

**RAPPORT
ANNUEL**

2018



Contribuer à l'épanouissement des aînés en français



caH

**CENTRES
D'ACCUEIL HÉRITAGE**

TABLE DES MATIÈRES

3	Notre carte stratégique 2017-2019
4-5	Message conjoint de la présidence et de la direction générale
6-7	CAH en 2017-2018
8	Notre galerie de photos
9	Témoignages
10-11	Les collectes de fonds de CAH
12-13	Nos états financiers
14	Notre conseil d'administration
15	Notre équipe CAH



NOTRE CARTE STRATÉGIQUE 2017-2019

NOTRE MISSION

Contribuer à
l'épanouissement
des aînés en
français.

NOTRE VISION

Avec les aînés,
bâtissons
notre avenir.

NOS VALEURS

Inclusion
Esprit d'équipe
Créativité
Responsabilité

NOS DOMAINES D'INTERVENTION ET OBJECTIFS GLOBAUX POUR 2017 - 2019

OFFRE DE PROGRAMMES ET SERVICES

D'ici mars 2019, Centres d'Accueil Héritage aura mis en place un service de jour, y compris un service de transports, dans l'Est de la grande région de Toronto, augmenté l'accessibilité aux services de CAH pour la communauté francophone et mis en place une offre active de services en français dans tous les secteurs de la structure d'accès centralisés du RLISS du Centre-Toronto.

VISIBILITÉ ET POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE

D'ici mars 2019, Centres d'Accueil Héritage aura développé un plan de communication et des outils de communication. CAH aura participé au modèle de prestation de service mobile en collaboration avec d'autres fournisseurs de soins de santé pour fournir un soutien personnel aux clients en attente d'un autre niveau de soins. CAH aura fourni un accès aux lits transitionnels et de répit aux clients francophones.

VITALITÉ ORGANISATIONNELLE

D'ici mars 2019, CAH aura terminé toutes les phases d'agrément et aura été agréé par Agrément Canada. CAH aura mis en place des structures, des politiques qui correspondent aux normes d'agrément afin d'améliorer la pratique organisationnelle, augmenter la qualité de service et réduire les risques.

PARTENARIATS ET SOINS AXÉS SUR LE CLIENT

D'ici mars 2019, Centres d'Accueil Héritage aura mis en place des modèles communautaires de prestation de services flexibles et innovants en collaboration avec des partenaires clés pour subvenir aux besoins de plus en plus complexes et évolutifs des clients francophones. CAH aura intégré les objectifs centrés sur le client dans tous les plans de soins.

MESSAGE CONJOINT DE LA PRÉSIDENCE



Maryse Francella
PRÉSIDENTE



Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Isabelle Girard
DIRECTRICE GÉNÉRALE SORTANTE

À l'aube de son 40e anniversaire, CAH célèbre avec fierté le chemin parcouru depuis sa fondation pour répondre à sa mission de contribuer à l'épanouissement des aînés de langue française.

Tout au long de l'année 2017-2018, le conseil d'administration et l'équipe de CAH se sont prêtés avec diligence au processus d'Agrément Canada, un procédé d'évaluation indépendante de notre organisme, qui repose sur des normes établies selon les meilleures pratiques du monde de la santé communautaire. Nous avons choisi d'entreprendre cette démarche afin d'examiner et d'améliorer la qualité de nos services de façon régulière et systématique.

Il y a 40 ans, la fondatrice Simone Lantaigne a démontré un réel talent de visionnaire en anticipant les besoins grandissants des aînés. Dès le début, elle avait établi

que CAH grandirait pour et par la communauté. Plus que jamais, nous sommes déterminés à continuer de travailler de concert avec une communauté engagée dans les grandes questions concernant les aînés.

CAH vise non seulement la continuité de ses services courants, répondant à un besoin bien réel, mais aussi à fournir les services de la meilleure qualité possible, en français. CAH se veut à l'image de la communauté francophone, qui est vivante et en constante évolution. Nous entendons développer des outils pour mieux nous engager avec la communauté afin d'offrir des solutions flexibles pour répondre aux défis de plus en plus complexes de la population vieillissante francophone.

