

2025



RAPPORT D'IMPACT

Pour bien vivre ensemble, en français

TABLE des MATIÈRES

- 3** Cadre stratégique + Nos valeurs
- 4-5** Message conjoint de la présidence et de la direction générale
- 6-7** Nos services
- 8-9** Notre Centre de vie active
- 10-11** Notre impact
- 12-13** Nos bénévoles et nos collectes de fonds
- 14-15** Nos états financiers 2024-2025
- 16** Notre conseil d'administration 2024-2025
- 17** Une carrière... de qualité
- 18-19** Notre équipe 2024-2025



CADRE STRATÉGIQUE DE CAH



INCLUSION

Nous faisons preuve d'inclusion en veillant à ce que chacun se sente considéré, respecté, en confiance et en sécurité.

CRÉATIVITÉ

Nous faisons preuve de créativité en nous inspirant des cultures de nos clients et de nos collègues pour améliorer la qualité des soins et des services.

BIENVEILLANCE

Nous faisons preuve de bienveillance en nous soutenant les uns les autres et en prenant soin de nous-mêmes.

MESSAGE CONJOINT DE LA PRÉSIDENTE



Marek Nesvadba
PRÉSIDENT



Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Fabien Schneider
DIRECTEUR GÉNÉRAL
ADJOINT

Nous avons à cœur de demeurer un employeur de choix pour la relève francophone. Nous croyons que CAH doit être un lieu d'expérimentation, propice à la recherche de solutions concrètes et à l'émergence de nouveaux modèles.

SERVICES CENTRÉS SUR LA PERSONNE

La collaboration entre les clients, les proches aidants et le personnel reste le fondement de notre approche centrée sur la personne. Nous cherchons à bâtir des services véritablement adaptés aux besoins culturels et linguistiques spécifiques d'une communauté francophone aussi riche que diversifiée.

Nos programmes jouent un rôle clé pour soutenir les personnes âgées vivant à domicile. Le soutien aux activités de la vie quotidienne, combiné à notre programme de jour pour adultes, permet non seulement aux aînés de vieillir chez eux dans la dignité, mais aussi d'offrir un répit essentiel à leurs aidants naturels. Dans un contexte où les options de soutien s'amenuisent, ces services sont devenus indispensables.

Notre programme de navigation continue d'assurer un accompagnement précieux pour les clients et les familles francophones. Il contribue ainsi à bâtir un parcours de

C'est avec une grande fierté que nous partageons le bilan d'une année riche en travail, en apprentissages collectifs et en réalisations significatives pour Centres d'accueil Héritage (CAH).

Guidés par notre nouveau plan stratégique, nous avons concentré nos efforts sur des priorités définies avec la participation active de notre communauté, dans un esprit d'écoute, d'amélioration continue et d'innovation sociale.

UNE GOUVERNANCE SOLIDE

Tout au long de l'année, nous avons maintenu une gouvernance rigoureuse, centrée sur la gestion proactive des risques, la transparence, le respect des meilleures pratiques et l'appui à nos équipes. Nous avons soutenu la mise en œuvre d'un plan d'action solide en équité, diversité et inclusion (EDI), en cultivant un environnement de travail sain, sécuritaire, stimulant et respectueux.



ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

soins francophone fluide, humain et accessible.

LOGEMENT ABORDABLE ET ESPACE ADAPTÉ

Dans un contexte marqué par une crise persistante du logement, nous sommes toujours engagés à identifier des solutions innovantes pour élargir notre offre de logements abordables et adaptés aux besoins des aînés francophones.

Nous croyons que le logement est un levier fondamental pour permettre aux personnes de vieillir sur place, dans un milieu sécuritaire, tout en demeurant connectées aux services, à leurs proches et à leur communauté.

Parallèlement, nous étudions la possibilité d'adapter certains de nos espaces existants pour mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec la démence. Une conception plus accueillante et plus souple permettra de renforcer

la flexibilité de notre modèle intégré, combinant logement abordable et services de soutien.

Nous avons également concentré nos efforts sur la durabilité de notre infrastructure. Gérer un bâtiment vieillissant exige une attention constante, tant sur le plan de l'entretien que de l'efficacité énergétique. Nous nous engageons à une gestion responsable de nos actifs, en cohérence avec nos valeurs de prudence, de durabilité et de respect de l'environnement.

