



RAPPORT D'IMPACT 2023

Depuis 45 ans ensemble, en français!

TABLE des MATIÈRES

3	Carte stratégique de CAH 2019-2024
4-5	Message conjoint de la présidence et de la direction générale
6	Logement avec services
7	Aide à domicile
8	Aide à la navigation
9	Service de jour
10-11	Notre Centre de vie active
12-13	Nos collectes de fonds et nos bénévoles
14-15	Nos états financiers 2022-23
16-17	Notre conseil d'administration 2022-23
18-19	Notre équipe 2022-23



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



MESSAGE CONJOINT DE LA PRÉSIDENTE



Denis Frawley
PRÉSIDENT



Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Fabien Schneider
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT



Enthousiasmé par les excellents résultats de notre dernière accréditation avec mention d'honneur d'Agrément Canada, notre conseil d'administration (CA) a été très occupé au cours de l'année écoulée.

Une nouvelle législation régissant la gouvernance des organisations sans but lucratif est entrée en vigueur en 2021. Nous avons jusqu'à l'automne 2024 pour mettre à jour nos documents administratifs et nos lettres patentes. Le CA a donc investi temps et ressources afin d'apporter les changements nécessaires pour que nos documents soient conformes aux nouvelles exigences légales.

DEPUIS DÉJÀ 45 ANS

Puisque nous venions de réviser toutes nos politiques et procédures en préparation de l'Agrément, nous étions bien préparés pour aborder la révision de nos statuts. Nous avons apprécié l'occasion de faire le point sur notre gouvernance alors que nous célébrons notre **45e anniversaire**. Hé oui, déjà 45 ans! Nous nous plongeons maintenant dans l'organisation de nos festivités du **16 novembre prochain** à Toronto. Retenez cette date!

Nous nous réjouissons d'avance de vous retrouver et de célébrer nos réalisations, ainsi que de partager notre enthousiasme pour l'avenir.

ENSEMBLE, EN FRANÇAIS

Notre travail de révision nous a tout naturellement amené à discuter de la meilleure façon de nous connecter avec les membres de CAH, tout au long de l'année et sur différentes plateformes. C'était une demande très claire de nos membres lors de l'Assemblée générale annuelle 2022. Comment pouvons-nous mieux nous connaître et rester à l'écoute?

Le CA s'est donné pour priorité de créer autant d'occasions que possible de se présenter à ses membres. Nous vous avons retrouvés au premier **Cocktail du CA** offert en septembre dernier, nous vous avons rencontrés lors des repas de fêtes à CAH, nous avons marché avec vous lors du Défi Toronto 2023. Nous sommes déterminés à poursuivre dans cette voie.

Nous reconnaissons qu'un élément clé du succès de CAH est son lien avec la communauté et la contribution exceptionnelle de certains individus au fil des ans. C'est

pourquoi nous avons fait en novembre un appel pour notre première **nomination de membres honoraires** pour leurs grands services rendus à CAH. Cette année, nous serons en mesure de donner ce titre à trois personnes. L'appel aux nominations se fera désormais à chaque année.

Nous sommes également fiers d'annoncer que nous avons pu adopter la déclaration de reconnaissance des territoires propre à CAH. Un petit pas sur le chemin de la réconciliation, mais il n'en reste pas moins important.

Nous sommes impatients d'investir temps et ressources en 2023-24 pour lancer des initiatives relatives à l'équité, à la diversité et à l'inclusion à CAH. Nous travaillerons avec l'équipe et veillerons à nous engager auprès de notre communauté pour partager le processus et le rendre véritablement inclusif.

Alors que nous nous préparons à démarrer dans notre exercice

ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

de planification stratégique 2024-2028, nous vous invitons à prendre connaissance des opportunités d'engagement que nous offrons. Nous voulons connaître votre avis, car nous avons encore un long chemin à parcourir ensemble.

NOS DÉFIS

Partout, le secteur des soins de santé est confronté à d'énormes défis. Il est largement reconnu que l'année 2022 a été une année de crise. Une main-d'œuvre surchargée et sous-payée a dû une fois de plus mettre à l'épreuve sa résilience et son engagement pour faire face à la reconstruction post-pandémique.

Le système de santé lui-même a subi des transformations majeures, et notre équipe s'est engagée dans ce travail pour s'assurer que les nouvelles équipes de santé de l'Ontario honorent leurs responsabilités et leur engagement envers les services en français. Nous travaillons présentement à la mise en œuvre d'un système de navigation dédié aux francophones, pleinement intégré dans les continuums de soins et services offert par les équipes santé de l'Ontario.

Bien que l'année écoulée nous ait enfin permis de remplir des postes clés et de compter sur une équipe complète et dynamique, le recrutement n'a jamais été aussi difficile.

La pénurie de ressources humaines dans le système de santé est un défi national et nous

l'avons ressentie encore plus fortement en raison du manque extrême de ressources humaines francophones dans le secteur.

Nous reconnaissons l'importance et la réussite de notre partenariat avec les établissements d'enseignement post-secondaire de langue française, qui nous a permis d'avoir accès à des candidats qualifiés et de contribuer à leur expérience de formation pratique.