Nous sommes émerveillés de constater le dévouement dont ont fait preuve le personnel et le conseil d'administration

durant l'exercice exigeant de la seconde phase d'agrément.

Ce cheminement nous a permis de sonder plusieurs composantes de notre organisme et de créer par conséquent des outils et de nouvelles procédures pour instaurer des services de qualité et une culture d'amélioration continue au sein de notre organisme. C'est un peu comme si nous avions préparé nos bagages en vue d'un long voyage. Nous avons analysé les constats et les besoins. Notre valise CAH est maintenant bien remplie. À l'issue de ce parcours de l'agrément, nous accueillerons les commentaires constructifs des intervenants afin de continuer ce beau trajet.

Grâce à notre démarche, nous avons acquis une vision plus claire de ce que doit être notre offre de services pour répondre aux besoins grandissants de notre communauté.

ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Grâce à notre démarche, nous avons acquis une vision plus claire de ce que doit être notre offre de services pour répondre aux besoins grandissants de notre communauté. CAH est un champion du vieillissement actif, favorisant le bien-être des aînés francophones par la voie de l'activation physique et cognitive, de la socialisation et du partage d'information qui appuie l'autonomie décisionnelle. Nous nous efforcerons, dans l'année qui vient, de mieux communiquer cette vision aux clients, partenaires et amis de CAH.

CAH est un champion du vieillissement actif, favorisant le bien-être des aînés francophones par la voie de l'activation physique et cognitive, de la socialisation et du partage d'information qui appuie l'autonomie décisionnelle. Nous nous efforcerons, dans l'année qui vient, de mieux communiquer cette vision aux clients, partenaires et amis de CAH.

La situation financière de CAH est plus solide que jamais! Non seulement venons-nous d'effectuer les derniers paiements d'hypothèque de Place Saint-Laurent, CAH sera désormais exempté d'impôt foncier; ce qui représente une économie d'environ 350 000 \$ par année.

Nous en profitons pour reconnaître que ce dénouement des plus heureux est le résultat de quatre années d'interactions assidues avec la Ville et la province, menées de main de maître par Isabelle

Girard, notre directrice générale sortante, et par le soutien d'un conseil d'administration engagé.

Nous entrons avec enthousiasme dans une année de transition. Il nous faut maintenant intégrer nos nouveaux outils dans le quotidien tout en réfléchissant à nos stratégies à venir pour contribuer à la création du continuum des services répondant aux besoins de la population vieillissante francophone de la région du Grand Toronto.

Plus que jamais, il est temps de consolider nos liens avec les autres joueurs du domaine de la santé communautaire afin de positionner, une fois pour toutes, CAH comme un partenaire flexible et innovateur.

Nous aimerions remercier les membres du conseil d'administration de CAH pour leur engagement et leur disponibilité. Nous avons le grand plaisir d'oeuvrer au sein

d'un conseil dynamique, mettant à contribution des compétences des plus diversifiées.

En terminant, nous tenons à souligner le travail de coeur et la contribution essentielle de toute l'équipe CAH. Nous les remercions grandement pour cette année intense. Nous avons le privilège de travailler au sein d'une équipe de professionnels faisant preuve au quotidien de leur dévouement au bien-être de notre clientèle.

Mus par un optimisme qui ferait certainement plaisir à notre fondatrice, nous envisageons tous ensemble l'avenir avec une énergie et une confiance renouvelées pour relever les défis et profiter des opportunités pour mieux servir nos aînés francophones.

L'ANNÉE 2017-2018 DE CAH

C'est dans un état de joyeuse effervescence que l'équipe de CAH émerge de la deuxième phase de l'Agrément dans lequel elle était plongée tout au long de l'année 2017-2018.

