



Maison Elizabeth
Rapport Annuel



2012-2013

Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2012-2013.

Illustration de la page couverture et photo à la page 24: Shutterstock.com
Photos pages 6, 10, 17 et 45: Istockphoto.com

Message de la Présidente du conseil d'administration et de la Directrice générale	1
Déclaration de fiabilité des données contenues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés	2
À Propos de la Maison Elizabeth	3
Vision, mission et énoncé de valeurs	3
À propos des clients que nous desservons	4
Structure organisationnelle	5
Services de réadaptation à la Maison Elizabeth	7
Faits saillants de 2012-2013 concernant les services de réadaptation	7
Activités du programme et ateliers spéciaux pour les clients	7
Développement de programme	9
Ce que signifie la réadaptation dans le contexte de la Maison Elizabeth	10
Prise en charge des cas et planification des interventions	10
Le rôle de la Maison Elizabeth dans la planification de la permanence	11
Services résidentiels (Programmes mère-enfant et prénatals)	12
Statistiques d'accueil (programme résidentiel)	13
Services externes	14
Programmes de logements semi-supervisés et de transition	14
Programme d'éducation et pouponnière	15
Programme d'assistance aux familles	16
Objectifs pour les services de réadaptation	17
Services alimentaires	18
Stages étudiants	19
Agrément	19
Partenariats, communications, communauté et relations publiques	20
Développement des partenariats	20
Partenaires	20
Collaborateurs	20
Participation à des tables de consultation et à des tables de concertation à Montréal	21
Relations publiques / Plan de communication	21
Gestion des risques et amélioration de la qualité des services	23
Rapports d'incidents, d'accidents et d'événements (RIAE)	23
Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité (IRMQIC)	24
Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)	26
Comité d'amélioration de la qualité	27
Évaluation de la satisfaction des clients	28
Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers	29
Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC)	30
Plan stratégique	31
Le plan stratégique (2008-2014)	31
Le nouveau plan stratégique (2013-2016)	31
Gouvernance	32
Responsabilités générales du Conseil d'administration	32
Limitation de la responsabilité des membres du Conseil	33
Comités du Conseil d'administration 2012-2013	33
Réalisations 2012-2013	33
Gestion des ressources humaines	34

Changements à l'embauche et à la dotation	34
Niveaux de dotation en ressources humaines	34
Élaboration des politiques et des procédures	35
Orientation	35
Gestion de la performance	36
Développement professionnel et formation	36
Processus de plaintes des employés	37
Programme de bien-être des employés	37
Programme d'assistance aux employés	37
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail	38
Le Comité pour le bien-être	38
Bénévoles	39
Ententes concernant la sécurité des renseignements et la confidentialité	40
Elizabeth House Code of Ethics (Basics)	40
Introduction	40
Application of the Code of Ethics	42
Integration of the Code of Ethics	43
Gestion des bâtiments, du terrain et des équipements	44
Entretien, réparations et rénovations	44
Systèmes et sécurité de l'immeuble	45
Remplacement d'équipement	45
Gestion financière	46
Bourses	46
Loi 100	46
Maintien des actifs	46
Résultat des audits	46
Suivi sur les recommandations d'audits antérieurs	46
Objectifs pour 2013-2014	46
Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés	47
État résumé de la situation financière	48
Résumé des revenus et de dépenses	49

Message de la Présidente du conseil d'administration et de la Directrice générale

C'est avec grande fierté que nous présentons ce rapport annuel d'activités pour l'année 2012-2013. Le thème général caractérisant les accomplissements de la Maison Elizabeth au cours de la dernière année est celui de la *formalisation*. Nous avons concrétisé de nombreuses pratiques et procédures tant au niveau de la gouvernance qu'au niveau opérationnel, de sorte à permettre plus de clarté et de cohérence. Nous avons travaillé de manière exhaustive sur la révision de nos règlements administratifs afin de les harmoniser avec les normes les plus récentes en matière juridique et en matière de bonne gouvernance. Notre politique et nos procédures sont fermement établis et l'organisme, dans son ensemble, est devenu de plus en plus à l'aise avec la culture de la gestion des risques. Le plan décrivant les divers aspects des services de la Maison Elizabeth a été mis à jour de sorte à clarifier les critères en matière d'admission, les processus d'évaluation et d'admission, les objectifs de programme ainsi que notre philosophie et notre approche en matière de traitement.

Nous avons mis en œuvre un nouveau processus de planification stratégique comprenant des consultations auprès de notre Conseil d'administration, de notre Direction, du personnel et des parties prenantes externes. Les résultats guideront nos discussions et nos décisions tandis que nous déterminons nos directions stratégiques pour les trois à cinq prochaines années. De plus, nous nous sommes préparés en vue du prochain cycle du processus d'agrément qui se déroulera cet automne. Grâce aux efforts assidus et créatifs de la part des employés et des membres du Conseil d'administration, nous sommes confiants que nous satisferons encore aux normes et aux directives émises par Agrément Canada. Nous sommes bien positionnés pour aider nos clients à tirer parti de l'occasion de changer leurs vies et d'avoir un impact positif sur celle de leurs enfants. Nous croyons qu'un organisme qui se conforme aux normes nationales d'excellence en matière de livraison des services et de qualité favorise les occasions de réussite pour les clients.

Parmi les autres réalisations notables, citons notre journée portes ouvertes tenues en octobre, un événement positif sur le plan des relations publiques ayant été fréquenté par environ 70 professionnels et représentants organisationnels en provenance de notre réseau de parties prenantes, ainsi que la mise en ligne de la version complètement bilingue de notre site Web.

Deux coupures budgétaires inattendues effectuées par l'Agence vers la fin de l'année, couplées à des réductions imprévues du financement en provenance de la Fondation, ont eu de grands impacts sur la Maison Elizabeth, résultant en un déficit en fin d'exercice. Nos contraintes budgétaires actuelles constituent un défi important, dans un contexte où nous avons dû absorber des coûts importants sur le plan des congés de maladie chez le personnel.

Malgré ces circonstances financières difficiles, nous sommes parvenus à maintenir le niveau de services fournis à notre clientèle. Nous avons servi davantage de clients cette année que dans le passé et les évaluations de la satisfaction indiquent une amélioration de la satisfaction avec les services. La Maison Elizabeth continue de fournir des occasions de formation au personnel de première ligne travaillant directement auprès de la clientèle et des progrès ont été réalisés pour formaliser et documenter les objectifs, les activités d'apprentissage et les méthodes d'évaluation pour nos groupes d'éducation en matière de compétences pour la vie quotidienne.

Tout ceci n'aurait pu être accompli sans le dévouement et l'engagement de nos équipes de direction et du personnel, et des stagiaires provenant de programmes de CEGEP et de programmes universitaires. Notre succès à titre d'organisme est également dû aux contributions de nombre d'individus très spéciaux : les bénévoles, les donateurs, les consultants, les partenaires au sein de la communauté et les membres du Conseil d'administration. Votre engagement a fait une différence considérable dans la vie des jeunes mères, des jeunes pères et des jeunes enfants avec lesquels nous travaillons.

Cerise Morris
Présidente

Linda Schachtler
Directrice générale

Déclaration de fiabilité des données contenues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés

Les informations contenues dans le présent rapport annuel d'activités relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport d'activités de l'exercice 2012-2013 de la Maison Elizabeth décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement et les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars, 2013.

Linda Schachtler

À Propos de la Maison Elizabeth

La Maison Elizabeth est un centre de réadaptation privé qui offre un continuum d'interventions intensives et de services de soutien spécialisés aux parents, notamment aux jeunes mères et aux jeunes filles enceintes, qui éprouvent des difficultés importantes dans leur rôle de parents. Nous nous efforçons à optimiser le développement émotionnel et physique de notre clientèle, soit les parents et leurs jeunes enfants, et à favoriser le développement d'un plan permanent pour chaque enfant. Dans nos interventions, nous utilisons une approche axée sur les relations interpersonnelles et les aptitudes de l'individu. Notre personnel travaille avec les parents dans nos programmes résidentiels, externes et éducatifs, les milieux de vie de transition, et dans la communauté. La Maison Elizabeth dessert la communauté anglophone du Québec.

Vision, mission et énoncé de valeurs

La vision de la Maison Elizabeth est un monde où les enfants vivent à l'abri de tout danger, en sécurité et aimés et où les parents sont soutenus et responsabilisés de sorte que tous ont la possibilité optimale d'épanouissement et du développement.

La mission de la Maison Elizabeth est d'avoir un impact positif sur la vie des jeunes enfants dont les parents ont besoin de soutien et d'interventions intensives afin d'améliorer leur capacité de remplir leur rôle parental.

Nos valeurs - Comme organisation, la Maison Elizabeth s'engage aux valeurs suivantes:

Intégrité :

- faire respecter chacun,
- encourager la diversité,
- communiquer efficacement,
- s'engager dans l'imputabilité et la transparence,
- prendre des décisions et agir dans le respect des normes d'éthique et de déontologie.

Excellence :

- procurer des soins et services compatissants et professionnels,
- offrir un environnement sain et sécuritaire,
- gérer le processus administratif et de prise de décisions,
- favoriser le travail d'équipe et le leadership,
- promouvoir l'apprentissage, l'éducation et la formation continue.

Innovation :

- répondre à l'évolution des besoins des jeunes familles et des changements de la société,
- adapter, développer et disséminer les pratiques exemplaires (*best practices*),
- créer et évaluer les nouvelles connaissances,
- être réceptif aux changements.

Collaboration et partenariat :

- travailler avec les jeunes parents et leurs familles à travers le processus de réadaptation,
- assurer la continuité et complémentarité de soins et de services et les mesures de suivi nécessaires,
- faire preuve de reconnaissance envers notre personnel et les contributions de chacun,
- acquérir et mettre à profit les connaissances et les habiletés,
- travailler dans un esprit de collaboration et partenariat avec tous.

Approuvé par le Conseil d'administration de la Maison Elizabeth le 5 mai 2008

La Maison Elizabeth est dévouée à une approche proactive et intégrée de la gestion des risques, particulièrement en matière de sécurité des clients et d'amélioration de la qualité, cette approche étant fondée sur les objectifs et sur les pratiques stratégiques, opérationnels et liés aux projets de l'établissement.





À propos des clients que nous desservons

La Maison Elizabeth dessert une clientèle présentant des besoins complexes et multiples. Certains clients nécessitent les services de la Maison Elizabeth pour les aider à faire la transition vers la vie parentale en raison de leur jeune âge et d'un manque d'habiletés de vie autonome et d'expérience.