Nous avons également investi du temps et des ressources dans des stratégies de fidélisation qui nous permettent de prendre soin de notre personnel et de le retenir. Nous avons été en mesure d'améliorer notre plan d'avantages sociaux et de renforcer notre capacité de détection et de gestion des talents. La contribution de l'équipe a été essentielle à la réussite de notre travail. Nous avons hâte de mettre en œuvre et d'intégrer ces stratégies en 2023-24.

Nous avons également travaillé sur la sécurité et la santé psychologique sur le lieu de travail. Notre équipe nous a donné une rétroaction sur l'impact des micro-agressions sur le lieu de travail qui contribuent à l'épuisement physique et moral.

Nous allons cette année nous lancer dans un programme complet qui abordera les questions relatives aux micro-agressions ainsi que les stratégies pour y faire face.

Cette année, nous avons stratégiquement investi dans la formation de notre personnel de première ligne pour soutenir leurs compétences de communication et de techniques de désescalade pour interagir plus efficacement avec les clients qui vivent avec un diagnostic de santé mentale. Nous avons également suivi un atelier pratique utilisant la technologie pour permettre aux participants d'expérimenter certains des défis auxquels sont confrontées les personnes atteintes de démence. Le programme de formation continue et de développement a été très apprécié et nous aurons la satisfaction de continuer à investir dans ce projet pratique.

CAH a participé à une étude nationale visant à développer des outils et des techniques pour parler efficacement de santé mentale et de bien-être avec les personnes âgées et leurs aidants. L'étude est en cours et notre équipe a l'honneur de représenter le point de vue francophone dans ce domaine.

UNE BELLE ANNÉE DEVANT NOUS

Bien entendu, nous sommes toujours à la recherche d'opportunités pour élargir notre offre de services et surtout de logements abordables avec services de soutien.

Nous nous réjouissons de nous engager en 2023-24 avec tous nos membres pour une année de célébration et de planification.

LOGEMENT AVEC SERVICES

CAH est très fier de son modèle de logement abordable avec services de soutien. L'organisme est conscient de l'impact qu'il a depuis **45 ans** sur des centaines d'aînés francophones qui, grâce à ce modèle, ont un chez soi, au sein d'une communauté où ils souhaitent vieillir en toute sécurité.

LE MODÈLE CAH

Le bâtiment de la Place Saint-Laurent (PSL) appartenant à notre corporation comprend **135 appartements**, dont **100** sont subventionnés (**24 par les Centres d'Accueil Héritage**, et 76 par la Ville de Toronto). Les 35 autres sont disponibles au bas prix du marché.

SERVICES DE SOUTIEN HÉRITAGE

CAH favorise une approche flexible pour faciliter un vieillissement indépendant. Les locataires de PSL y vivent longtemps et leurs besoins évoluent avec l'âge.

C'est pourquoi notre organisme propose aux locataires de 55 ans et plus de bénéficier de Services de soutien Héritage (SSH).

L'éligibilité à ce programme est déterminée par l'évaluation standardisée de l'autonomie fonctionnelle des individus tenant compte de la capacité physique et/ou cognitive ainsi que des souhaits et buts de chacun.

Cette évaluation détermine le niveau de soutien dont les clients ont besoin pour continuer à vivre confortablement et en toute sécurité, chez eux.

En 2022-23, **57 clients** ont bénéficié des SSH.

Les clients peuvent aussi profiter de repas chauds du midi et du soir dans la salle à dîner, de manière conviviale, favorisant la socialisation et la bonne nutrition.

Cette année, la cuisine de CAH a servi **4 755 repas**.

Certains résidents reçoivent aussi des appels et des visites de sécurité, 24/7, en complément selon leurs besoins.

30% des clients qui reçoivent nos services de soutien ont pu choisir de vieillir chez eux sans être référés aux soins de longue durée par manque

d'options. Ceci en dit long sur l'impact de notre modèle.

36% des résidents de PSL peuvent vivre en autonomie chez eux et rester engagés dans la communauté) avec un diagnostic de démence et ce, grâce aux services de soutien offerts par CAH.

Témoignage

Pristine, une nouvelle locataire depuis février m'a dit que son arrivée à CAH avait transformé sa vie. Elle vivait auparavant dans une résidence trop chère pour son revenu, où elle se sentait déconnectée socialement. À PSL, elle a pu rétablir des liens sociaux depuis longtemps perdus et réinvestir dans son bien-être tout en s'exprimant en français.

Elle était très heureuse de pouvoir partager son expérience avec moi. Aujourd'hui elle participe aux activités du Service de jour et du Centre de vie active, et nous la voyons socialiser lors des pauses-café et dans les couloirs.

Fabien Schneider
Directeur adjoint de CAH

Depuis désormais 45 ans, CAH est le seul fournisseur de logement abordable avec services de soutien dédié aux aînés francophones du Grand Toronto.



AIDE À DOMICILE

QUALITÉ DE VIE

Tous les ans, CAH investit dans l'amélioration des lieux et de l'accessibilité pour rendre la vie des locataires plus agréable et sécuritaire, et pour être en conformité avec les standards d'Agrément Canada.

CAH s'active à l'amélioration des appartements afin de les adapter au fur et à mesure que les besoins des locataires évoluent. **77% des unités** sont maintenant équipées de portes automatiques et **33% des salles de bain** disposent d'une baignoire adaptée pour en faciliter l'accès.

