



ANNUAL REPORT OF THE EXECUTIVE DIRECTOR 2023-2024

We are victims of our success! NOVA West Island's approach is dynamic and adaptable in responding to the needs of our community and our strategy is constantly renewed. This is exemplified by the increase in the number of clients we care for year after year, the creation of new community partnerships, the solicitation of new sources of funding and the hiring of new employees bringing our total number of staff members to an unprecedented 34!

We are financially responsible as we have monitored our KPI (key performance indicator) measuring the percentage of revenues spent on direct care and services to our clients and I am pleased to inform you that this has ranged between 63% and 70% this past year.

We are a learning organization: we perform exit interviews, organize and participate in a multitude of professional development and continuing education activities and we welcome students in our Senior Activity Program to name a few examples.

There is a positive reality that cannot be changed: NOVA will always take care of its community. Pandemic or not, healthcare cuts or gaps, our core mandate to provide care and services to our community is never put on hold. In fact, last year alone, we contributed to the welfare of 746 vulnerable individuals (6 to 106 years of age) in more than 20 municipalities which represents an overall increase of 12% and does not include the impact we have on the caregivers and the community in general.

The cornerstone of Nova's work remains our client and family centered care. In all our programs and services, we strive to meet our clients where they are at in order to meet their needs and those of their caregivers. For example, our nurses accompany palliative care patients in home deaths, our Senior Activity Program staff provide clients with activities and programming based on their skills and interests in all three components of our program, our children bereavement program is respectful of the children's chronological and developmental age and will offer a weekend bereavement camp in September, our Adult Bereavement Support Group has adapted its hours and increased the number of sessions, our Home Support staff offers around the clock care, and our volunteers support us in all our programs.

Our front-line workers comprised of nurses, Home Support and Senior Activity Program health aides, bereavement specialists, as well as our administrative and coordination staff continue to demonstrate creativity, flexibility and resilience without ever losing our caring and professional touch. We all are spokes in the NOVA wheel and everyone's contribution makes the wheel go round.

We are doing important work and have a positive impact on our clients, families, caregivers and community organizations. Please allow me to share with you some of the highlights of our different programs supported by our fiscal and municipal statistics.

NURSING CARE PROGRAM: We have maintained the expansion of our admission criteria to include all palliative care patients, not just cancer and ALS clients. We integrated new nurses. We accompanied 73 patients and families in home deaths.

BEREAVEMENT PROGRAM: The 8-week free closed support group sessions of our Adult Bereavement Program continued to help vulnerable people who deal with the loss of a loved one. In fact, we supported 50 adults in six bereavement groups last year.

The Carousel Program for children was more active this past year as our colleague Psychologist Cynthia Stephan-Rayes worked with 16 children in six different schools and was very successful in expanding our community outreach. We hired a new full-time Carousel Program Coordinator Meghan Harnum who is an Art Therapist.

SENIOR ACTIVITY PROGRAM: We continued with the three components of our SAP namely in-person activity centers, individualized in-home stimulation, and virtual programming. We are the only organization that offers such a hybrid senior program in the West Island and this allows us to meet the needs of more vulnerable seniors in our community. We created an absent list to optimize attendance in our Activity Centers with great results, we expanded our team and admitted many new members. I would be remiss not to mention the passing of a long-standing SAP employee Mrs. Helen Crowe-Simpson who died peacefully in her sleep at the age of 86. She is missed and fondly remembered by her extended NOVA family and she contributed to our success story.

HOME SUPPORT PROGRAM: Michelle Banham joined our NOVA family as Receptionist/ Coordinator of our Home Support Program and she in turn was successful in recruiting two new Home Health Aides. We are still in the process of recruiting more and in addition, we secured new clients during this past year.

FUNDRAISING: The community continues to rally around us and support our work. Over 70 community organizations, foundations, municipalities, elected officials and corporations feel that the work we do is worthy of their support. In addition, the very successful Thrift Shops for NOVA, operated and managed by a different board of directors, continue to support us. In terms of community outreach, we did 11 presentations in physical presence and on Zoom, staffed nine community booths and established new networking relationships with four community organizations and one table de concertation.

We went through many operational and organizational changes since our last AGM in June 2023. We had staff retire, onboarded new staff, as well as welcomed and trained new volunteers. We are in the process of meeting all legal requirements related to the new CNESST preventative measures, Bill 25 for the protection of personal information and Bill 96 for French language requirements.

Our 2023-2024 year was productive and effective as we met all our objectives: We increased our nursing bereavement visits, expanded our Senior Activity Program to care for more seniors, hired two more health aides for our Home Support Program, increased our community presence through booths, presentations and other community initiatives and started working on our Succession Plan.

