

2024



RAPPORT D'IMPACT DE CAH

Notre avenir se planifie aujourd'hui!

TABLE des MATIÈRES

- 3** Les étapes de la planification stratégique
- 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 2023-2024
- 16-17** Notre conseil d'administration 2023-2024
- 18-19** Notre équipe 2023-2024



NOTRE MISSION

Fournir du soutien en français aux aînés et à leurs aidants pour favoriser leur qualité de vie, leur autonomie et leur participation à la vie de la communauté.

NOTRE VISION

Un milieu de vie et des services communautaires de qualité, inclusifs et à la fine pointe des meilleures pratiques pour bien vieillir en français.

NOS VALEURS

Bienveillance
Collaboration
Créativité
Inclusion
Responsabilité

LES ÉTAPES DE LA PLANNIFICATION STRATÉGIQUE

Avec le CA

Le conseil d'administration et l'équipe de gestion de CAH se rencontrent le **24 avril** pour une journée complète de réflexion.

**02/09
2024**

Avec les employés

Une séance de travail d'une demi-journée est organisée pour partager les idées du personnel de CAH.

**03/13
2024**

Sondage Grand Toronto

CAH invite la communauté à répondre à un sondage de 15 questions afin de recueillir des commentaires des francophones pour l'assister dans sa planification stratégique. Le sondage est annoncé dans les médias et sur les réseaux sociaux.

**04/08
2024**

Consultation Région de Durham

CAH est allé à la rencontre des clients, aidants et amis de CAH de la Région de Durham : dans l'après-midi avec les partenaires clés et intervenants, et dans la soirée avec la communauté (incluant des clients et leurs aidants).

**04/23
2024**

Consultation Région de Peel

CAH organise une séance virtuelle pour discuter avec les partenaires de la Région de Peel et leur communauté.

**04/30
2024**

Consultation Grand Toronto

CAH organise une seconde séance virtuelle ouverte à la communauté du Grand Toronto (incluant des partenaires, clients et résidents de Place Saint-Laurent).

**06/26
2024**

Assemblée générale annuelle

Le Conseil d'administration présente aux membres la carte de planification stratégique pour 2024-2029. **(Le rapport complet de la planification sera publié sur notre site.)**



MESSAGE CONJOINT DE LA PRÉSIDENCE



Denis Frawley
PRÉSIDENT



Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Fabien Schneider
DIRECTEUR GÉNÉRAL
ADJOINT

Cette année, nous avons fêté une étape importante : notre 45^e anniversaire. C'est l'occasion de se remémorer nos débuts et le chemin parcouru. Ce voyage de 45 ans a façonné notre modèle unique d'offre de logement avec services qui nous permet aujourd'hui de fournir aux personnes âgées francophones la possibilité de vieillir sur place, proposant une alternative à l'institutionnalisation prématurée.

Notre modèle, ancré dans des pratiques inclusives et bienveillantes, favorise la qualité de vie et le bien-être des clients, aidants et de leurs partenaires de soins. Nous sommes fiers de nos réalisations tout en étant conscients qu'il reste encore beaucoup à faire pour que plus de francophones vieillissants de la région de Toronto aient la possibilité d'accéder à nos services.

Tous ceux qui se sont joints à nous pour célébrer nos 45 ans, soit à la **Place Saint-Laurent** ou à l'**Université de l'Ontario français**, ont fait preuve d'un soutien et d'un encouragement sans faille. Nous avons pu ressentir votre appréciation du travail que nous avons accompli et aussi entendre vos grandes attentes pour le futur.

POUR LE VIEILLISSEMENT DANS LA DIGNITÉ ET EN FRANÇAIS

Depuis notre dernière AGA, nous avons eu le privilège d'accueillir madame la lieutenante-gouverneure de l'Ontario, l'honorable Edith Dumont qui, dès les premiers jours de sa nomination, a choisi de nous rendre visite. Nous avons eu avec elle une conversation très intéressante sur le vieillissement dans la dignité en français.

La population vieillit. On s'attend à une demande croissante pour des services et du logement avec services adaptés aux besoins plus complexes. Les tendances sont claires : les gens veulent vieillir chez eux, près de leurs proches et dans leur communauté. Nous pensons que notre expertise est essentielle pour répondre à ce besoin et pour mobiliser les ressources nécessaires pour demeurer efficaces et efficaces dans notre soutien de la communauté. L'équipe de CAH a été appelée à présenter son modèle à de nombreuses reprises au cours

de l'année. Ce modèle consiste en notre offre de logement abordable avec services intégrés, notre programme d'aide à domicile soutenant les aînés francophones de la région de Toronto dans leurs activités quotidiennes, et notre service de jour appuyant les francophones qui vivent dans la communauté avec la démence ainsi que leurs partenaires de soins.

En ligne avec les nouvelles politiques de Santé Ontario, ce modèle est de plus en plus considéré comme une option viable et de qualité, capable d'assurer et de promouvoir le bien-être et l'indépendance.