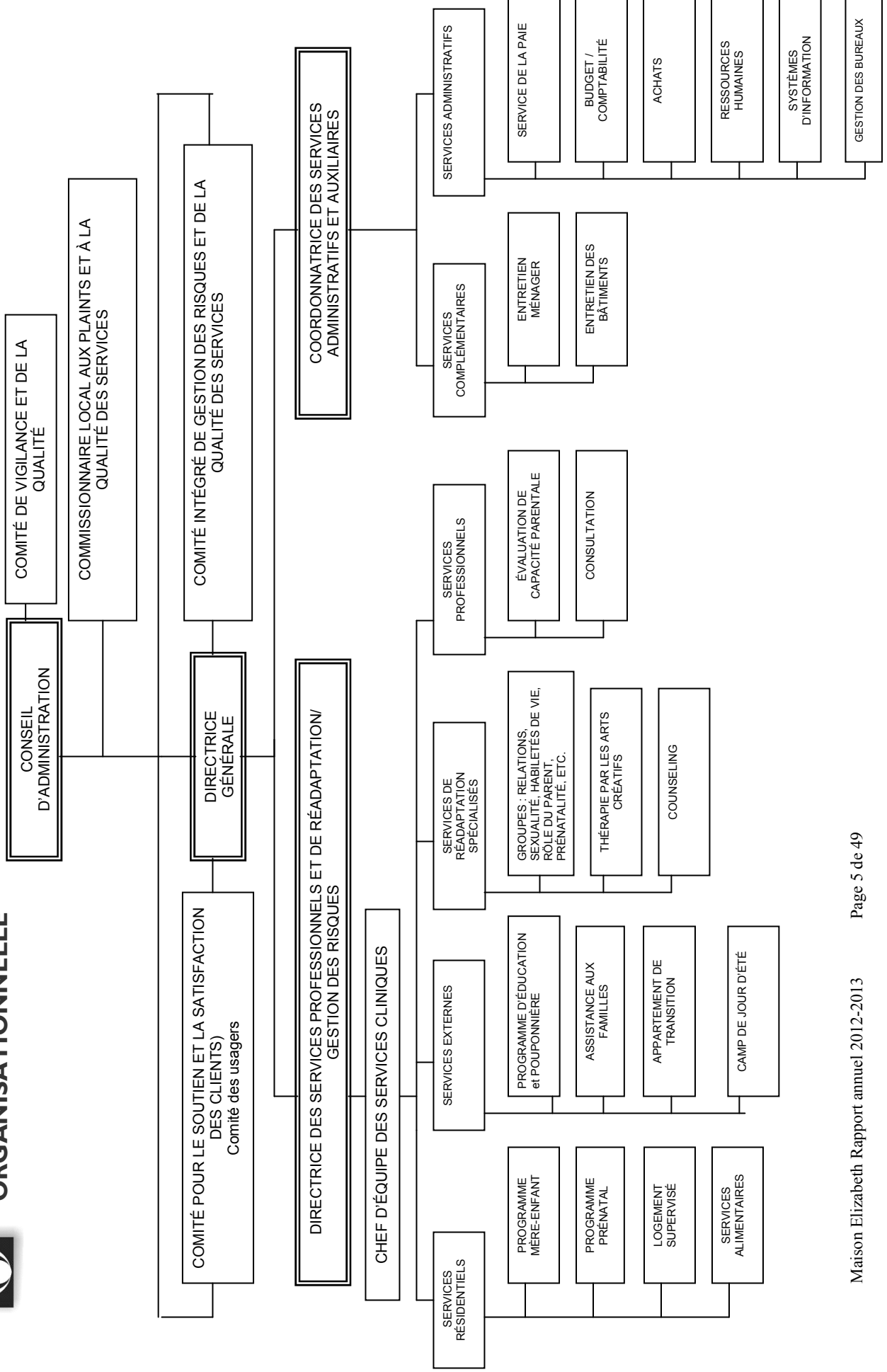
Pour certains clients, la transition à la vie de parent est difficile en raison de facteurs tels qu'une déficience intellectuelle, des difficultés d'apprentissage ou des problèmes de santé mentale.

Certains de nos clients ont des antécédents auprès de la Protection de la jeunesse ou ont été placés en famille d'accueil ou en maison de groupe; Les antécédents psychologiques de nos clients incluent fréquemment plusieurs conditions parmi les suivantes:

- Séparation des principales figures d'attachement et/ou ruptures à répétition;
- Manque ou absence de modèles masculins adéquats ou d'un père protecteur
- Désorganisation ou dysfonctionnement familial
- Abus physique ou sexuel ainsi qu'à de l'abus émotionnel et psychologique
- Absence de modèles alternatifs de comportement adéquats, particulièrement en situation d'absence ou de dysfonction parentale
- Abus de substances
- Absence de soutien familial adéquat
- Isolement social
- Exposition à de la violence conjugale
- Problèmes de santé mentale
- Comportement et pensée oppositionnelle
- Déménagements fréquents et manque de stabilité au sein de la collectivité
- Lacunes au niveau des habiletés de vie indépendante
- Susceptibilité à l'exploitation



**MAISON ELIZABETH :
STRUCTURE
ORGANISATIONNELLE**





Services de réadaptation à la Maison Elizabeth

La Maison Elizabeth fait partie du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Il s'agit d'un centre de réadaptation privé offrant des services spécialisés de deuxième ligne en matière d'évaluation, d'intervention et de soutien aux filles et aux femmes éprouvant d'importantes difficultés avec leur grossesse ainsi qu'aux mères et aux pères aux prises avec d'importantes difficultés à s'ajuster à leur rôle de parent. La Maison Elizabeth est la seule ressource dans son genre ayant pour mandat de servir la population anglophone du Québec.

La Maison Elizabeth travaille avec les parents dont les enfants sont âgés de 0 à 5 ans, mais les services sont conçus principalement pour aider les mères adolescentes ou celles qui entament leur vie adulte et qui ont un enfant de moins de deux ans. La Maison Elizabeth offre des programmes prénataux

et mère-enfant dans le cadre des Services résidentiels ainsi qu'en Service externe par l'intermédiaire de ses programmes d'éducation et d'assistance aux familles. Des services sont offerts aux pères par l'intermédiaire des services externes.

Les programmes de base à la Maison Elizabeth House mettent l'accent sur le développement des habiletés parentales et l'aptitude à la vie quotidienne. Nos éducateurs utilisent des activités structurées et ciblées, et des moments propices à l'apprentissage dans les activités de la vie quotidienne pour aider les clients à acquérir et à développer les compétences dont ils ont besoin. Des modules d'enseignement et des programmes conçus spécifiquement, des groupes thérapeutiques et le counseling individuel sont parmi les approches utilisées avec les clients dans nos programmes.

Faits saillants de 2012-2013 concernant les services de réadaptation

Cette année, la Maison Elizabeth a fourni des services spécialisés à cent soixante-quatorze (174) clients grâce à ses programmes résidentiels et externes. Trente-six (36) de ces clients ont bénéficié de services par l'intermédiaire de deux programmes distincts ou plus, soit simultanément ou de façon séquentielle tandis qu'ils réalisaient leur parcours à travers le continuum de services, faisant ainsi passer les statistiques à cent trente-huit (138) clients individuels. Ce nombre inclut en outre les contacts de nature ponctuelle, y compris les consultations avec des professionnels et les brèves interventions visant à assister des anciens clients ou des clients potentiels quarante-un (41) au total.

Activités du programme et ateliers spéciaux pour les clients

Les travaux effectués dans le cadre du Programme d'éducation, du Programme résidentiel et du Programme d'assistance aux familles ont continué à axer leurs efforts sur l'aide aux clients pour qu'ils puissent relever les nombreux défis auxquels ils font face, notamment en ce qui concerne l'ajustement à leur rôle de parent, le manque de soutien, le manque de ressources financières et la violence conjugale. Des séances de groupe ont été tenues régulièrement sur des sujets tels que les soins prénataux, le développement des compétences de vie, les relations et la sexualité.

Groupe de stimulation de l'enfant

Les clientes du programme résidentiel mère-enfant ont continué à participer à un groupe de stimulation de l'enfant se réunissant deux fois par semaine afin qu'elles puissent apprendre comment interagir et comment jouer avec leur enfant selon l'âge et le stade de développement de celui-ci. L'objectif du groupe est de travailler avec et par l'intermédiaire du parent afin de promouvoir le développement optimal de l'enfant.

Le programme de stimulation de l'enfant prendra fin à la fin du mois de juin 2013 et reprendra en septembre 2013. Les parents sont également encouragés à participer aux programmes de stimulation de l'enfant offerts par les CSSS et les organismes communautaires afin de maximiser le développement de leur enfant et d'apprendre comment accéder aux services communautaires et à les utiliser efficacement.

Le Questionnaire sur les étapes du développement (ASQ)

Le Questionnaire sur les étapes du développement-*Ages and Stages Questionnaire*-(ASQ), publié par Paul H. Brookes, sert pour tous les programmes. Le questionnaire est un outil convivial qui engage les parents dans l'observation et dans le suivi du développement de leur enfant. L'objectif de l'utilisation de cet outil à la Maison Elizabeth est de promouvoir l'intérêt des clients face au développement de leur(s) enfant(s) et de les aider à reconnaître les bienfaits de la stimulation de l'enfant.

Depuis la mise en œuvre de l'outil ASQ l'an dernier, il y a eu une emphase accrue sur les besoins individuels des enfants. Les parents, dans la majorité des cas, ont été réceptifs à l'utilisation de l'outil. Ils ont ressenti de la fierté face aux accomplissements de leur enfant et une volonté de prendre part à des activités supplémentaires qui favoriseront le développement de celui-ci. Dans certains cas, l'outil a contribué à l'identification précoce de difficultés exigeant une consultation auprès d'experts.

L'attention accrue au développement de l'enfant est cohérent avec le travail accompli par nos partenaires communautaires pour aider les parents à préparer leurs enfants en vue de leur entrée à l'école et à identifier aussi tôt que possible tout enfant qui pourrait nécessiter des services spécialisés afin de développer son plein potentiel.