Nous avons entrepris la démarche de la première phase de l'Agrément en 2015, un cheminement qui nous avait permis de constater que nous étions sur la bonne voie. L'exercice de la deuxième phase était franchement plus exigeant, d'autant plus qu'il s'effectuait en même temps qu'un changement de direction! Nous avons dû nous pencher sur 416 normes identifiées par Agrément Canada comme étant les meilleures pratiques pour assurer la qualité et la sécurité de nos services.

On prend les grands moyens

Afin d'analyser comment CAH répondait à ces normes, nous avons requis les services d'une gestionnaire de la qualité et d'une consultante en agrément, qui ont facilité la digestion de toutes ces normes en une cinquantaine de champs d'action cohérents couvrant la totalité du travail de CAH. L'équipe entière de CAH s'est divisé la tâche en formant des

sous-groupes pour se pencher systématiquement sur chacun de ces champs d'action. Ces sous-groupes ont eu l'occasion de présenter le fruit de leur labeur à toute l'équipe lors de réunions variées, permettant à tous de mieux comprendre le travail de chacun et d'avoir une meilleure vue d'ensemble du fonctionnement de CAH.

L'ensemble de ces analyses a habilité CAH à procéder à la révision de ses politiques et procédures pour éviter les confusions sur la description des tâches de chaque champ d'action, pour faciliter la formation des nouveaux employés et l'orientation de futurs membres de notre conseil d'administration.

CAH s'est aussi doté d'un Intranet, un réseau informatique interne facilitant le partage entre collègues de toutes ressources intéressantes et pertinentes pour favoriser un milieu de travail stimulant.

Une culture d'amélioration continue

Au coeur de la démarche de l'agrément est une culture d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité basée sur la gestion et l'analyse des risques associés à notre travail.

Afin de suivre les progrès de nos programmes et services, il nous a fallu déterminer les indicateurs à mesurer tout au long de l'année et nous pourvoir de procédures de prise des données et d'un calendrier de suivi des indicateurs.

Cette approche factuelle nous permet désormais de produire des rapports comprenant une foule de données et statistiques pour analyser nos résultats, avec un avantage additionnel non négligeable puisqu'ils nous aideront à mieux constater la nature et l'étendue de notre travail et à mieux expliquer au public et aux bailleurs de fonds son importance pour les aînés de la communauté.

Une culture centrée sur le client

Un autre pilier de la démarche de l'agrément, en ligne avec l'approche préconisée par le gouvernement canadien, est la création d'une culture centrée sur le client.

L'exercice de l'agrément nous a permis de développer des outils qui favorisent l'engagement des clients et aidants dans la planification de nos interventions. Chacun de nos clients, qu'il reçoive nos services à CAH, à domicile dans le Grand



Toronto ou par le biais de notre service de jour dans la région de Durham, a maintenant un plan de soins personnalisé, fait par une équipe multidisciplinaire formée de gestionnaires de cas, préposées aux soins, animateurs, appuyés par la coordinatrice de soins SSH et la responsable des services de besoins complexes. Tout le monde parle le même langage.

Nous avons créé un comité consultatif formé d'aidants proches de nos clients pour récolter leur son de cloche et mieux comprendre leur réalité. Nous avons déjà commencé à recueillir leurs opinions sur diverses questions et organiserons au courant de l'année un panel pour approfondir la discussion. Nous avons de plus créé une nouvelle section sur notre site internet pour appuyer les aidants et les membres de la famille impliqués dans le bien-être de leurs aînés.

Nous sommes prêts pour le grand voyage

Tout au long de l'exercice, nous avons abusé de la métaphore de la démarche de l'agrément comme étant la préparation à un grand voyage, pour garder le focus et rester motivés. Nous avons passé

Toutes ces questions restent ouvertes et nous allons les revisiter à l'automne avec la communauté afin de définir le prochain plan stratégique de CAH.

une année à «remplir notre valise» et à établir une «carte routière» en nous posant des questions vitales pour mesurer où l'on est et où nous aimerions arriver, en tant que fournisseurs de services de soutien et de soins communautaires pour les aînés francophones et leurs aidants, pour continuer notre voyage dans le continuum de la santé communautaire en français.