L'équipe de CAH continue de naviguer les changements du système de santé pour s'assurer



que nos partenaires institutionnels ne perdent pas de vue les exigences en termes d'offre active de services en français ainsi que pour s'assurer de l'importance de bâtir un système de navigation par et pour les francophones.

Le conseil d'administration et l'équipe de direction ont consacré beaucoup d'efforts et de temps à veiller à ce que CAH complète le processus de conformité aux exigences de la *Loi de 2010 sur les organisations*

ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

sans but lucratif de l'Ontario et à ce que nos documents constitutifs continuent de refléter notre identité, notre mandat, notre vision, nos valeurs et les meilleures pratiques en matière de gouvernance.

PLANIFICATION ET INCLUSION

Au sein de l'organisation (gestion des opérations et gouvernance), nous avons eu l'occasion de participer à des ateliers et d'accéder à des modules d'auto-apprentissage sur le thème du leadership inclusif et sur la manière de reconnaître nos propres préjugés et partis pris.

Ce fut une excellente occasion de prendre un moment pour réfléchir à nos pratiques, à ce qui les rend uniques et à la manière dont nous pouvons nous assurer d'être plus inclusifs dans notre prestation de services ainsi que dans la création d'un environnement de travail qui reconnaît et valorise la diversité, un endroit où chacun est en mesure de participer et de se développer.

Dans le même cadre, nous avons abordé la dynamique des microagressions dans le milieu de travail et la façon dont nous avons tous la responsabilité de reconnaître ces événements et d'agir pour les signaler pour ce qu'ils sont, des actes de violence.

Cette année a été particulièrement chargée, car nous nous sommes engagés dans la planification stratégique pour les cinq prochaines années. C'est un exercice important, car il nous demande de revoir nos objectifs et nos priorités afin de valider nos orientations pour

les prochaines cinq années, et c'est un processus qui nous permet aussi de veiller à ce que nos pratiques continuent de valoriser la diversité vibrante de notre communauté.

Nous avons consacré cette année à l'engagement avec notre communauté, nos clients et nos employés pour mieux comprendre leurs attentes envers CAH et comment nous pouvons nous assurer de continuer à répondre aux besoins des aînés d'une manière significative et holistique. Nous avons aussi choisi de nous adresser à ceux que nous ne sommes présentement pas en mesure de soutenir. Nous étions impatients de savoir ce que nous faisons de bien et ce que nous pourrions améliorer. Nous avons parlé des défis, des risques et des opportunités. Tout cela, bien sûr, dans le cadre de notre mandat.

Notre consultation à Oshawa s'est déroulée alors que nous nous préparons à célébrer les 10 ans de notre programme de service de jour pour adultes dans la région de Durham. C'est une excellente occasion d'évaluer notre impact sur cette communauté ainsi que d'identifier les opportunités et les besoins non satisfaits.

PRÉPARONS LA RELÈVE

CAH a continué de développer et renforcer des partenariats avec les acteurs et fournisseurs de services dans l'ensemble de notre secteur. En tant que l'un des principaux employeurs francophones de travailleurs de

soutien à la personne dans la région de Toronto, nous sommes très conscients de l'importance de l'accès aux ressources humaines et des défis auxquels le système de soins de santé a été confronté au cours des dernières années.

Dans cette optique, CAH continue sa collaboration avec les établissements postsecondaires de langue française pour offrir des possibilités de stage aux nouveaux diplômés dans un environnement qui valorise le développement professionnel des employés tout en assurant la sécurité des clients.

Nous achevons présentement notre planification stratégique. Alors que nous définissons nos principaux axes d'intervention, nous nous réjouissons d'avance à l'idée de poursuivre notre voyage lors de notre prochaine année d'engagement et d'actions.



LOGEMENT AVEC SERVICES

CAH est très fier de son modèle de logement abordable avec services de soutien et conscient de l'impact qu'il a depuis plus de 45 ans sur des centaines d'aînés francophones et leurs aidants qui, grâce à ce modèle, ont accès à un loyer abordable, à des services de soutien en français, dans un carrefour dynamique et effervescent où la communauté de tout âge choisit de se rencontrer.

LE MODÈLE CAH

Le bâtiment de la Place Saint-Laurent (PSL) qui appartient à la corporation CAH 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 la possibilité de bénéficier de services de soutien adaptés aux individus et conçus de manière à évoluer avec les besoins de nos clients. Ce modèle offre une alternative à l'institutionnalisation précoce et encourage les clients à rester actifs et connectés avec la communauté.

L'admissibilité 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.

En 2023-2024, **62 clients** ont bénéficié des services de soutien.

Les clients profitent aussi 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 **4 728 repas**.

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

27% 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 sur la qualité de vie des personnes concernées ainsi que sur le système de santé.

De la même façon, **26%** de nos résidents 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. Ce volet permet aussi aux aidants de se ressourcer et de continuer à offrir leur soutien sans s'épuiser.

CAH est le seul fournisseur de logement abordable avec services de soutien dédié aux aînés francophones du Grand Toronto.