Les espaces communs bénéficient de la même attention. CAH vient de rénover la terrasse pour que l'on puisse profiter de l'été et de ses BBQ tout en restant en sécurité.

CAH a rendu disponible **18 lots** de jardin communautaire à ses résidents au pouce vert.

L'aide à domicile (AAD) offerte par CAH favorise l'activation physique et/ou cognitive, encourageant la participation du client pour un vieillissement actif.

En 2022-23, l'équipe de CAH a fourni **4 580 heures** de service d'aide à domicile en français, sur un territoire allant du boulevard Lake Shore jusqu'à l'avenue Steeles, et de Jane/Weston jusqu'à Morningside.

En recevant des services à domicile, les clients de CAH sont encouragés à rester autonomes et aussi indépendants que possible.

Les visites régulières de notre équipe de préposées aux soins sont une opportunité de recevoir un peu d'aide pour entretenir son chez soi et rester actifs, toujours en français.

Les études le confirment, le souhait le plus cher des aînés est de pouvoir rester dans leur domicile le plus longtemps possible.

Outre les visites à domicile, les appels de sécurité permettent à l'équipe de garder contact avec les clients plus frêles ou isolés.



Cette année, l'équipe a effectué **10 996 appels de sécurité** pour prendre des nouvelles des clients.

Notre service de transport a aussi contribué à la mobilité de nos clients en communauté. Il permet d'offrir des accompagnements, notamment pour les suivis médicaux dans la ville.



AIDE À LA NAVIGATION

Le programme d'aide à la navigation, par l'intermédiaire de nos gestionnaires de cas, aide les personnes adultes francophones (clients et aidants) à naviguer le système de santé ainsi que celui des aides sociales et des services de soutien.

Le travail s'effectue dans un climat de confiance. Nulle demande n'est trop petite. Que ce soit pour nous ou pour un être cher, plus l'on est informé, moins l'on est stressé.



En 2022-23, **296 clients** ont bénéficié de nos services pour naviguer le système de santé. Plus de **100 évaluations** ont été faites dans l'année par les gestionnaires de cas lors de leur rencontre avec des clients. Ces évaluations constituent

la base de nos plans de soins et services personnalisés. Les plans sont évalués régulièrement et adaptés au besoin lors des visites de l'équipe de soutien.

Les gestionnaires de cas maintiennent des relations avec les intervenants du système de santé (médecins, organismes en santé communautaire, parents et amis) afin que les personnes âgées s'exprimant en français soient référées à CAH.

VISIBILITÉ DE CAH

Nous sommes la voix francophone de la ligne d'assistance pour aînés de Toronto (**Toronto Seniors Helpline**). Cette année, **45 clients** ont été identifiés et nous ont été référés à travers ce portail d'accès. Grâce aux intervenants de CAH, ceux qui appellent ont accès aux services de dépistage et d'aiguillage en français.

En 2022-23, nous avons connu une augmentation de notre visibilité en ligne de **28%** du nombre d'utilisateur de notre site et de **240%** des visites sur notre page Facebook.

LE SONDAGE de satisfaction

Le **sondage annuel de satisfaction** des clients a été réalisé en mars 2023. Cette année, le taux de réponse a été de **81%**. Nous sommes très fiers de ce résultat, et reconnaissants pour la contribution des répondants.

C'est grâce à ces échanges que nous sommes en mesure d'identifier des opportunités d'amélioration de nos services et de célébrer l'excellent travail de notre équipe.

100% des participants ont dit être *Tout à fait d'accord* ou *D'accord* à la question «*Je recommanderais CAH à d'autres personnes nécessitant un service.*»

94% approuvaient l'énoncé «*Je me sens à l'aise d'exprimer mon opinion et mes sentiments au sujet de mes soins, des programmes et des services.*»

87% affirmaient «*Je suis encouragé et aidé à maintenir ou améliorer mon niveau d'autonomie.*»



SERVICE DE JOUR

Le Service de jour (SDJ) de CAH est un programme d'activation physique et cognitive ainsi que de socialisation, offert en français aux aînés en perte d'autonomie cognitive à Toronto et à Oshawa.

Le programme est aussi un outil de soutien offrant un répit aux aidants et aux familles de ceux qui vivent avec la démence en communauté.

Témoignage

Nous souhaitons partager avec vous un paragraphe du courriel envoyé par la fille d'un client de la communauté qui vient 4 fois par semaine au Service de jour.

Elle dit: «Je prends aussi cette occasion pour remercier toute l'équipe du Service de jour et le chauffeur qui vient le chercher. Vous avez changé la vie de mon père et sans vous, je ne pourrais pas le garder avec moi. Ensemble, nous avons donné une chance à mon père de vivre une belle vie. Merci énormément pour tout le travail que vous faites.»

L'équipe de CAH

La programmation est organisée et fournie par des animateurs professionnels dans un environnement chaleureux et sécuritaire.

Quand on entend les rires et les cris de joie fuser des locaux du SDJ, on sait que les clients sont une fois de plus engagés dans une activité énergisante: musicothérapie, zoothérapie, activation physique et cognitive, jeux de groupes et casse-tête individuels.