Séances de groupes spéciaux et d'éducation

Des conférenciers invités et des étudiants en stage à la Maison Elizabeth ont animé des séances de groupe pour les clientes portant sur un éventail de sujets tels que la nutrition, la sécurité des enfants, l'établissement d'un budget, la violence conjugale, les jeux d'argent, ainsi que sur les droits juridiques liés à la garde et à l'accès aux enfants. La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a rencontré les clientes des programmes résidentiels et éducatifs lors de deux séances distinctes afin de discuter des droits des clientes et de la procédure de plainte.

Alimentation et hygiène de vie

Pour la troisième année consécutive, une représentante du YWCA a animé des groupes dans les programmes résidentiels et éducatifs au sujet du

bien-être, de l'alimentation et des saines habitudes de vie. Le YWCA a également assisté lors de la création d'un jardin à la résidence afin que les clientes puissent apprendre à faire pousser des fines herbes et des légumes.

Écrivains dans la communauté « Writers in the Community »

La résidence a continué à offrir des ateliers de création littéraire par l'entremise d'une entente avec la Fédération des écrivains du Québec et le Centre d'alphabétisation du Québec. Les deux ateliers, tenus au printemps et à l'automne, ont été reçus par les clientes avec un enthousiasme soutenu tandis qu'elles épanouissaient leurs habiletés et talents créatifs tout en profitant d'un exutoire leur permettant de composer avec certaines problématiques complexes auxquelles elles font face. Les clientes résidentielles ont lu une sélection de leurs œuvres à leurs près et au personnel le jour de l'Assemblée générale annuelle de 2012 et durant les festivités de décembre 2012.

Activités du programme éducatif

Les étudiantes du programme éducatif ont participé à de nombreuses activités éducatives et culturelles à l'école et durant des sorties organisées. Elles ont pris part à une série de cours de thérapie par l'art et de yoga organisés conjointement avec la Commission scolaire English-Montréal (CSEM). Le curriculum basé sur la production cinématographique « *Miss Representation* » de 2011, a continué à être utilisé à des fins de sensibilisation à l'égard de la représentation négative des filles et des femmes dans les médias et à la manière dont cela affecte la position des femmes dans la société.

Cours de cuisine « Vous êtes ce que vous mangez »

Le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a ajouté un cours de cuisine au curriculum académique de l'école secondaire, dans le cadre de l'enseignement du français comme langue seconde et de compétences pour un mode de vie sain. Le cours intitulé « *Vous êtes ce que vous mangez* » a débuté vers la fin d'octobre 2012 et a été tenu durant toute l'année scolaire. Il a été possible pour un petit nombre de clientes résidentielles d'assister au cours aussi, leur procurant ainsi l'occasion d'améliorer leurs connaissances en matière de nutrition et de préparation des aliments.

Camp de jour d'été

Le programme d'été de la Maison Elizabeth offre aux clients l'opportunité unique de passer du temps de qualité avec leurs enfants, en prenant part à des activités centrées sur l'enfant et en profitant d'activités typiques d'adolescentes pendant que leurs enfants sont à la garderie. Cela procure un peu de répit bien mérité à ces jeunes parents et leur démontre comment il est possible d'équilibrer leurs besoins avec ceux de leurs enfants grâce à la planification d'activités centrées sur la famille et grâce à des amitiés établies avec d'autres parents. Pour certains parents, cela permet de briser l'isolement qu'ils peuvent ressentir à titre de chefs de familles monoparentales bénéficiant d'un soutien limité.

Le programme se déroule pendant deux journées entières par semaine pendant six semaines; une journée est dédiée aux activités parent-enfant, tandis que l'autre est dédiée aux activités pour les parents seuls. Les activités sont supervisées par le personnel, tandis que les parents jouent un rôle

dans la détermination des activités auxquelles ils prendront part durant l'été. Les activités sont économiques et correspondent bien à ce que les clients soient en mesure de se payer seuls. Parmi les objectifs du programme, on vise à permettre aux clients d'en apprendre davantage sur leur ville et ses environs et sur comment tirer parti des nombreux événements gratuits et à faible coût qui sont tenus durant la période estivale.

L'été dernier, neuf mères et leurs enfants ont pris part au programme comparativement à douze durant l'année précédente. Les parents ont participé à des jeux dirigés par l'enfant basé sur l'approche thérapeutique « Watch, Wait, and Wonder » visant à renforcer le lien d'attachement parent/enfant. Les interactions entre le parent et l'enfant ont été filmées à des fins didactiques. Les mères ont acquis une meilleure appréciation des besoins et des capacités de leur(s) enfant(s) et pouvaient observer leurs propres forces et faiblesses dans la manière dont elles se comportaient avec leur(s) enfant(s).

Développement de programme

Le développement de programme a été et continuera d'être une priorité pour les services de réadaptation. Les principaux sujets sous examen et en cours de développement ont trait à l'acquisition d'habiletés à assumer le rôle de parent et des habiletés de vie indépendante grâce à des modèles d'enseignement spécifiques pouvant être appliqués aux trois programmes. La possibilité d'organiser des activités de groupe spécifiquement destinées aux pères conjointement avec d'autres organismes issus de la communauté fait l'objet d'une exploration active.

Compétences parentales et habiletés de vie autonome

L'éducatrice en Assistance aux familles et une étudiante de Concordia en éducation aux adultes travaillent de pair afin de créer un atelier sur la vie autonome. La mise en commun des compétences de l'étudiante de Concordia en matière de conception de cours et de « transfert des savoirs » associées aux connaissances de l'éducatrice en ce qui concerne la clientèle et ses besoins s'est avérée d'une grande valeur. L'atelier visera à aider les parents à acquérir des compétences de vie liées à l'exercice du rôle de parent et à l'autonomie et sera offert à tous les clients de la Maison Elizabeth.

Planification du cheminement vers l'autonomie

En conjonction avec ce qui a été décrit ci-dessus, la Maison Elizabeth a commencé à utiliser l'outil *Plan de cheminement vers l'autonomie*, ou PAP (*Planning Your Pathway to Autonomy*), afin d'aider les adolescents plus âgés et les jeunes adultes à évaluer leurs compétences, à identifier leurs zones de faiblesse et à s'établir des objectifs personnels. L'outil est utilisé par d'autres fournisseurs de services de réadaptation, y compris Batshaw et le Centre Jeunesse de Montréal et permettra d'établir un langage commun utilisé pour identifier et combler les besoins des jeunes, particulièrement les jeunes les plus vulnérables bénéficiant d'un soutien familial et social restreint.

Ce que signifie la réadaptation dans le contexte de la Maison Elizabeth

À la Maison Elizabeth, les services de réadaptation sont intégrés à toute une gamme d'environnements: il y a un programme résidentiel très structuré, un programme éducatif quotidien sur les lieux, et enfin un milieu de vie transitoire et/ou des services de soutien dans la communauté. C'est par ce continuum de services et de soutien que la Maison Elizabeth arrive à répondre efficacement aux besoins de ses clients. Une approche de traitement intégré est mise en œuvre pour identifier et comprendre les besoins multidimensionnels des clients, comme, par exemple, tenir compte de leurs antécédents culturels, leurs échelles de valeurs, etc., ainsi que l'impact des systèmes familiaux et sociétaux sur leurs besoins.

Le concept de « réadaptation psychosociale », qui est celui s'approchant le plus du type de réadaptation offert à la Maison Elizabeth, a été défini comme « le processus qui facilite le retour d'un individu à un niveau optimal de fonctionnement autonome dans la communauté... La réadaptation psychosociale encourage invariablement les personnes à participer activement avec les autres à l'atteinte d'objectifs en matière de santé mentale et de compétence sociale... Le processus souligne l'intégralité et le bien-être de l'individu et vise une approche globale dans la prestation des services professionnels, résidentiels, sociaux, récréatifs, éducatifs ou de réajustement personnel ». (Cnaan et al, "Psychosocial Rehabilitation Journal, Vol 11, No. 4", Avril 1988, p. 61).

Alors que la réadaptation implique un retour vers un état de fonctionnement plus optimal, ce concept ne s'applique pas nécessairement dans tous les cas à la Maison Elizabeth. Plusieurs de nos clients sont devenus parents pour la toute première fois et n'ont donc pas d'expérience préalable sur laquelle se rabattre au niveau fonctionnel. Ils ont besoin de soutien et l'on doit intervenir auprès d'eux pour leur permettre de parvenir à un exercice adéquat de leur rôle de parent. Ainsi, la réadaptation à la Maison Elizabeth pourrait être considérée comme une forme de réadaptation psychosociale non pas centrée sur la « restauration », mais ayant plutôt une emphase sur le développement, sur l'atteinte et sur le maintien des habiletés et attributs requis pour être un parent « adéquat ».

Prise en charge des cas et planification des interventions

L'objectif primaire de la gestion des cas est d'optimiser le fonctionnement des clients. À titre d'outil important de prise en charge des cas, nous continuons de cibler nos efforts sur le développement et la mise en œuvre efficace du Plan d'intervention. Le plan d'intervention est développé conjointement avec le client et avec le travailleur social et est rédigé en langage simple dans lequel sont clairement définis les objectifs, les activités et les échéanciers.

Avec les programmes résidentiels et d'assistance aux familles, le plan d'intervention comprend un rapport de progrès expliquant le progrès du client et servant à définir la prochaine phase du travail à accomplir en relation avec les objectifs du plan d'intervention. Des réunions hebdomadaires avec le coordonnateur du dossier procurent au client du soutien, des conseils et de la rétroaction par rapport à son progrès. Le plan d'intervention initial pour le programme résidentiel mère-enfant inclut de plus l'emploi d'un outil d'observation pour évaluer l'habileté et le progrès de la cliente dans l'exercice de son rôle de parent.

La restructuration des ressources humaines accomplie en 2011-2012 a eu d'importantes retombées positives en matière de gestion des cas. L'ajout d'une Chef d'équipe des services cliniques pour assurer une coordination directe, du soutien et la supervision des programmes résidentiels et externes a eu de nombreuses retombées, y compris :

- Les réunions de supervision sont tenues de façon plus régulière et la Chef d'équipe est généralement plus disponible pour le personnel.
- La Chef d'équipe passe plusieurs heures par semaine « sur place », en intervenant directement avec les clients dans le cadre du programme résidentiel. Elle est très accessible pour que les clients partagent avec elle leurs expériences du quotidien et pour lui faire part de toute insatisfaction.
- Les éducateurs du programme résidentiel sont plus disponibles pour rencontrer les clients sur une base individuelle alors que

les préposées aux bénéficiaires ont assumé un rôle plus actif dans l'intervention auprès du groupe de clients.