TÉMOIGNAGE

Ma femme et moi avons emménagé à la Place Saint-Laurent il y a quelques années. Nous avons réellement besoin d'un logement abordable pour continuer de vivre à Toronto.

Une fois installés, nous avons réalisé que cet endroit était plus que juste abordable. C'est une communauté! Nous avons notre propre espace, on a pu choisir la décoration. On se sent vraiment chez nous. On peut aussi se joindre aux autres pour le lunch et pour des activités, et le monde s'entraide. Il y a une bibliothèque française sur place. Ils offrent des services de soutien si on en avait besoin. Il y a même une personne qui nous a aidé à trouver des services en français dans le système.

Je ne comprends pas pourquoi il n'y a pas plus d'endroits comme ça pour vieillir en français.

Client de Place Saint-Laurent



AIDE À DOMICILE

QUALITÉ DE VIE

CAH s'active à l'amélioration des appartements afin de les adapter au fur et à mesure que les besoins des locataires évoluent.

83% des unités sont maintenant équipées de portes automatiques et **38% des salles de bain** disposent d'une baignoire adaptée pour en faciliter l'accès.

Cette année, suite à l'évaluation de RentSafeTO de la Ville, nous avons reçu une note de **96%**!

CAH continue ses projets d'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des appartements et des espaces communs. Le bâtiment vient aussi de fêter ses 45 ans, donc nous avons plusieurs projets de remplacement et mise à niveau.

Cette année, nous avons fait des demandes de financement importantes pour entamer des études qui nous aideront à mieux comprendre ce que CAH peut faire pour réduire son empreinte carbone et sa consommation d'énergie. Quelle excellente occasion

d'identifier des possibilités de mieux faire et nous préparer à être moins vulnérables face aux changements climatiques.

Cet investissement a aussi pour but d'améliorer la qualité de vie de nos résidents, surtout quand il faut faire face aux canicules estivales.

Nos résidents bénévoles se sont engagés dans une campagne de promotion du recyclage et le tri des ordures à PSL.

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

Le souhait le plus cher des personnes âgées francophones est de rester dans leur domicile le plus longtemps possible en recevant des services de soutien culturellement appropriés.

L'aide à domicile de CAH favorise l'activation physique et (ou) cognitive lors des activités de la vie quotidienne, encourageant la participation du client pour un vieillissement actif.

En 2023-2024, l'équipe de CAH a fourni **4 724 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.

Nous avons aussi travaillé avec nos partenaires de Peel pour mieux comprendre le rôle que CAH pourrait jouer pour donner l'accès aux services de soutien dans cette région.

Les visites régulières de nos préposées aux soins sont une occasion de recevoir un peu d'aide pour entretenir son chez soi et rester actifs, toujours en français. Entre les visites, l'équipe de CAH reste en contact avec nos clients grâce aux appels de sécurité, par téléphone ou appel vidéo. Cette année, l'équipe a effectué **12 235 appels de sécurité**.

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



AIDE À LA NAVIGATION

Nous avons beaucoup entendu parler du rôle clé que l'aide à la navigation du système de santé et de soutien communautaire dans l'offre active de services en français. La navigation permet de mettre en place des parcours de soins et services pour le francophone dans le besoin. Le programme d'aide à la navigation de CAH, par l'intermédiaire de nos gestionnaires de cas, aide les adultes

l'évaluation des besoins de chacun de nos clients. Les résultats de ces évaluations nous permettent de créer des plans de services et soins personnalisés ainsi que de faire une collecte de données probantes sur notre communauté.

Les questionnaires de cas maintiennent des relations avec les intervenants du système de santé (médecins, organismes en santé communautaire, aidants) afin que les personnes âgées s'expriment en français soient référées à CAH.

VISIBILITÉ DE CAH

Nous continuons d'être la voix francophone de la ligne d'assistance pour aînés de Toronto (**Toronto Seniors Helpline**).

francophones (clients et aidants) à évoluer dans le système de santé ainsi que celui des aides sociales et autres services de soutien.

En 2023-2024, **280 clients** ont bénéficié de nos services de soutien à la navigation. Nos navigatrices remplissent aussi

Nous avons connu une augmentation de **63%** du nombre d'abonnés à notre page Facebook. Le nombre de visiteurs de notre site Web a grandement diminué (nous regarderons ça de plus près en 2024-2025). Cependant, les visiteurs restent 22% plus longtemps sur nos pages et notre taux de rebond est moins de **9%**.

LE SONDAGE de satisfaction

Le **sondage annuel de satisfaction** des clients a été réalisé en mars 2024. Il nous permet de mieux comprendre comment nos services sont reçus et quel impact ils ont sur la vie de nos clients. Chaque compliment ainsi que chaque critique nourrissent nos plans d'amélioration continue de la qualité.

Cette année, nous sommes particulièrement fiers d'apprendre que nos programmes et services rencontrent les besoins de **95%** des répondants.

98% des répondants confirment que CAH offre un environnement sécuritaire, que le personnel est courtois, gentil et respectueux et que dans l'ensemble ils sont satisfaits de la qualité de services

90% des répondants nous disent qu'il y a un sentiment de communauté chez CAH.



