



www.fleurist.com  
Fleurist Pickers  
514 333-3333 (416) 333-3333

**CAANDG**



Vieillir autrement  
Transforming the Ageing Experience

**NDGSCC**

rapport annuel  
annual report

**2021**



# 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.

## CAANDG



## NDGSCC

### 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

### Table of contents

4	Rapport de la directrice générale Executive Director's Report	16	Atelier de déclaration de revenus Income Tax Clinic
5	Rapport du président President's report	17	Le programme <i>Second Family</i> Second Family Program
6	Réponse d'urgence en temps de pandémie Pandemic Emergency Response	18	<i>Cuisiner en solo</i> Cooking For One
7	Assemblée générale annuelle Annual General Meeting	19	Action Transport <i>Connexions</i> Connections
8	Partenariat de recherche Université Ryerson Research Partnership Ryerson University	20	Nos donateurs Our donors
9	Collaborations Soins de longue durée Long-Term Care Résidence Chez-soi Chez-soi Residence	21	Conseil d'administration Board of Directors  Employés réguliers Regular Staff  Travailleurs et travailleuses sur appel 2020-2021 On-call workers 2020-2021
11	Développement communautaire Community Development	22	Nos bénévoles Our volunteers
12	Programmes et services du CAANDG NDGSCC programs and services	23	<i>In memoriam</i>



**Sheri McLeod**  
directrice générale | Executive Director

## Rapport de la directrice générale

Quand je suis arrivée au bureau du CAANDG, le 10 septembre 1990, jamais je n'aurais pu imaginer que j'allais célébrer ces trois décennies en pleine pandémie. Au fil des ans, le CAANDG a tenu divers rôles pour de nombreuses personnes, mais la constante de l'organisme est un effort constant de réceptivité et de compassion dans un monde qui va de plus en plus vite et dont les priorités changent sans cesse. C'est pour moi un privilège de passer du temps avec des personnes pour qui une longue vie est une source de richesse. J'ai assisté à l'évolution de l'expérience du vieillissement à toutes les étapes de la vie, par exemple quand nous avons commencé à dire : « 80 ans maintenant, c'est comme 60 ans anciennement ! ». Chaque année, davantage de personnes se sortent de la pauvreté, mais l'augmentation des coûts du logement et des produits alimentaires menace les minces progrès constatés et pour lesquels nous avons travaillé si fort.

Au début du mois de mai, au cours d'une promenade, j'ai vu des fleurs s'épanouir un peu partout. On dit parfois que les fleurs « jaillissent » du sol ou des branches. En fait, elles ne jaillissent pas vraiment. Ces plantes passent de longs mois à accumuler de l'énergie, à endurer le froid et le sol dur, attendant patiemment les signes du printemps. Ces fleurs que nous voyons « jaillir » sont le résultat de minuscules mouvements invisibles, ardues et persévérants, un jour à la fois, pendant des mois et parfois des années. C'est aussi le cas du CAANDG et de notre long et patient travail qui vise à créer un monde plus équitable, avant et après les périodes de crise. Merci de nous accompagner !

## Executive Director's Report

When I walked into the SCC office on September 10<sup>th</sup>, 1990 I never expected to be celebrating 30 years later in a pandemic. NDGSCC has been many things to many people, but we have consistently strived to be responsive and caring in a world that keeps moving faster with ever changing priorities. It has been a privilege to spend time with people who believe in the gifts of a life long lived. I have watched the evolution of our experience of ageing through the life spectrum as we collectively started saying things like "80 is the new 60!". More people each year move out of poverty, but rising costs of food and housing threaten the marginal gains that we have worked so hard to achieve.

One day in early May, I took a walk and saw flowers blooming everywhere. Poets often say that flowers "burst" out of the ground, out of branches. But they don't burst, not really. They spend months storing up energy, enduring the cold and the hard soil, waiting patiently for signs – the rise in temperature, the softening of the earth. What we see as "bursts" are in fact hard, relentless, unseen movements over months and years, tiny growth one day at a time. That is us. And that is our work creating a more equitable world, both before and after pandemics. Thank you for joining with us!



**John Cooper**  
président | President

## Rapport du président

L'année qui se termine a été bien différente et difficile pour le personnel et les bénévoles, alors que nous avons dû modifier nos programmes en raison des restrictions gouvernementales liées à la COVID-19. Nous avons constaté rapidement que pour nos membres, la sécurité alimentaire était une priorité. En collaboration avec nos partenaires locaux, nous avons décidé de fournir de l'aide financière pour les commandes faites au supermarché *Provigo* de l'arrondissement. Nous avons également distribué des cartes-cadeaux pour les produits alimentaires et les achats chez *Pharmaprix* et *Dollarama*. Action Transport, notre service de transport médical, a été restreint de façon importante pendant la première vague de la pandémie, mais a repris lentement en cours d'année lorsque les adultes de 70 ans et plus ont pu circuler de nouveau. Notre nouveau programme *Connexions* a envoyé des bénévoles en visite chez les personnes âgées recluses afin de les accompagner pour une promenade ou une crème glacée au cours de l'été. Les anciens participants du programme *Second Family* (Deuxième famille) ont gardé le contact par téléphone et ont pu faire des sorties au cours des belles journées d'été. 352 personnes ont bénéficié de l'atelier de déclarations de revenus. Grâce à notre équipe dévouée, des personnes âgées à faible revenu ont pu continuer de recevoir les avantages des programmes de soutien provinciaux et fédéraux.

Comme notre personnel travaillait la plupart du temps à partir de leur domicile, nous avons choisi de profiter du moment pour installer de nouveaux meubles de rangement et faire quelques travaux de peinture et d'électricité. Nous avons aussi fait installer du nouvel équipement informatique afin d'améliorer le fonctionnement de nos bureaux. Un de nos grands projets au cours de l'année qui vient sera une expansion vers un deuxième emplacement voisin. Ce nouvel espace sera un lieu où les personnes âgées seront les bienvenues pour la participation aux programmes, pour simplement profiter d'un café et d'une collation, ou encore pour acheter des légumes frais et des repas cuisinés. Tous les détails de ces nouvelles initiatives du programme et de notre entreprise d'économie sociale vous seront communiqués dans notre bulletin d'automne.