Jouons-nous notre rôle de la meilleure façon? Suivons-nous les recommandations des meilleures pratiques? Est-ce que nous répondons aux besoins de nos clients? Les écoutons-nous suffisamment? Considérons-nous adéquatement leurs souhaits dans la mise en place de nos interventions? Sommes-nous toujours à l'affût des opportunités d'améliorer notre offre? Avons-nous les ressources nécessaires pour faire du travail de qualité de façon sécuritaire?

Toutes ces questions restent ouvertes et nous allons les revisiter à l'automne avec la communauté afin de définir le prochain plan stratégique de CAH.

En regardant le chemin parcouru en 2017-2018, nous réalisons que la démarche de l'agrément était une excuse motivante pour faire un état des lieux de CAH en termes de qualité, pour retrouver notre identité et pour nous assurer que nous partons tous vers la même destination.

Nous ressortons de cet exercice énergisés par une vision plus claire de nos forces et des stratégies à entreprendre pour l'amélioration continue nos programmes et services, en collaboration avec nos partenaires dans le monde de la santé et des soins communautaires.





TÉMOIGNAGES

Je travaille à CAH depuis 1993. On n'était qu'une équipe de douze dans ce temps-là. J'ai d'abord travaillé dans la cuisine. J'avais des bénévoles pour tout, pour préparer et débarrasser les tables, piler les pommes de terre et couper les légumes, faire la vaisselle et la ranger. On avait les gros repas les mardis et vendredis, et le brunch une fois par mois. Il venait beaucoup de monde, ainsi que durant les Fêtes. Je me rappelle en particulier la fois où on a célébré les 100 ans d'un résident qui était Roumain avec de la cuisine roumaine,



de la musique roumaine et un groupe de danseurs folkloriques. Quelle belle soirée!

Pendant que je travaillais à temps partiel, j'ai pris des cours de préposée aux soins. En 1995, quand s'est ouvert le

département des Services de Soutien Héritage (SSH), j'ai commencé à travailler comme préposée aux soins à Place Saint-Laurent et dans la communauté (maintenant, les SSH se donnent seulement aux résidents). Il y a des choses qui n'ont pas bougé avec le temps, comme le bingo le lundi soir, mais l'édifice a beaucoup changé. CAH s'est mis à tout rénover, les couloirs, les cuisines, la salle à manger. Avant, il n'y avait pas de gardien de sécurité.

Maintenant, on fait beaucoup de formations, qui sont importantes pour nous aider à faire un bon travail. On utilise beaucoup l'ordinateur. On a plus de responsabilités. Il s'est passé beaucoup de choses en 25 ans, et je suis toujours là! Je continue d'aimer travailler avec les personnes âgées et de leur donner un bon service pour les aider à rester autonomes pour bien vivre, plus longtemps.

– **Géta Maftei**, employée depuis 25 ans

J'ai été longtemps membre du Centre pour aînés de CAH. J'aimais bien ça. Je venais faire des exercices. En 2016, je me suis retrouvée à l'urgence suite à des vertiges et une chute. Je ne peux plus vraiment marcher et je vis seule. Après quelque temps, des amies résidentes de Place Saint-Laurent ont parlé de moi à Clarisse. Elle a contacté pour moi les gens du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Toronto qui ont envoyé un physiothérapeute pour évaluer ma situation, voir comment j'étais installée, comment je faisais pour me déplacer dans mon appartement. Il a tout de suite dit qu'il me fallait une marchette et d'autres ajustements chez moi. Clarisse m'a donné une gestionnaire de cas. Elle m'a aidé à avoir une subvention qui a payé 300\$ des 400 \$ que coûtait la marchette. Je reçois maintenant l'aide à domicile de CAH pour m'assister. C'était très nécessaire. Sans CAH, je n'avais pas de voix pour me faire entendre.