SERVICE DE JOUR

Ce programme est essentiel pour ceux et celles qui choisissent de vieillir chez eux, même suite à un diagnostic de démence.

Ces journées d'activation personnalisée et d'activités de groupe, qui stimulent les capacités physiques et cognitives de nos clients, les aident à rester connectés, engagés. Elles ont un impact important sur leur qualité de vie.

L'équipe de CAH est la seule à offrir ce programme en français à Toronto et dans la région de Durham. Avec la démence, nous revenons graduellement et presque exclusive à notre langue maternelle. Avoir accès à des services en français fait donc toute la différence pour nos clients. Comprenant ce qui se passe autour d'eux, ils sont en mesure de participer aux activités et d'exprimer leurs besoins et leurs souhaits.

Au fur et à mesure que la population vieillit, il y aura de plus en plus de personnes qui vivent en communauté avec la démence et qui nécessitent ce genre de services adaptés, offerts de manière culturellement et linguistiquement appropriée.

En 2023-2024, **55 personnes** ont bénéficié de notre service de jour à Toronto et à Oshawa. Cette aide bienfaitrice a un impact direct et tout aussi important sur la qualité de vie des familles, procurant du répit aux aidants.



SDJ OSHAWA AURA 10 ANS

Cette année nous fêtons les 10 ans d'activité du service de jour dans la région de Durham. C'était bien en 2014 que nous ouvrons les portes, en commençant par deux jours/semaine, puis trois jours.

C'est un résultat que nous allons célébrer tout au long de l'année 2024-2025 avec nos partenaires et nos clients.

TÉMOIGNAGES

La fille adulte aidante d'une cliente du SDJ Oshawa se disait fort reconnaissante pour ce service. *«Ma mère va au SDJ une fois par semaine. Quand elle en revient, elle a toujours plein de choses à raconter! Elle est très heureuse de venir et elle adore les gens qu'elle rencontre ici!»*

La réaction du mari soulagé d'une cliente du SDJ Oshawa quand il a découvert ce service: *«Un poids venait de tomber...»*

L'équipe de CAH

Le Service de jour de CAH apporte un répit nécessaire aux aidants qui sont là pour s'occuper de leurs aînés vivant en communauté avec un diagnostic de démence.



NOTRE CENTRE DE VIE ACTIVE

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

ADHÉSION AU CVA

En 2023-2024, le CVA a compté **95 membres**, dont 75% sont de la Place Saint-Laurent (PSL) et 25% sont externes. Nous avons peu augmenté le nombre de membres depuis l'an dernier, mais le taux de renouvellement est de 95%.

ACTIVITÉS DU CVA

Les membres de notre CVA se sont vu proposer **260 séances** de mise en forme, **48 ateliers** de dramathérapie, **48 cours** de yoga, **52 soirées** de bingo et **350** populaires **pauses-café** (dont plusieurs exploitant un thème spécial). Nous avons soutenu les sorties hebdomadaires de magasinage et organisé des excursions. Grâce au soutien indéfectible des bénévoles, nous avons une fois de plus célébré par des repas festifs les principales fêtes de l'année avec notre communauté. Au total, nous avons enregistré **8 376 participations** aux activités de notre CVA pour 2023-2024.

L'équipe, les membres et les partenaires du CVA ont offert des activités diverses et engageantes en s'appuyant sur le calendrier des journées officielles ainsi que sur nos ambitions stratégiques.

Nous avons donc célébré notre langue lors de la Semaine de la francophonie et nous nous sommes rassemblés pour le lever du drapeau franco-ontarien. Nos engagements envers l'équité, la diversité et l'inclusion

se sont matérialisés durant le Mois de l'histoire des Noirs, et lorsque nous nous sommes penchés sur la reconnaissance des peuples autochtones. Nous étions mobilisés lors de la journée de lutte contre l'homophobie et la transphobie et la célébration du mois de la fierté.



au fonctionnement du CVA et au renforcement de son engagement communautaire.

Par exemple, l'**École nationale de ballet du Canada** a animé des sessions de danses sur chaise. Le groupe **Bee Gold** est souvent venu chanter.

CENTRE INCLUSIF

Le CVA est intergénérationnel. Nous avons accueilli des stagiaires du **Collège Glendon** ainsi que des étudiants du programme d'immersion **Explore +**.

Les **Scouts** sont venus chanter et décorer les salles et nous avons ouvert les portes de **La petite École** que nous visitons régulièrement avec des membres.

Les sessions de dramathérapie (**360 participants**) et de musicothérapie ont dévoilé leur potentiel avec une participation en hausse.

Tout est là, c'est ce que nous souhaitons réaliser, cette activation, livrée par des individus engagés envers le bien-être des aînés. D'ailleurs, la contribution des bénévoles est essentielle

Ginette Lang-D'Aigle a offert des ateliers d'artisanat et **Alan** a enseigné la danse en ligne. Un groupe a visité les résidents francophones du foyer de **Bendale Acres**. Finalement, l'ensemble vocal **Les voix du Coeur** a renouvelé son soutien lors des fêtes de fin d'année et durant leur concert de juin.