Je profite de cette occasion pour remercier le personnel, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et, bien sûr, nos donateurs et partenaires financiers, sans qui nous ne pourrions pas réaliser ce travail essentiel.

## President's Report

This past year has been different and difficult for both staff and volunteers as we modified our programs given the COVID-19 government restrictions. It quickly became apparent that the food supply for our clients was a priority and we decided to provide a subsidy for grocery orders made to a local *Provigo* store in collaboration with our local partners. We also supplied gift cards for groceries in addition to *Pharmaprix* and *Dollarama*. Action Transport, our medical transportation service, was dramatically reduced during the first wave of the pandemic but slowly opened as the year progressed and adults aged 70+ were permitted to be in public once again. Our new *Connections* program provided visitors to the most home-bound seniors, allowing them to go out for walks and even an ice cream in the summer. Former participants of our popular *Second Family* program stayed in touch by phone and were able to go out during the summer months. An amazing 352 tax returns were completed and filed thanks to a dedicated team, allowing low-income seniors to continue to benefit from provincial and federal revenue support programs.

With the staff working from home most of the time, we decided to make the best of the empty offices by installing new storage cabinets as well as getting some painting and electrical work done. We also had new IT equipment installed in order to improve the overall functioning of the office. One of our major projects for the coming year will be an expansion to a second, street-level storefront location. This will be a place where older residents will be welcome to participate in programs as well as simply enjoy a quiet coffee and a snack as well as buy fresh produce and single-portion meals. We look forward to sharing details about our plans for our social enterprise and program site in the autumn bulletin.

I would like to take this opportunity to thank our staff, volunteers, board members and, of course, our financial supporters without whom we could not undertake this important work.

## Réponse d'urgence en temps de pandémie

## Pandemic Emergency Response

J'arrive à peine à croire qu'une année est déjà passée. Cette année a été composée de deuils ainsi que d'espoir avec la campagne de vaccination. Nous avons su faire preuve de solidarité et avons profité de ce ralentissement pour faire un constat de notre situation et pour nous reconstruire. Notre rôle de pionnier communautaire est devenu très clair quand la sévérité de cette pandémie a révélé le grand isolement de notre population âgée. Le CAANDG a immédiatement lancé les bases d'un réseau de bénévoles, d'élèves et de professionnels pour téléphoner à plus de 400 personnes âgées chaque semaine au cours de la première vague de la pandémie de COVID-19. Avec l'établissement du programme d'intervention en télésanté pour les aînés de l'Hôpital général juif, nous nous sommes joints à l'équipe de liaison et avons créé des liens entre 102 personnes et un groupe d'intervenants en écoute active ayant accès à des conseils cliniques au besoin. Un grand merci à Hannah Fajzel pour son soutien administratif : cette année, faire le suivi de ces activités n'était pas une mince tâche !

Comme la plupart des organismes communautaires, le CAANDG est passé en mode de télétravail en début de pandémie. Malgré les mesures de confinement, nos travailleurs et travailleuses ont fait plus de 100 visites à domicile au cours de l'année. Nous avons gardé le contact avec les participants qui étaient dévastés de perdre leur chère communauté. Au début de la belle saison l'an dernier, nous avons été en mesure d'accompagner des personnes âgées pour passer un peu de temps à l'extérieur. C'était en vue d'aborder des situations critiques pour nos membres en détresse qui ne pouvaient pas quitter leur domicile et se trouvaient fortement isolés socialement. Nous avons fourni du soutien financier à des personnes âgées qui étaient en difficulté et pour qui les options de secours étaient encore plus limitées qu'en temps normal.

Dans ce domaine, le plus grand besoin était celui des denrées alimentaires. Dès que les mesures de confinement ont été annoncées, nous avons collaboré avec le Centre Espoir Nouveau, le CIUSSS-CODIM et le centre EnGage de l'université Concordia pour créer un programme de livraison d'épicerie subventionné, en association avec le supermarché *Provigo* du boulevard Cavendish. Des fonds de plus de 53 100 \$ ont été mis à la disposition des personnes âgées à faible revenu, ainsi que 34 130 \$ en cartes-cadeaux. C'est un exemple exceptionnel de l'action solidaire de notre communauté, qui a su venir en aide aux personnes âgées en cette période difficile.

Enfin, nous commençons à recevoir de bonnes nouvelles pour l'avenir et nous avons bien hâte de vous revoir.

It's hard to believe another year has passed. This past year has been one of loss and hope with the vaccine roll-out giving us light for the future. We have been able to come together realizing that the pandemic is offering us the opportunity to take stock and rebuild. Our role as a community leader came into clarity as the severity of the pandemic exposed how isolated our older population was. NDGSCC immediately built a strong network of volunteers, students and professionals calling over 400 seniors on a weekly basis throughout the first wave of COVID-19. With the establishment of the JGH Telehealth program, we joined the liaison team and connected 102 people with a supportive group of active listeners who are able to access clinical advice if needed. A special thank you to Hannah Fajzel for her administrative support – keeping track of this year was not easy!

Like most community organizations, NDGSCC shifted to a work-at-home model with the start of the pandemic. Despite the lockdown, our workers carried out over 100 home visits during the course of the year. We maintained contact with program participants who were devastated at the loss of their beloved community. With the arrival of the warmer weather last summer, we were able to accompany seniors on walks and spent time with them outdoors. This was aimed to address critical situations for seniors in distress who could not leave their homes and were very socially isolated. We provided financial support to seniors who experienced hardship and found their options even more limited than usual.

The most critical need was for food. As soon as the confinement was in place we joined with community partners New Hope and the CIUSSS CODIM as well as EnGage from Concordia to create a subsidized grocery delivery program in partnership with *Provigo* on Cavendish. Over \$53 100 in subsidies were provided for low-income seniors in addition to \$34 130 in gift cards. This exceptional example of community coming together was one of the key ways that seniors were supported in this time of adversity.

As we are getting news of better days ahead, we are looking forward to seeing you all again.