COLLABORATION ET INNOVATION

Notre modèle intégré continue d'attirer l'attention. Cette année, notre équipe a été invitée à présenter à plusieurs reprises le modèle CAH à des partenaires et organismes œuvrant dans les secteurs du vieillissement actif, du logement et des services communautaires.

Ce rayonnement confirme la pertinence de notre approche et renforce notre volonté d'agir comme un laboratoire d'idées au service de la francophonie torontoise.



En parallèle, nous avons poursuivi nos travaux visant à mieux définir et mesurer le bien-être et la qualité de vie de nos clients, deux piliers essentiels pour orienter nos décisions futures et adapter notre offre de services.

HONORER CEUX QUI NOUS ONT QUITTÉS

L'année écoulée a aussi été marquée par une série de départs soudains qui ont profondément touché notre communauté. Des clients, des amis, des bâtisseurs de notre mission nous ont quittés, laissant derrière eux un héritage précieux.

Nous avons pris le temps de souligner leur contribution et de les honorer avec respect.



NOS SERVICES

LOGEMENT AVEC SERVICES

L'accès à un logement abordable est probablement le plus grand défi pour les personnes qui choisissent de continuer de vivre et vieillir chez elles. Ce défi est rendu encore plus complexe par le manque de services de soutien intégrés véritablement centrés sur les besoins des usagers.

Le modèle de logement avec services offert par CAH est aujourd'hui reconnu, plus que jamais, comme une composante essentielle d'une stratégie de vieillissement fondée sur les besoins des usagers.

Les aînés le disent haut et fort. Ils veulent rester chez eux, près de leurs proches et de leur communauté, et continuer à diriger leurs soins dans un milieu familier, fondé sur le respect de leur identité culturelle.

Ce commentaire d'une aidante illustre le sentiment général de ceux qui s'occupent d'une personne souffrant de démence:

« Je peux vous assurer que sans ce service sur place, je ne saurais comment gérer mon mari 24/7 car sa condition se détériore. »

— une aidante



AIDE À DOMICILE

Vieillir chez soi peut devenir presque impossible sans un soutien adéquat. Trop souvent, nos clients et leurs aidants doivent surmonter d'énormes défis avant d'avoir accès aux services nécessaires, et ce, en plus de faire face à la barrière linguistique.

Nos intervenants, par leurs visites ponctuelles, soutiennent les clients et les encouragent à rester autonomes et actifs.

En l'absence d'une stratégie claire pour rendre nos communautés véritablement accueillantes pour les personnes âgées, avec un réel continuum de soins et de services offrant des options viables, les services à domicile sont une solution durable, fortement demandée par les aînés.



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



SONDAGE de satisfaction

Le **sondage annuel de satisfaction** des clients a été réalisé en mars 2025. Il nous permet de mieux comprendre l'impact de nos services 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 **97%** des répondants.

100% 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

100% des répondants nous disent qu'il y a un sentiment de communauté chez CAH.

AIDE À LA NAVIGATION

Souvent, les gens arrivent à nous après un véritable parcours du combattant, épuisés et découragés.

Notre service d'aide à la navigation permet aux francophones de mieux s'orienter dans un système de santé encore très fragmenté, qui peine à adopter une approche véritablement intégrée pour les services en français.

La navigation crée des ponts essentiels pour surmonter les barrières institutionnelles et

favoriser un meilleur accès à des services de santé de qualité, qui tiennent compte des besoins spécifiques des usagers francophones.

SERVICE DE JOUR

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

Le SDJ Oshawa célèbre d'ailleurs son 10^e anniversaire de présence en français dans la Région de Durham.

« C'est une solution idéale pour les proches aidants qui veulent un environnement engageant pour leur être cher, tout en prenant soin de leur propre santé et bien-être. Il est essentiel de reconnaître et de valoriser ces services qui jouent un rôle crucial dans le soutien des familles. »

– Une aidante



LE SERVICE DE JOUR OSHAWA A 10 ANS!