We are off to a busy start in 2024-2025 as we are integrating new staff members, organizing and participating in many community initiatives and fundraising activities, including 3rd party events, and we revamped our publicity as we created an all-inclusive booklet of our programs and services to replace our many brochures.

For the upcoming year, our objectives will be to:

- Work on our Strategic Plan
- Assist the Thrift Shops in their volunteer recruitment initiatives
- Enhance member presence in our Activity Centers
- Create an internal management team
- Edit our donation pamphlet
- Increase the number of referrals to our nursing program
- Establish a BOD sub-committee to work on relocation as we have outgrown our current office space

Thank you to the staff and board members for all your hard work and support, to the volunteers for your engagement, to the many community partners for networking with us, to our ambassadors for your donations and to our many clients, families and caregivers for trusting us with your care.

RAPPORT ANNUEL DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 2023-2024

Nous sommes victimes de notre succès ! L'approche de NOVA l'Ouest de l'Île est dynamique et adaptable afin de répondre aux besoins de notre communauté et notre stratégie est constamment renouvelée. En témoignent l'augmentation du nombre de clients dont nous prenons soin année après année, la création de nouveaux partenariats communautaires, la sollicitation de nouvelles sources de financement et l'embauche de nouveaux employés portant notre nombre total d'employés à un nombre sans précédent de 34 !

Nous sommes financièrement responsables car nous avons surveillé notre ICP (indicateur clé de performance) mesurant le pourcentage des revenus dépensés en soins et services directs à nos clients et je suis heureuse de vous informer que cela a varié entre 63% et 70% l'année dernière.

Nous sommes une organisation apprenante : nous effectuons des entrevues de départ, organisons et participons à une multitude d'activités de développement professionnel et de formation continue et nous accueillons des étudiants dans notre programme d'activités pour aînés, pour ne nommer que quelques exemples.

Il existe une réalité positive qui ne peut être changée : NOVA prendra toujours soin de sa communauté. Pandémie ou non, coupures ou lacunes dans les soins de santé, notre mandat principal d'offrir des soins et des services à notre communauté n'est jamais mise en pause. En effet, l'année dernière seulement, nous avons contribué au bien-être de 746 personnes vulnérables (âgées de 6 à 106 ans) dans plus de 20 municipalités, ce qui représente une augmentation globale de 12 % et n'inclut pas l'impact que nous avons sur les soignants et la communauté en général.

La pierre angulaire du travail de Nova reste nos soins centrés sur le client et la famille. Dans tous nos programmes et services, nous nous efforçons d'aller à la rencontre de nos clients là où ils se trouvent afin de répondre à leurs besoins et à ceux de leurs proches aidants. Par exemple, nos infirmières accompagnent les patients en soins palliatifs lors de décès à domicile, notre personnel du programme d'activités pour aînés offre aux clients des activités et une programmation basés sur leurs compétences et leurs intérêts et ce, dans les trois composantes de notre programme, notre programme de deuil pour enfants est respectueux de la chronologie et du développement des enfants et nous organisons un camp de fin de semaine en septembre, notre groupe de soutien pour adultes endeuillés a adapté ses horaires et augmenté le nombre de séances, notre personnel de soutien à domicile offre des soins 24 heures sur 24 et nos bénévoles nous soutiennent dans tous nos programmes.

Nos travailleurs de première ligne composés d'infirmières, d'aides-soignantes à domicile et pour le Programme d'activités pour aînés, de spécialistes en deuil, ainsi que notre personnel administratif et de coordination continuent de faire preuve de créativité, de flexibilité et de résilience sans jamais perdre notre touche bienveillante et professionnelle. Nous sommes tous des rayons dans la roue NOVA et la contribution de chacun fait tourner la roue.

Nous accomplissons un travail important et avons un impact positif sur nos clients, nos familles, nos proches aidants et nos organismes communautaires. Permettez-moi de partager avec vous quelques-uns des faits saillants de nos différents programmes appuyés par nos statistiques fiscales et municipales.

PROGRAMME DE SOINS INFIRMIERS: Nous avons maintenu l'élargissement de nos critères d'admission pour inclure tous les patients en soins palliatifs, et pas seulement les patients vivant avec le cancer ou la SLA. Nous avons intégré de nouvelles infirmières. Nous avons accompagné 73 patients et familles lors de décès à domicile.

PROGRAMME DE DEUIL: Les séances gratuites de groupe de soutien fermé de 8 semaines de notre programme de deuil pour adultes ont continué à aider les personnes vulnérables qui font face à la perte d'un être cher. En fait, nous avons soutenu 50 adultes répartis dans six groupes de personnes en deuil l'année dernière.