## Assemblée générale 2020

## AGM 2020

En raison des circonstances actuelles, le CAANDG a fait exception à sa rencontre annuelle en personne et à notre merveilleux vins et fromages. Au lieu de cela, nous avons tenu une vidéoconférence sur la plateforme ZOOM en l'honneur de notre 45<sup>e</sup> anniversaire ! C'était un plaisir de nous réunir en virtuel avec une cinquantaine de personnes et nous avons eu une belle surprise : une charmante vidéo créée par des membres du personnel.

Given the exceptional circumstances, NDGSCC broke with the tradition of our annual meeting in person and our famous wine and cheese (!) and held a ZOOM videoconference in honour of our 45<sup>th</sup> anniversary! We were very excited to have 50 people on the call and we were surprised with a delightful video created by members of the staff.



Début de tournée  
pour un lutin du Père Noël

Santa's helper  
making his rounds

« Je tiens à vous remercier pour le merveilleux repas de Noël. Tout était délicieux et il en restait amplement pour un deuxième repas le 26 décembre. Les biscuits maison étaient une attention vraiment spéciale.

Vous m'avez donné beaucoup de joie pour Noël et je vous suis très reconnaissante pour ce beau cadeau. »

Cordialement, Elizabeth Dakin

"I want to thank you for the wonderful Christmas meal. Everything was delicious and there was enough for a 2<sup>nd</sup> meal on the 26<sup>th</sup>. The homemade cookies were a special treat.

This really did a lot to brighten my Christmas. I am very grateful for the gift."

Sincerely, Elizabeth Dakin

## Partenariat de recherche Université Ryerson

## Research Partnership Ryerson University

Le CAANDG est fier d'être membre du partenariat de recherche sur les communautés inclusives pour les immigrants âgés (ICOI), un projet multidisciplinaire, multisectoriel et interprovincial sur sept ans qui vise à établir des liens durables afin de générer des connaissances à propos de l'isolement social et des relations interpersonnelles auprès des immigrants âgés, de soutenir un échange de connaissances multidirectionnel et d'améliorer la vie de ces personnes. Les résultats du projet de recherche favoriseront une compréhension approfondie des mesures à prendre pour réduire l'isolement des immigrants âgés, renforcer leurs capacités et leur résilience, ainsi que favoriser les liens sociaux, encourager la participation civique et rehausser la qualité de vies des immigrants âgés.

NDGSCC is a proud member of the Inclusive Communities for Older Immigrants (ICOI) partnership, a 7-year multidisciplinary, multi-sector, multi-province project that will build sustainable connections to generate knowledge about social isolation and connectedness among older immigrants, support multidirectional knowledge exchange, and improve older immigrants' lives. Findings will yield a comprehensive understanding of how to reduce older immigrants' isolation, build capacity and resilience, and ultimately foster social connectedness, civic society participation, and quality of life among older immigrants.



« C'est merveilleux ! C'est d'une grande aide, cette activité que j'attends avec joie chaque semaine et qui remplit ma vie. Parce que c'est une surprise. Je me dis que je ne serai jamais capable de réussir la recette, car je ne suis pas un bon cuisinier. Mais je suis les instructions et quand j'ai terminé, je me demande : « Comment j'ai pu faire ça ? Merci encore ! ».

Brian McCarrey

"It's great! It's been very helpful and fills in my living and has become something I look forward to every week. Because it's a surprise. I think to myself I'll never be able to accomplish this dish, you see I'm not a good cook. But, I follow the instructions and by the time I'm done I say 'Wow, I did this?'. Thank you again."

Brian McCarrey

Début de la vaccination  
pour les 75 ans et plus

Vaccine roll-out for the 75+

## Collaborations

### Soins de longue durée

Le CAANDG a collaboré avec *Aînés Action Québec* pour soutenir la création d'un programme de suivi de la situation tragique qui a donné lieu à de nombreux décès dans les établissements de soins de longue durée du Québec. À l'automne 2020, un sommet réunissant plus de 100 participants abordait le besoin de changement dans la culture organisationnelle des CHSLD.

La pandémie a révélé les lacunes dans les soins et les services aux personnes âgées. Plus de 80 % des décès dus à la COVID-19 ont eu lieu dans les centres d'hébergement de groupe : CHSLD, ressources intermédiaires et résidences pour personnes âgées. La pandémie a été particulièrement pénible pour nos exilés d'âge avancé qui ont été retirés de leur domicile personnel, par choix ou par nécessité, en raison de l'absence des conditions nécessaires à leur sécurité et à leur bien-être à domicile. Les taux de mortalité au cours de la première vague de la pandémie parlent d'eux-mêmes : 91 décès par tranche de 1 000 personnes en CHSLD, 22 par 1 000 dans les ressources intermédiaires, 8 par 1 000 dans les résidences pour personnes âgées autonomes et à peine 0,5 % pour les personnes âgées vivant à domicile.

La recherche de ces dernières années révèle sans équivoque que le désir de vieillir à la maison est majoritaire. C'était là que l'on trouve un environnement familial et des liens sociaux. C'est aussi là qu'on devrait pouvoir compter sur les services de soins et de soutien lorsque survient une perte d'autonomie. Malheureusement, de tels services ne sont pas toujours accessibles. Le Québec réserve seulement 15 % des dépenses publiques liées aux soins de longue durée pour le maintien à domicile, loin derrière la France (presque 50 %) et le Danemark (73 %). Au lieu de cela, nous avons mis la priorité sur le financement des CHSLD, le développement des ressources intermédiaires et les subventions aux résidences pour personnes âgées par le biais de crédits d'impôt. Un suivi permettra d'évaluer les nouvelles pratiques d'embauche provinciales pour les établissements de soins de longue durée ainsi que d'accroître les efforts de sensibilisation quant à la procédure de plainte pour les résidents des CHSLD et les membres de leur famille.

### Long-Term Care

NDGSCC worked in collaboration with *Seniors Action Quebec* to support the development of a follow-up to the devastating reality reflected in the tragic loss of life in Quebec's long-term care facilities. A summit addressing the need for a change in the culture of CHSLDs was held in the fall of 2020 with over 100 people participating.