Partenariat

Le Service de jour pour personnes âgées francophones est le fruit d'une collaboration entre l'Entité 4, CAH, l'Amicale, l'ACFO-Durham Peterborough et le Club Jeunesse d'hier.

Transport

CAH fait une demande de financement de financement (approuvée) auprès de la Fondation Trillium pour acquérir une seconde fourgonnette. Ceci permet au SDJ Oshawa d'offrir le transport aux clients.

Testing, testing...

Le SDJ Oshawa commence à tester l'offre de trois jours d'activités par semaine.

Pandémie

En mars 2020, le SDJ Oshawa est déclaré essentiel. Durant les cinq mois en mode non présentiel, l'équipe s'évertue afin d'offrir ses services à distance aux clients en distribuant des sacs d'activation, préparant des séances de mise en forme en ligne et en les appelant régulièrement pour briser l'isolement.

2013

L'idée lancée

L'Entité 4 fait une recommandation au Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Est quant à la création d'un Service de jour pour personnes âgées dans la Région de Durham.

2014

Ouverture

Le SDJ Oshawa est lancé officiellement le 25 mars 2014. On offre le service deux jours par semaine. Nancy, la première animatrice, donne le ton pour faire du SDJ un lieu chaleureux. Brigitte Auger poursuit en 2015 avec le même entrain.

2018

Concertation

En 2018, CAH rencontre la communauté de la Région de Durham lors d'une séance de concertation dans le cadre de son exercice de planification stratégique de 2018-2019.

2019

Portes ouvertes

Le SDJ Oshawa invite la population à un événement Portes ouvertes visant à faire vivre l'expérience du Service de jour. On annonce officiellement que le SDJ passe de deux à trois jours semaine.

2024

Planification

Le 8 avril 2024, CAH rencontre à nouveau la communauté francophone de la région. La concertation vise cette fois-ci à recueillir le son de cloche des partenaires et du grand public de la région dans le cadre de planification stratégique 2024-2029 de CAH.

On fête!

Le SDJ Oshawa ouvre ses portes le 14 novembre pour célébrer ensemble ses 10 ans de présence francophone dans la Région de Durham.

UN SALON de vie active!

Le 19 mars 2025, CAH, en collaboration avec **Retraite Active de Peel (RAP)**, a organisé à Peel le premier **Salon de la Vie Active – Aîné.e.s en action et en santé.**

L'événement a été un succès, réunissant **80 personnes** francophones autour de thèmes liés au vieillissement actif, à la santé et à l'inclusion.

Des organismes communautaires, des prestataires de services et des représentants gouvernementaux ont animé des ateliers et partagé des ressources adaptées au public.

Le sondage de satisfaction confirme que les participants ont acquis de nouvelles connaissances qu'ils souhaitent mettre en pratique. Le salon a su répondre à leurs besoins concrets et à leurs intérêts, tout en renforçant leur bien-être et en réduisant leur isolement social.



NOTRE CENTRE DE VIE ACTIVE

Le Centre de vie active (CVA) est au cœur de la mission de CAH. C'est un moteur communautaire, il propose des activités qui soutiennent l'autonomie, la santé globale et la participation sociale des aînés francophones.

Selon notre sondage, **80% des usagers** déclarent se sentir plus en sécurité, moins isolés et mieux stimulés sur les plans physique et mental grâce au CVA. Deux tiers sont satisfaits de l'offre, et plusieurs demandent des activités mieux adaptées à leurs besoins. Ces résultats guident nos efforts pour diversifier la programmation et renforcer l'accessibilité.

Le CVA comprend **79 membres** (taux de renouvellement de 88%), dont **22% résident à l'extérieur** de la Place Saint-Laurent, un chiffre que nous cherchons à faire croître. L'intégration de la prescription sociale francophone, appuyée par un financement dédié, soutient cette volonté d'élargir la portée du centre.

Le CVA s'appuie sur le bénévolat et les partenaires stratégiques – **CFGT, Société Alzheimer, FARFO, RAP, FrancoQueer, CAMH**, ainsi que des établissements scolaires et autres organismes culturels et de santé – pour offrir une programmation riche : prévention cognitive, activité physique, groupes de discussion, sensibilisation aux droits linguistiques, etc.