Durant le Mois de l'histoire des Noirs, les résidents ont partagé leurs histoires de vie, présenté leur art populaire et monsieur Zenon Nicayenzi a donné des présentations d'une grande qualité. C'est ainsi que nous consolidons nos approches inclusives, en célébrant notre communauté diverse. D'ailleurs, la FARFO, la Fierté-FARFO et FrancoQueer ont appuyé nos efforts en animant des présentations.

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

En 2023, nous avons obtenu un financement de l'**OACAO** pour organiser une journée porte ouverte tenue le 6 décembre 2023. Un franc succès avec plus de



TÉMOIGNAGE

«Cet exercice me fait sortir l'enfant avec ses folies et permet à l'adulte de s'exprimer avec humour et sagesse. Il me fait découvrir les autres et me rapproche d'eux. Ça m'a permis d'établir un groupe d'amis solidaires. Ces séances me remontent le moral.»

Un de nos membres du CVA
Participant - Dramathérapie



70 participants et **16 exposants** dont certains ont animé des sessions.

Nous avons dynamisé notre visibilité et confirmé la valeur de notre expertise et la nécessité pour nous de travailler en réseau pour établir des satellites du CVA dans la communauté.

BÉNÉFICES ET SATISFACTION DU CVA

Le CVA met en évidence les bénéfices de l'activation cognitive et physique pour ses membres. Nous ne mesurons pas tout, mais nous observons l'amélioration de la santé physique (essentiellement de la mobilité et l'équilibre) et mentale ainsi que la réduction de l'isolement.

Le centre est un portevoix, ses membres ont la parole et nous les sollicitons pour qu'ils prennent position en regard de leurs besoins

ainsi que de leur potentiel. D'ailleurs le bureau de l'Ombudsman a bien identifié cela puisqu'il propose régulièrement des rencontres à PSL.

Le format d'évaluation type *Café du monde* ainsi que les évaluations informelles ont confirmé le besoin de renforcer le travail de proximité, la communication avec l'ensemble des parties prenantes ainsi que de capitaliser sur leur expertise. De nombreuses pistes ont été proposées en termes d'activités et nous avons été en mesure de répondre à de nombreuses attentes.

Le taux de satisfaction des participants à la journée porte ouverte était très élevé, autant pour la programmation de l'événement que le réseautage communautaire.

Ceci nous conduit à investir dans l'engagement communautaire et le travail en réseau. Nous avons obtenu de nombreuses contributions qui ont

servi les objectifs de CAH. Toutefois, nous ne sommes pas parvenus à décentraliser notre CVA auprès des communautés francophones du Grand Toronto. Nous capitalisons sur les enseignements de l'année écoulée et regardons nos options pour mieux concrétiser le potentiel communautaire de notre CVA.

Finalement, nous devons mentionner la retraite de notre autobus après 19 années de loyaux services. Nous recherchons du financement pour une solution adaptée et durable.



NOS COLLECTES DE FONDS

Cette année de retrouvailles et de célébrations nous a donné bien de la visibilité auprès de la communauté et encore une fois, nous avons bénéficié des dons généreux de nos amis et membres. Dans ce moment de grande incertitude socio-économique, chaque dollar compte. De manière générale, les ressources diminuent et les besoins ne font qu'augmenter.

Nous avons vu une croissance significative des demandes de subvention de la part de nos clients, d'aide à l'accès aux biens de première nécessité, et aux équipements médicaux indispensables au confort et au bien-être de nos clients.

Voilà pourquoi nous voulons prendre le temps de remercier de tout cœur nos donateurs. Ils nous ont permis d'aller à la rencontre des besoins de plus en plus complexes de nos clients les plus vulnérables avec les ressources nécessaires pour être vraiment innovateurs et adapter nos interventions à chaque situation.

Une fois de plus, notre gratitude spéciale va aux **Voix du cœur** qui nous a réunis pour son spectacle de Noël à la Paroisse du Sacré-Cœur, en appui à notre campagne du Partage de Noël. Puis le **Club Richelieu Toronto (CRT)**

a fait un don de **600 \$** suite à son délicieux BBQ annuel organisé à la fin de l'été au profit de CAH. Deux partenaires en or!

À cela s'ajoutent les dons individuels faits tout au long de l'année, par nos amis les plus fidèles.

LE PARTAGE DE NOËL

Bon an mal an, plus de **100 personnes** se présentent au spectacle de décembre. Cette fois-ci, notre communauté a donné **12 051 \$** au Partage de Noël, incluant **500 \$** de la **Fondation Hélène-Tremblay-Lavoie** et **950 \$** des choristes des **Voix du cœur**.

Nous sommes ravis de vous annoncer que notre organisation a reçu un don généreux anonyme de **10 000 \$**. Ce soutien précieux nous permettra de poursuivre et d'amplifier notre mission. Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à ce donateur pour sa confiance et son engagement envers notre cause.