The pandemic has revealed the weaknesses of care and services for seniors. More than 80% of the deaths due to COVID-19 have taken place in group homes: CHSLDs, intermediate resources and homes for the elderly. The pandemic has been particularly hard on our exiles of old age, those elderly people removed from their homes by choice or through necessity, due to a lack of conditions necessary to ensure their security and care at home. The mortality rate during the first wave speaks for itself: 91 deaths per 1,000 people in CHSLDs, 22 in intermediate resources, 8 in residences for autonomous seniors and barely a half of one percent for those living at home.

Research conducted over the years clearly reveals that people want to grow older at home. That is where we find a familiar environment as well as social relationships. This is also where we should be able to count on care and support services when faced with declining autonomy. Unfortunately, such services are not always available. Quebec spends only 15% of its public funding for long-term care to keeping people in their homes – way behind France (almost 50%) and Denmark (73%). Instead, we have put the emphasis on financing CHSLDs, on developing intermediate resources and on subsidizing seniors' residences through tax credits. A follow up will evaluate the current status of the new provincial hiring practices in long-term facilities as well as a greater emphasis on promoting awareness of the complaints procedure for residents and family members with loved ones living in CHSLD.

« De nombreuses personnes âgées que j'ai jointes au téléphone m'ont dit à quel point le travail de votre équipe est valorisé.

Votre soutien et votre générosité leur donnent un peu de répit de leurs défis quotidiens. »

Isabelle

"Many of the seniors I call have expressed how much they appreciate your team's work.

Your support and generosity makes their daily challenges a little easier."

Isabelle

## Collaborations

### Résidence Chez-soi

Le CAANDG a joué un rôle important dans la fondation de cette résidence pour personnes âgées et a maintenu des liens avec ses membres qui y vivent. La pandémie a soulevé de nombreux défis qui ont été abordés par une collaboration communautaire. Après ses premières interventions en avril dernier, le CAANDG a mis sur pied un groupe de travail composé de membres du personnel du Conseil communautaire N.D.G., de LogisAction, de Prévention NDG et de Tango. Nous travaillons de concert pour mobiliser les résidents et aborder certains enjeux tels que la sécurité et la qualité de vie. Nous savons à quel point l'hébergement abordable se fait rare et nous valorisons grandement cette ressource de notre communauté.

### Chez-soi Residence

NDGSCC was instrumental in the founding of this seniors' residence and has continued to be connected through our members who live in the building. The pandemic highlighted a number of particular challenges that were addressed through community collaboration. Following initial interventions last April, NDGSCC established a task force comprised of workers from the NDG Community Council, LogisAction, Prevention NDG and Tango. Together we are working to mobilize residents as well as addressing issues such as safety and quality of life. We are very aware of the shortage of affordable housing and we value this asset within our community.

## Développement communautaire

## Community Development

### Responsable de la défense des droits en santé

Ce nouveau poste a permis à notre employée, Miranda Potts, d'évaluer, de développer et de mettre en œuvre des plans d'intervention pour les usagers, tout en les aiguillant vers des ressources ou du soutien psychosocial, en ciblant plus particulièrement les demandes de personnes ayant besoin d'aide pour leurs interactions avec les systèmes de soins de santé et de services sociaux. Le bon côté de la médaille de cette terrible année est la mise au jour du « secret de polichinelle » des conditions de vie déplorables de nos aînées et aînés dans les établissements de soins de longue durée, qui datent de bien avant la COVID-19, et qui sont à l'origine du nombre sidérant de décès de personnes âgées au Québec pendant la pandémie. En collaboration avec des organisations de tous les échelons qui œuvrent pour améliorer l'accès aux services et aux soins de santé, nous avons participé à la représentation en faveur de changements importants portant sur les politiques gouvernementales, l'accès aux services, la disponibilité des soins à domicile et l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées en général. Un changement de culture organisationnelle et des efforts pour contrer l'âgeisme sont aussi des éléments importants d'une communauté inclusive.

Consciente de l'importance de la collaboration à l'échelle communautaire, la responsable de la défense des droits en santé a participé à des comités et tables de quartier, dont la Table des aînés de Montréal Centre-Ouest, la Table ronde de N.D.G., le regroupement Seniors Cellule (démarré spécifiquement pour la pandémie), la Table des Partenaires – HLM et le Groupe de travail sur la santé de N.D.G.

### Community Health Advocate

This newly created position allowed staff member Miranda Potts the opportunity to assess, develop, and implement intervention plans for clients, while providing resource referral and/or psychosocial support, with a particular focus on requests from individuals requiring support regarding their interface with the health and social service systems. The blessing of the past year is that the "lid has been blown off" of the "hidden secret" of the poor conditions in which our older adults have been living within our long-term care facilities before COVID-19, and which ultimately contributed to the immense number of fatalities of older adults in Quebec during the pandemic. Through collaboration with organizations at all levels who are working to improve health access and services, we participated in advocating for much needed changes in government policies, access to services, increase of in-home care, as well as enhancing the lives of our seniors overall. A change in culture and fighting ageism are also key elements in the development of a more inclusive community.

Recognizing the importance of community collaboration, the Community Health Advocate participated on neighbourhood tables and committees such as the Montreal Centre-West Seniors' Table, the NDG Round Table, the Seniors Cellule (which was started for pandemic purposes), the HLM Partnership Table and the NDG Working Group on Health.

« C'est très facile. Depuis le début, il y a seulement un repas que je n'ai pas absolument adoré. Les autres étaient tous excellents ! »

Terry Elikus

"Very easy to do. Since the start there has been one meal that I didn't love. The rest has been great."

Terry Elikus

Journée de la crème glacée gratuite à Notre-Dame-de-Grâce !  
Free ice cream day in NDG!