Ces partenariats font de notre CVA un carrefour intergénérationnel et interculturel, où les aînés peuvent recevoir du soutien tout en contribuant activement à la vie communautaire.



LES ACTIVITÉS EN BREF

Le CVA poursuit la mise en œuvre d'un large éventail d'activités ouvertes à toutes et à tous, favorisant la participation, l'inclusion et le bien-être.

Bien que le système d'adhésion offre des avantages exclusifs aux membres, de nombreuses personnes non membres participent régulièrement aux activités. Toutes les participations sont comptabilisées.

Témoignage

Ginette Lang D'Aigle offre depuis des années des activités d'artisanat bien appréciés des membres du CVA.

Son plus grand plaisir ?
« Quand les gens arrivent à mon atelier en disant qu'ils ne sont 'pas capables' et qu'ils réussissent avec joie à compléter le projet ! »

Au total, **816 heures** de programmation ont été proposées, pour **10 135 participations** enregistrées, soit une hausse de 17,5% par rapport à l'année précédente.

Ces activités incluent notamment : pauses-café quotidiennes, bingo, célébrations, repas festifs, soirées conviviales, sorties, mise en forme, dramathérapie, séances d'information, rencontres intergénérationnelles, théâtre, ateliers Santé, témoignages radiophoniques, etc.

Certaines célébrations thématiques — telles que le **Mois de l'histoire des Noirs**, le **Mois de l'histoire autochtone**, le **Mois des personnes âgées**, le **Mois de la fierté**, les rencontres littéraires ou encore les hommages aux bénévoles — ont connu une hausse de participation

atteignant 60%, grâce à une stratégie de mobilisation renforcée et à une interactivité accrue.

Notre CVA valorise un accueil humain, un cadre bienveillant et des partenariats solides pour un accompagnement respectueux et personnalisé.



LOGEMENT ABORDABLE AVEC SERVICES



CAH est en mesure d'offrir **135 appartements** abordables avec services adaptés aux besoins de ses résidents aînés francophones. Ce modèle répond de plus en plus aux souhaits et besoins de nos clients et leurs aidants.

250 bénéficiant du logement

63 résidents bénéficient des services de soutien sur place

REPAS
COMMUNAUTAIRE /
CONVIVAL

5 000
repas servis

AIDE À DOMICILE



87 bénéficiaires

5 548 heures de service

Ce programme est conçu pour les aînés qui ont besoin de soutien au quotidien pour pouvoir rester et vieillir chez eux en français, dans la dignité et le confort.

APPELS / VISITES
DE SÉCURITÉ

12 000
interactions

SERVICE DE JOUR



73 usagers (Toronto + Oshawa)

30 000 heures de service

Ce programme d'activation pour les individus en perte de fonctionnalité cognitive est animé en français par une équipe spécialisée, dans un environnement accueillant, chaleureux et sécuritaire.

AIDE À LA NAVIGATION



254 clients

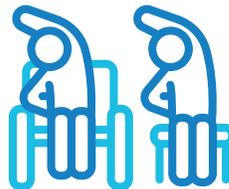
4 581 interactions

Nos gestionnaires de cas aident les clients à naviguer le système de santé et les services de soutien communautaire, incluant les services CAH.

SOUTIEN AUX
AIDANTS

778
interactions – unité
de service

CENTRE DE VIE ACTIVE



3 358 unités de
service de transport

Notre Centre de vie active encourage les personnes âgées à demeurer actives, à poursuivre leurs intérêts et à participer à la vie de la communauté francophone.

PROGRAMMATION

816
heures

BÉNÉVOLES



Nos bénévoles font une réelle différence dans la vie de nos clients. Ils contribuent à bâtir une communauté inclusive où l'on s'épanouit en français.

46 bénévoles

2 354 heures de bénévolat



2025

NOS BÉNÉVOLES ET NOS COLLECTES

L'argent recueilli lors de nos collectes de fonds est vital pour répondre aux besoins des aînés les plus démunis de notre communauté. 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 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.

L'IMPACT DES BÉNÉVOLES

Cette année, **46 bénévoles** ont contribué **2 354 heures** pour prêter main forte à l'équipe de CAH et à notre communauté.

