

CAANDG



NDGSCC

CAANDG • NDGSCC

45

ans • years

1975-2020

Vieillir autrement  
Transforming the Ageing Experience



rapport annuel **2019-20** annual report

# CAANDG



# NDGSCC

## Énoncé de mission

Le Conseil des aînés et des aînées de N.D.G. (CAANDG) est un organisme communautaire sans but lucratif qui se dédie à l'amélioration de la qualité de vie des adultes de 50 ans et plus en favorisant l'entraide et l'engagement civique. Le CAANDG vise à réduire les effets de l'isolement économique et social par l'intermédiaire de programmes et de services, d'actions conjointes et d'activités de sensibilisation, de défense des droits, de recherche et d'éducation. Par son travail, le CAANDG aborde les causes sous-jacentes de la pauvreté et de l'exclusion sociale, en soutenant des initiatives de justice sociale qui effectuent les changements concrets requis afin de faire valoir le droit à la dignité, et non à la charité. Nous œuvrons à procurer un sens d'appartenance et un espoir renouvelé à des personnes qui, autrement, pourraient rester en marge de notre société.

## Mission statement

N.D.G. Senior Citizens' Council (NDGSCC) is a non-profit community organization dedicated to improving the quality of life of adults (50+) by encouraging mutual aid and civic engagement. NDGSCC aims to lessen the impact of social and economic isolation through programs and services, outreach, advocacy, research, joint action and education. NDGSCC works to address the underlying causes of poverty and social exclusion by supporting social justice initiatives that represent the real changes required to promote dignity, not charity. We provide a sense of belonging and restore hope to individuals who might otherwise remain invisible in society.

## Table des matières

4	Rapport de la directrice générale Executive Director's Report
5	Assemblée générale annuelle Annual General Meeting
6	Action Transport
8	Atelier de déclaration de revenus Income tax clinic
9	Le programme <i>Sassy Seniors</i> Sassy Seniors Program
10	Le Café Boomer The Boomer's Cafe
11	La défense des droits au CAANDG Advocacy at the NDGSCC
12	Municipalités amies des aînés Age-Friendly Cities
13	Le programme <i>Second Family</i> Second Family Program

## Table of content

14	Comment favorisons-nous le changement social ? How Do We Help Create Social Change?
16	Le réseau <i>Network Partnership Initiative (NPI)</i> Network Partnership Initiative (NPI)
17	Prescriptions sociales Social Prescriptions
18	Journée internationale des aînés International Day of Older Persons
19	Le prix <i>Eva Marsden</i> Eva Marsden Award
20	Conseil d'administration Board of Directors
21	Partenaires communautaires Community Partners
22	Collecte de fonds et développement Fundraising and Development
23	Nos partenaires financiers Our Financial Partners





## Rapport de la directrice générale

L'année qui se termine a représenté une grande période de développement organisationnel pour le **CAANDG**. Avec le soutien de Centraide et de notre conseil d'administration, nous avons entrepris un processus de clarification stratégique qui nous a permis de réfléchir au travail du **CAANDG** et de considérer avec soin sa direction au cours des prochaines années. À mesure que notre plan de changement évoluait, il est devenu évident que nous devons commencer à parler de l'organisme de manière à faire voir au public notre engagement envers la justice sociale à différents niveaux, tout en honorant le parcours historique de cette institution hautement respectée par la collectivité. Bien que nos programmes de service social se concentrent principalement sur NDG, nous travaillons avec un réseau plus étendu de partenaires afin de traiter des questions qui concernent l'arrondissement aussi bien que le territoire couvert par le CIUSSS du Centre-Ouest. Nous reconnaissons que nous sommes à une époque où la société évolue rapidement et que les personnes âgées ne sont plus définies par les mêmes critères qu'il y a cinquante ans. Après tout, on a l'âge qu'on se donne et l'expression « personne âgée » n'est plus un descriptif bien accepté de nos jours.

Au nom de notre personnel et de notre conseil d'administration, je tiens à vous remercier de faire partie de nos succès. Nous espérons sincèrement que vous nous accompagnerez pour la prochaine étape de notre parcours.

Félicitations pour ces 45 merveilleuses années !

**Sheri McLeod**  
directrice générale

## Executive Director's Report

The past year has been an exciting time of organizational development. With the support of Centraide and our Board of Directors, we undertook a strategic clarity process that gave us an opportunity to reflect on the work of the **NDGSCC** and to carefully consider its course for the coming years. As our theory of change evolved, it became clear that we needed to start talking about the organization in a way that allowed people to see our commitment to social justice on many levels while honouring the history of this highly-regarded community institution. While our social service programs continue to focus primarily on NDG, we are working with a wider range of partners in an effort to address issues across the borough as well as the territory of the CIUSSS West-Central Montreal. We acknowledge that we are living in a time of rapid change and that the seniors of 50 years ago are not the seniors of today. We definitely are "as old as we feel" and the term "senior citizen" is no longer a well-received descriptive.

On behalf of the staff and Board of Directors, I would like to thank you for being a part of our success story and we sincerely hope you will join us on the next chapter of our journey.

Congratulations on 45 wonderful years!

**Sheri McLeod**  
Executive Director



**72 personnes**  
ont assisté à la réunion  
annuelle du CAANDG  
tenue le 10 juin 2019

**72 people**  
attended the NDGSCC  
annual meeting held  
on June 10<sup>th</sup>, 2019

### Saviez-vous que ?

Le CAANDG dessert plus de 1 000 personnes chaque année grâce à nos divers services et programmes. Le CAANDG a évolué au fil des ans, mais notre mandat de renforcer et de soutenir la population de plus de 50 ans n'a jamais été abandonné. Notre territoire de services sociaux comprend les communautés de NDG, Montréal-Ouest et deux régions de Côte Saint-Luc (Bailey et Westminster). Notre projet *Municipalité amie des aînés* cible l'arrondissement de NDG et de CDN, tandis que notre initiative de partenariat de réseau englobe le CIUSSS du Centre-Ouest.

### Did you know?

NDGSCC serves over 1,000 people annually through our various services and programs. NDGSCC has evolved over the years but our mandate to strengthen and support the 50+ population has never wavered. Our social service territory includes the communities of NDG, Montreal West and two areas of Cote St. Luc (Bailey and Westminster). Our Age-Friendly Cities project targets the borough of NDG and CDN, while our Network Partnership Initiative encompasses the CIUSSS West-Central.