# Programmes et services du CAANDG NDGSCC programs and services

## TAX CLINIC

Community  
Volunteer Tax Program  
370 clients

## ATELIER DE DÉCLARATION DE REVENUS

Programme de bénévoles formés  
à la déclaration de revenus  
370 clients



1286

membres/members

## CONNEXIONS

Fournir du support à notre clientèle isolée à l'aide d'une écoute attentive et/ou d'un coup de main

6 connecteurs  
15 clients  
142 visites à domicile

## CONNECTIONS

Providing support to our isolated clients with a listening ear and helping hand

6 connectors  
15 clients  
142 visits

## LA DÉFENSE DES DROITS

Assistance individualisée pour les préoccupations spécifiques des aîné(e)s  
152 livraisons de matériel pharmaceutique  
320 actions de support diverses  
715 sacs cadeaux et trousse d'isolation

## ADVOCACY

Individualized assistance for seniors' specific concerns  
152 pharmaceutical deliveries  
320 diverse support actions  
715 gift bags and isolation kits

## ACCÈS À LA NOURRITURE

Fournir la livraison essentielle de nourriture  
62 clients recevant des subventions alimentaires et des livraisons en partenariat avec *Provigo*  
190 repas livrés aux clients de *Cuisiner en solo*  
125 livraisons de nourriture spécialisée  
53 100 \$ en épicerie  
34 130 \$ pour des cartes-cadeaux d'épicerie

## FOOD ACCESS

Providing essential food delivery  
62 clients receiving food subsidy and delivery in partnership with *Provigo*  
190 meals delivered to *Cooking for One* clients  
125 speciality food deliveries  
\$53 100 towards groceries  
\$34 130 towards gift cards for groceries

## TRANSPORT MÉDICAL

*Action Transport* assure le transport vers et depuis les rendez-vous médicaux, avec option d'accompagnement  
1328 transports pour rendez-vous médicaux  
144 accompagnements  
464 clients  
11 700 \$ en coupons-taxi

## MEDICAL TRANSPORTATION

*Action Transport* provides transportation to and from medical appointments, with option for accompaniment  
1328 one-way drives  
144 accompaniments  
464 clients  
\$11 700 in taxi-vouchers

## SUPPORT PSYCHOSOCIAL

Appels de routine pour les personnes aînées isolées  
2575 appels téléphoniques de la part des employés et bénévoles  
260 clients ont été appelés

## PSYCHOSOCIAL SUPPORT

Friendly phone calls to isolated seniors  
2575 phone calls from staff and volunteers  
260 clients receiving phone calls



**Au bureau avec  
le soutien technique  
In with the IT crowd**

Au cours de l'année, la responsable de la défense des droits en santé a été recrutée pour la participation aux comités suivants :

**1  
Comité des usagers de Cavendish  
(représentation communautaire)**

Ce comité est responsable d'informer les usagers des services sociaux et de santé du district centre-ouest de Montréal au sujet de leurs droits et obligations. Il a pour objectif d'améliorer les conditions de vie des usagers et d'évaluer leur niveau de satisfaction quant aux services de l'institution ; de défendre les droits collectifs et les intérêts des usagers ; d'accompagner et de soutenir les usagers, sur demande, pour toute action entreprise, y compris le dépôt d'une plainte. Le comité représente notamment les usagers des institutions suivantes : CLSC René-Cassin, hôpital Richardson, Centre d'hébergement Saint-Andrew, Centre d'hébergement Henri-Bradet, CLSC de Benny Farm, hôpital Catherine-Booth, Centre d'hébergement Father-Dowd et Centre d'hébergement Saint-Margaret. Dans le cadre de ce mandat, la responsable de la défense des droits en santé est responsable d'acheminer les sujets de préoccupation des membres de la communauté afin qu'ils soient abordés. En plus de participer à l'embauche d'une agente de liaison en communications, la responsable de la défense des droits en santé a participé à l'élaboration d'ateliers à propos du comité et des droits des usagers, qui seront présentés à divers groupes et organisations localement. La responsable de la défense des droits en santé a aussi participé à la mise sur pied du comité des résidents du CHSLD Saint-Andrew et continuera sa participation en tant que membre du comité. Elle participera également au projet d'amélioration de l'apparence de Saint-Andrew avec des fonds obtenus du gouvernement, afin que le lieu paraisse moins institutionnel et plus chaleureux pour les résidents. Ce sera une année bien chargée.

In the past year the Community Health Advocate was recruited to the following committees:

**1  
Cavendish User's Committee  
(Community Representative)**

This committee is responsible for informing users of health and social services in the central-west district of Montreal, of their rights and obligations. It aims to help improve the quality of users' living conditions and evaluate the level of user satisfaction with the services at the institution; defend the collective rights and interests of users; accompany and assist users, upon request, in any actions they undertake, including filing a complaint. The institutions represented under this umbrella include: CLSC René-Cassin, Richardson Hospital, Saint-Andrew Residential Centre, Henri-Bradet Residential Centre, CLSC de Benny Farm, Catherine-Booth Hospital, Father-Dowd Residential Centre, and Saint-Margaret Residential Centre. Under this mandate, the CHA is responsible for bringing issues of concern within the community to be addressed. In addition to being involved in the hiring of a Communications Liaison, the CHA assisted in the development of workshops about the Committee and user's rights, which will be presented to various groups and organizations within the community. The CHA was also involved with the development of the Residents Committee at CHSLD St. Andrew's and will continue as a member of that Committee. Government funding has been received to improve the aesthetics of St. Andrew so that it feels less institutional and more home-like for the residents and this worker will be participating in this overhaul. It will be a busy year ahead.

**2  
Comité de consultation communautaire pour le  
carrefour du savoir dans le cadre de l'Investissement  
en matière de démence dans les communautés (IDC)**

Le carrefour du savoir vise à développer une communauté de pratique dynamique pour le partage d'information, la réflexion et les occasions de collaboration parmi les 18 projets financés dans le cadre de l'Investissement en matière de démence dans les communautés (ICD) de l'Agence de la santé publique du Canada. Ses objectifs consistent à créer une plateforme pour la mise en circulation et la valorisation des résultats obtenus et des meilleures pratiques développées, au cours des programmes pertinents, pour le domaine des politiques et des programmes canadiens concernant la démence. Le comité de consultation communautaire guidera l'élaboration première du plan de travail et de la conception du carrefour du savoir en matière de démence et servira de lien entre les projets de toutes les régions du Canada.