À l'occasion de la **Semaine de l'action bénévole 2025**, nous avons pu remercier ces personnes généreuses lors d'une soirée



Leur générosité nous permet d'en faire tellement plus, et de personnaliser nos interventions.

Grâce aux bénévoles, CAH est un lieu chaleureux, bienveillant et profondément humain.

spéciale, à laquelle nous avons pu leur remettre des certificats de reconnaissance bien mérités.

Chaque geste de nos bénévoles francophones, petit ou grand, fait une réelle différence dans la vie de nos clients.



Qu'ils soient un étudiant venu partager son temps, un chauffeur bénévole, une animatrice d'atelier passionnée, un administrateur au sein de notre conseil d'administration ou encore une personne qui donne de son temps pour entretenir nos espaces, leur engagement est inspirant.



DE FONDS

L'IMPACT DU PARTAGE

Les loyers élevés et l'insécurité alimentaire continuent d'inquiéter les aînés de Toronto. Heureusement, la communauté peut compter sur CAH pour identifier parmi ses clients ceux et celles qui sont les plus démunis. Et CAH peut compter sur la communauté pour donner généreusement.

Bon an mal an, plus de 100 personnes se présentent au spectacle de Noël offert par l'ensemble vocal **Les voix du cœur** au bénéfice du **Partage de Noël** de CAH.

De décembre 2024 à fin janvier 2025, notre communauté a donné **12302\$** à notre collecte de fonds, incluant **500\$** de la Fondation Hélène-Tremblay-Lavoie et **800\$** des choristes des Voix du cœur.

Cette année, nous avons exceptionnellement proposé aux donateurs l'opportunité d'offrir à une personne âgée un panier de bienveillance qui répondrait à ses besoins tout en apportant un peu de fantaisie à sa porte.



61 donateurs ont été séduits par l'idée !

Notre équipe se chargera tout au long de l'année 2025-2026, de constituer de beaux paniers personnalisés qui feront grand plaisir aux aînés lors d'occasions spéciales telles un séjour prolongé à l'hôpital, la bienvenue d'un nouveau locataire à Place Saint-Laurent. L'équipe continuera évidemment de puiser dans les fonds recueillis pour répondre aux autres besoins pressants, au quotidien ou lors de cas urgents.

Au cours de 2024-25, CAH a également été en mesure de subventionner certains services aux clients pour une valeur de près de **30 000\$**, une aide possible grâce à la générosité de nos donateurs.

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

NOS BAILLEURS DE FONDS

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**, et le **Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario**.

Nous remercions également **SCHL** (Société canadienne d'hypothèques et de logement) pour le soutien financier de nos projets de rénovation et entretien de l'édifice, ainsi que l'**OACAO** (Association des Centres pour aînés de l'Ontario), pour le financement du Salon de vie active et du projet de prescription sociale Links2Wellbeing.



NOS ÉTATS FINANCIERS 2024-25

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 2025 (\$)

2025

2024

ACTIF

Court terme

Encaisse	285 206	172 791
Obligations et intérêts courus	0	0
Subventions gouvernementales à recevoir	63 807	61 918
Débiteurs	82 562	77 385
Frais payés d'avance	43 630	42 020

475 205 354 114

Immobilisations corporelles

Placement à long terme

Encaisse obligations et autres réserves pour remplacement (restreint)	1 331 628	1 437 226
---	-----------	-----------

2 867 342

2 851 849

PASSIF et ACTIF NET

Court terme

Créditeurs et frais courus	418 642	372 189
Apports reportés	14 699	996
Dépôt relatif aux loyers	39 855	41 157
Dette à long terme	0	0

473 196

414 342

Actif net (insuffisance)

La Place Saint-Laurent (non affectés)	669 363	55 624
La Place Saint-Laurent (affectés à l'interne)	0	580 401
Services de soutien communautaire	0	0
Centres d'Accueil Héritage	393 155	364 256
Réserve pour remplacement	1 331 628	1 437 226