**377**

Utilisateurs enregistrés  
Registered users



**10**

Conducteurs  
Drivers



**1770**

Trajets complétés  
Drives completed



**10**

Accompagnateurs  
Accompaniment companions



**95**

Utilisateurs ont besoin d'accompagnement  
Users require accompaniment



**600**

Rendez-vous d'accompagnements complétés  
Accompaniment appointments completed



«Je tiens à exprimer ma gratitude au Conseil des aînées et des aînés de N.D.G. Mon père habite N.D.G. depuis très longtemps. Lui et moi avons découvert vos services pour les personnes aînées et nous vous félicitons pour votre travail. J'ai toujours été une ardente défenderesse du droit à la qualité de vie pour tous et toutes, tout particulièrement pour les personnes âgées, qui méritent une bonne vie. Mes interactions avec vos représentants ont toujours été une expérience positive. Merci encore de tout ce que vous faites et continuez votre bon travail.»

— Diane, de Vancouver, fille d'un utilisateur d'Action Transport

«Mille mercis d'avoir si bien pris soin de mon père. Il rêvait d'aller mieux pour recommencer à faire du bénévolat pour votre organisme. Il n'a pas pu réaliser son rêve, alors ses amis et sa famille ont remis des dons au Conseil, à sa mémoire. Merci.»

— Fille d'un utilisateur d'Action Transport

«Merci pour toute votre aide en 2019. Je n'oublierai jamais votre partage et votre soutien chaleureux.»

— utilisateur d'Action Transport

«Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Vous avez changé ma vie alors que ma situation était au pire et je vous dois une éternelle gratitude.»

— utilisateur d'Action Transport

Nous fournissons à des personnes parmi les plus vulnérables de Montréal des services de transport pour leurs visites médicales. Contrairement aux services de taxi, Action Transport permet à nos utilisateurs de connaître leurs chauffeurs et de leur faire confiance. Le réconfort d'une présence connue pour le transport vers un rendez-vous médical permet souvent de réduire le stress que ces visites représentent. Pour les personnes ayant besoin d'accompagnement, ce service est inestimable. Dans le cadre du service, nous jumelons la personne aînée avec un chauffeur qui vient la chercher à la maison, l'accompagne à son rendez-vous, reste avec elle dans la salle d'attente, puis la raccompagne pour le retour. Ce service est gratuit pour les personnes qui en ont besoin. Nous savons à quel point l'accompagnement peut être réconfortant, que ce soit pour s'orienter à l'hôpital ou avoir de la compagnie et du soutien émotionnel. Des amitiés sincères se sont développées à la suite des rencontres faites lors de ces services de transport et d'accompagnement.

We provide some of Montreal's most vulnerable people with transportation to and from medical appointments. Unlike a taxi service, Action Transport allows our seniors to know and trust our drivers. The comfort of having someone you know come and pick you up to go to an appointment often eases the fear attached with these visits. For people who need accompaniment, this service is invaluable. We match a senior with a person who will pick them up, take them to their appointment, sit and wait with them and bring them back to their home. This service is free and for the people who need it, we know how much it comforts them to have an accompanier help navigate the hospital with them, while engaging them in conversation and emotional support. Real friendships have developed through the connections made during these accompanied appointments.

"Thank you for taking such good care of my Dad. It was his dream to be well enough to volunteer again with your organization. Instead, friends and family have generously donated to your organization in memory of him. Thank you."

— Daughter of an AT user

"I want to thank you for everything you have done for me. You have changed my life... in this dire trying time for me. I could never thank you enough."

— AT user

"Thanks a million for everything in 2019! I will always remember your warm heart and generous manner."

— AT user

"I would like to take a moment to express my gratitude to the NDG Senior Citizens' Council. My father, a long-time resident of NDG and I found out about your services, I applaud the foundation of these very much needed services for seniors. I have always been a strong advocate for rights to quality living for all and especially the elderly who deserve to have a good life. My interactions' with your representatives have always been a positive experience. Thank you again for all you do and keep up the good work."