En 2022-23, **47 personnes** ont bénéficié du SDJ à Toronto et à Oshawa. Une aide bienfaitrice qui a un impact direct et tout aussi important sur la qualité de vie des familles. **36%** des clients qui bénéficient du programme à Toronto habitent dans la communauté, **64%** des clients résident à PSL.

CAH offre le transport aux clients dans le besoin pour qu'ils puissent se rendre au SDJ.

La programmation du Service de jour est un élément clé pour garder les individus qui vivent avec la démence dans la communauté et éviter l'institutionnalisation précoce.



Nos intervenants travaillent aussi pour soutenir les aidants et les familles de nos clients dans la gestion du stress lié à leur charge de responsabilité. Ils leur facilitent l'accès à des ressources de formation et de réseautage qui aident à briser l'isolement qu'ils vivent.

Le Service de jour de CAH apporte un répit nécessaire aux aidants conjoints et enfants adultes qui veulent s'occuper des aînés qui leur sont chers!



NOTRE CENTRE DE VIE ACTIVE

Le Centre de vie active (CVA) a pour mission d'encourager le vieillissement actif en français.

L'année 2022 était encore au ralenti mais le premier trimestre 2023 a marqué une relance du CVA couplée à une réorganisation des ressources internes et le développement de partenariats clés.

L'équipe a travaillé pour améliorer son empreinte communautaire et sa compréhension des besoins des aînés francophones et des acteurs du secteur afin de continuer à adapter l'offre de services.

ÊTRE MEMBRE DU CVA

Le CVA compte **95 membres** issus de la communauté francophone du Grand Toronto.

Ils cotisent annuellement (20 \$) pour participer aux activités organisées par le centre. Les membres bénéficient d'un tarif préférentiel pour les événements ouverts au public ainsi que d'un rabais sur le prix des repas des fêtes.

Les membres reçoivent l'infolettre bimensuelle *La Gazette*. Elle est imprimée et aussi mise en ligne sur le site CAH, ce qui la rend accessible au public. *La Gazette* est la vitrine du CVA et un lien communautaire significatif.

SOCIALISATION ET PARTAGE

Le CVA planifie de nombreuses activités permettant de briser l'isolement dont on connaît l'effet sur notre santé mentale.

Cette année, **350 pauses-café** ont été organisées pour faciliter les rencontres, dont 29 pauses-café spéciales soulignant les fêtes et célébrations importantes pour les Francophones.

Le CVA aime réunir la communauté autour des repas de fête. Pâques, Noël, l'Action de Grâce et la Fête du



communauté LGBTQ+ et Ville de Toronto), en capitalisant sur l'expertise des résidents (jardinage, recyclage, activisme). Une des approches transversales du CAH qui porte fruits.

Notre programme de sorties découverte pour les membres du CVA nous a mené aux Îles de



Canada reçoivent un traitement spécial. Avec la contribution précieuse des bénévoles qui animent la soirée, le CVA gère aussi le permis pour le populaire bingo hebdomadaire.

Le responsable du CVA planifie des séances de scrabble, des jeux de carte et il propose des compétitions amicales de jeu de poches et de hockey sur table.

Grâce à notre partenariat avec le **Centre francophone du Grand Toronto**, les membres ont pu assister à des ateliers santé et d'information civique. Nos cliniques d'impôt annuelles ont bénéficié à **67 clients**.

Des sessions thématiques ont été organisées en partenariat avec des acteurs externes (**FARFO**,

Toronto, aux Rosetta McClain Gardens de Scarborough ainsi qu'à une cabane à sucre à Oshawa .

Ces activités sont de belles opportunités de socialisation, de partage, d'apprentissage et de découverte.

VEILLISSEMENT ACTIF

Le maintien de la vie active passe par l'entretien des capacités motrices. Durant la pandémie, les séances d'exercices en groupe ont dû être annulées et les membres du CVA ont ressenti ce manque d'activation physique.

Nous avons depuis relancé la mise en forme en présentiel et avons été en mesure d'offrir près de **200 séances** animées par un instructeur professionnel et

Bâtissons ensemble,
avec et pour les aînés,
une communauté dynamique
et inclusive où il fait bon vieillir.



TÉMOIGNAGE

Parlant de l'importance de rester curieuse et connectée aux autres, une membre du CVA a cité Socrates!

«Parle pour que je te vois. Il faut s'informer, sortir, sinon, je ne sais plus ce qu'est l'humanité.»

Samira S.,
Membre du CVA



notre responsable, qui a reçu une formation spécifique afin de permettre à tous de rester en forme, chacun à son rythme.

Pour les autres activités physiques, le CVA a facilité des séances hebdomadaires de yoga sur Zoom et il a proposé tout dernièrement d'amusantes leçons de danse en ligne.

Les arts en général nous aident à mieux gérer le stress et à garder notre bien-être émotionnel et notre santé mentale. Depuis toujours, le CVA offre des séances d'aquarelle animées par nos artistes bénévoles. Cette année, se sont ajoutés des ateliers de peinture et d'artisanat. De plus, le CVA a orchestré **41 sessions** de dramathérapie qui ont connu un grand succès auprès des membres.