2 394 146

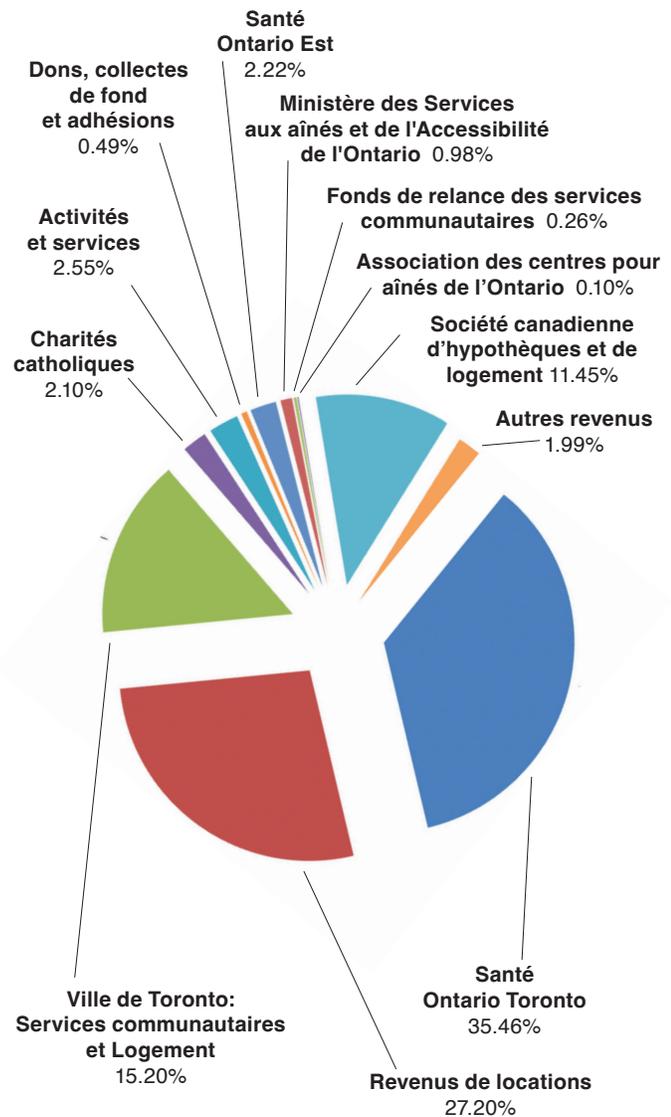
2 437 507

2 867 342

2 851 849

BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES SOURCES DE REVENUS

du 1er avril 2024 au 31 mars 2025



ÉTAT DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS

au 31 mars 2025 (\$)

2025

2024

REVENUS

Subventions gouvernementales

Santé Ontario Toronto	1 842 160	1 724 820
Santé Ontario Est	115 386	115 386
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario	50 948	70 047
Fonds de relance des services communautaires	13 373	31 204
Association des centres pour aînés de l'Ontario	5 125	2 500
Ville de Toronto: Services communautaires et Logement	789 648	791 576
Société canadienne d'hypothèque et de logement	595 156	0

Autres subventions

Charités catholiques	109 364	106 615
Activités et services	132 285	89 060
Revenus de locations	1 416 881	1 311 640
Pertes de location	(3 885)	(4 131)
Dons, collecte de fonds et adhésions	25 711	66 238
Revenus d'intérêts	29 903	27 954
Autres revenus	73 661	85 861

5 195 716

4 418 770

DÉPENSES

Mauvaises créances	499	1 351
Télédistribution (câble)	34 195	33 533
Gas naturel	59 791	63 071
Électricité	124 587	117 548
Eau	87 839	88 895
Entretien et réparation	476 186	487 640
Sécurité (Garda)	237 964	217 472
Centre alimentaire et activités de programmes	92 579	103 479
Fournitures relatives aux programmes	36 410	39 685
Loyer	92 646	91 232
Salaires et avantages sociaux	2 305 266	2 207 178
Publicité et promotion	13 431	15 813
Formation	12 100	39 795
Assurance	85 614	75 132
Bureau et général	39 193	45 182
Matériel de bureau	117 170	129 432
Téléphone	30 576	40 060
Réunions et déplacements	17 148	13 891
Honoraires professionnels	200 873	265 858
Frais bancaire	2 503	2 873
Amortissement des immobilisations	0	11 267
Dépenses faites par la réserve	1 172 507	63 865

5 239 077

4 154 252

Surplus ou déficit avant affectation	(43 361)	264 518
Affectation à la Place Saint-Laurent	450 000	300 000
Affectation à la réserve	(450 000)	(300 000)

SURPLUS ou (DÉFICIT)

(43 361)

264 518



NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024-25

Les bénévoles qui siègent sur notre conseil d'administration continue d'être central dans le modèle de gouvernance de CAH, exécuté fièrement par et pour les francophones.