**3  
One Voice**

Une coalition de groupes représentant les personnes âgées anglophones et dont la priorité est d'améliorer l'accès aux services pour ces personnes. Le groupe se réunit pour échanger sur les meilleures pratiques et milite pour l'amélioration de l'accès aux services tels que les soins de santé, les services sociaux, les loisirs et les services juridiques pour les personnes âgées anglophones. Après l'adoption du projet de loi 21, le groupe *One Voice* a accru ses efforts dans le domaine des services juridiques. Actuellement, un des enjeux les plus préoccupants pour le groupe est la fermeture soudaine de la résidence Fulford et le relogement de ses résidents. Plusieurs y vivaient depuis plus de 20 ans. La CHA offrira du soutien aux résidents et à leurs familles pendant le processus de relogement.

**« Une grande part de la beauté en ce monde se trouve auprès des gens de cœur ! Vous avez fait germer en nous l'espoir, de passer au travers de cette terrible épreuve. Merci ! »**

**Delores Caron et Claire Fréchette**

**2  
Community Advisory Committee for the Dementia  
Community Investment (DCI) Knowledge Hub**

The Knowledge Hub aims to develop a vibrant community of practice for sharing information, insights, and collaboration opportunities across the 18 projects funded under the Public Health Agency of Canada's Dementia Community Investment (DCI). The goals are to create a platform to leverage and promote program findings and best practices relevant to dementia policy and program community across Canada. The Community Advisory Committee will assist in the guiding of the early development of the work plan and design of the Dementia Knowledge Hub, as well as act as a link between projects across Canada.

**3  
One Voice**

A coalition of groups representing Anglophone seniors whose main priority is to improve access to services for English-speaking seniors. The group comes together to share best practices and advocates for improved access to services such as healthcare, social services, recreation, or legal services for the English-speaking senior population. In the wake of the passage of Bill 21, One Voice has heightened its focus on legal services. Currently, a main issue of concern is the sudden closing of Fulford Residence and the relocation of its residents, many of whom have lived there for over 20 years. The CHA will provide support to residents and their families during the relocation process.

**"Much beauty in this world is found with kind-hearted people! You have given us hope to get through this terrible ordeal. Thank you!"**

**Delores Caron and Claire Fréchette**



## Atelier de déclaration de revenus

## Tax Clinic

L'atelier de déclaration de revenus 2021 s'est très bien déroulé, grâce à une fantastique équipe. Leslie Richardson, responsable de la coordination, ainsi que quatre préparateurs efficaces et cinq chauffeurs enthousiastes et bien organisés ont fait en sorte que le travail de l'équipe tournait rondement. Nous avons pu nous assurer que les personnes âgées qui ont bénéficié du service avaient un souci de moins à se faire en cette année difficile. Un record cette année, 370 déclarations de revenus ont été recueillies, remplies et retournées au cours de la saison des impôts. Des remerciements chaleureux nous ont été transmis de la part de toutes les personnes âgées et leurs familles.

The 2021 tax clinic ran very smoothly thanks to a great team. Coordinator Leslie Richardson along with four efficient tax preparers and five enthusiastic, organized drivers made up a team that ran like clockwork. We were able to assure our seniors that they had one less thing to worry about during this difficult year. A record-breaking 370 returns were collected, completed and returned over the tax season. Expressions of thanks and gratitude were expressed by all of the seniors and their families.

« Ça ne me dérange jamais de cuisiner ces repas, car ils sont délicieux ! »

Participante du programme *Cuisiner en solo*

"I never mind having to cook those meals because they are very tasty and I enjoy them very much."

*Cooking for One* participant

« Tous mes vendredis ont été un immense plaisir. Merci ! »

Sandra Baly

"There is not a single Friday that has passed that I haven't been extremely pleased with. Thank you."

Sandra Baly

## Le programme *Second Family* (Deuxième famille)

## Second Family Program

Au cours de cette année de pandémie mondiale, rien n'a pu empêcher le CAANDG de garder le contact avec les participants du programme *Second Family* ! Nos rencontres hebdomadaires en bonne compagnie nous manquent beaucoup, alors nous restons en communication autrement, en respectant les directives et restrictions de santé publique. Notre employée Jessica Formicella a téléphoné à tous les participants du groupe une fois par semaine et a fait des visites à l'extérieur, ainsi que des promenades au parc quand le soleil était au rendez-vous. C'était une façon de changer un peu la routine figée du quotidien. Le contact avec les participants et participantes leur apportait un sentiment de sécurité et un peu de compagnie. Ils et elles savent qu'on peut compter sur nous en cas de difficulté. En effet, leur bien-être est notre priorité. L'impossibilité des réunions de groupe n'a pas empêché le maintien des contacts et 18 personnes âgées continuent de profiter de ces communications. La COVID-19 n'a pas affecté les amitiés qui se sont tissées entre nous et le soutien mutuel du groupe. Nous sommes une grande famille !

Throughout a full year of the global pandemic, nothing stopped NDGSCC from keeping in touch with our Second Family participants! As we all deeply miss our weekly gatherings with great company, we maintain our connection in other ways while following health guidelines and restrictions. Staff member Jessica Formicella called each individual from the group on a weekly basis to outdoor visits and strolls in the park when the sun shines. It has encouraged a change in what seemed like the same routine they were going through every day. Touching base with them has provided security and companionship. They know they can count on us if they ever have any concerns or in need of assistance. Their well-being is our priority. Being away from the group has not been a barrier to staying close to one another and 18 seniors still benefit from staying in touch at a distance. COVID-19 has not ceased the friendships created and support they have for everyone. We are one big happy family!



Anniversaires importants  
Milestone birthday

La beauté  
de rester en contact

The beauty of Connections

## Cuisiner en solo

## Cooking For One

Vivre seul et cuisiner des repas trois fois par jour peut être pénible et pour certains de nos participants les plus âgés, même la préparation d'un seul repas peut être trop difficile. Grâce au soutien financier du gouvernement du Québec, nous avons élaboré un programme visant à remettre de la joie dans la cuisine. À l'origine, le programme *Cuisiner en solo* en vue de réunir les participants et de les guider dans la préparation de nouvelles recettes appétissantes, mais la pandémie a interrompu le projet. Après un échange d'idées, le programme a été repensé. Les personnes âgées recevraient tout le nécessaire pour préparer un repas simple et nutritif, avec des ingrédients préparés et des directives faciles à suivre. Nos chefs, Mauro et Luca, ont élaboré des repas appétissants chaque semaine, comme la poitrine de poulet à l'asiatique avec ses légumes rôtis, le rosbif farci aux champignons avec ses pommes de terre et navets rôtis ou le saumon glacé à l'érable avec ses carottes rôties et sa salade d'orge et de courge. Et ce ne sont que quelques exemples ! Les participants sont ravis de ces repas et sont très heureux d'avoir retrouvé de la joie à déguster leurs repas.