RENCONTRES INTERGÉNÉRATIONNELLES

Notre Centre de vie active est toujours à la recherche d'activités intergénérationnelles! Nous privilégions les opportunités de rencontre et d'échange en personne mais cette année, un seul groupe d'élèves a égayé de sa belle jeunesse nos salles d'activités.

D'autres élèves dans la communauté ont tout de même pu nous remettre de nombreuses cartes de souhaits et de jolies décorations des fêtes.

Nous avons aussi fait des rencontres originales par l'entremise de Zoom. Les **Scouts de Toronto** ont préparé un joyeux spectacle de Noël qu'ils ont présentés en direct aux membres lors d'une rencontre sur Zoom à laquelle se sont

joint leurs familles, pour un total de **99 participants**. Merci pour cette belle expérience! Quelques membres du CVA ont aussi fait la lecture de contes sur Zoom à deux classes d'écoliers.

Une autre belle collaboration avec la communauté était la visite des musiciennes **Les douces flûtes**, qui nous ont offert un spectacle mélodieux tant apprécié qu'elles nous reviennent en 2023-24.

L'une des valeurs ajoutées du CVA est le renforcement du tissu social. Ceci illustre bien l'impact de CAH dans la création d'une communauté inclusive francophone où il fait bon vieillir.

Les approches du CVA répondent aussi aux besoins du vieillissement de la population actuelle et à la capacité du système à gérer ces besoins.

NOS COLLECTES DE FONDS

Au cours de l'année 2022, nous faisons toujours affaire avec les conséquences de la pandémie. Le Défi Toronto 2022 n'a pas eu lieu et ce n'était pas non plus le bon moment d'organiser un événement dans l'esprit du Tournoi de golf Gilles-Barbeau.

Néanmoins, l'ensemble vocal **Les voix du cœur** a choisi de reprendre son spectacle de Noël à la Paroisse du Sacré-Coeur, en appui au **Partage de Noël**. Puis le **Club Richelieu Toronto (CRT)** a organisé son fameux BBQ au profit de CAH. Deux partenaires en or!

À cela s'ajoutent les dons individuels faits tout au long de l'année, en ligne ou en personne.

LE PARTAGE DE NOËL

Plus de **100 personnes** étaient présentes au spectacle de décembre. Notre généreuse communauté a donné **10 048 \$** au Partage de Noël, incluant 327 \$ du CRT, 500 \$ de la **Fondation Hélène-Tremblay-Lavoie** et 1 205 \$ des choristes de l'ensemble vocal Les voix du cœur.

Nous sommes également reconnaissants envers les loyaux donateurs qui n'étaient pas présents au spectacle mais qui n'ont pas perdu

de vue les besoins des aînés francophones les plus démunis du Grand Toronto. En comparaison à l'an dernier, le Partage de Noël 2022 a permis de recueillir **32% de plus** qu'en 2021.



Quel bel événement rassembleur, tout juste avant le temps des fêtes.

L'IMPACT DU PARTAGE

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 partout dans Toronto ceux qui font face à ce genre de défis.

Grâce aux fonds recueillis pour notre Partage de Noël, bon an mal an, près de **90 aînés** reçoivent de l'aide sous forme de bons d'épicerie qui

contribuent énormément à balancer un maigre budget.

Ils ont pu ainsi compenser les dépenses imprévues de produits de première nécessité tels que lunettes, appareils auditifs, dentiers ou chaussures adaptées, frais vétérinaires et nourriture pour les animaux de compagnie.

Notre partage de Noël nous permet aussi de subventionner les clients les plus démunis, de leur ouvrir l'accès à nos programmes et services qui répondent à leur besoins. Dans cette période de crise financière qui touche une grande partie de nos clients, la possibilité d'offrir des subventions a eu un impact encore plus important.



ET NOS BÉNÉVOLES

Au cours de 2022-23, CAH a subventionné ses clients pour une valeur de près de **30 000 \$**, une aide possible grâce à la générosité de nos donateurs.

LE BBQ DU CLUB RICHELIEU

Depuis des années, CAH partage ses locaux avec le **Club Richelieu Toronto** à la fin août pour l'organisation de son BBQ annuel.

En retour, le club recueille des fonds pour le bénéfice de CAH. Cette année, le CRT a fait un don exceptionnellement généreux de **2 000 \$**.

De plus, Denis Rioux s'est empressé de remettre à CAH les 380 \$ que le CRT lui a donné à l'occasion pour souligner ses 40 années de bénévolat, dont quatorze à titre de président.

DONS EN NATURE

En novembre, nous avons reçu la visite de Chris Glover (membre du Parlement provincial, Spadina-Fort York). Il a pensé à CAH en trouvant des surplus de matériel de prévention des infections, qu'il a remis à notre équipe de première ligne. Il en a fait personnellement la livraison à Clarisse Woungang (Nangué), notre gestionnaire des programmes qui, enchantée, en a fait bon usage.

L'IMPACT DES BÉNÉVOLES

Les dons offerts en temps sont tout aussi importants! Le bien-être de nos clients et résidents est également le résultat de l'engagement de nos bénévoles, qui sont là pour nous aider à soutenir les plus frêles et isolés parmi nos clients.