– **Monique Makanda Nseyo**, cliente dans la communauté

Ma mère était canadienne-française. Quand je suis venu à Montréal sur ma moto pour voir l'Expo 67, j'ai rencontré la moitié de ma famille, celle de ma mère. J'ai vraiment développé un attachement émotif avec le français. J'ai été prof d'anglais au Québec. Quand j'ai déménagé en Ontario, dans les années 80, j'ai enseigné le français enrichi, pas juste la langue, mais aussi l'art, la musique et la culture francophone. Comme je me tenais beaucoup dans la communauté francophone, j'ai appris que Place Saint-Laurent existait. J'habitais sur un bateau et le temps venait où ça ne me serait plus possible. J'ai contacté Toronto Housing en 2013 et leur ai demandé spécifiquement de me mettre sur la liste d'attente pour les Centres d'accueil Héritage. On avait dit qu'il y avait 60 personnes sur cette liste. Ça a pris 5 ans, mais j'ai finalement eu une place et je suis arrivé en mai 2018! C'est vraiment un centre d'accueil, à la hauteur de son nom! Je me sens à l'aise, on se salue, on jase en français. J'ai l'impression d'être revenu au Québec. J'ai même trouvé un résident qui vient de Saint-Léonard d'Aspen, une toute petite ville du Québec où j'ai enseigné autrefois! Le monde est très accueillant. Barbara la directrice m'a appris que CAH avait des jardins communautaires alors j'ai maintenant un lopin de terre et je suis devenu jardinier. J'ai l'impression d'être arrivé au paradis!

– **Mark Vizniuk**, nouveau résident



LES COLLECTES DE FONDS DE CAH

Chaque fois que l'occasion se présente, de nombreux membres de la communauté retroussent leurs manches pour s'impliquer dans les diverses activités de levée de fond de CAH. Ils ouvrent leur coeur (et leur porte-feuille) afin de nous aider à offrir aux aînés francophones de Toronto un environnement stimulant leur permettant de préserver leur autonomie et leur maintien à domicile le plus longtemps possible. En 2017-2018, encore une fois, leurs efforts ont porté fruit, et nous les en remercions du fond du coeur.

TOURNOI DE GOLF GILLES-BARBEAU POUR CAH 2017

Mené de main de maître par les bénévoles du Comité du golf de notre conseil d'administration, le Tournoi de golf Gilles-Barbeau pour CAH est un grand rendez-vous social des francophones et francophiles et la plus importante collecte de fonds de notre organisme.

Le Tournoi Gilles-Barbeau est évidemment une belle occasion de réseautage et de fraternisation pour la communauté.

En 2017, 81 golfeurs, 32 commanditaires et 30 donateurs ont participé à l'événement. L'activité se déroule toujours dans une ambiance conviviale et se termine autour d'un excellent repas en bonne compagnie, animé de remise de nombreux trophées et prix de présence. Mais ce tournoi est aussi une opportunité de resserrer les liens avec nos partenaires, toujours fort présents et généreux.

Plus de 18 000 \$ ont été recueillis lors de la 8e édition du tournoi, qui se déroulait le samedi 9 septembre 2017 au club de golf Bethesda Grange de Stouffville.

Les dons et commandites des participants, amis et membres de CAH ont permis de subventionner des repas communautaires, si utiles pour réduire l'isolement des aînés. Ils ont apporté une aide financière au transport des clients qui fréquentent notre service de jour, dont l'un des grands avantages est d'offrir du répit à leurs aidants, et la fourniture de matériel pour les programmes de CAH, conçu pour aider nos clients à risque à préserver leur autonomie.

DÉFI TORONTO 2017

C'est toujours un grand plaisir pour nous de participer à Défi Toronto (Toronto Challenge), l'événement annuel de levée de fonds de la Ville de Toronto.

De la cinquantaine d'organismes voués au bien-être des aînés qui sont enregistrés pour bénéficier de Toronto Challenge, trois joueurs répondent aux besoins croissants de nos aînés francophones: Centres d'Accueil Héritage (CAH), Bendale Acres (comprenant le Pavillon francophone Omer Deslauriers) et la Fondation Hélène-Tremblay-Lavoie.