— Diane, from Vancouver, daughter of an AT user



## Atelier de déclaration de revenus

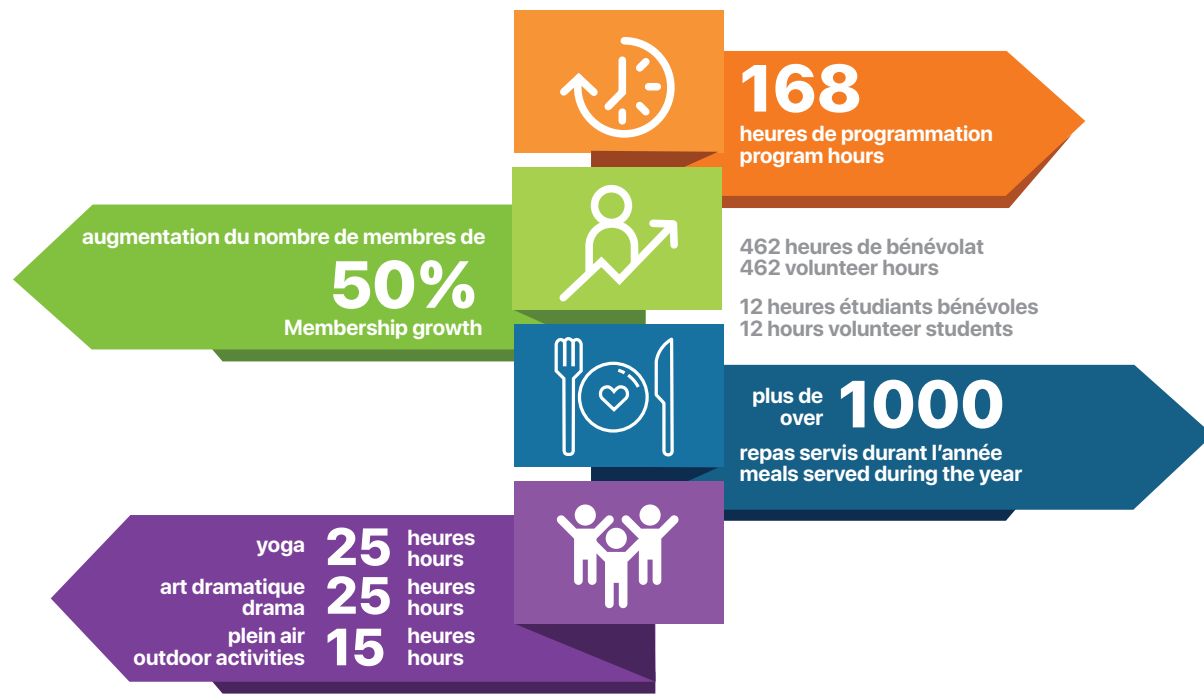
## Income tax clinic



## Le programme Sassy Seniors

## Sassy Seniors Program





«Je suis bénévole pour la préparation des aliments pour le Café Boomer depuis 3 ans. C'est plein de gens intéressants, et j'aime participer à la préparation des repas pour tout le monde tout en continuant à développer mes propres compétences culinaires. Le programme est utile à beaucoup de personnes qui ont de problèmes d'isolement et est important pour aider à le prévenir.»  
— Participant du Café Boomer

«Je suis une personne sociable qui a fini par se sentir très isolée et je ne savais pas trop où aller. Le Café Boomer a été merveilleux parce que je sais que je peux y aller pour socialiser avec des gens divers et intéressants. Avoir cette opportunité d'avoir des conversations passionnées avec les autres, c'est comme une thérapie pour moi.»  
— Participant du Café Boomer

"I've been volunteering to prepare foods for the Boomer's Cafe for 3 years. It's full of interesting people, and I enjoy participating in making food for everyone to enjoy while continuing to develop my own cooking skills. The program is helpful to many people who have isolation issues and is important in helping prevent it."  
— Boomer's Cafe member

"I'm a people person who ended up feeling very isolated and I wasn't sure where to go. Boomer's Cafe has been wonderful because I know I can go there to socialize with diverse and interesting people. To have this opportunity to have passionate conversations with others is like therapy for me."  
— Boomer's Cafe member

«Je vis seule avec des problèmes de mobilité et, par conséquent, il est devenu difficile de briser mon isolement social. Je suis membre du Café Boomer depuis de nombreuses années et j'ai toujours apprécié la bonne conversation. Les repas sont très sains, ce qui est un changement positif par rapport à ma routine habituelle.»  
— Participant du Café Boomer

"I live alone with mobility issues and as a result it has become difficult to break my social isolation. I've been a member of the Boomer's Cafe for many years and have always enjoyed the good conversation. The meals are very healthy which is a positive change from my usual routine."  
— Boomer's Cafe member

## La défense des droits au CAANDG

Encore une fois cette année, nous avons fourni les meilleurs services et le meilleur soutien qui soit à la population vieillissante de notre collectivité, qui est de plus en plus nombreuse. Nous sommes fiers des liens personnels et des contacts chaleureux que nous entretenons avec plus de 500 personnes âgées. Nous savons à quel point la communication est importante pour les personnes âgées isolées, et que la solitude et la dépression représentent un grand risque en l'absence de liens sociaux.

Par l'intermédiaire de nos interventions sur le terrain, nous avons pu fournir de l'assistance à des personnes âgées de diverses façons. Par exemple, un de nos membres avait besoin d'aide pour naviguer dans le système juridique. En raison d'obstacles linguistiques et de littératie, de nombreuses personnes sont prises au dépourvu quand vient le temps de comprendre le système juridique et leurs droits dans ce contexte. Nous avons pu aider ce membre à comprendre ses droits et lui offrir de l'assistance pour certaines procédures.

Un autre de nos membres a communiqué avec nos bureaux en temps de crise, après avoir perdu sa femme et peu de temps après le décès soudain de sa fille. Il allait être évincé injustement de son domicile, où il vivait depuis 50 ans. Nous avons réagi rapidement vu l'urgence de la situation et l'avons aidé à déménager dans un logement sûr

## Advocacy at the NDGSCC

Once again this year we have been providing the best services and support to our growing senior population. We pride ourselves on the contact and personal relationships we have with over 500 seniors. We know how important communication is for older people who are alone and we understand how dangerous loneliness and depression can be without communication and connections.

Through our many outreach interventions we were able to provide assistance to a range of seniors in need, including a gentleman who required help navigating and accessing the legal system. With language barriers and literacy challenges, many people are left bewildered and overwhelmed by the legal system and understanding their rights within it. We have been able to help this man understand his rights and we have supported him through some legal proceedings.

In another case, a gentleman contacted our office in crisis, after experiencing the loss of his wife and shortly after the sudden loss of his daughter. This man was being wrongfully evicted from a home he had lived in for the past 50 years. We were quick to respond to his urgent situation



et sécuritaire. Après l'avoir mis en contact avec un avocat qui se spécialise dans la violence auprès des aînés, notre équipe de travailleuses sociales à la retraite l'a aidé à gérer sa situation et à s'assurer d'obtenir tous les revenus et toutes les pensions qui lui revenaient.

De nombreuses personnes âgées ont communiqué avec nous dans des situations de détresse émotionnelle. Une de nos membres avait perdu ses enfants et se retrouvait isolée et déprimée. En lui offrant notre écoute, ainsi que de l'accompagnement pour des sorties, nous avons eu le plaisir de la voir se transformer et regagner de la joie et de la confiance en elle. Nous avons aussi eu l'occasion de tisser des liens avec un denturologiste à la retraite qui nous a généreusement offert son expertise et son temps afin de fournir de nouvelles prothèses dentaires à cinq personnes âgées. Grâce à lui, leur santé s'est améliorée par leur capacité à mâcher et à profiter de leurs repas, sans parler de leurs beaux sourires !

Nous sommes très reconnaissants envers nos bénévoles et nos deux travailleuses sociales à la retraite qui complètent notre équipe. Grâce à leur travail, nous pouvons contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de nombreuses personnes.

and helped him move into a safe and secure residence. In addition to putting him in contact with a lawyer who specializes in elder abuse, our team of retired social workers helped him manage his affairs and ensured he was receiving all incomes and pensions entitled to him.