DÉFI TORONTO 2023

L'événement caritatif reprenait en juin 2023 suite à sa longue pause de pandémie. Nous avons profité de ce retour pour créer un point

de rencontre francophone des participants incluant croissants et café, avec l'aide de nos partenaires. Nous avons reçu **300 \$** de la **FARFO** et **1 000 \$** des **Entités 3 et 4**. Les fonds non utilisés pour l'événement ont été ajoutés aux dons accordés à CAH tout au long de l'année.



Nous avons recueilli **4 335 \$** en dons individuels pour le Défi Toronto, incluant **480 \$** de la **Fondation Hélène Tremblay Lavoie!**

L'IMPACT DU PARTAGE

La communauté sait qu'elle peut compter sur CAH pour identifier parmi ses clients partout dans Toronto ceux qui sont plus démunis et manquent de soutien.



ET NOS BÉNÉVOLES

Grâce aux fonds recueillis pour notre Partage de Noël, **75 aînés** ont reçu 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.

L'ensemble de nos collectes de fonds 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.

Au cours de 2023-2024, CAH a subventionné ses clients pour une valeur de près de **40 000 \$**, une aide possible grâce à la générosité de nos donateurs.

DONS EN NATURE

Tout au long de l'année, nous recevons des dons en nature provenant d'individus ainsi que de groupes d'élèves qui recueillent des biens de première nécessité et les remettent à nos clients.

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 et ajouter de la qualité de vie dans le quotidien des autres.

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, **45 bénévoles** ont contribué **2 189 heures** pour prêter main forte à l'équipe de CAH et à notre communauté.

Nous remercions tous ceux et celles qui nous ont aidés à entretenir nos jardins, à animer nos fêtes et nos événements, à servir les repas de fête. Il y a encore ceux qui ont tenu compagnie à nos clients, animé nos soirées de bingo, conduit nos véhicules, organisé notre bibliothèque, partagé leur expertise avec la communauté...

NOS BAILLEURS DE FONDS

Merci aux bailleurs de fonds qui renouvellent chaque année leur confiance en nous. **Santé Ontario**, la **Ville de Toronto** (Services de soutien et aide au logement et Services communautaires), **Charités catholiques** et le **ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario**.

Cette année, nous remercions aussi **CMHC** pour le soutien financier de nos projets de rénovation et entretien de l'édifice ainsi que la **Croix Rouge Canadienne** et le Gouvernement fédéral pour le financement qui a soutenu notre travail sur la diversité, l'inclusion, l'équité et la réconciliation.

Chaque dollar donné à CAH est alloué à 100% aux initiatives qui soutiennent le bien-être et l'autonomie de nos clients.



NOS ÉTATS FINANCIERS 2023-2024

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 2024 (\$)

2024

2023

ACTIF

Court terme

Encaisse	172 791	195 516
Obligations et intérêts courus	0	0
Subventions gouvernementales à recevoir	61 918	62 542
Débiteurs	77 385	66 832
Frais payés d'avance	42 020	33 537

354 114 358 427

Immobilisations corporelles

Placement à long terme

Encaisse, obligations et autres réserves pour remplacement (restreint)	1 437 226	1 179 637
--	-----------	-----------

2 851 849 2 609 840

PASSIF et ACTIF NET

Court terme

Créditeurs et frais courus	372 189	384 756
Apports reportés	996	9 735
Dépôt relatif aux loyers	41 157	42 360
Dette à long terme	0	0

414 342 436 851

Actif net (insuffisance)

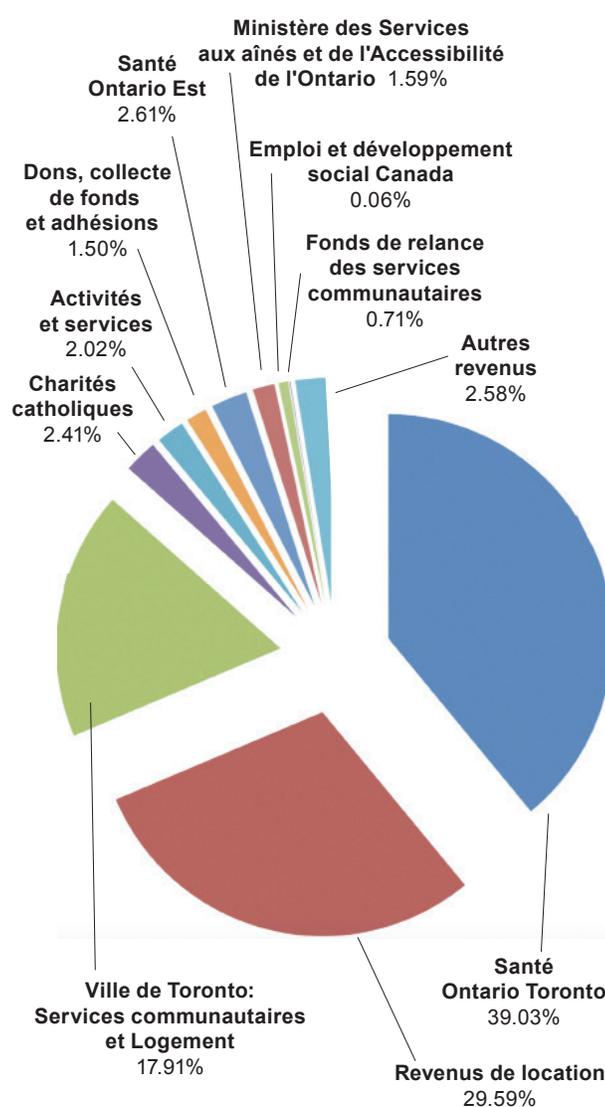
La Place Saint-Laurent (non affecté)	55 624	349 260
La Place Saint-Laurent (affecté à l'interne)	580 401	280 401
Services de soutien communautaire	0	0
Centres d'Accueil Héritage	364 256	363 691
Réserve pour remplacement	1 437 226	1 179 637