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

Cette année, **54 bénévoles** ont contribué **2 282 heures** pour prêter main forte à l'équipe de CAH et à notre communauté.

La contribution était des plus variées: jardinage autour de PSL, visites amicales aux résidents francophones de la maison de longue durée Bendale Acres, accompagnements, aide pendant les repas des fêtes, animation d'ateliers, accompagnement lors des activités, aménagement de l'environnement, gestion de la bibliothèque et de la chapelle/ espace spirituel, décoration, assistance technologique, participation au conseil d'administration et plus encore.

Chaque dollar donné à CAH est alloué à 100% aux projets initiés pour le bénéfice des clients aînés francophones.

NOS BAILLEURS DE FOND

Merci aux bailleurs de fonds qui renouvellent 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**, et le **Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario**.



NOS ÉTATS FINANCIERS 2022-23

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 2023 (\$)

2023

2022

ACTIF

Court terme

Encaisse	195 516	92 496
Obligations et intérêts courus	0	438 036
Subventions gouvernementales à recevoir	62 542	62 470
Débiteurs	66 833	94 722
Frais payés d'avance	33 537	34 200

358 427 721 924

Immobilisations corporelles

Placement à long terme

Encaisse obligations et autres réserves pour remplacement (restreint)	1 179 637	1 094 858
---	-----------	-----------

2 609 840 2 911 093

PASSIF et ACTIF NET

Court terme

Créditeurs et frais courus	397 816	433 588
Apports reportés	9 735	18 812
Dépôt relatif aux loyers	42 360	38 650
Dette à long terme	0	297 416

449 911 788 466

Actif net (insuffisance)

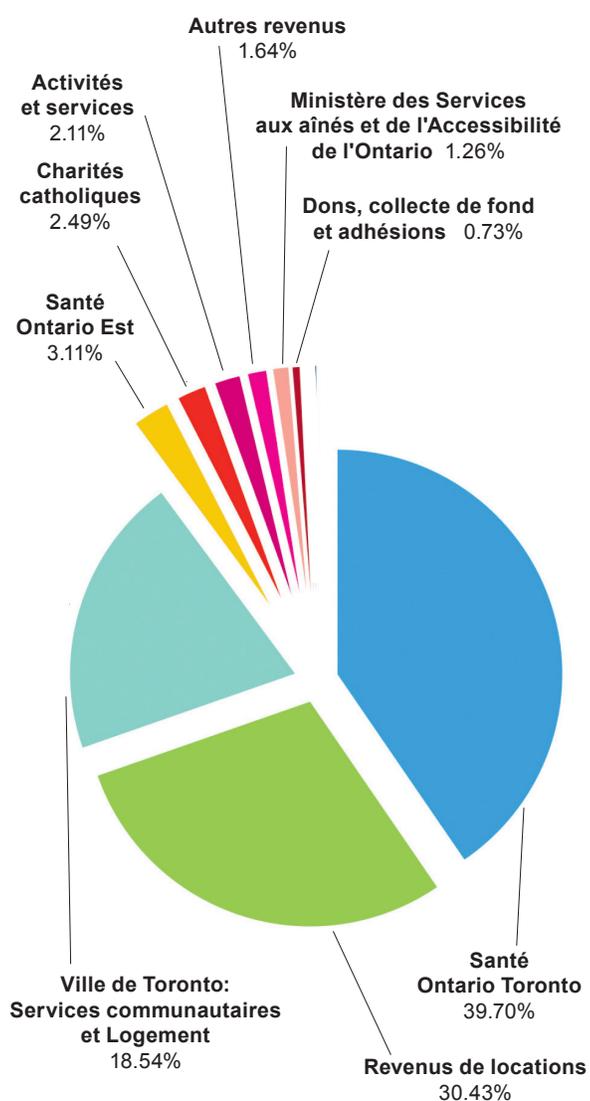
La Place Saint-Laurent (non affectés)	336 200	376 952
La Place Saint-Laurent (affectés à l'interne)	280 401	280 401
Services de soutien communautaire	0	0
Centres d'Accueil Héritage	363 691	370 416
Réserve pour remplacement	1 179 637	1 094 858

2 159 929 2 122 627

2 609 840 2 911 093

BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES SOURCES DE REVENUS

du 1er avril 2022 au 31 mars 2023



ÉTAT DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS

au 31 mars 2023 (\$)

2023**2022****REVENUS****Subventions gouvernementales**

Santé Ontario Toronto	1 624 070	1 614 090
Santé Ontario Est	127 123	121 100
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario	51 490	61 200
Ville de Toronto: Services communautaires et Logement	758 480	764 250