Many seniors have reached out and contacted us in difficult emotional circumstances. One woman had lost her children and found herself isolated and depressed. We provided her with an empathetic ear as well as one-on-one outings and slowly watched her transform back to a happier, more confident individual. We also had the opportunity to connect with a retired denturologist whose generosity of time and expertise has helped us provide 5 seniors with new dentures. This has improved their health, allowing them to chew and enjoy food once again, while also regaining their beautiful smiles.

We are grateful to our volunteers and our two retired social workers that complete our team. Thanks to them, we have a daily opportunity to improve the quality of life for so many.



## Municipalité amie des aînés

L'appartenance à une communauté bienveillante est une priorité pour la plupart des personnes âgées. Comme l'indiquent de nombreuses études, les liens sociaux jouent un rôle-clé dans la vie des adultes d'âge mûr. En 2007, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) énonçait qu'une communauté amie des aînés représentait une des approches les plus efficaces pour aborder le vieillissement de la population. En avril 2019, le **CAANDG** était invité à participer à un projet élaboré par la Table des aînés de Montréal portant sur le niveau d'engagement civique des adultes d'âge mûr, qui sont des influenceurs à part entière. Le projet cible trois arrondissements, y compris CND-NDG, et porte sur les moyens d'encourager les aînés à participer aux processus de prise de décision à l'échelon municipal. C'était également une occasion de passer en revue le plan *Municipalité amie des aînés 2018-2020* pour l'ensemble de l'île de Montréal.

Au cours de la dernière année, le **CAANDG** a travaillé à l'élaboration d'un plan d'action dans le cadre de l'initiative *Municipalité amie des aînés* pour l'arrondissement CND-NDG. Ce plan porte sur les politiques, programmes, services et infrastructures pertinents à l'environnement physique et social des personnes âgées, afin qu'ils soient conçus pour

soutenir la population vieillissante sous divers aspects: milieu de vie sûr; amélioration de la santé physique et mentale; motivation de participation sociale. L'objectif du plan d'action est d'améliorer la vie des personnes âgées et de renforcer le principe de communauté amie des aînés en se basant sur une collaboration exhaustive avec divers secteurs, organismes et établissements universitaires.

Notre projet a commencé en novembre 2019 par une étude du portrait statistique des secteurs Notre-Dame-de-Grâce et Côte-des-Neiges. Ensuite, nous avons passé en revue les plans d'action de différents arrondissements et leur approche dans le cadre de l'initiative *Municipalité amie des aînés*. En février, une deuxième phase du projet comportait plusieurs réunions pour discuter du premier jet du plan d'action avec divers organismes qui offrent des services aux résidents aînés. À partir de cette rétroaction, un plan sur cinq ans a été élaboré et sera soumis à l'arrondissement d'ici le mois d'octobre 2020.

Le plan d'action *Municipalité amie des aînés* a un grand potentiel pour les organisations et les établissements travaillant auprès de la population vieillissante et permettra de tracer une trajectoire pour commencer cette importante transition vers un milieu urbain ami des aînés.

## Age-Friendly Cities

Being part of a welcoming community is a top priority for most of our seniors. As reported in numerous studies "social connection" has a key role in the lives of older adults. As stated by World Health Organization (WHO) in 2007, having age-friendly cities is one of the most effective ways to respond to demographic aging. In April 2019, **NDGSCC** was asked to participate in a project developed by the Seniors Table for the island of Montreal. Its focus is to look at levels of civic engagement of older adults, who are a community of influencers in their own right. Targeting three different boroughs including NDG and CDN, this project is looking at ways to encourage seniors to take part in decision-making at the municipal level. It was also an opportunity to review the island-wide Age-Friendly Cities plan for 2018-2020.

In the past year, **NDGSCC** has been focused on the development of an age-friendly action plan for the borough of NDG and CDN. This plan highlights policies, programs, services, and infrastructures related to the physical and social environments that are designed to enable older adults

to live in security, improve their mental and physical health, and motivate them to participate in the society. The aim of this action plan is to improve the lives of older people and strengthen the concept of age-friendly community based on a comprehensive collaboration with diverse sectors, organisations, and academic institutions.

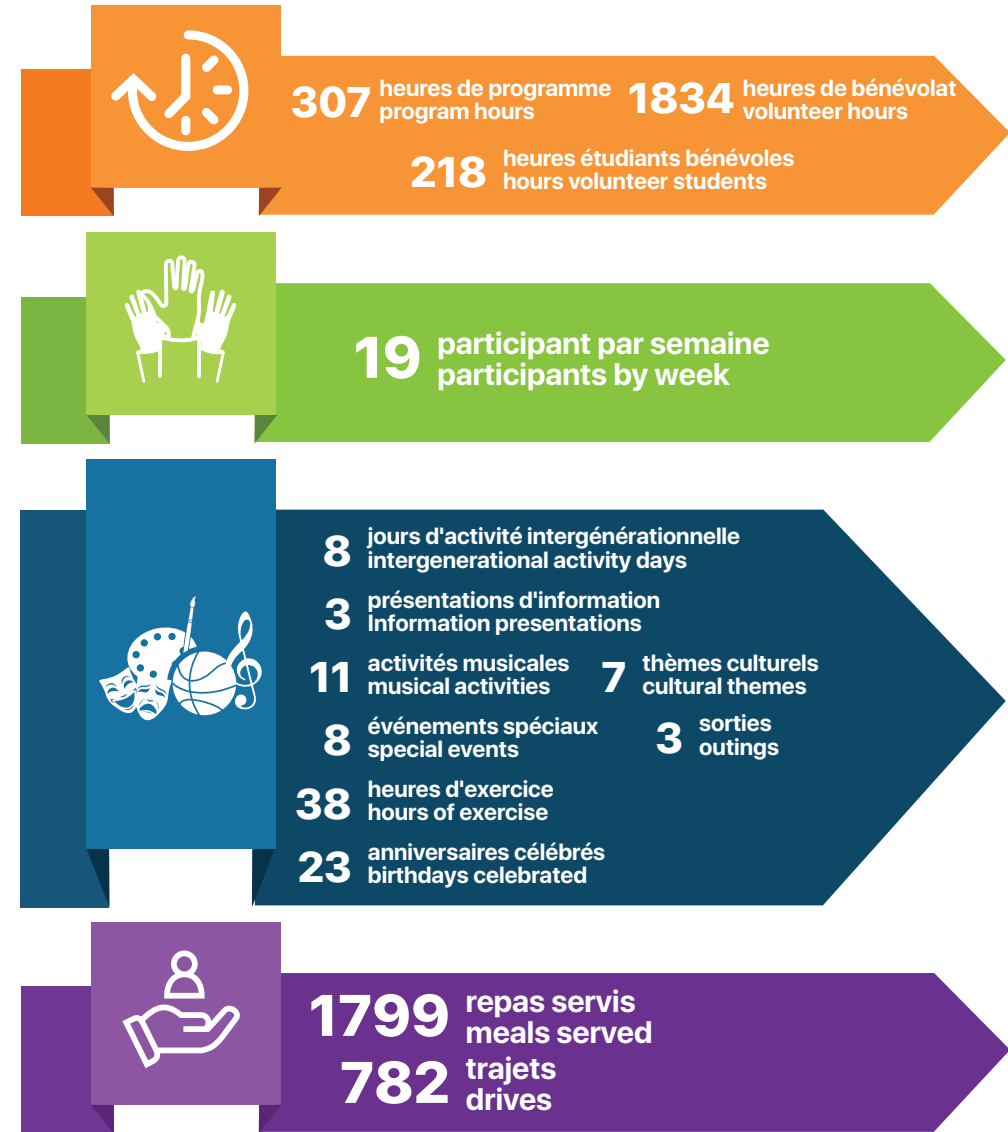
Our project began in November 2019, by studying the statistical portrait of NDG and CDN. It was followed by a review of the action plans of different boroughs and their approach to age-friendly cities. In February 2019, a second phase included multiple meetings to discuss the first draft of the action plan with different organisations who provide services for senior residents. With this feedback, a five-year has been developed and will be submitted to the borough by October 2020.