« Je dois vous dire que vous êtes tout un plaisir, surtout pour nous les vieilles souches ! Ce n'est pas facile de cuisiner pour une seule personne et vous faites un vrai bon travail. »

David Thompson

Living alone and cooking meals three times a day can be tedious and for some of our oldest participants the idea of making one more meal becomes too much. Thanks to funding from the Quebec government a program was developed to bring back the joy of cooking. Originally Cooking for One was created so participants could come together and be guided to cook new and flavourful recipes so their taste buds could be brought back to life, but then the pandemic hit. Ideas were tossed around and finally the program was ready. Seniors would receive a simple and healthy cooking meal with all ingredients prepared as well as easy-to-follow cooking instructions. Our chefs Mauro and Luca put together beautiful meals every week like Asian Style Chicken Breast with roasted veggies, Oven Roast Beef with stuffed mushroom caps and roasted potatoes and turnips and Maple-glazed Salmon with roasted carrots and winter barley and butternut squash salad just to name a few. The participants rave about their meals and are delighted they have once again found joy in eating.

“Let me tell you, you guys are a hell of a treat, especially for us old farts, it's not easy cooking for one person and you guys are doing a hell of a job.”

David Thompson



Des fleurs pour un anniversaire important

Milestone birthday flowers

## Action Transport

À mesure que le confinement se resserrait cette année, le programme *Action Transport* était mis à rude épreuve. De nombreux usagers du service n'avaient pas le choix de continuer leurs visites médicales chaque semaine. Les patients recevant des soins de dialyse et de chimiothérapie et qui comptaient sur nos services craignaient que nous ne puissions plus les aider. Heureusement, nous avons pu compter sur notre chauffeur dévoué, Stewart Libenstein, et sur la gestionnaire du programme, Anne Mackay. Stewart a continué de reconduire ses usagers, peu importe la teneur des bulletins de nouvelles à propos de la pandémie. Armé de gants, de masques et de lingettes désinfectantes, il a réussi à conduire tout le monde à leurs rendez-vous sans incident. Même si de nombreux bureaux de médecin, cliniques et département hospitaliers étaient fermés, le CAANDG a fourni 1 328 transports et 11 700 \$ en bons de taxi pour le retour à la maison. Il est à noter que le nombre d'usagers inscrit est passé de 377 à 464, soit une augmentation de 17 %. Cette augmentation est due à l'impact du premier confinement, qui interdisait aux personnes de plus de 70 ans de quitter leur domicile et d'utiliser le transport public. Au cours de cette période, de nombreuses personnes âgées ont subi une réduction de leurs capacités, y compris leur mobilité, leurs capacités cognitives et leur confiance en soi. *Action Transport* a continué de fournir ce service essentiel alors que la campagne de vaccination se déroulait pour les personnes âgées, en obtenant 75 périodes de rendez-vous sur deux jours pour nos usagers les plus vulnérables. Le CAANDG est fier d'avoir pu jouer ce rôle important dans la vie de nos membres au cours de cette période sombre de leur vie.

As the world shut down *Action Transport* was faced with a challenging reality. Many of our participants had no choice but to continue going to hospital on a weekly basis. Cancer and dialysis patients who rely on our services were afraid that we would no longer be able to provide our essential service. Thankfully we were able to count on our devoted driver Stewart Libenstein and Program manager Anne Mackay. Stewart continued to drive no matter how alarming the pandemic news. Armed with gloves, masks and *Lyso* wipes he managed to get everyone to their appointments without incident. Even with many doctors' offices, clinics and hospital departments being closed, NDGSCC still provided 1328 one-way drives as well as \$11,700 in taxi vouchers to assist with the cost of the return drives. Of particular note is the increase of 17% of the number of registered users, from 377 to 464. This was due to the impact of the first confinement, which prohibited people over the age of 70 from leaving their homes and using public transit. During this time, many seniors experienced a decrease in their overall capacity in terms of mobility, cognitive capacity and confidence. *Action Transport* continued to provide this essential service as seniors moved through the vaccine roll-out, securing 75 appointment slots over a two-day period for our most vulnerable seniors. NDGSCC is proud to have carried out this important role for our seniors during this very dark time in their lives.

## Connexions

*Connexions* a été créé pour aider à soutenir nos aînés les plus isolés, en aidant à briser leur isolement avec des visites et des sorties hebdomadaires lorsque cela est possible, ainsi que des conversations et de la camaraderie. Au fil du temps, des amitiés se sont développées et le temps passé avec leur compagnon a vraiment fait une énorme différence dans leur vie. Ce programme, qui a débuté en janvier 2019 et a évolué tout au long de la pandémie, est financé par la Fondation Grace Dart. Il offre aux personnes âgées vulnérables l'interaction sociale et la stimulation mentale nécessaires pour améliorer leur santé physique, cognitive et émotionnelle. Parfois, un simple sourire, un câlin et savoir que quelqu'un pense à lui avec un visage amical peut faire beaucoup de bien.

## Connections

*Connections* was created to help support our most isolated seniors, helping to break their isolation with weekly visits and outings when possible as well as conversation and companionship. Over time friendships developed and time spent with their companion has truly made an enormous difference in their lives. This program, which began in January 2019 and has evolved throughout the course of the pandemic, is funded by the Grace Dart Foundation. It provides vulnerable seniors with social interaction and mental stimulation needed to improve their physical, cognitive and emotional health. Sometimes just a smile, a hug, and knowing someone is thinking of them with a friendly face can go a long way.