La restructuration a renforcé d'autant plus l'approche intégrée à la pratique clinique en place dans l'organisme. Les réunions cliniques intégrées, auxquelles participent le travailleur de l'Assistance aux familles et les équipes des programmes résidentiels et éducatifs, permettent l'échange d'informations et fournissent une occasion de consulter les pairs. Parmi les sujets abordés durant ces réunions, on retrouve les cas partagés, diverses questions d'ordre clinique ainsi que les politiques et les procédures.

Le rôle de la Maison Elizabeth dans la planification de la permanence

La planification de la permanence réfère à l'approche opportune dirigée par des objectifs employée par les agences de protection de la jeunesse et visant la stabilité et la continuité des soins prodigués aux enfants. Elle s'appuie sur la théorie de l'attachement et sur le principe voulant que tous les enfants doivent établir des relations d'attachement solides afin que leur développement soit optimal. L'objectif primaire est de maintenir les enfants à la charge de leurs parents. Toutefois, lorsque cela est impossible ou estimé ne pas être dans l'intérêt de l'enfant, un autre plan permanent ou à long terme est établi pour cet enfant.

Les modifications à la *Loi sur la protection de la jeunesse* du Québec entrées en vigueur en 2007 appuient la pratique de la planification de la permanence. Il existe maintenant des échéanciers juridiques et des politiques correspondantes mises en effet par toutes les Directions de la protection de la jeunesse (DPJ) afin d'assurer qu'une planification permanente est effectuée aussi tôt que possible dans la vie de l'enfant. La DPJ est maintenant en mesure d'intervenir dans les situations où un enfant serait exposé à un risque potentiel en fonction de l'historique de négligence par son parent à l'égard d'un enfant né antérieurement.

Les parents de jeunes enfants (âgés de 0 à 5 ans) qui sont suivis en vertu de la Protection de la jeunesse se voient accorder un temps limité pour corriger la situation de risque dans laquelle se trouve leur

enfant (la raison de l'implication de la Protection de la jeunesse), ainsi que pour démontrer qu'ils sont en mesure de procurer de la sécurité et de la stabilité à leur enfant au fil du temps. On exige qu'ils prennent rapidement les mesures nécessaires à l'amélioration de leur situation personnelle; en même temps, les services de santé et sociaux ont la responsabilité de leur fournir les ressources et le soutien nécessaires.

Pour des raisons liées à l'historique des parents et/ou à la gravité des facteurs de risque, certains parents auraient pu se voir retirer la garde de leur enfant si ce n'était des services intensifs fournis par la Maison Elizabeth. Le programme résidentiel, en particulier, offre aux mères une grande opportunité de démontrer qu'elles peuvent améliorer leurs habiletés comme parents et stabiliser leur situation tout en étant soutenues et supervisées dans leur rôle de parent.

La Maison Elizabeth a noté qu'en réponse à la planification de la permanence et aux modifications à la loi, il y a eu une augmentation de la demande pour le programme résidentiel et un changement à la nature des références faites. Il y a plus d'admissions prénatales de futures mères qui sont connues de la DPJ ou d'admissions qui visent à prévenir l'implication de la Protection de la jeunesse. Il y a davantage de nourrissons que de bambins ou d'enfants de l'âge de la maternelle qui sont admis au programme résidentiel. Cette année, 73 % des enfants admis au programme résidentiel ont été suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Ce chiffre était de 76 % pour 2011-2012 et de 61 % pour 2010-2011.

Dans les situations où un enfant est suivi en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, une étroite collaboration est requise afin d'assurer que l'information pertinente est échangée et que les clients sont bien conscients des tâches ou des changements qu'on leur demande d'entreprendre. Les membres de l'équipe clinique de la Maison Elizabeth accompagnent les clients aux réunions clés aux bureaux de la DPJ où ils fournissent de la rétroaction directe et transparente concernant le progrès des clients. Leur rôle est vital: ils procurent une évaluation neutre des forces, des faiblesses et des habiletés d'un parent; de plus, ils aident les parents à comprendre les décisions qui sont prises.

Tandis que l'objectif principal du travail de la Maison Elizabeth est d'assister les parents dans leur

apprentissage en vue de procurer des soins adéquats à leurs enfants, il arrive parfois que celui-ci soit impossible à atteindre. Dans les situations où il est déterminé qu'un parent n'est pas en mesure de subvenir à tous les besoins de son enfant, ou lorsqu'un parent constate lui-même qu'il n'est pas prêt à assumer son rôle de parent à temps plein, le personnel de la Maison Elizabeth continue de jouer un rôle dans l'évaluation de la capacité d'un parent à prodiguer des soins à son enfant à temps partiel, le cas échéant, et à soutenir le parent, lorsque possible, en exerçant une influence sur les décisions qui sont prises concernant l'enfant.

Certaines mères participant au programme résidentiel ont fait preuve d'une grande force de caractère en reconnaissant leurs limites et/ou dans leur décision de ne pas assumer le rôle de parent. Elles sont applaudies pour leur maturité et pour leur sens de la responsabilité et, plus souvent qu'autrement, elles sont respectées et acceptées par les parents parmi leurs pairs. Un soutien externe est fourni à ces mères pour une période durant laquelle elles réorganisent leur vie et établissent de nouveaux objectifs, ce qui leur permet d'obtenir une autre forme de succès.

Services résidentiels (Programmes mère-enfant et prénatals)

D'autres statistiques et tendances notables comprennent ce qui suit :

- Le tiers des mères (33 %) étaient âgées de 15 à 17 ans; 71% étaient âgées de moins de 21 ans.
- Quatre des sept mères adolescentes étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- La majorité des mères (71%) étaient mères pour la première fois tandis que les autres avaient des enfants plus âgés qui étaient soit à leur charge et avec elles à la Maison Elizabeth, soit à la charge d'une autre personne.
- Soixante-douze pourcent (72%) des enfants étaient des nourrissons de moins de douze mois tandis que 28% étaient des bambins ou des enfants d'âge préscolaire.
- Seize (16) des vingt-deux (22) enfants (c'est à dire 73%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Le français constituait la langue maternelle de 28,5% des mères comparativement à 20% l'an dernier.
- Quatorze pères étaient impliqués auprès des enfants admis à la Maison Elizabeth, avec cinq pères ayant assumé un rôle parental actif.

Ces programmes hautement structurés offrent des soins résidentiels couplés à des services d'intervention ciblés pour les femmes enceintes et les mères de jeunes enfants. La Maison Elizabeth a suffisamment d'espace pour accueillir jusqu'à 18 résidents, soit des mères et leurs enfants. Il existe un ensemble de facteurs faisant en sorte que les clientes nécessitant des services résidentiels soient incapables de vivre dans la communauté. Elles ont besoin de développer les habiletés nécessaires et les systèmes de soutien leur permettant d'exercer leur rôle de parent et de bien fonctionner au sein de la communauté. Le placement résidentiel à la Maison Elizabeth leur fournit les ressources, l'attention et le temps dont elles ont besoin pour développer ces habiletés.

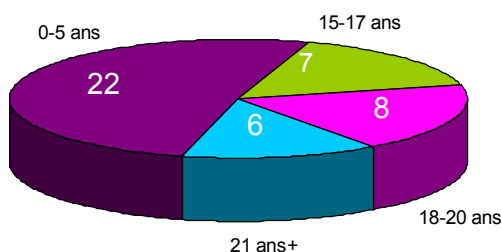
Le programme résidentiel prénatal de la Maison Elizabeth aide les mères à vivre une grossesse et un accouchement sains et les soutiennent pour qu'elles puissent poursuivre leur formation scolaire et faire des plans pour elles-mêmes et pour leur enfant après la naissance. Le programme mère-enfant apprend aux parents comment développer de saines routines au niveau des soins tant physiques qu'émotionnels promulgués à leur enfant. Une forte emphase est mise sur l'aide visant à ce que ces parents puissent développer ou renforcer un lien d'attachement avec leur enfant qui soit caractérisé par la sécurité émotive. L'emphase de ce programme tant pour les mères que pour leurs enfants est sur le développement d'un solide lien d'attachement. L'emphase est également mise sur l'établissement d'un sentiment de sécurité chez les parents, sur l'acquisition d'une expérience nouvelle comme parent, sur le développement de nouvelles habiletés, sur l'intégration de ces habiletés et sur la préparation à la vie indépendante au sein de la communauté. En ce qui concerne les bébés, ce qui est visé est de leur conférer un sentiment de sécurité, de voir à ce que leurs besoins soient satisfaits de façon saine et prévisible.

Toutes les clientes reçoivent du soutien et profitent d'interventions destinées à leur apprendre à s'y retrouver avec les documents devant être remplis lorsque l'on devient parent. Elles ont aussi l'occasion de développer ou d'améliorer leurs habiletés de vie indépendante, y compris la gestion des finances, la préparation de la nourriture, la prise de rendez-vous, la formulation de leurs besoins et la demande d'aide. Une grande emphase est également mise sur l'augmentation du nombre et de la disponibilité de systèmes de soutien social et familial pour ces jeunes parents.

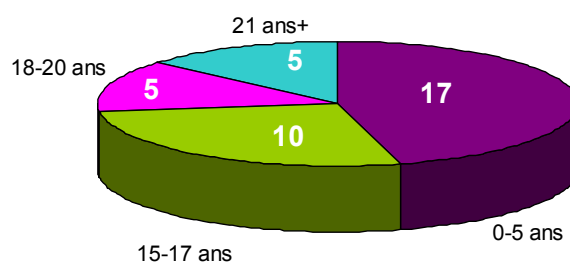
La supervision, les interventions et le soutien sont assurés par des éducateurs formés, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le programme est ouvert (ne constitue pas un unité de réadaptation en milieu fermé); les clientes sont encouragées à maintenir des liens avec leur communauté, et l'étendue des soins et des interventions offertes se base sur les besoins individuels des clientes.

La forte demande pour les services résidentiels a été maintenue durant cette dernière année. Vingt-et-une (21) mères et 22 enfants ont bénéficié de services dans le cadre des programmes résidentiels comparativement à 20 mères et 17 enfants l'an dernier.