The Age-Friendly Cities action plan has the potential to be beneficial for all organizations and institutions working with seniors and will set a course the course to begin this important transition to a more age-friendly urban environment.



## Le programme Second Family

## Second Family Program







Les membres du conseil d'administration et les participants au Programme de jour ont souhaité la bienvenue au député de Notre-Dame-de-Grâce-Westmount, monsieur Marc Garneau.

Members of the Board of Directors and the Day Away participants welcomed Member of Parliament, the Honorable Marc Garneau.

Le CAANDG a accueilli une délégation d'organisations de travailleurs municipaux coréens en tournée sur la côte est canadienne et américaine.

NDGSCC hosted a delegation of Korean Municipal Government Workers touring organizations on the Canadian and U.S. east coast.



## Comment favorisons-nous le changement social ?

Une part importante du mandat du **CAANDG** porte sur sa contribution à la justice sociale et aux changements progressifs de la société. Cette approche s'est imbriquée dans le tissu de l'organisme au cours des 45 dernières années et nous continuons de nous placer au premier plan pour ce qui est des enjeux touchant les droits des personnes âgées et la lutte contre l'âgisme dans notre société.

Notre engagement a évolué au cours de ces quatre décennies et nous avons constaté des changements dans les politiques sociales et les lois. Nous avons vu les soins à domicile devenir une priorité pour le gouvernement, malgré un sous-financement chronique et le manque de main-d'œuvre. Nous avons constaté une baisse significative du nombre total d'âinés vivant sous le seuil de la pauvreté, alors même qu'une proportion significative de la population vieillissante continue de vivre dans la précarité. Nous encourageons la programmation intergénérationnelle plus que jamais, afin d'inclure la présence des âinés dans la vie des enfants, qui souvent n'ont pas de liens continus avec leurs grands-parents et peu de contact avec les personnes âgées en général. Nous avons vu le problème de la violence envers les personnes âgées devenir un enjeu central dans les campagnes menées par les gouvernements, les services de police et les banques, alors même que le nombre de cas de fraude et d'escroquerie va en s'accroissant. À l'échelle internationale, l'Organisation mondiale de la santé met de l'avant les principes des municipalités amies des âinés depuis plus de dix ans, mais nous sommes encore loin des objectifs visés pour 2030, alors qu'environ 25 % de la population des centres urbains internationalement seront composés de citoyens de plus de 65 ans.

La communication et le partage de connaissances sont des moyens essentiels que nous employons pour travailler au changement social. En juillet 2019, un forum de deux jours visant la mobilisation des connaissances se tenait à l'Institut d'éducation en sciences de la santé de l'université

McGill. Des chercheurs dans les domaines de la santé et des services sociaux, des responsables des politiques et leurs conseillers, ainsi que des représentants des patients et d'organismes communautaires du Canada et d'autres pays se sont rassemblés pour aborder la prise en charge de la population vieillissante, à l'intersection des systèmes de santé et des services sociaux. Le **CAANDG** a participé en tant que seul représentant du secteur de services sociaux communautaires pour Montréal. Afin de renseigner notre présentation et la discussion, nous avons intégré dans la présentation des données recueillies auprès de diverses entités: *Association for Retired Persons (CARP)*; Conseil des âinés et des âinés de N.D.G. (**CAANDG**); Réseau FADOQ (anciennement Fédération de l'Âge d'Or du Québec). Les participants du forum ont noté que le mécontentement documenté des usagers des services de santé et des services sociaux peut être relié aux lacunes de prise en compte des interrelations entre les facteurs et circonstances de la vie des individus et de la collectivité, et ceux des systèmes de santé et de services sociaux. Ces lacunes comprennent un manque d'attention portée à la bienveillance (bien-être et valeur de la personne entière), à la maladie, au risque de maladie, aux déterminants sociaux de la santé, ainsi qu'aux circonstances personnelles et sociales. Un tel partage de connaissances permet de jeter des bases solides pour l'amélioration des politiques et une compréhension plus approfondie des réalités vécues par la population vieillissante et de la manière dont la société peut les soutenir.

Bien que de nombreux obstacles nous attendent encore, il est essentiel de ne pas oublier nos réussites et les progrès accomplis. En considérant les événements récents dans nos installations de soins de longue durée, nous devons continuer d'insister pour que la population vieillissante soit traitée avec toute la dignité qu'elle mérite.