La 26e édition de Toronto Challenge avait lieu le dimanche 11 juin 2017 au Nathan Phillips Square. Le défi se présente sous forme de marche de 1 km ou 5 km et de course de 5 km. Nos valeureux participants ont choisi la marche de 5 km. D'ailleurs, cette année, les aînés ne laissaient pas leur place! Parmi les participants du circuit de 5 km se trouvait une personne âgée de 105 ans; et parmi les coureurs, il y en avait quatorze dans la catégorie 60-69 ans, et huit de 70 ans et plus.



Pour l'occasion, CAH s'est joint à Reflet Salvéo et à l'Entité 4 pour accroître la visibilité des francophones au sein de l'événement. Nos deux partenaires ont d'ailleurs créé des t-shirts spéciaux pour l'événement. Les participants enregistrés sous CAH et nos donateurs ont recueilli 4 020 \$ pour le Défi Toronto 2017.

Avec ces fonds, nous avons pu aménager la terrasse de Place Saint-Laurent, permettant ainsi à nos clients, résidents et visiteurs de profiter de l'été quand il passe.

PARTAGE DE NOËL 2017

Notre initiative de levée de fond précédant le Temps des Fêtes permet d'amasser une importante somme d'argent qui sert à améliorer la qualité de vie de nos bénéficiaires démunis en leur procurant des coupons d'épicerie et des produits de première nécessité, non seulement pendant la période du temps de fêtes, mais aussi tout au long de l'année. Notre Partage de Noël 2017 nous a permis de recueillir plus de 6 000 \$.

Quiconque visite la salle de réception de Centres d'accueil Héritage (CAH) peut lire sur le tableau des donateurs le nom de l'ensemble vocal Les voix du cœur, sous la section «Donateurs Argent», et pour cause. Depuis quelques années, en plus de leur don collectif, Les voix du cœur remettent également à CAH la totalité des fonds recueillis à la porte lors de leur spectacle des fêtes.

NOS BAILLEURS DE FONDS ET DONATEURS

Il ne faut pas oublier que l'ensemble de nos efforts de levées de fond représente moins de 2% du budget dont CAH a besoin pour assurer ses services de soin communautaire auprès de la communauté francophone du Grand Toronto. Nous tenons à remercier les bailleurs de fonds qui confirment bien concrètement chaque année leur confiance en nous: RLISS du Centre-Toronto, la Ville de Toronto (Services de soutien et aide au logement), Charité catholique, RLISS du Centre-Est et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario.



Nous sommes également reconnaissants pour tous les donateurs individuels qui choisissent tout au long de l'année de manifester leur appui à CAH en faisant un don en ligne sur notre site www.caheritage.org. Avec eux, nous bâtissons notre avenir.