Distribution des clients du programme résidentiel par âge 2012-2013



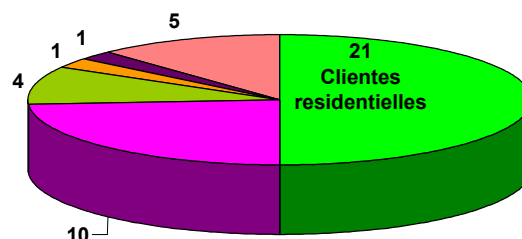
Distribution des clients du programme résidentiel par âge 2011-2012



Statistiques d'accueil (programme résidentiel)

Les références dans le cadre du programme résidentiel ont augmenté de manière significative au cours du dernier exercice, tandis que le nombre d'admissions comme telles est demeuré presque inchangé. Le délai entre le contact initial et l'admission continue de varier en fonction d'un ensemble de circonstances liées à la situation de la cliente. La disponibilité des lits n'a pas constitué un facteur. Il y a eu plus de références provenant des sources autres que la DPJ, tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous.

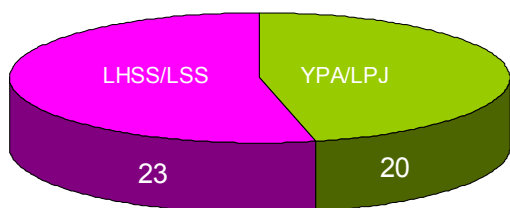
2012-2013



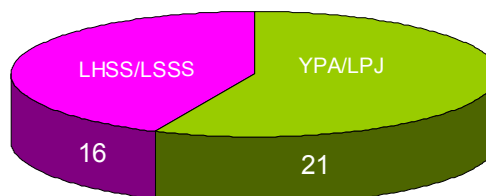
Données comparatives : accueil de clients	2012-2013	2011-2012
Réunions d'accueil	31	21
Réunions d'accueil aboutissant sur des admissions résidentielles	16	15
Les clientes du programme résidentiel ont été référées par :		
Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	10	13
Centre Jeunesse de la Montérégie (conjointement avec les Services communautaires de Kahnawake).	3	2
Centre Jeunesse de la Montérégie (conjointement avec les Services communautaires de Kahnawake).	1	0
Centre Jeunesse de la Montérégie (conjointement avec les Services communautaires de la Mauricie).	0	1
Centre Jeunesse de Montréal	1	1
Centre Jeunesse de l'Outaouais	1	0
Conseil Cri des services sociaux	0	1
De la communauté (CLSC, cliniques, organismes communautaires)	5	2

Distribution des clients par loi

Distribution des clients résidentiels par loi
2012-2013



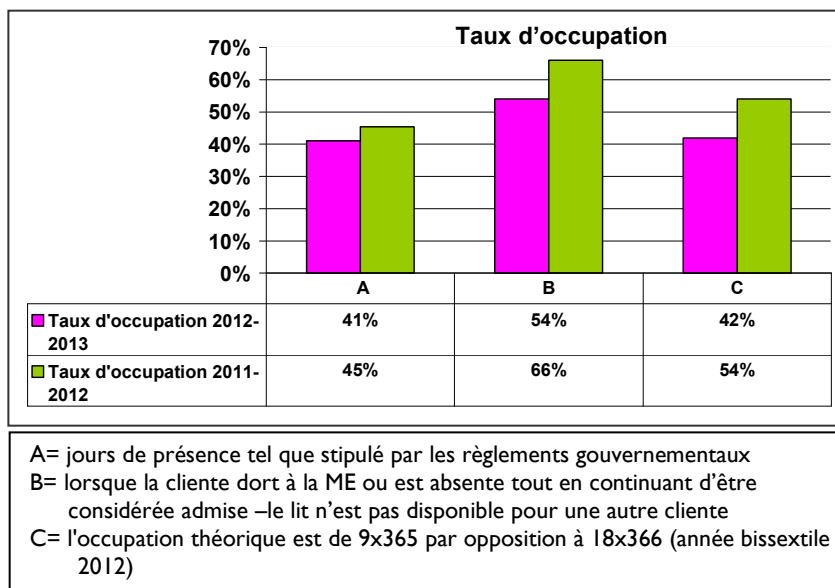
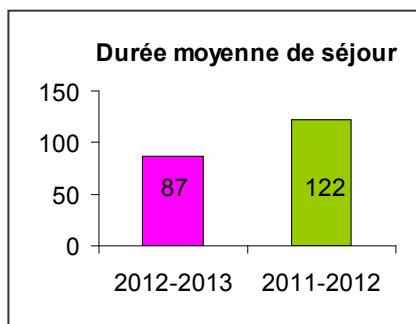
Distribution des clients résidentiels par loi
2011-2012



Nombre total de clients résidentiels 2012-2013: 43

Nombre total de clients résidentiels 2011-2012: 37

Programmes résidentiels : Durée moyenne de séjour et taux d'occupation



Services externes

Programmes de logements semi-supervisés et de transition

La Maison Elizabeth dirige deux programmes sur la vie autonome appelés *Path* et *Track* à l'intention des clients nécessitant de l'assistance dans leur transition de la Maison Elizabeth vers leur vie au sein de la communauté. Les habitations, consistant en deux appartements en duplex, sont situées en étroite proximité avec la résidence principale. Chaque logement peut recevoir un parent avec enfant(s) ou un couple avec enfant(s). Les logements sont meublés et comportent des items de base.

Le Programme *Path* est destiné aux clientes qui quittent le programme résidentiel mais qui nécessitent toutefois des interventions quotidiennes et du soutien afin de consolider les gains ou le progrès qu'elles ont réalisé. Le programme *Track* est destiné à tout autre client de la Maison Elizabeth (père, mère ou couple) qui nécessite du soutien à la vie autonome de manière moins intrusive. Les clients doivent démontrer leur capacité à assurer à eux seuls la sécurité de leur(s) enfant(s). Ils doivent aussi avoir un revenu leur permettant d'assumer leurs frais de subsistance.

La durée du séjour aux logements *Path* ou *Track* est habituellement de six mois ou moins. Les clients de *Path* ou de *Track* sont suivis par un éducateur des Services résidentiels ou du programme d'Assistance aux familles. Ils sont tenus de respecter les règles en matière de couvre-feu, de visites et de respect de l'environnement physique. Les clients contribuent financièrement à leur séjour à *Path* ou à *Track* de sorte à simuler une situation réelle de vie en logement. On s'attend à ce qu'ils participent à un programme d'épargne, mettant de côté des fonds pouvant être utilisés pour leur éventuelle transition vers leur propre logement ou pour réaliser leurs objectifs personnels.

Quatre mères ont bénéficié de ces programmes, incluant une mère qui vivait de manière autonome sur une base à temps partiel, comparativement à quatre mères et un père l'an dernier.

Programme d'éducation et pouponnière

Les clientes du programme résidentiel et les clients externes peuvent participer au Programme d'éducation et de pouponnière de la Maison Elizabeth.

Ce programme est géré en partenariat avec la Commission scolaire English-Montréal. On y offre des cours des niveaux I – V du secondaire ainsi que du counseling individuel et des groupes spécialisés. Les clientes qui satisfont aux exigences pour l'admission à une école du secteur des jeunes et qui satisfont aux critères d'admissibilité à une école de langue anglaise peuvent fréquenter cette école secondaire spécialisée. Un curriculum adapté est également offert pour préparer certaines étudiantes pour un programme de formation professionnelle ou pour un programme axé sur l'emploi.

L'emphase dans ce programme est mise sur la poursuite par les jeunes femmes de leur formation scolaire tandis qu'elles se préparent à exercer leur rôle de mère ou à développer leurs habiletés à titre de parents. Les clients bénéficient d'interventions individuelles ainsi que de la relation significative qu'ils développent avec les éducateurs de la Maison Elizabeth, en plus du soutien par les pairs. Des groupes spécialisés sont offerts par des éducateurs formés relativement à l'art d'être parent, aux relations et à la sexualité, à la préparation au rôle de parent, à la maîtrise de la colère, aux habiletés de vie indépendante, à l'amélioration des habiletés à exercer le rôle de parent, à traiter avec les organismes gouvernementaux, à apprendre à connaître les dynamiques de la violence et de la domination dans les relations ainsi qu'à renforcer l'habileté des clients à identifier et à aborder les problèmes personnels affectant leur vie et, ultimement, celle de leurs enfants.

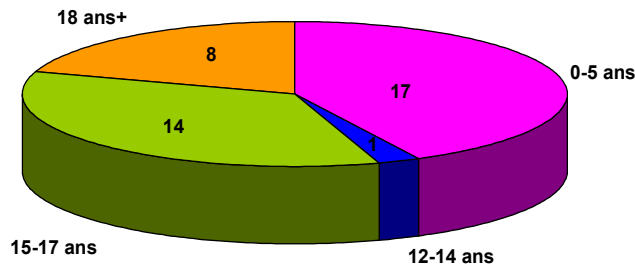
De plus, la Maison Elizabeth soutient la fréquentation scolaire par les mères en offrant l'accès à une pouponnière sur place pour les bébés âgés de 18 mois ou moins et grâce à des interventions cliniques et à du soutien offert par un éducateur présent sur place. Les membres du personnel de la pouponnière offrent non seulement des soins aux jeunes enfants pendant que les mères vont à l'école ou participent à des groupes, ils assurent également le suivi du développement de l'enfant et assistent les mères relativement à des problèmes et à des préoccupations particulières quant à l'exercice de leur rôle de parent. Les pères des enfants ont l'occasion de participer à certains événements et à certaines activités et de visiter leur enfant à la pouponnière, lorsque cela est considéré approprié.

Il y a eu vingt-trois (23) clientes inscrites au Programme éducatif au cours de la dernière année académique, soit un nombre presque identique à celui de l'an dernier (22). Dix-sept enfants ont fréquenté la pouponnière à divers moments durant l'année scolaire comparativement à un total de dix-huit l'an dernier.

Durant l'année scolaire de 2012-2013 :

- 15 des 23 étudiantes (65%) étaient mineures, parmi lesquelles 33.3 % étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Cinq des dix-sept enfants (29%) qui fréquentaient la pouponnière étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- La majorité des étudiantes (56,5%) s'étaient elles-mêmes orientées vers le Programme éducatif.
- Cinq des 23 étudiantes (22%) avait déjà fréquenté l'école.
- Dix des 23 étudiantes (43,5%) avaient participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth.
- La vaste majorité des étudiantes résidaient chez leurs parents et/ou dans un ménage multi-générationnel.