## Nos donateurs

## Our donors

Nous tenons à exprimer notre immense gratitude à nos donateurs pour leur soutien financier au cours de cette année très difficile. En particulier, nous tenons à souligner les contributions suivantes :

NDGSCC would like to extend deepest appreciation for the financial support from all our donors during this very difficult year. In particular, we would like to highlight contributions made by the following:

### Gouvernements

Gouvernement du Canada –  
Nouveaux Horizons pour les aînés  
Gouvernement du Québec –  
Fonds d'urgence  
Kathleen Weil, députée  
David Birnbaum, député  
Réseau communautaire  
de santé et de services sociaux

### Governments

The Government of Canada –  
New Horizons for Seniors  
The Government of Quebec – Emergency funding  
Kathleen Weil, MNA  
David Birnbaum, MNA  
Community Health and Social Service Network

### Fondations

Fonds Good Samaritan  
de la Fondation de l'Église unie du Canada  
Fondation Hylcan  
Fondation Gustav Levinschi  
Fondation Lindsay Memorial  
Fondation de la famille Zeller  
Fondation George Hogg Family  
Fonds Deuxième récolte  
Fonds pour la tolérance  
Andrew et Carole Harper

### Foundations

The Good Samaritan Fund –  
The United Church of Canada Foundation  
Hylcan Foundation  
Gustav Levinschi Foundation  
Lindsay Memorial Foundation  
Zeller Family Foundation  
George Hogg Family Foundation  
Second Harvest Fund  
The Andy and Carole Harper Tolerance Fund

### Entreprise locale

Centre de jardin Jack Vincelli inc.

### Local Business

Jack Vincelli Garden Center inc.

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.

We are also grateful for the support of the Grace Dart Foundation as a founding partner of our Connections program.

Nous sommes aussi reconnaissants pour le soutien de la Fondation Grace Dart en tant que partenaire fondateur de notre programme *Connexions*.

## En partenariat avec

## In partnership with

Québec 

 **Centraide**  
du Grand Montréal

### Conseil d'administration

### Board of Directors

John Cooper  
Président/President  
Colm McNamee  
Vice-président/  
Vice-president  
Mary Corner  
Secrétaire/Secretary  
Suanne Day  
Trésorière/Treasurer

Maria Thomas  
Stephen Weir  
Geoffrey Wagner  
Judy Jarvis  
Madelaine Major

### Employés réguliers

### Regular Staff

Sheri McLeod  
Anne Mackay  
Kate MacGowan  
Jessica Formicella  
Jeremy Varvaris  
Sabha Aboutelibi

Nicole Keefler  
Hannah Fajzel  
Leslie Richardson  
Miranda Potts  
Tracie Swim  
Lori Palumbo  
Amanda Duskes

### Travailleurs et travailleuses sur appel 2020-2021

### On-call workers 2020-2021

Chai Adekanmbi  
Netserab Ghidey  
Shewit Habetsion  
Jacqui Heaton  
Sewit Kohy  
David Laprairie  
Louise Lefebvre  
Sonia Mahbabe  
Samantha Morel

Maria S. Rosas  
Kenny Shtull  
Gloria del Socorro  
Rosado Lopez  
Stanley Skylar  
Andrew Varvaris  
Christine Eden  
Brian Moores  
Claire O'Brian

Samaneh Shenshadyazdi  
Luca Gravel  
Mauro Ferrari  
Joelle Carole  
Campbell Oliver  
Christina Swedlow  
Helen Pallet Wiesel  
Elsie Odem

## Nos bénévoles

## Our volunteers



John Cooper



Judy K. Jarvis



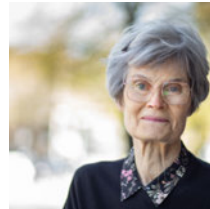
David Nahon



Isabelle Daniel



Kaylie McLeod-Laframboise



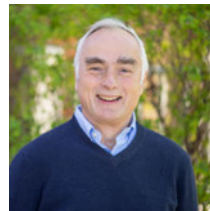
Enid Sarrazin



Suanne Day



Laurie McLeod



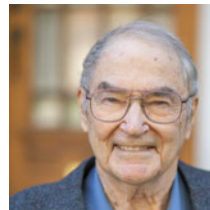
Geoffrey Wagner



Norma Gilbert



Colm McNamee



Steve Weir

« Je vous souhaite un heureux temps des Fêtes et mes meilleurs vœux pour la nouvelle année.

Je veux aussi vous remercier, ainsi que toutes les personnes qui travaillent avec vous dans le cadre de ce programme de soutien et qui répandent beaucoup d'amour autour d'elles. Vous faites un excellent travail et nous sommes très reconnaissants. »

Au plaisir, Jorge

"Have a joyful holiday and my best wishes for the New Year.

I also want to thank you and all the persons that work with you in this supporting program, spreading a lot of love. You do great work and we are very grateful."

Warm regards, Jorge

# In memoriam

## Anne Badke

NDGSCC would like to express its condolences to the family and friends of our former Executive Director Anne Badke. Anne worked at the SCC from 1993 to 1999 and was highly regarded by staff and members alike. We are grateful to have been the recipient of memorial donations made in her honour.

## Anne Badke

Le CAANDG souhaite exprimer ses sincères condoléances à la famille et aux amis de notre ancienne directrice générale, Anne Badke. Anne a travaillé pour le CAANDG de 1993 à 1999. Elle était aimée et respectée du personnel autant que des membres de l'organisme. Nous sommes reconnaissants des dons reçus par le CAANDG en sa mémoire.

## Edna Goddard

NDGSCC extends condolences to the family of Edna Goddard. Edna was known for her selfless consideration and generosity towards others. We are deeply appreciative of a legacy donation from family friend Catherine Krisciokaitis.

## Edna Goddard

Le CAANDG convie ses condoléances à la famille d'Edna Goddard. Edna était avant tout altruiste et généreuse envers tous. Nous tenons à exprimer notre gratitude pour le don transmis par Catherine Krisciokaitis, amie de la famille.



NDGSCC was shocked and saddened at the loss of so many lives as a result of the COVID-19 pandemic. We hope to remain a source of comfort and support as we move towards a more positive future.

CAANDG a été choqué et attristé par la perte de tant de vies à la suite de la pandémie de COVID-19. Nous espérons rester une source de réconfort et de soutien alors que nous nous dirigeons vers un avenir plus positif.

**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)