## How Do We Help Create Social Change?

An important part of the mandate of **NDGSCC** is its contribution to social justice. This value has been woven into the fabric of the organization for the past 45 years and we continue to be at the forefront of issues affecting seniors' rights and ageism in society.

Our commitment has evolved over the past four decades and we have seen changes in social policy and legislation. We have seen homecare become a government priority despite continued underfunding and a staffing shortage. We have seen a significant drop in the total number of seniors living in poverty while still leaving a significant percentage of the older population struggling each month. We encourage intergenerational programming more than ever in an attempt to impact the lives of many children who do not have regular contact with their grandparents and very little connection to older people in general. We have seen the issue of elder abuse become the focus of many campaigns by government, police and banking institutions while the numbers of cases of fraud and financial scams is on the rise. Internationally, the World Health Organization has been talking about Age-Friendly Cities for more than ten years, but we still are quite a ways off from the targets that should be reached by 2030 when approx. 25% of the worlds urban centres will be comprised of citizens' over the age of 65.

Communication and knowledge-sharing are important ways through which we work towards social change. In July 2019, a two-day knowledge mobilization forum was held at the McGill University Institute of Health Science Education. Health and service care researchers, policy makers and

advisers, patient representatives and representatives of community organizations from Canada and internationally gathered to consider the treatment of older people regarding the intersection of health and social care systems. **NDGSCC** participated as the sole representative of the community social service sector for Montreal. To inform the presentation and discussions, data collected prior to the forum, from members of the Canadian Association for Retired Persons (CARP), the NDG Senior Citizens' Council (**NDGSCC**) and Réseau FADOQ (formerly known as *La Fédération de l'Âge d'Or du Québec*), were integrated into presentations. Participants of the forum noted that documented dissatisfaction with health and social services can be related to the inadequate account taken of interrelationships between different factors in people's individual and collective lives and circumstances, and within health and social service systems. These include lack of attention to *bienveillance* (well-being and value of the whole person), illness, risk of illness, social determinants of health, and personal and social circumstances. This type of exchange paves the way for improved policies as well as a deeper comprehension of the realities faced by older people and how we can better support them.

While we still have many obstacles to overcome, we must never lose sight of our achievements and the progress that has been made. The world is becoming smaller and, particularly in light of recent events in our long-term care facilities, we must continue to insist that the older population be treated with the dignity that they so deserve.





## Le réseau *Network Partnership Initiative (NPI)*

Une des occasions les plus intéressantes de cette année était une invitation à développer notre capacité en tant que membre du réseau *Network Partnership Initiative (NPI)*. Grâce à la coordination et au financement de Réseau communautaire de santé et de services sociaux (*Community Health and Social Service Network, CHSSN*), le **CAANDG** s'est joint à 24 NPI québécoises, qui travaillent à s'assurer que les besoins de la population anglophone du Québec sont reconnus et qu'une réponse adéquate leur est donnée. Cette initiative comporte de nombreux avantages, y compris une occasion de développement des capacités par l'intermédiaire d'un programme de formation, ainsi que des canaux de communication avec le Secrétariat des relations avec les Québécois d'expression anglaise (au provincial) et le commissaire aux langues officielles (fédéral).

Un de nos projets cette année était l'organisation du Forum communautaire sur la santé, en collaboration avec le Groupe de travail sur la santé à N.D.G. Cet événement rassemblait des professionnels et des résidents dans le but d'aborder certains enjeux: lutte contre la discrimination dans

le cadre des soins médicaux; importance du médecin de famille; offre de service du CIUSSS; processus à suivre pour obtenir des services en santé mentale. Animé par le président du conseil du CIUSSS, Alan Maislin, le forum était une occasion de développer une meilleure compréhension des préoccupations de la collectivité et des réalités du système. La rétroaction obtenue lors du forum servira à renseigner les actions à entreprendre dans l'année qui vient.

De plus, dans le cadre de notre travail avec le réseau *NPI*, nous avons rencontré le Groupe de travail sur la santé à N.D.G. durant l'année où plusieurs préoccupations ont été soulevées. Nous avons rencontré les directeurs du CIUSSS afin de discuter de la disponibilité des services et nous avons discuté du rôle du Comité des usagers de Cavendish et comment accroître la sensibilisation au sujet de son importance au sein du système. Nous avons aussi rencontré deux médecins pour discuter des défis pour trouver un médecin de famille et de l'évolution du rôle des cliniques médicales (maintenant connues sous le nom de groupe de médecine familiale [GMF] et GMF-Réseau).

## Network Partnership Initiative (NPI)

One of the most exciting opportunities of the past year was an invitation to develop our capacity as a Network Partnership Initiative. Coordinated and funded by the Community Health and Social Service Network, **NDGSCC** has joined 24 NPIs across the province of Quebec who are working to ensure that the needs of the English-speaking population are acknowledged and addressed. One of the many benefits is an enhanced capacity-building opportunity through training as well as communication with the Secretariat for Relations with English-speaking Quebecers (provincial) and the Commissioner for Official Languages (federal).

One of our projects this year, organized in collaboration with the NDG Working Group on Health Access, was a Community Health Forum. This event brought together professionals and residents in an effort to address current issues such as overcoming bias in medical care, why you need a family doctor, what the CIUSSS has to offer, and how

to access mental health services. Hosted by CIUSSS Chair Alan Maislin, it was an opportunity to develop a better understanding of community concerns and to learn about the realities within our system. Feedback from the forum will be used to inform further actions in the year ahead.

In addition, as part of our NPI work, we met with the NDG Working Group on Health Access throughout the year and put forth a number of concerns. We met with CIUSSS managers to discuss service availability and discussed the role of the Cavendish Users committee and how to increase awareness of its importance within the system. In addition we met with two physicians to discuss the challenges of finding a primary care GP as well as the changing role of medical clinics (now known as GMFs or *groupe de médecine familiale* and GMF-R for *Réseau*).

## Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

# Québec



### Prescriptions sociales

Grâce au financement accordé par le programme *Nouveaux Horizons pour les aînés* et en collaboration avec le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, le **CAANDG** a eu le plaisir de présenter les services offerts au public par le CIUSSS lors d'une série de 10 ateliers présentés par Stéphanie Dupont, organisatrice communautaire. Cette initiative nous a permis de diffuser l'information sur le territoire du plus grand CIUSSS de l'île de Montréal. En outre, le **CAANDG** est fier de collaborer à un projet novateur populaire au Royaume-Uni et en Australie. Il s'agit de « prescriptions sociales » qui sont remises par les médecins et autres professionnels de la santé à leurs patients pour les encourager à communiquer avec des organismes locaux dans le but d'améliorer leur santé et leur bien-être. Le **CAANDG** et le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal travaillent actuellement à la mise sur pied d'une plateforme de prescriptions sociales sur Internet, qui sera présentée aux cliniques médicales de la région au cours de l'année qui vient.

### Social Prescriptions

With funding from the *New Horizons for Seniors* program and in partnership with the CIUSSS West-Central Montreal, NDGSCC was pleased to highlight the services available to the public in a series of 10 workshops presented by CIUSSS community organizer Stéphanie Dupont. In addition to bringing this information to areas throughout the territory of the largest CIUSSS on the island of Montreal, NDGSCC is pleased to collaborate on an innovative project that is increasingly popular in the United Kingdom and Australia. Social Prescribing is carried out by physicians and other health care professionals who wish to encourage their patients to connect with local organizations for their improved health and well-being. NDGSCC and the CIUSSS West-Central Montreal are currently working to develop a social prescription web platform that will be marketed to local medical clinics in the coming year.



## Journée internationale des aînés

Pour la Journée internationale des aînés, le Conseil des aînés et des aînées de NDG et le *West End Seniors Table* ont organisé un thé dansant.

Ce fut un après-midi resplendissant de pas de danse, de petits sandwichs et de scones préparés par notre chef Laurie, et la musique en direct des *Fabulous Flashbacks*.



## International Day of Older Persons

NDG Senior Citizens' Council and the West End Seniors Table hosted a tea dance in honor of the International Day of Older Persons.

It was a hip hopping good time with tea sandwiches and scones made by our very own chef Laurie and live music by the *Fabulous Flashbacks*.



## Le prix *Eva Marsden*

Le prix *Eva Marsden* a été remis à Stephen Browman pour son exceptionnelle contribution bénévole, pour ses années de service en tant que membre du conseil d'administration ainsi que pour sa contribution à la collecte de fonds et au programme de cliniques d'impôt sur le revenu.

## Eva Marsden Award

The 2019 Eva Marsden Award for Outstanding Volunteer Contribution was given to Stephen Browman for his years of service as a member of the board as well as his contribution to fundraising and the income tax clinic program.







## Conseil d'administration

**Brian Moores**  
Président/ President,  
retraité/retired

**Annette Rudy**  
Vice-présidente/Vice-president,  
retraitée/retired

**Colm McNamee**  
Secrétaire/Secretary,  
retraité/retired

**John Cooper**  
Trésorier/Treasurer,  
retraité/retired

## Board of Directors

**Mary Corner**  
Retraitée/Retired

**Madelaine Major**  
Retraitée/Retired

**Maria Thomas**  
Retraitée/Retired

**Stephen Weir**  
Retraité/Retired

**Geoffrey Wagner**  
Retraité/Retired

## Partenaires communautaires

Le **CAANDG** reconnaît le rôle important de ses partenaires communautaires et est fier de collaborer avec les personnes dévouées et travailleuses qui travaillent au nom de ces organisations. Au cours de la dernière année, le **CAANDG** a participé à des initiatives et à des programmes avec les organisations suivantes :

- Conseil communautaire N.D.G.
- Table des aînés de Montréal Centre-Ouest
- Réseau Communautaire en Santé et services sociaux
- LogisAction
- Comité Municipalité amie des aînés de Montréal-Ouest
- *One Voice*
- *Quebec Community Groups Network*
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- Coalition pour le maintien dans la communauté
- Aînés Action Québec
- Cégep Dawson
- Université Concordia
- Université McGill

## Community Partners

**NDGSCC** acknowledges the important role of its community partners and is proud to collaborate with such a hardworking and dedicated group of people. Over the past year, **NDGSCC** was involved in collaborations and initiatives with the following organizations:

- NDG Community Council
- Montreal Centre-West Seniors Table
- Community Health and Social Service Network
- *LogisAction*
- Montreal West Age-Friendly Cities Committee
- One Voice
- Quebec Community Groups Network
- *Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal*
- *Coalition pour le maintien dans la communauté*
- Seniors Action Quebec
- Dawson CEGEP
- Concordia University
- McGill University





## Collecte de fonds et développement

Depuis avril 2019, le **CAANDG** connaît une période de développement organisationnel. Nous avons réorganisé notre structure interne et analysé nos flux de travail pour améliorer l'efficacité de l'organisme dans son ensemble. Avec le soutien de Centraide, le conseil d'administration et le personnel du **CAANDG** ont entrepris un processus de clarification stratégique. Nous en sommes actuellement à étendre la portée de notre organisation pour l'harmoniser aux occasions de développement qui nous ont été présentées. Tout en continuant de prioriser le développement communautaire et la prestation de services localement, nous sommes enthousiastes à l'idée d'étendre nos partenariats et réseaux à l'ensemble de l'arrondissement et du territoire du CIUSSS-CODIM. Nous sommes profondément reconnaissants de la confiance que le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (CHSSN) nous a accordée et de son apport significatif au développement de nos capacités.

Nous continuons de recevoir un soutien financier de la part de fondations et de donateurs qui sont convaincus de l'importance de prendre soin de notre population vieillissante. À cette étape de notre histoire collective, nous sommes témoins malgré nous du fait que l'âgisme, la négligence et la maltraitance envers les aînés sont encore trop présents dans notre société et nous sommes reconnaissants de votre compréhension et de votre préoccupation. Merci de valoriser nos aînées et aînés, et de nous aider à soutenir avec compassion et dignité ceux et celles qui nous ont tant donné au cours de leur vie.

## Fundraising and Development

As of April 2019, **NDGSCC** has been in a period of organizational development. We reorganized our internal structure and carried out a workflow analysis to improve the overall efficiency of the organization. With the support of Centraide, the board of directors and staff embarked on a process of strategic clarity. We are currently expanding our organizational reach to align with development opportunities that have been presented to us. While we continue to prioritize local social service delivery and community development, we are excited to expand our partnerships and network to the wider borough and CIUSSS-CODIM territories. We are deeply appreciative for the confidence shown by the Community Health and Social Service Network in our organization and for their important contribution to our capacity-building.