Autres subventions

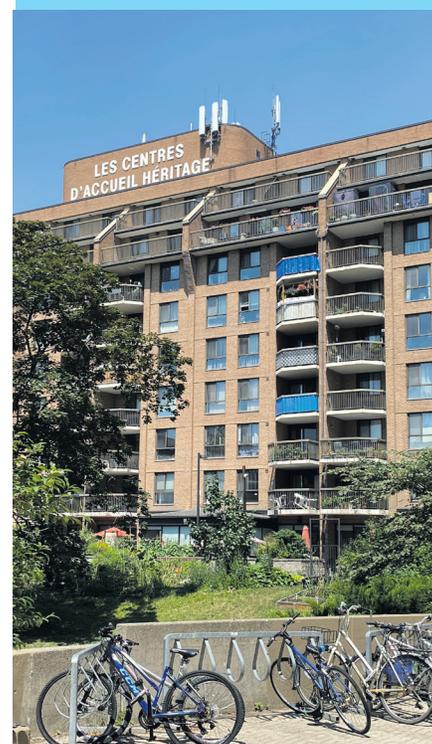
Charités catholiques	101 737	85 349
Activités et services	86 149	80 912
Revenus de locations	1 253 446	1 209 857
Pertes de location	(8 468)	(811)
Dons, collecte de fonds et adhésions	29 806	33 345
Revenus d'intérêts	8 033	12 305
Autres revenus	59 053	86 726

4 091 019**4 068 323****DÉPENSES**

Mauvaises créances	3 161	1 193
Télédistribution (câble)	30 816	33 940
Gas naturel	72 023	52 747
Électricité	107 547	101 596
Eau	85 752	72 234
Entretien et réparation	486 279	479 604
Sécurité (Garda)	218 669	208 208
Intérêts sur l'emprunt hypothécaire	8 748	8 472
Centre alimentaire et activités de programmes	83 152	89 212
Fournitures relatives aux programmes	31 988	36 302
Loyer	89 535	88 087
Dépenses campagnes de fonds	0	0
Salaires et avantages sociaux	2 021 099	1 988 099
Publicité et promotion	15 800	11 565
Formation	18 721	6 205
Assurance	74 670	59 722
Bureau et général	57 791	49 792
Matériel de bureau	110 243	127 299
Téléphone	36 804	35 502
Réunions et déplacements	13 724	14 015
Honoraires professionnels	240 736	233 834
Frais bancaire	2 404	1 919
Amortissement des immobilisations	22 535	22 535
Dépenses faites par la réserve	221 520	504 407

4 053 717**4 226 489**

Surplus ou déficit avant affectation	37 302	(158 166)
Ajustement pour la déclaration d'information annuelle pour exercice antérieur	0	0
Affectation à la Place Saint-Laurent	300 000	300 000
Affectation à la réserve	(300 000)	(300 000)

SURPLUS ou (DÉFICIT)**37 302****(158 166)**

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2022-23

La motivation principale des personnes généreuses qui choisissent de donner leur temps au conseil d'administration (CA) est simple. C'est le désir sincère d'avoir un impact positif en contribuant à la vitalité de notre communauté francophone.

Le CA continue d'être central dans le modèle de gouvernance de CAH, particulièrement dans la définition et la mise en œuvre de son plan stratégique.

En 2022-23, les champs d'expertise du CA et le travail de ses membres et comités ont assuré l'alignement opérationnel du CAH, un contrôle ponctuel de l'utilisation des ressources et un travail de fond sur des dossiers clés (tels le nouveau règlement administratif, l'évaluation des besoins, la planification de l'utilisation de ressources pour les travaux de rénovation de PSL et le 45e anniversaire de CAH).

Le CA, de par sa diversité, soutient un ancrage important dans la communauté francophone et augmente notre visibilité dans les institutions provinciales.

L'équipe se sent soutenue dans ses efforts quotidiens et appuyée dans les projets visant à augmenter l'accès (et la navigation) aux services en français ainsi que l'augmentation de l'offre de logements subventionnés réservés aux francophones.

Suite à la longue période de distanciation sociale, les membres votants avaient indiqué lors de l'AGA 2022 qu'ils aimeraient mieux



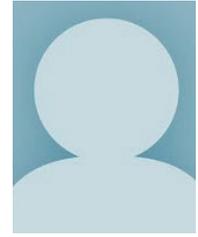
Denis Frawley
ADMINISTRATEUR/
PRÉSIDENT



Joyce Irvine
ADMINISTRATRICE/
VICE-PRÉSIDENTE



Geneviève Grenier
ADMINISTRATRICE/
TRÉSORIÈRE



Carmelle Salomon-Labbé
ADMINISTRATRICE/
SECRÉTAIRE



Diane Saint-Pierre
ADMINISTRATRICE/
REPRÉSENTANTE
CLIENTS/AIDANTS



Edgard-Casimir Lalo-Sayo
ADMINISTRATEUR



Marek Nesvadba
ADMINISTRATEUR



Safia Fakim
ADMINISTRATRICE

connaître les administrateurs qui prennent des décisions ayant un impact dans le quotidien de CAH et de ses clients.

Les administrateurs ont donc offert leur premier **Cocktail du CA** le 15 septembre 2022. Et pour mieux faire connaissance, le bimensuel *La Gazette* du CVA publie le profil d'un administrateur à chaque édition.

Il est important de célébrer l'engagement de tous ces bénévoles envers le soutien au travail de l'équipe et de la direction pour contribuer au mieux-être des personnes âgées et de leurs aidants.





TÉMOIGNAGES

Lorsque je suis arrivé seul à Toronto il y a près de 10 ans, je voulais me rapprocher de la communauté francophone.

En faisant des recherches sur les associations de la communauté, j'ai découvert CAH et sa mission consacrée au bien-être des aînés. Ça a tout de suite résonné avec moi.