Notre conseil d'administration poursuit activement son cheminement en gouvernance et en éthique. Cette année, nous avons approfondi notre compréhension des cadres de prise de décision éthique, particulièrement adaptés aux réalités des services communautaires.

Nous sommes aussi fiers d'annoncer que l'ensemble de notre équipe de gestion a complété la formation en sécurité culturelle autochtone en milieu de santé. C'est une étape importante qui témoigne de notre volonté d'agir concrètement pour la réconciliation. Nous souhaitons rendre cette formation disponible à un plus grand nombre de membres du personnel dans les années à venir.

C'est avec une profonde tristesse que nous vivons le décès de notre amie et membre du CA **Diane Saint-Pierre** en février 2025. Francophone engagée, éminente défenseuse des services en français et bénévole dévouée au sein de nombreux organismes, elle était impliquée avec CAH depuis 2005.



Marek Nesvadba
ADMINISTRATEUR/
PRÉSIDENT



Joyce Irvine
ADMINISTRATRICE/
VICE-PRÉSIDENTE



Geneviève Grenier
ADMINISTRATRICE/
TRÉSORIÈRE



Diane Saint-Pierre
SECRÉTAIRE
(décédée en février 2025)



Denis Frawley
ADMINISTRATEUR



Edgard-Casimir Lalo-Sayo
ADMINISTRATEUR



Raisa Pesel
ADMINISTRATRICE

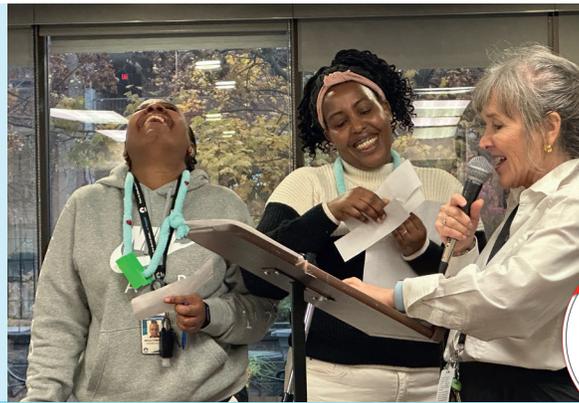


Safia Fakim
ADMINISTRATRICE



Vanessa Cangé
ADMINISTRATRICE





UNE CARRIÈRE... DE QUALITÉ

Notre directrice de la qualité, **Linda Legault**, tire sa révérence après 18 ans de loyaux services. Arrivée en 2007, Linda a d'abord occupé le poste de directrice des programmes. On peut dire que sa carrière au sein de CAH était ancrée dans la qualité !

UN VOYAGE D'AGRÉMENT

Au cours de l'année 2017-2018, CAH se lance dans la grande aventure visant à être agréé par l'entité **Agrément Canada**, une reconnaissance prisée dans le secteur de la santé communautaire.

Linda hérite de la tâche herculéenne de coordonner la formation de toute l'équipe pour répondre aux nombreux standards d'Agrément Canada en matière de qualité.

« Nos services étaient déjà de qualité parce que les gens qui œuvrent ici ont du cœur et faisaient ce qu'il y avait à faire pour le bien-être de nos clients, affirme Linda, mais il fallait

travailler avec toute l'équipe afin que chacun comprenne les objectifs de son travail, soit l'autonomie maximale du client, dans les limites de la santé et de la sécurité. »

C'est avec grande fierté que l'équipe est agréée par les inspectrices en juin 2018. *« Pour moi, le véritable succès était de voir que les inspectrices pouvaient parler avec n'importe qui de l'équipe et se faire expliquer le fonctionnement de l'ensemble des services ! », se rappelle Linda.*

Considérant que les visites d'inspection d'Agrément Canada reviennent à tous les quatre ans, le nouveau poste de directrice de qualité est créé en 2019 et proposé à Linda. En 2022, CAH était de nouveau agréé, cette fois-ci avec mention d'honneur !