Le programme Carrousel pour enfants a été plus actif l'année dernière puisque notre collègue psychologue Cynthia Stephan-Rayes a travaillé avec 16 enfants dans six écoles différentes et a très bien réussi à élargir notre portée communautaire. Nous avons embauché une nouvelle coordonnatrice du programme Carrousel à temps plein, Meghan Harnum, qui est art-thérapeute.

PROGRAMME D'ACTIVITÉS POUR ÂÎNÉS : Nous avons continué avec les trois composantes de notre PAA, à savoir les centres d'activités en personne, la stimulation individualisée à domicile et la programmation virtuelle. Nous sommes le seul organisme à offrir un tel programme hybride pour aînés dans l'Ouest-de-l'Île et cela nous permet de répondre aux besoins de plus d'aînés vulnérables de notre communauté. Nous avons créé une liste d'absents pour optimiser la fréquentation de nos centres d'activités avec d'excellents résultats, nous avons agrandi notre équipe et admis de nombreux nouveaux membres. Je m'en voudrais de ne pas mentionner le décès d'une employée de longue date du PAA, Mme Helen Crowe-Simpson, décédée paisiblement dans son sommeil à l'âge de 86 ans. Sa famille élargie de NOVA se souvient d'elle avec tendresse et elle a contribué à notre succès.

PROGRAMME DE SOUTIEN À DOMICILE: Michelle Banham s'est jointe à notre famille NOVA en tant que réceptionniste/coordonnatrice de notre programme de soutien à domicile et elle a à son tour réussi à recruter deux nouvelles aides-soignantes à domicile. Nous sommes toujours en train de recruter et en plus, nous avons obtenu de nouveaux clients au cours de la dernière année.

COLLECTE DE FONDS: La communauté continue de se rallier autour de nous et de soutenir notre travail. Plus de 70 organismes communautaires, fondations, municipalités, élus et entreprises estiment que le travail que nous accomplissons en vaut la peine. De plus, les très prospères boutiques d'occasion pour NOVA, exploitées et gérées par un conseil d'administration différent, continuent à nous soutenir. En termes de rayonnement communautaire, nous avons réalisé 11 présentations en présence physique et sur Zoom, tenu neuf kiosques communautaires et établi de nouvelles relations de réseautage avec quatre organismes communautaires et une table de concertation.

Nous avons connu de nombreux changements opérationnels et organisationnels depuis notre dernière AGA en juin 2023. Nous avons eu des départs à la retraite, intégré du nouveau personnel et accueilli et formé de nouveaux bénévoles. Nous sommes en train de répondre à toutes les exigences légales liées aux nouvelles mesures préventives de la CNESST, au projet de loi 25 sur la protection des renseignements personnels et au projet de loi 96 sur les exigences linguistiques en français.

Notre année 2023-2024 a été productive et efficace puisque nous avons atteint tous nos objectifs : nous avons augmenté nos visites infirmières en cas de deuil, rehaussé notre programme d'activités pour aînés pour prendre soin d'un plus grand nombre de personnes âgées, embauché deux aides-soignants supplémentaires pour notre programme de soutien à domicile, augmenté notre présence communautaire grâce à des kiosques, présentations et autres initiatives communautaires et avons commencé à travailler sur notre plan de relève.

Nous avons connu un début d'année chargé en 2024-2025 alors que nous intégrons de nouveaux membres du personnel, organisons et participons à de nombreuses initiatives communautaires et activités de collecte de fonds, y compris des événements tiers, et nous avons réorganisé notre

publicité en créant un livret de nos programmes et services pour remplacer nos nombreuses brochures.

Pour l'année à venir, nos objectifs seront de :

- Travailler sur notre plan stratégique
- Aider les boutiques d'occasion dans leurs initiatives de recrutement de bénévoles
- Améliorer la présence des membres dans nos centres d'activités
- Créer une équipe de gestion interne
- Modifier notre brochure de dons
- Augmenter le nombre de références à notre programme de soins infirmiers
- Établir un sous-comité du conseil d'administration pour travailler sur notre relocalisation car pour nos bureaux actuels ne suffisent plus à la tâche.

Merci au personnel et aux membres du conseil d'administration pour tout votre travail acharné et votre soutien, aux bénévoles pour votre engagement, aux nombreux partenaires communautaires pour votre réseautage, à nos ambassadeurs pour vos dons et à nos nombreux clients, familles et proches aidants de nous faire confiance pour vos soins.

Respectueusement soumis par /Respectfully submitted by

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marie-France Juneau', with a long horizontal flourish extending to the right.

Marie-France Juneau
Executive Director / Directrice générale