2 437 507 2 172 989

2 851 849 2 609 840

BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES SOURCES DE REVENUS

du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024



ÉTAT DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS

au 31 mars 2024 (\$)

2024**2023****REVENUS****Subventions gouvernementales**

Santé Ontario Toronto	1 724 820	1 624 170
Santé Ontario Est	115 386	127 123
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario	70 047	51 490
Fonds de relance des services communautaires	31 204	0
Emploi et développement social Canada	2 500	0
Ville de Toronto : Services communautaires et Logement	791 576	758 480

Autres subventions

Charités catholiques	106 615	101 737
Activités et services	89 060	86 149
Revenus de location	1 311 640	1 253 446
Pertes de location	(4 131)	(8 468)
Dons, collecte de fonds et adhésions	66 238	29 806
Revenus d'intérêts	27 954	8 033
Autres revenus	85 861	59 053

4 418 770**4 091 019****DÉPENSES**

Mauvaises créances	1 351	3 161
Câblodistributeur	33 533	30 816
Gas naturel	63 071	72 023
Électricité	117 548	107 547
Eau	88 895	85 752
Réparations et entretien	487 640	486 279
Sécurité (Garda)	217 472	218 669
Intérêts sur l'emprunt hypothécaire	0	8 748
Centre alimentaire et activités de programmes	103 479	83 152
Fournitures relatives aux programmes	39 685	31 988
Loyer	91 232	89 535
Salaires et avantages sociaux	2 207 178	2 021 099
Publicité et promotion	15 813	15 800
Formation	39 795	18 721
Assurance	75 132	74 670
Bureau et général	45 182	57 791
Équipement de bureau	129 432	110 243
Téléphone	40 060	36 804
Réunions et déplacements	13 891	13 724
Honoraires professionnels	265 858	240 736
Frais bancaire	2 873	2 404
Amortissement des immobilisations	11 267	22 535
Dépenses faites par la réserve	63 865	221 520

4 154 252**4 053 717**

Surplus ou déficit avant affectation	264 518	37 302
Affectation à la Place Saint-Laurent	300 000	300 000
Affectation à la réserve	(300 000)	(300 000)

SURPLUS ou (DÉFICIT)**264 518****37 302**

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024

L'engagement des bénévoles qui siègent à notre Conseil d'administration continue d'être central dans le modèle de gouvernance de CAH, exécuté fièrement par et pour les francophones.

En 2023-2024, les administrateurs ont exercé leur rôle fiduciaire en assurant l'alignement opérationnel du CAH ainsi qu'un contrôle ponctuel de l'utilisation des ressources.

Cette année en particulier, le conseil a été occupé avec sa responsabilité stratégique au cours de l'exercice de planification qui déterminera les axes stratégiques prioritaires de CAH pour les cinq prochaines années.

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

Les administrateurs ont aussi été très impliqués tout au long de l'année avec les événements liés aux célébrations de notre 45^e anniversaire, qui leur ont permis des échanges ponctuels avec les membres et les partenaires.

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



Denis Frawley
ADMINISTRATEUR/
PRÉSIDENT



Joyce Irvine
ADMINISTRATRICE/
VICE-PRÉSIDENTE



Geneviève Grenier
ADMINISTRATRICE/
TRÉSORIÈRE



Diane Saint-Pierre
SECRÉTAIRE/
REPRÉSENTANTE
CLIENTS/AIDANTS



Edgard-Casimir Lalo-Sayo
ADMINISTRATEUR



Marek Nesvadba
ADMINISTRATEUR



Raisa Pesel
ADMINISTRATRICE



Safia Fakim
ADMINISTRATRICE



Vanessa Cangé
ADMINISTRATRICE





TÉMOIGNAGES

Raisa Pesel est une femme de science. Pourquoi alors désirait-elle rejoindre le conseil de CAH? D'origine roumaine et ayant étudié à Limoges, elle voulait parler français de nouveau, opportunité rare dans son milieu de travail. Son ami Edgard-Casimir Lalo-Sayo, membre de notre CA, l'a donc invitée à la dernière assemblée générale de CAH.