We continue to receive financial support from foundations and donors who believe in the importance of caring for our older population. At this particular point in our collective history, we bear witness to the fact that ageism and elder abuse/neglect are still too commonly seen in our society, and we are grateful for your understanding and concern. Thank you for valuing our elders and for helping us provide dignity and compassion to those who have given us so much.



**Centraide**  
du Grand Montréal

## Nos partenaires financiers

**CAANDG** souhaite remercier les fondations, organisations et entreprises suivantes pour leur soutien financier essentiel.

### Gouvernements/ Government

Ministère de la Santé et des Services sociaux de Montréal (PSOC)  
Centraide du Grand Montréal  
Community Health and Social Service Network  
Honorable Marc Garneau, député/MP Notre-Dame-de-Grâce-Westmount  
Kathleen Weil, députée/M.N.A.  
Sue Montgomery, mairesse de l'arrondissement de CDN-NDG  
Peter McQueen, conseiller municipal, district de Notre-Dame-de-Grâce  
Christian Arseneault, conseiller municipal, district de Loyola  
Lionel Perez, conseiller municipal, district de Snowdon

### Fondations/ Foundations

The Good Samaritan Fund - The United Church of Canada Foundation  
Fondation Hylcan  
Fondation Gustav Levinschi  
Fondation Lindsay Memorial  
Fondation de la Famille Zeller  
Fondation Drummond  
Fondation Father Dowd  
Fondation de la Famille George Hogg  
The Andy and Carole Harper Tolerance Fund

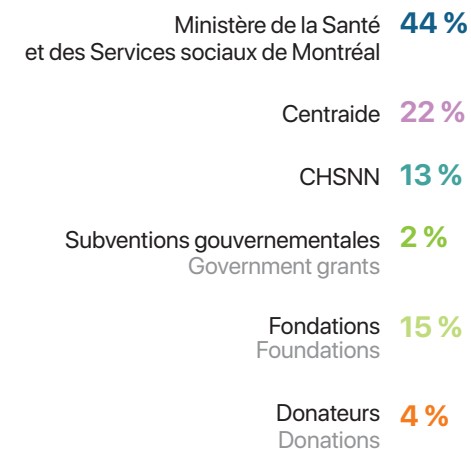
### Entreprises et professionnels locaux/ Local Businesses and Professionals

Dr. Gail Mendonza, chirurgien-dentiste  
Pharmacie Feldman et Messias  
Lamarre & De Riggi, notaires et conseillers juridiques  
Saint Patrick Square Residence  
Marché de fleurs Westminister  
Susan Nichol, Estate trustee and Liquidation Services  
Kane and Fetterly, Salon funéraire  
Services commémoratifs Mont-Royal  
Collins Clarke MacGillivray White Funeral Homes  
Atlas Taxi  
Chalet Bar-B-Q  
Pharmaprix, Melissa Lena Ross

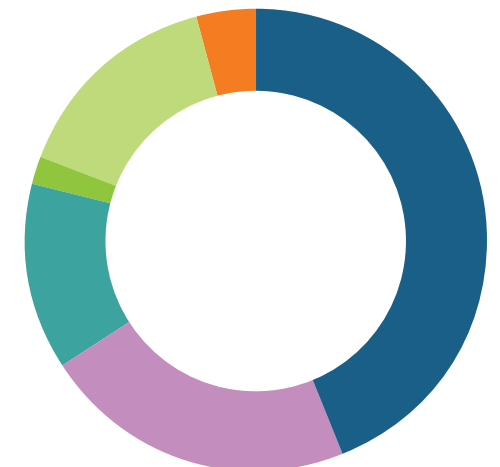
## Our financial partners

**NDGSCC** wishes to acknowledge the crucial support received from the following foundations, organizations, and businesses.

## sources de financement



## funding sources



## Employés réguliers Regular Staff

**Sheri McLeod**

Directrice générale/Executive Director

**Kate MacGowan**

Directrice adjointe/Assistant Director

**Anne Mackay**

Coordinatrice de programmes et de bénévoles/  
Program and Volunteer Coordinator

**Jeremy Varvaris**

Coordinateur des initiatives de réseau et de partenariat  
(en développement)/Network Partnership Initiatives  
(in development) Coordinator

**Nicole Keefler**

Agente à l'accueil/Intake Coordinator

## Contractuelles Contract staff

**Kapinga Kalumbo**

Réceptionniste et adjointe administrative/  
Reception and Administrative Support

**Sahba Aboutalebi**

Coordinatrice de recherche et développement social/  
Research and Social Development Coordinator

**Miranda Potts**

Adjointe de programme Café Boomer/Program Support

**Elsie Odem**

Adjointe de programme Deuxième Famille/  
Second Family Program Support

**Tracie Swim**

Planificatrice d'événement/Event Planner

**Suanne Day**

Comptable/Bookkeeper

## Employés sur appel On-call Employees

Agent de défense des droits/Advocate

**Christine Eden**

Chauffeurs/Drivers

**Stewart Libenstein**

**Brian Moores**

**Campbell Oliver**

**San Fernandes**

**Jacqui Heaton**

**Stanley Sklar**

**Kenny Shtull**

**Paul Shore**

## Accompagnateurs/ Accompaniment workers

**Christina Swedlow**

**Shewit Habtetsion**

**Sewit Kohy**

**Lazina Subatee**

**Sonia Mahbabe**

**Cesar Fuentes**

**Milena Perdomo**

Merci à l'Église unie de Montréal-Ouest  
pour sa précieuse collaboration.

Many thanks to the Montreal West United Church  
for their continued support and collaboration.

**CAANDG**



Vieillir autrement  
Transforming the Ageing Experience

**NDGSCC**

Siège social : 5964, avenue Notre-Dame-de-Grâce  
Montréal (Québec) H4A 1N1  
514 487.1311

Centre d'activités : 88, avenue Ballantyne Nord  
Montréal-Ouest (Québec) H4X 2B8

[www.ndgsc.ca](http://www.ndgsc.ca)