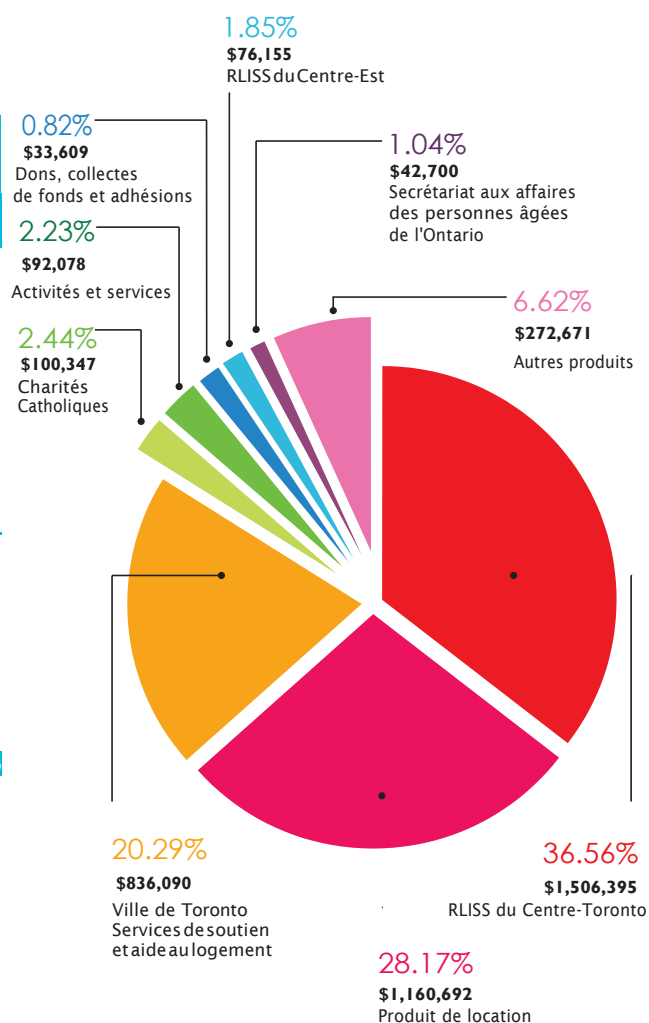
NOS ÉTATS FINANCIERS

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

BAILLEURS DE FONDS ET AUTRES

1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE		
Au 31 mars 2018		
	2018	2017
Actif		
Court terme		
Encaisse	\$ 84,059	\$ 187,017
Obligations et intérêts courus	193,019	148,575
Subventions gouvernementales à recevoir	66,398	69,354
Débiteurs	85,364	43,043
Frais payés d'avance	17,146	21,002
	\$ 445,986	\$ 468,991
Immobilisations corporelles	1,060,509	1,060,509
Placement à long terme		45,264
Restreint		
Encaisse, obligations et autres - Réserve pour remplacement	916,449	792,467
	\$ 2,422,944	\$ 2,441,046
Passif et Actif net		
Court terme		
Créditeurs et frais courus	\$ 202,263	\$ 929,341
Apports reportés	57,623	30,223
Dépôt relatif aux loyers	40,525	38,971
Portion courante de l'emprunt hypothécaire	27,667	
	\$ 328,078	\$ 998,535
Emprunt hypothécaire	380,416	
	708,494	998,535
Actif net (insuffisance)		
La Place St-Laurent	460,088	232,665
Services de soutien communautaire	-	-
Centres d'Accueil Héritage	337,913	343,564
Réserve pour remplacement	916,449	866,282
	1,714,450	1,442,511
	\$ 2,422,944	\$ 2,441,046



ÉTATS DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS		2018	2017
Au 31 mars 2018			
PRODUITS			
Subventions gouvernementales			
RLISS du Centre - Toronto	\$1,506,395	\$	1,409,685
RLISS du Centre - Est	76,155	\$	76,733
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario	42,700		42,700
Programme de rénovation et de modernisation des logements sociaux (PRMLS)	6,255		6,255
Ville de Toronto : Services de soutien + aide au logement	836,090		849,469
Autres subventions			
Charités Catholiques	100,347		98,845
Activités et services	92,078		98,372
Produit de location	1,175,513		1,159,307
Perte de location	(14,821)		(11,366)
Dons, collectes de fonds et adhésions	33,609		52,419
Produits d'intérêts	12,369		15,526
Autres produits	35,940		38,548
Allocation de la Place St-Laurent pour la Réserve	218,107		218,107
	\$ 4,120,737	\$	4,054,600
CHARGES			
Mauvaises créances	\$ 3,689	\$	951
Télédistribution (câble)	52,886		51,383
Gaz naturel	48,032		43,132
Électricité	104,082		146,670
Eau	59,678		64,480
Entretien et réparation - PRMLS	6,255		6,255
Entretien et réparation	291,931		280,028
Sécurité (Garda)	165,031		156,645
Impôts fonciers	279,120		374,461
Intérêts sur l'emprunt hypothécaire	5,309		3,572
Centre alimentaire et activités de programmes	49,340		60,684
Fournitures relatives aux programmes	32,080		32,055
Loyer	68,445		60,780
Charges pour les activités relatives aux collectes de fonds	8,244		18,897
Salaires et avantages sociaux	1,669,345		1,680,238
Publicité et promotion	13,402		16,976
Formation	101,354		98,024
Assurance	38,141		35,385
Bureau et général	32,244		29,777
Matériel de bureau	115,802		68,802
Téléphone	30,296		27,881
Réunions et déplacements	16,107		18,716
Honoraires professionnels	249,679		141,951
Frais bancaire	2,868		3,095
Dépenses faites par la réserve	178,167		157,228
	\$ 3,620,874	\$	3,588,087
Excédent des produits sur les charges avant affectation	\$ 499,863	\$	492,708
Ajustement pour la déclaration d'information annuelle pour exercice antérieur	(9,817)		
Affectation à la réserve	(218,107)		(218,107)
Excédent (Insuffisance) des produits sur les charges	\$ 271,939	\$	248,406