Distribution des clients dans le programme d'éducation par âge en 2012-2013



Nombre totale de clients: 40

Programme d'assistance aux familles

Dans le cadre du Programme d'assistance aux familles, les membres du personnel clinique interviennent auprès de jeunes familles de la communauté qui vivent des difficultés et leur offrent du soutien. Ces difficultés sont différentes de celles pour lesquelles on doit faire appel aux services de première ligne comme les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) ou les organismes communautaires, en raison du nombre de problèmes exigeant des interventions, de la gravité des problèmes

(compte tenu des risques ou des conséquences possibles de la non-intervention pour l'enfant ou l'enfant à naître) et du manque de ressources sociales ou familiales disponibles pour soutenir le jeune parent et l'enfant adéquatement.

Statistiques et tendances notables comprennent ce qui suit :

- Six (6) des 25 parents (24%) étaient d'âge mineur, parmi lesquels quatre étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Quatre des vingt-cinq parents (16%) avaient plus d'un enfant.
- Onze des vingt enfants (55%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 30% l'an dernier.
- Treize des vingt-cinq parents (52%) avaient bénéficié d'autres services de la Maison Elizabeth, ce qui reflète notre approche intégrée et notre engagement à aider la clientèle à travers le continuum de services.

Les services d'assistance aux familles sont offerts selon les besoins des clients. Autant que possible, les éducateurs suivent les directives des parents, de manière à tenir compte des objectifs parentaux formulés par ces derniers. Cette approche favorise la participation active du parent et promeut un sentiment de partenariat entre le parent et l'éducateur. Les interventions sont fondées sur une approche intégrée et tiennent compte de la hiérarchie des besoins de la famille ainsi que du bien-être émotif des parents et des enfants. Les objectifs du programme incluent également le développement et l'amélioration d'habiletés pour la vie indépendante et pour l'exercice du rôle de parent.

Ce programme se concentre sur l'application et sur le maintien des aptitudes et des habiletés des clients à assumer leur rôle de parent. L'emphase peut être à la fois sur les habiletés parentales directes et sur les aptitudes pour une vie indépendante ou sur les questions relatives aux habitudes de vie. Les éducateurs de la Maison Elizabeth soutiennent le développement physique, émotif et cognitif de jeunes enfants et aident les parents à identifier et à établir le contact avec les ressources communautaires, à réduire

leur isolement et à développer les habiletés leur permettant de savoir quand, où et comment demander l'aide requise et à reconnaître qu'il s'agit là d'une force, et non d'une faiblesse.

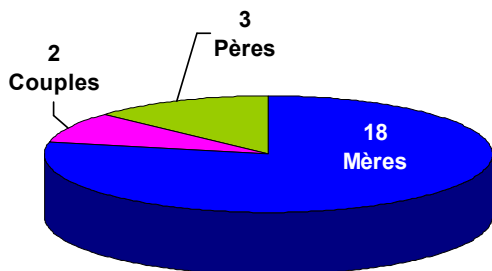
Au cours de la dernière année, le programme a été géré par un éducateur à temps plein assisté par un stagiaire en service social. Le travail a continué de se concentrer sur les aspects suivants : la discipline et les routines de l'enfant, l'organisation de la demeure, le nettoyage, la sécurité des enfants, l'accompagnement en matière de questions juridiques et d'aide sociale, la violence conjugale et les relations de domination, les

autres problématiques relationnelles, trouver un logement et des services de garde abordables, et le suivi relatif aux rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous critiques.

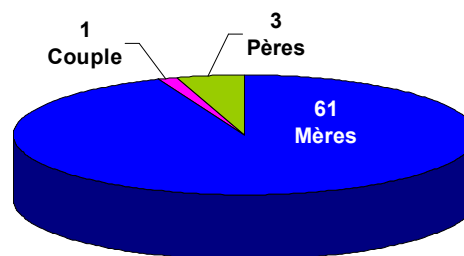
Cette année, vingt-trois (23) familles, y compris vingt-cinq (25) parents et vingt (20) enfants, ont bénéficié de services par l'entremise du programme d'Assistance aux familles. Vingt (20) parents étaient de sexe féminin, tandis que cinq (5) étaient de sexe masculin. Quinze (15) familles consistaient en des familles comportant une mère monoparentale.

Distribution des clients de l'Assistance aux familles 2012-2013

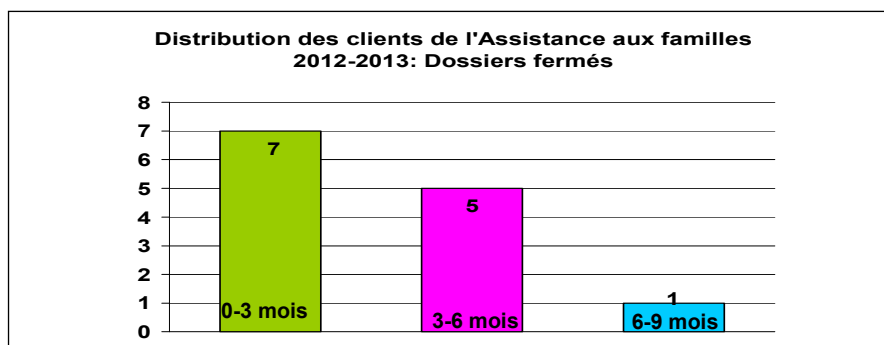
Distribution des clients de l'assistance aux familles 2012-2013



Distribution des clients de l'assistance aux familles 2011-2012



Distribution des clients de l'Assistance aux familles 2011-2012



Objectifs pour les services de réadaptation

L'objectif à court terme pour les services de réadaptation est de continuer à mettre en œuvre des aspects du Plan d'amélioration continue de la maison Elizabeth en préparation à l'agrément.

Les objectifs à long terme pour les services de réadaptation qui sont en cours de réalisation sont les suivants :

- Compléter le travail concernant les résultats fondés sur des données probantes en procédant à l'évaluation par les membres du personnel du résultat de leur travail et des mécanismes pour évaluer la satisfaction de la clientèle et leur intégration des connaissances;
- Définir les compétences, les activités et les critères d'évaluation;
- Développer et/ou standardiser les programmes et le matériel pour les programmes;



- Adopter un modèle pour enseigner les compétences parentales en développant chez le personnel clinique une expertise à former et à animer des groupes;
- Développer un cadre pour la fourniture de services aux pères;
- Poursuivre le développement et la mise en œuvre d'aspects du Plan de sécurité des clients.

Services alimentaires

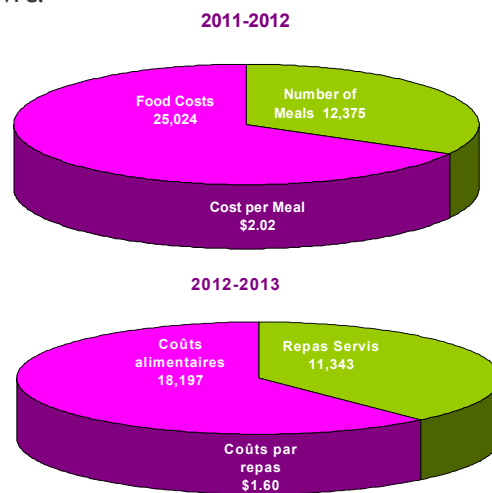
La responsabilité pour la gestion des services alimentaires était partagée par la Coordonnatrice des services administratifs et auxiliaires (CSAA) et par la Chef d'équipe des services cliniques.

La Maison Elizabeth fournit de la nourriture aux clients de ses programmes résidentiels; les clients participent à la planification des menus, aux courses à l'épicerie, à la préparation des repas et au nettoyage. On encourage les clients à préparer et à partager des recettes issues de leurs traditions culturelles. À l'aide de modules éducatifs et d'occasions d'apprentissage durant les activités de la vie quotidienne, le personnel clinique enseigne également aux clients les principes d'une saine alimentation et les fondements essentiels en matière d'hygiène, de propreté et de manutention et d'entreposage des aliments (ces enseignements et cette formation font également partie du travail effectué avec les clients externes.) Le personnel clinique et les clients résidentiels partagent les repas dans la salle à dîner commune, favorisant ainsi la communication et l'interaction positive et procurant ainsi du soutien, non seulement entre le personnel et les clients, mais également entre les clients. En plus de procurer de la structure et une routine, les repas partagés ont également un impact positif sur l'acquisition du langage par les enfants et sur leur socialisation.

En 2012-2013 les clientes ont participé à une formation de six semaines sur la nutrition, offerte à la Résidence.

Aussi, au cours de cette dernière année, le réfrigérateur a été remplacé par un autre modèle de dernière génération. La salle à manger a été repeinte et des stores ont été ajoutés à l'aire de salle à manger afin d'améliorer l'intimité vis-à-vis de l'immeuble à logements adjacent. Les clientes ont apprécié le plus grand sentiment de sécurité.

La Maison Elizabeth a élaboré une Politique alimentaire en réponse au plan du Ministère de la Santé et des Services sociaux réclamant la promotion d'habitudes de vie saines et la prévention de problèmes liés à l'obésité (*Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012*). Cette politique est basée sur le document ministériel « *Miser sur une saine alimentation : une question de qualité* » ainsi que sur le Guide alimentaire canadien. Elle a été approuvée par le Conseil d'administration et a été mise en œuvre.



Objectifs des services alimentaires pour 2013-2014 :

- La Maison Elizabeth continuera de développer ses procédures et les formations relatives à la manipulation des aliments et à l'hygiène à l'intention du personnel et des clients;
- Remplacer le lave-vaisselle;
- Conjointement au programme « *Merck for Moms* » de Merck, imprimer et relier le livre des recettes préférées et des astuces de cuisine pour utilisation auprès de la clientèle à des fins éducatives ainsi que pour la levée de fonds.

Statistiques de repas

|| 342,5 repas ont été servis aux clients en 2012-2013.

Le coût moyen du repas était \$1.60

Stages étudiants

La Maison Elizabeth accueille des étudiants provenant de différents champs d'étude afin qu'ils complètent leurs exigences en matière de stages à la Maison Elizabeth. Ces étudiants jouent un rôle important dans l'équipe lorsqu'ils appliquent leurs connaissances et leurs habiletés à la planification des interventions, au développement de programmes, à la supervision des clients et à l'accompagnement. Les étudiants sont également en mesure de tirer parti de formations données sur place ainsi que d'un important programme d'orientation.

Une fois de plus, nous avons accueilli cette année neuf étudiantes dans notre programme de stage dans le cadre des programmes résidentiels, éducatifs et d'Assistance aux familles. Il y a eu un total de six étudiantes en éducation spécialisée dans leur deuxième ou troisième année d'études provenant du Collège Champlain de St-Lambert (1), du Collège Champlain de Lennoxville (2) du Collège Vanier (2) et du Collège LaSalle (1). Il y avait une étudiante en troisième année d'études en Services sociaux au Collège Dawson, une étudiante de troisième année du Département de sexologie de l'Université du Québec à Montréal et une étudiante de Concordia complétant un certificat en Éducation des adultes.