Ayant moi-même vécu ce que c'est que de trouver sa place dans la communauté de Toronto, j'ai choisi de m'impliquer dans le Comité des relations avec les membres. Je me suis dit qu'il y avait sûrement d'autres gens qui cherchent comme moi à s'impliquer et que je pourrais contribuer au comité avec mon expérience personnelle.

Selon moi, faire parti du CA d'un organisme qui nous intéresse nous donne une vue d'ensemble. On peut ainsi mieux aider et comprendre l'impact de nos décisions sur la vie des gens concernant le vieillissement, une question qui touche la communauté, tous âges confondus.

Edgard-Casimir Lalo-Sayo
Administrateur du CA

J'avais travaillé à CAH durant l'été 2016, alors que je terminais mon baccalauréat, et j'avais adoré. J'assistais dans l'organisation d'activités qui m'ont permis de mieux faire connaissance avec les clients. Née à l'Île Maurice, j'ai eu la surprise de découvrir plusieurs Mauriciens parmi les habitants de PSL qui me rappelaient mes chers grands-parents. Quand j'ai su que CAH cherchait de nouveaux administrateurs, j'ai sauté sur l'occasion de retrouver la «famille».

Bien que munie d'une maîtrise en santé publique de l'université Western et travaillant présentement au Ministère des affaires francophones, ma plus grande contribution au CA est d'avoir travaillé à CAH. À mes yeux, les clients ont un visage.

En faisant parti du CA, j'apprends comment fonctionnent la gouvernance et les finances d'un organisme comme CAH. Et, surtout, combien les décisions du CA ont un impact sur la vie des personnes âgées francophones, à Place Saint-Laurent et en communauté.

Safia Fakim
Administratrice du CA

Né à Sudbury, puis installé à Toronto après avoir vécu à New York, je voulais redonner à la communauté et cherchais une organisation dans laquelle je pouvais m'impliquer. Les questions du logement des aînés et des services en communauté résonnaient avec moi.

Enfant, j'allais souvent en famille visiter mes grands-parents. Le parcours de mes grands-parents (services à domicile, appartement avec support, centre de soins de longue durée) m'a fait comprendre l'importance de différents modèles de soins pour les aînés. Je suis très sensible à l'impact positif sur les aidants naturels de savoir que leurs êtres chers sont entre bonnes mains.

Étant père de deux enfants avec mon conjoint tout en gérant mon entreprise, j'apprécie beaucoup l'esprit de collaboration et la flexibilité de notre CA. Ça m'a permis de contribuer selon mes disponibilités.

Denis Frawley
Président du CA



AGRÉÉ avec mention d'honneur

Nous avons reçu en fin juillet 2022 les résultats officiels de l'évaluation des visiteuses d'**Agrément Canada**. Nous avons réussi notre exercice d'agrément avec mention d'honneur. Pour paraphraser les visiteuses, nous avons « frisé le **99%** »! On nous dit que c'est très rare.

«Le Conseil d'administration attribue cet accomplissement au travail exceptionnel des employés de CAH malgré la pandémie.»

Denis Frawley
Président du CA



Préposées aux soins,
service alimentaire,
maintenance, chauffeurs,
contrôle de la qualité,
administration, communications,
gestionnaires de cas et direction.
Ça prend réellement un village!

CAH est le plus grand employeur de préposés aux soins francophones à Toronto.



NOTRE ÉQUIPE 2022-23

Andréa Boni

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Andrée Paulin

DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

Antoinette Mabiala Nyandwi

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Audrey Tra

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Ayda Amar

ANIMATRICE - CENTRE DE VIE ACTIVE

Barbara Ceccarelli

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Bella Cyubahiro

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Brigitte Auger

COORDONNATRICE - ANIMATRICE
SERVICE DE JOUR OSHAWA

Brunhyda Wete

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Ceco Bernard

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Chris Locko

ANIMATEUR - SERVICE DE JOUR

Clarisse Woungang (Nangué)

GESTIONNAIRE DES PROGRAMMES

Dale Khelifa

ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

Danielle Tchamba

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Donatille Ishimwe

PRÉPOSÉE - ENTRETIEN

Dushko Ristov

SURINTENDANT

Emmeline Bellerive

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Fabien Schneider

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

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

Jacqueline Yomba

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Jacques-André Jacquier

CHAUFFEUR

Jean Tété

ADMINISTRATION/COMMUNICATION

Jean-Claude Legault

CHAUFFEUR

John Gelmon

CHAUFFEUR

Jonathan Okoua

PRÉPOSÉ - SERVICE ALIMENTAIRE

Julie Kaniki

ANIMATRICE - 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

Madina Oudahmane

GESTIONNAIRE DE CAS

Marie Magaly Massenat Mondesir

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Mbelu Ndiadia

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Mia Rakotoasimbola

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Michael Dilenga

RESPONSABLE - CENTRE DE VIE ACTIVE

Micheline Meya

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Nathalie Binti Saidi

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Octavie Dwasma

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Williane Deller

PRÉPOSÉE AUX SOINS





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

www.caheritage.org



Depuis 45 ans ensemble, en français!

Suivez-nous!

www.facebook.com/CAHToronto

www.twitter.com/CAHdepuis45ans