Les nouvelles habitudes de travail d'équipe ont été maintenues, pour garder le momentum. *« Tout le monde a approfondi sa compréhension des politiques de CAH et de la nature des services,*

qu'ils peuvent ensuite mieux expliquer aux clients. Par exemple, l'objectif de nos programmes est de garder la personne le plus autonome possible. Nos préposés assistent les clients dans leurs tâches mais elle ne les font pas à leur place. Ce que vous n'utilisez pas, vous le perdez ! »

LE MOT DE LA FIN

Quand nous lui avons demandé si elle était confiante en sa relève, elle s'est exclamé : *« Absolument ! La mentalité de l'amélioration continue de la qualité est bien établie dans l'équipe. Elle poursuivra sa réflexion sur les façons de mieux connaître ce qui apportera une qualité de vie dans tous les aspects de vie de chaque individu. »*

De fait, Linda peut nous quitter la tête haute, l'équipe a si bien été formée sous sa direction que le poste de direction de la qualité ne sera pas renouvelé, chacun ayant intégré la mentalité d'amélioration dans son travail.



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



Satisfaction des EMPLOYÉS

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, nous sondons nos employés afin de mieux comprendre leur appréciation du milieu de travail. Chacun et chacune joue un rôle essentiel pour faire de CAH un endroit où il fait bon travailler... en français!

97% de nos employés se dit satisfait de leur travail.

97% recommanderaient notre organisme comme employeur.

99% des répondants sont fiers de pouvoir offrir des soins centrés sur la personne à CAH.



CAH est fier de sa propre déclaration de **reconnaissance du territoire**. Nous continuons de nous engager dans notre parcours de réconciliation en continuant à nous éduquer en tant qu'allié sur la réalité des communautés des **Premières Nations**, des **Métis** et des **Inuits**.



NOTRE ÉQUIPE 2024-25

Alain Plasse
CHAUFFEUR

Alexandre Pata
GESTIONNAIRE DE CAS

Andréa Boni
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
COORDINATRICE - SDJ OSHAWA

Clarisse Nangue-Ngangong
DIRECTRICE DES PROGRAMMES

Claude Bayemi
GESTIONNAIRE DE CAS

Davidson Pierre
PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN

Donatille Ishimwe
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Dushko Ristov
CONCIERGE

Elie Aurelien Djemen
PRÉPOSÉ AUX SOINS

Emmeline Bellerive
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Esther Loseke Kota
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Fabien Schneider
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Frida Ndereyimana
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Haley Walton
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Hassiatou Salé
GESTIONNAIRE - PLACE SAINT-LAURENT

Hélène Ngombe
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Isabel Kiambi
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Jaqueline Yamga-Mbouga
SERVICE ALIMENTAIRE

Jacques-André Jacquier
CHAUFFEUR

Jean Tété
ADMINISTRATION/COMMUNICATION

Jean-Claude Legault
CHAUFFEUR

Jonathan Okoua
SERVICE ALIMENTAIRE

Julie Kaniki
ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

Julie Nisin
GESTIONNAIRE DE CAS

Junie Zamor
COORDINATRICE DES SOINS

Leslie Isaro
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Linda Legault
DIRECTRICE - CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Madina Bah
SERVICE ALIMENTAIRE

Madina Oudahmane
GESTIONNAIRE DE CAS

Marie Magaly Mondesir
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Mbelu Ndiadia
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Mia Rakotoasimbola
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Michaël Dilenga
ANIMATEUR - CENTRE DE VIE ACTIVE

Micheline Meya
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Nathalie Binti Saidi
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Octavie Dwasma
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Sedjibo Severine Lehi
SERVICE ALIMENTAIRE





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

caheritage.org



Pour bien vivre ensemble, en français

Suivez-nous !

facebook.com/CAHToronto
 twitter.com/CAHdepuis45ans
 instagram.com/CAHToronto