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018



Maryse Francella
PRÉSIDENTE



Joyce Irvine
VICE-PRÉSIDENTE



Arnaud Ludig
ADMINISTRATEUR



Denis Frawley
ADMINISTRATEUR



Sylvie Lavoie
TRÉSORIÈRE



Marek Nesvadba
SECRÉTAIRE



Claire Prest
ADMINISTRATRICE



Jamie Guerra
ADMINISTRATRICE



Ishrat Abid
REPRÉSENTANTE
DES RÉSIDENTS



Colette Raphael
ADMINISTRATRICE



Marine Rigal
ADMINISTRATRICE



NOTRE ÉQUIPE CAH



Aminata Seck
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Antoinette Nyandwi
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Ayda Amar
ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

Barbara Ceccarelli
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Bintou Diakité
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Brigitte Auger
COORDONNATRICE - ANIMATRICE
SERVICE DE JOUR OSHAWA

Clarisse Nangué
RESPONSABLE DES SOINS COMPLEXES

Dale Khelifa
ANIMATRICE - SERVICE DE JOUR

Dushko Ristov
SURINTENDANT

Elethia Edwards
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Émeline Bellerive
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Fabrice Bareille
ANIMATEUR - SERVICE DE JOUR

Fatoumata Barry
ANIMATRICE
SERVICE DE JOUR OSHAWA

Faustin Kakunze
PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN

Georgette Manéna
GESTIONNAIRE DE CAS

Géta Maftei
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Hassiatou Salé
ADJOINTE AU SOUTIEN ADMINISTRATIF

Hélène Mbuya
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Hélène Ngombe
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Isabel Kiambi
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Isabelle Girard
DIRECTRICE GÉNÉRALE SORTANTE

Jacinthe Gagnard
CHAUFFEUR
SERVICE DE JOUR OSHAWA

Jean Tété
ADJOINT -
ADMINISTRATION ET COMMUNICATION

John Gelmon
CHAUFFEUR

Julie Kaniki
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Julie Nisin
GESTIONNAIRE DE CAS

Junie Zamor
COORDONNATRICE DES SOINS

Linda Legault
DIRECTRICE DES PROGRAMMES

Madina Bah
PRÉPOSÉE - SERVICE ALIMENTAIRE

Mbelu Ndiadia
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Micheline Meya
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Octavie Dwasma
PRÉPOSÉE AUX SOINS

Paul Lapierre
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Pauline Bondo-Kinono
PRÉPOSÉE À L'ENTRETIEN

Ricky Bruce
PRÉPOSÉ - SERVICE ALIMENTAIRE

Vijeta Mukerjee
ADMINISTRATEUR DU SERVICE ALIMENTAIRE





caH

**CENTRES
D'ACCUEIL HÉRITAGE**

33 Hahn Place, bureau 104

Téléphone: 416-365-3350

Télécopieur: 416-365-1533

Toronto (Ontario) M5A 4G2

info@caheritage.org

www.caheritage.org