSIF et ACTIF NET** | | |
| **Court terme** | | |
| Créditeurs et frais courus | 433 588 | 445 866 |
| Apports reportés | 18 812 | 23 214 |
| Dépôt relatif aux loyers | 38 650 | 40 962 |
| Dette à long terme | 297 416 | 325 083 |
| | 788 466 | 835 125 |
| **Actif net (insuffisance)** | | |
| La Place Saint-Laurent (non affectés) | 376 952 | 350 782 |
| La Place Saint-Laurent (affectés à l'interne) | 280 401 | 474 507 |
| Services de soutien communautaire | 0 | 0 |
| Centres d'Accueil Héritage | 370 416 | 360 646 |
| Réserve pour remplacement | 1 094 858 | 1 094 858 |
| | 2 122 627 | 2 280 793 |
| | **2 911 093** | **3 115 918** |

## BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES SOURCES DE REVENUS

du 1er avril 2021 au 31 mars 2022



| ÉTAT DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS<br>au 31 mars 2022 ($) | 2022 | 2021 |
|---|---|---|
| **REVENUS** | | |
| **Subventions gouvernementales** | | |
| RLISS du Centre-Toronto (Santé Ontario Toronto) | 1 614 090 | 1 698 130 |
| RLISS du Centre-Est (Santé Ontario Est) | 121 100 | 108 064 |
| Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario | 61 200 | 45 717 |
| Ville de Toronto: Services communautaires et Logement | 764 250 | 770 156 |
| Emploi et Développement social Canada | 0 | 13 400 |
| **Autres subventions** | | |
| Charités catholiques | 85 349 | 85 313 |
| Activités et services | 80 912 | 75 780 |
| Revenus de locations | 1 209 857 | 1 232 892 |
| Pertes de location | (811) | (6 710) |
| Dons, collecte de fonds et adhésions | 33 345 | 21 310 |
| Revenus d'intérêts | 12 305 | 19 650 |
| Autres revenus | 86 726 | 55 815 |
| | **4 068 323** | **4 119 517** |
| **DÉPENSES** | | |
| Mauvaises créances | 1 193 | 2 344 |
| Télédistribution (câble) | 33 940 | 33 569 |
| Gas naturel | 52 747 | 49 089 |
| Électricité | 101 596 | 106 335 |
| Eau | 72 234 | 70 815 |
| Entretien et réparation | 479 604 | 470 808 |
| Sécurité (Garda) | 208 208 | 207 825 |
| Intérêts sur l'emprunt hypothécaire | 8 472 | 9 320 |
| Centre alimentaire et activités de programmes | 89 212 | 63 639 |
| Fournitures relative aux programmes | 36 302 | 39 897 |
| Loyer | 88 087 | 84 301 |
| Dépenses campagnes de fonds | 0 | 0 |
| Salaires et avantages sociaux | 1 988 099 | 2 029 709 |
| Publicité et promotion | 11 565 | 13 714 |
| Formation | 6 205 | 73 827 |
| Assurance | 59 722 | 46 900 |
| Bureau et général | 49 792 | 53 738 |
| Matériel de bureau | 127 299 | 121 509 |
| Téléphone | 35 502 | 45 178 |
| Réunions et déplacements | 14 015 | 13 106 |
| Honoraires professionnels | 233 834 | 257 892 |
| Frais bancaire | 1 919 | 1 992 |
| Amortissement des immobilisations | 22 535 | 11 267 |
| Dépenses faites par la réserve | 504 407 | 267 682 |
| | **4 226 489** | **4 074 456** |
| Surplus ou déficit avant affectation | (158 166) | 45 061 |
| Ajustement pour la déclaration d'information annuelle pour exercice antérieur | 0 | 0 |
| Affectation à la Place St-Laurent | 300 000 | 290 487 |
| Affectation à la réserve | (300 000) | (290 487) |
| **SURPLUS ou (DÉFICIT)** | **(158 166)** | **45 061** |



# NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021-2022



**Colette Raphaël**
ADMINISTRATRICE/
PRÉSIDENTE



**Joyce Irvine**
ADMINISTRATRICE/
VICE-PRÉSIDENTE



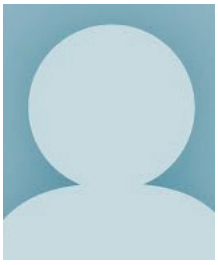
**Denis Frawley**
ADMINISTRATEUR



**Geneviève Grenier**
ADMINISTRATRICE



**Sylvie Lavoie**
ADMINISTRATRICE/
TRÉSORIÈRE



**Carmelle Salomon-Labbé**
ADMINISTRATRICE/
SECRÉTAIRE



**Julia Ballerio-Dupé**
ADMINISTRATRICE



**Pierre Gravel**
ADMINISTRATEUR



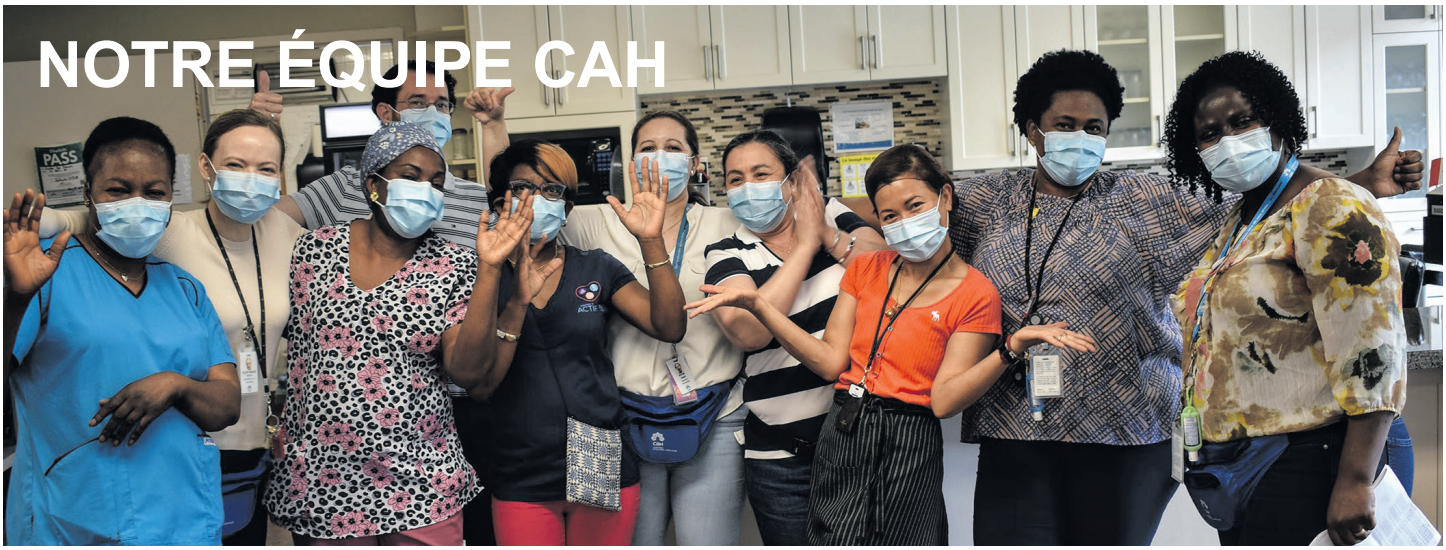
**Safia Fakim**
ADMINISTRATRICE








# NOTRE ÉQUIPE CAH



**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

**Brunhyda Wete**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Céline Carley**
CHAUFFEUR
SERVICE DE JOUR OSHAWA

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

**Dale Khelifa**
ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

**Danielle Tchamba**
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

**Donatile Ishimwe**
PRÉPOSÉE - ENTRETIEN

**Dushko Ristov**
SURINTENDANT

**Emmeline Bellerive**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Fabrice Bareille**
ANIMATEUR - SERVICE DE JOUR

**Farida Konaté**
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

**Frida Ndereyimana**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Géta Maftei**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Haley Walton**
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

**Jean-Claude Legault**
CHAUFFEUR

**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

**Mbelu Ndiadia**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Mia Rakotoasimbola**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Micheline Meya**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

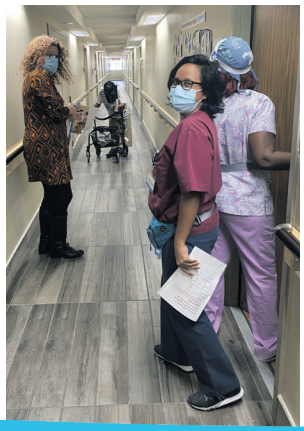
**Nathalie Binti Saidi**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Octavie Dwasma**
PRÉPOSÉE AUX SOINS

**Samuel Sabourin**
GESTIONNAIRE DE CAS

**Toa Pierré**
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE












CAH

AGRÉÉ
ACCREDITATION AGREMENT
CANADA

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
www.twitter.com/CAHdepuis40ans

**www.caheritage.org**