«J'ai parlé à plusieurs résidents que j'ai bien aimés, et constaté qu'il y a beaucoup à dire et à faire. Puis, il y avait la curiosité de faire quelque chose de diamétralement opposé. J'aime sortir de ma zone de confort.» Raisa a par la suite constaté que les membres du CA étaient des gens réellement intéressés par les défis de l'organisme.

À ceux qui aimeraient s'impliquer dans un CA, Raisa conseille: *«On ne sait jamais où on arrivera en posant des questions. C'est la meilleure façon de voir si on ne pourrait pas faire une différence dans un organisme. Soyez curieux! On ne sait pas ce qu'on ne sait pas!»*

Raisa Pesel
Administratrice du CA

Marek Nesvadba s'est joint au CA alors qu'il approchait sa fin de carrière. Pour sa culture personnelle, Marek avait suivi une formation pour faire partie d'un CA. Il avait donc une bonne idée du rôle qu'il pourrait jouer.

Ayant travaillé 22 dans le domaine des ressources humaines pour deux grandes organisations multinationales, il désirait mettre à profit ses connaissances en tant que bénévole. L'idée de s'impliquer dans un organisme sans but lucratif lui a semblé bonne.

En rencontrant Joyce Irvine et Diane Saint-Pierre (toutes deux au CA), il a su que ce serait un bon match. *«Ça a cliqué!»* Il est important de trouver une équipe avec laquelle on aime oeuvrer.»

Sa plus grande motivation est de savoir qu'il a un réel impact sur la vie des gens. *«Je préfère donner de mon temps. Quand on fait un don en argent, il y a souvent une portion qui va à l'administration de la collecte de fonds. Je sais que 100% du temps que je donne profite à CAH.»*

Marek Nesvadba
Administrateur du CA

«Les domaines de la santé et du logement ont évolué énormément en 45 ans. J'hésitais à réintégrer le CA, craignant d'être dépassée», confie Diane. *«Mais la réalité est que les commentaires de chacun aident. De plus, nos expériences et contacts permettent d'apporter une suggestion ou de pointer dans la bonne direction.»*

Avoir la mémoire des bons et mauvais coups tentés par les joueurs au fil du temps est fort utile. *«Une des grandes satisfactions de m'engager dans un CA est l'occasion de voir d'autres personnes adopter une idée que j'ai apportée et de l'observer prendre forme... et fonctionner! C'est valorisant.»*

Diane a deux conseils pour les nouveaux retraités qui désirent s'engager. *«Tu dois d'abord considérer ce qui te touche, l'activité ou le sujet qui t'intéresse le plus. Ensuite, assures-toi de ne pas dire oui à trop de choses. Il faut accepter que notre niveau d'énergie ne soit pas comme à nos 20 ans.»* Un sage conseil pour continuer de bâtir une société inclusive!

Diane Saint-Pierre
Secrétaire du CA



Équité, diversité et inclusion (EDI)

Cette année, l'équipe au complet de CAH a entamé un projet d'apprentissage pour s'assurer que nos pratiques et notre environnement reflètent les valeurs d'équité, diversité et inclusion.

Le conseil d'administration et l'équipe de gestion ont participé aux formations *Leadership inclusif* et *Le respect sur les lieux de travail*. L'équipe CAH entière a participé à des ateliers sur la gestion des microagressions ainsi que sur le respect sur les lieux de travail. Au préalable, tous ont accédé à deux modules de formation en ligne sur les principes fondamentaux d'EDI et sur une introduction aux préjugés involontaires.

CAH est très énergisé par le travail accompli cette année et s'engage à continuer sur ce parcours en intégrant les principes d'EDI dans ses priorités stratégiques.

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

CAH a aussi adopté sa propre déclaration de **reconnaissance du territoire** et s'engage à continuer dans son parcours de réconciliation en continuant à travailler avec les communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits.



NOTRE ÉQUIPE 2023-2024

Alain Plasse

CHAUFFEUR

Alexandre Pata

GESTIONNAIRE DE CAS

Andréa Boni

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Antoinette Mabilia Nyandwi

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Arlette Moumny

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Ashura Mwamikazi

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Audrey Tra

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Barbara Ceccarelli

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Bella Cyubahiro

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Brigitte Auger

COORDONNATRICE - ANIMATRICE
SERVICE DE JOUR OSHAWA

Clarisse Woungang (Nangué)

GESTIONNAIRE DES PROGRAMMES

Danielle Tchamba

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Davidson Pierre

PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN

Donatille Ishimwe

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Dushko Ristov

SURINTENDANT

Emmeline Bellerive

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Fabien Schneider

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Frida Ndereyimana

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Géta Maftei

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Haley Walton

PRÉPOSÉE AUX SOINS

Hassiatou Salé

GESTIONNAIRE PLACE SAINT-LAURENT

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

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

Sedjibo Severine Lehi

PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE





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

caheritage.org



Notre avenir se planifie aujourd'hui!

Suivez-nous!

www.facebook.com/CAHToronto

www.twitter.com/CAHdepuis45ans



shutterstock.com - 887772825