Agrément

La Maison Elizabeth a obtenu en 2010 l'agrément complet sans condition auprès d'Agrément Canada, et se trouve donc sur des assises très solides pour aborder ce qui est à venir. Dans le cadre de la préparation en vue de la prochaine évaluation d'agrément en septembre 2013, la Maison Elizabeth a effectué plusieurs sondages confidentiels à propos des pratiques et de la performance de la Maison Elizabeth en ce qui a trait aux normes nationales en matière de gouvernance durable, de leadership et d'efficacité organisationnelle, de prévention et de contrôle des infections ainsi qu'en matière de services de réadaptation. Elle a également utilisé des questionnaires sur la qualité de vie au travail, sur le fonctionnement du Conseil d'administration et sur la sécurité des clients afin d'évaluer le statut de l'organisme à ces égards. Les résultats obtenus grâce aux questionnaires ont été examinés et des discussions ont été engagées par les membres du Conseil d'administration et du personnel sur la manière d'apporter des améliorations. La rétroaction permet de définir des lignes directrices claires en matière d'amélioration; le suivi de la rétroaction et les lignes directrices en vue de l'amélioration font l'objet d'une attention soutenue de la part du leadership de l'organisme.

L'équipe de direction a évalué la conformité de la Maison Elizabeth aux normes nationales et a mis à jour le Plan d'amélioration continue de la Maison Elizabeth (EHIP) afin de refléter la modification ou l'élaboration de politiques, de procédures, de systèmes ou de pratiques visant à satisfaire à ces exigences. La planification et le suivi en matière d'agrément sont devenus un sujet récurrent sur les ordres du jour des réunions, et plus tard dans l'année, des réunions dévouées à la question de l'agrément ont été tenues aux deux semaines.

Les objectifs pour l'année 2013-2014 comprendront :

- la poursuite de notre démarche d'amélioration de la qualité et les préparatifs en vue de la prochaine évaluation d'agrément en septembre 2013.



Partenariats, communications, communauté et relations publiques

Développement des partenariats

La Maison Elizabeth est parfaitement consciente de la valeur de la collaboration et continue à travailler de concert avec d'autres organismes du réseau communautaire de santé et des services sociaux et de la communauté montréalaise pour assurer que nos clients puissent bénéficier d'une gamme complète de services, que les liens de communication demeurent ouverts entre les professionnels traitants et que le transfert des clients d'un organisme à l'autre se fasse sans heurts. Nous continuons de prioriser des communications transparentes et opportunes entre nos partenaires

et tous les organismes et professionnels avec qui nous travaillons.

Objectifs pour 2013-2014 :

- de rehausser le profil de la Maison Elizabeth en établissant des liens officiels avec les 12 CSSS de la région montréalaise;
- de continuer d'identifier et de développer de nouvelles occasions de partenariat avec des organismes et avec des ressources spécialisées facilitant notre travail auprès des jeunes familles en difficulté.

Partenaires

CSSS Cavendish

Le partenariat formel entre la Maison Elizabeth et le CSSS Cavendish a été renouvelé suite à de nombreuses réunions au cours de l'année. L'entente de partenariat établit le mécanisme de communication et de référence entre les deux organismes en vue de fournir des services opportuns et de qualité à nos clients partagés. Des personnes désignées par chacun des établissements se rencontreront deux fois par an afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entente et d'en évaluer l'efficacité. Le partenariat sera renouvelé

sur une base annuelle, et tout ajustement requis sera apporté.

Les autres partenaires incluent :

Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw
La Commission scolaire English-Montréal
La Fondation Maison Elizabeth
Les Maisons Transitionnelles O3 On Our Own
Le Centre de santé bucco-dentaire du Centre universitaire de santé McGill
L'église Trinity Memorial

Collaborateurs

Les organismes suivants comptent parmi ceux avec lesquels nous avons collaboré au cours de la dernière année :

Aide Juridique Sud-Ouest de Montréal
Avenir d'enfants
Carrefour Jeunesse-Emploi Notre-Dame-de-Grâce
CCS - Catholic Community Services
Centre d'alphabétisation du Québec
Centre Jeunesse de la Montérégie
Centre Jeunesse de Montréal
Collège Champlain – Saint-Lambert/Longueuil et Lennoxville
CLSC Dorval-Lachine
CLSC Lac St. Louis
CLSC LaSalle
CLSC Notre-Dame-de-Grâce

CLSC Pierrefonds
CLSC René-Cassin
CLSC Saint-Hubert
CLSC Villeray
COVIQ – Comité de vie de quartier Duff-Court
CSSS Cavendish
CSSS Dorval-Lachine-Lasalle
CSSS Sud-Ouest-Verdun
Université Concordia
Collège Dawson
École Rosalie Jetté
Hôpital Fleury
Pavillon Foster
Fondation Générations
À Deux Mains
Hippy-Québec
Services communautaires de Kahnawake

Collège LaSalle
Club Garçons et Filles de LaSalle
Maison Bleue
Maison Jean Lapointe
MAP – Mères avec pouvoir
Hôpital Montreal Children's Médecine de l'adolescence
Dispensaire diététique de Montréal
Musée des beaux-arts de Montréal
Département de la santé publique de Montréal
Maison de la famille Mosaïk
Foyer pour femmes autochtones de Montréal
Conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce
Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
Service de police de la Ville de Montréal, Poste de quartier 11

Service de police de la Ville de Montréal, Poste de quartier 16
Fédération des écrivains du Québec
Hôpital Royal Victoria
Centre communautaire de Saint-Raymond
Pères séparés
Tandem Côte-des-Neiges/Notre-Dame de Grâce
Havre-Jeunesse
Université du Québec à Montréal
Collège Vanier
Centre d'action bénévole de Montréal
Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal
Femmes averties
L'envol des femmes
YWCA

Participation à des tables de consultation et à des tables de concertation à Montréal

Un de nos objectifs stratégiques est de rehausser notre profil afin que les professionnels et les organismes qui travaillent avec de jeunes parents et avec des familles à risque ou en difficulté connaissent davantage les services spécialisés offerts à la Maison Elizabeth. L'organisme a engagé des ressources pour des tables de concertation et des comités centrés sur les jeunes familles ayant des enfants de moins de cinq ans, y compris pour la participation aux tables de concertation ou aux comités suivants :

Tables de concertation jeunesse

Table de concertation 0-5- CSSS Cavendish

- SIPPE (Les services intégrés en périnatalité et petite enfance pour les familles vivant en contexte de vulnérabilité) – CSSS Cavendish
- SIPPE - CSSS Dorval-Lachine-LaSalle

Table de concertation Mères adolescentes du Sous-comité du RUIS

Projet Duff-Court – Comité de coordination

Anglo Family Council

Initiative de partenariat réseau – Sommet des Services communautaires CCS

Membre du Cadre de reconnaissance et de collaboration entre les Centres jeunesse de la région de Montréal et des organismes d'insertion socioprofessionnelle de Montréal

ROÉJF (Réseau d'organismes et d'établissements œuvrant auprès des jeunes familles)

Relations publiques / Plan de communication

La Maison Elizabeth continue de mettre en œuvre des aspects de son Plan de communication.

Stratégie d'information

La Directrice des services professionnels et de réadaptation/gestion des risques et la Chef d'équipe des services cliniques ont continué d'élargir la stratégie d'information afin de rehausser le profil de la Maison Elizabeth pour l'orientation des clients vers l'organisme. Plusieurs présentations ont été faites lors de tables de concertation auxquelles participait un vaste échantillon d'organismes

communautaires et d'individus travaillant auprès de cette population.

La Directrice générale a continué de rehausser le profil de l'organisme en faisant des allocutions lors de réunions et d'événements spéciaux auxquels participaient des bailleurs de fonds potentiels.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- de maintenir le programme de visite de sorte à mettre en valeur les services offerts à la Maison Elizabeth afin d'assurer que les professionnels sont informés des services spécialisés offerts par notre établissement et afin de rehausser le profil de l'organisme en vue des levées de fonds et du développement de partenariats;
- de planifier des événements soulignant le 45^e anniversaire afin de rehausser le profil de l'organisme à des fins de référence et de levée de fonds.

Matériel promotionnel

Les équipes de direction et de l'administration ont révisé et traduit le matériel promotionnel à distribuer dans la communauté et à utiliser lors de divers événements de relations publiques. Ce nouveau matériel a été utilisé durant toute l'année. Les commentaires sur le nouveau matériel ont été positifs.

Plan concernant les programmes et services

Le document décrivant les programmes et les services de la Maison Elizabeth a été révisé. L'ébauche de la révision du Plan concernant les programmes et services fournit de l'information claire aux professionnels orienteurs sur nos programmes et services, sur les processus de référence et d'évaluation, sur les objectifs de programme, sur les interventions cliniques, sur le travail de groupe, sur la philosophie et l'approche en matière de traitement, ainsi que sur les critères d'admission généraux et spécifiques.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- la finalisation de la révision et de la traduction des plans de programme décrivant les services, les profils de clients, les processus de référence et d'admission et d'autres informations d'intérêt aux professionnels orienteurs, aux partenaires, aux organismes communautaires et aux bailleurs de fonds.

Journée portes ouvertes

Une journée portes ouvertes a été organisée afin de promouvoir nos services et d'assurer que l'information concernant notre travail soit diffusée auprès de clients et de professionnels orienteurs potentiels. Plus de 70 professionnels ont participé à l'événement et la rétroaction a confirmé que la Maison Elizabeth constitue une ressource importante pour les travailleurs de première ligne. Les invités ont commenté sur le type et sur la portée des programmes et services, sur les soins et la compassion que manifestent les membres du personnel lorsqu'ils abordent leur travail, ainsi que sur l'atmosphère chaleureuse et ouverte qui se fait ressentir à tous les paliers.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- de tenir des Portes ouvertes tout juste avant l'Assemblée générale annuelle afin de mettre en valeur nos services et de célébrer nos 45 ans de service à la communauté;
- de faire un suivi sur l'intérêt généré et sur les demandes de partenariat résultant des contacts établis lors des Portes ouvertes.

Communication bidirectionnelle et sondages auprès des parties prenantes

Le sondage annuel auprès des parties prenantes a été réalisé pour la première fois en juin 2011 lors de l'Assemblée générale annuelle afin d'assurer une communication bidirectionnelle avec les parties prenantes. En 2012, le sondage a été effectué durant les Portes ouvertes tenues en octobre. Il sera mené en juin 2013 dans le cadre d'un processus élargi et plus formel afin d'informer le nouveau plan stratégique.

Créer des occasions de faire entendre la voix des clients

Cette année, de la rétroaction a été sollicitée auprès de représentants siégeant sur le Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC) en ce qui concerne le développement de sondages sur la satisfaction des clients se rapportant à l'amélioration de la qualité ainsi que le développement de sondages auprès des parties

prenantes se rapportant à la planification stratégique.

Les représentants ont également participé à la journée portes ouvertes, partageant avec les invités leur expérience avec les services et accompagnant la Directrice générale lors d'engagements d'allocution visant à rehausser le profil de l'organisme et à promouvoir ses services.

Site Web

Le site Web a été révisé afin de faciliter l'accès aux informations pertinentes par les professionnels, par les clients potentiels et par les donateurs. Cela inclut une connexion au bouton de donation de

CanaDon sur le site Web de la Fondation Maison Elizabeth. De plus, des employés et des bénévoles ont été recrutés grâce à des offres d'emploi et à des occasions de carrière affichées sur notre site Web.

Le site a été entièrement traduit et est maintenant disponible en français.

Les objectifs pour 2013-2014 incluent:

- l'extension du site Web de sorte à inclure les informations provenant du Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC) ainsi que des liens vers d'autres organismes offrant des services aux jeunes familles.

Gestion des risques et amélioration de la qualité des services

Rapports d'incidents, d'accidents et d'événements (RIAE)

Dans le but d'améliorer la qualité des services et afin de respecter les obligations de l'organisme en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la Maison Elizabeth continue de porter une grande attention au signalement des situations de risque et d'événements ayant ou ayant pu avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des clients, des visiteurs et du personnel de la Maison Elizabeth. Un programme informatique gouvernemental nommé S.I.S.S.S. (*Système d'information sur la sécurité des soins et services*) est employé pour soumettre des données au Ministère de la Santé et des Services sociaux concernant les incidents et les accidents.

Un incident est défini comme une action ou une situation n'ayant pas de conséquence sur l'état de santé ou sur le bien-être d'un usager, d'un professionnel impliqué ou d'une tierce partie, mais son résultat est inhabituel et il aurait pu avoir des conséquences sous d'autres circonstances. Un accident est défini comme une action ou une situation qui touche ou affecte un usager, un professionnel impliqué ou une tierce partie ayant eu ou pouvant avoir des conséquences sur son état de santé ou sur son bien-être.

Une complication, dans le contexte psychosocial, est définie comme l'aggravation envisageable d'une situation pour laquelle les risques sont déjà connus. Le Ministère de la Santé et des Services

sociaux fait une distinction entre les accidents et les complications; ces dernières ne sont pas signalées au Ministère car elles ont trait aux situations de risque et aux observations ayant lieu dans le cadre des services de réadaptation qui sont anticipées et vers lesquelles des interventions sont orientées.

La Maison Elizabeth a maintenu et continue de développer des procédures de signalement et de surveillance afin de traiter les situations de risque particulières ne tombant pas sous la définition légale d'un incident ou d'un accident. Les événements concernant les clients sont désignés comme des interventions liées aux risques et ont généralement trait aux complications. Les trois autres catégories d'événements liés aux risques incluent les événements liés à des risques généraux (relatifs à l'équipement, à la sécurité des bâtiments et à la sécurité générale), à la prévention et au contrôle des infections (relatifs aux maladies transmissibles ou aux infections) ainsi qu'aux accidents de travail chez le personnel. Prendre note des événements liés aux risques fournit à la Maison Elizabeth de précieuses informations servant à déterminer les aspects clés à cibler durant les interventions, durant les communications et durant les formations afin d'assurer la sécurité des clients et du personnel.

Le tableau ci-dessous établit une comparaison entre le nombre d'incidents, d'accidents et d'événements liés aux risques ayant été notés au cours des trois derniers exercices financiers.



Type de risque	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Accidents	10	9	10
Incidents	22	9	1
Événements :			
Liés aux interventions	37	61	24
Risques généraux	75	55	29
Prévention et contrôle des infections (PCI)	27	26	17
Accidents de travail	5	7	0
Autres (sans catégorie)	9	0	0
Total	185	167 *	81

* ceci représente un ajout aux nombres de l'an 2011-2012 d'un incident ayant été traité mais non inclus dans les chiffres dudit an.

Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, un total de quatre-vingt-un (81) rapports ont été émis sur des incidents, des accidents ou des événements, ce qui représente une diminution de quatre-vingt-six (86) rapports comparativement à l'année précédente. Il y a eu une diminution marquée cette année dans le nombre d'incidents et d'événements rapportés comparativement à l'an dernier. Ceci est attribué aux efforts visant à distinguer entre les demandes ou besoins en matière de maintenance et les véritables situations de risque, ainsi qu'à la distinction entre les

situations de risque potentiel pour lesquelles la Maison Elizabeth a en place des politiques et des procédures adéquates, versus les situations pour lesquelles les procédures sont inexistantes, inadéquates, ou non suivies.

Il y a eu une réduction dans le nombre d'accidents de travail chez le personnel (y compris les chutes) au cours de cette dernière année, avec l'occurrence d'aucun accident comparativement à sept l'an dernier.

Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité (IRMQIC)

Le Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité (IRMQIC) est un comité qui fusionne les mandats et qui comporte les membres des comités formellement distincts que sont le Comité sur la gestion des risques et le Comité d'amélioration de la qualité. Faisant le pont entre le travail de ces deux comités, l'IRMQIC satisfait à la fois aux exigences légales voulant qu'un organisme ait en place un mécanisme de surveillance et de gestion continue des risques tout en élargissant son mandat de façon à inclure toutes les questions, les politiques et la surveillance liées tant à la gestion des risques qu'à l'amélioration de la qualité.

Le Comité de gestion intégrée des risques s'est réuni quatre fois au cours de l'année. En automne

2011, la décision a été prise de tenir des réunions sur une base trimestrielle au lieu d'en tenir à tous les deux mois, tandis qu'un sous-comité de représentants du personnel se rencontre entre les réunions formelles afin de discuter des questions de gestion des risques. La gestion des risques et le traitement des incidents, des accidents et des événements continuent à être des sujets récurrents lors des réunions de gestion, ce qui permet la prise plus rapide de décisions et l'établissement d'un suivi concernant les situations de risque.

L'organisme a maintenu son attention accrue en ce qui a trait à l'importance de la santé et sécurité au sein de la culture organisationnelle. Une attention particulière a été portée à la prévention des erreurs de médication en raison d'accidents évités de

justesse au cours de l'exercice financier précédent. Certaines procédures pour le stockage et la distribution des médicaments au sein de la résidence ont été modifiées afin de prévenir toute erreur de médication ou tout accident évité de justesse. La modification des procédures sera reflétée dans la Politique relative aux médicaments actuellement sous révision.

D'autres mesures proactives ont été prises afin de promouvoir la sécurité et d'assurer que la Maison Elizabeth est préparée à composer avec les situations d'urgence. Une rencontre avec un travailleur de la prévention des incendies de la Ville de Montréal a eu lieu en octobre 2012 à titre de consultation concernant le plan d'évacuation de la Maison Elizabeth et pour répondre à d'autres questions liées à la sécurité en cas d'incendie. D'autres demandes ont été soumises au Département d'éducation de la Ville de Montréal pour l'identification de matériel visuel pouvant être utilisé pour instruire la clientèle en matière de sécurité contre les incendies et des formations pouvant être offertes aux clients et au personnel.

Nous avons eu recours à une consultation auprès d'une entreprise spécialisée dans la sécurité des enfants afin de déterminer les besoins à la résidence sur ce plan, particulièrement en ce qui concerne les bambins.

La Maison Elizabeth est actuellement à la recherche d'une installation appartenant à une église située à une certaine distance de la résidence de l'avenue Marlowe et qui pourrait servir de refuge temporaire en cas d'évacuation d'urgence de la rue ou de la zone environnante (par exemple, en cas de fuite de gaz).

Tous les membres du personnel ont pris part à une formation d'appoint portant sur l'hygiène des mains, en préparation à l'arrivée de l'hiver et de la saison des rhumes et des gripes. Des vérifications ont été faites afin de souligner l'importance d'une bonne hygiène des mains et respiratoire. Les membres ont également pris part à une formation sur la prévention des chutes et ont révisé l'identification et le fonctionnement des équipements de sécurité et d'urgence à la résidence.

Des exercices d'incendie ont eu lieu périodiquement afin d'améliorer et de promouvoir la préparation en cas d'incendie. Du travail continu en matière d'éducation et de prévention a été effectué par le personnel clinique auprès de la clientèle afin de promouvoir le sommeil sécuritaire chez les

nourrissons à l'aide de matériel didactique produit par la Fondation canadienne pour l'étude sur la mortalité infantile (FCEMI).

Certains membres du personnel ont suivi une formation *Sentinelles* au CSSS Cavendish dispensée par un représentant de Suicide Action Montréal. La formation visait à aider à identifier si quelqu'un présentait un risque de suicide et de faire connaître au personnel les ressources spécialisées disponibles pour intervenir. Deux représentants de la Maison Bleue ont rencontré le personnel clinique afin de partager leurs connaissances concernant les maladies infantiles et les mesures appropriées à prendre selon les circonstances.

Les autres réalisations supervisées par l'IRMQIC sont les suivantes :

- Révisions, approbations et recommandations concernant les rapports trimestriels sur les incidents, les accidents et les événements;
- Suivi de l'application du règlement concernant l'approvisionnement sécuritaire des services aux clients;
- Suivi de l'application du cadre organisationnel intégré concernant la gestion des risques et l'amélioration de la qualité, soulignant l'engagement de l'organisme vis-à-vis l'amélioration continue en matière de sécurité et de satisfaction des clients;
- Réception et révision des résultats de l'évaluation sur la satisfaction des clients pour 2012-2013;
- Poursuite du développement du Plan d'amélioration continue de la Maison Elizabeth et intégration du travail des membres du comité aux activités;
- Assurance que les activités et les incidents comportant un risque élevé soient établis prioritairement comme sujets à examen;
- Présentation périodique de rapports au Conseil d'administration sur les activités liées à la gestion des risques et à l'amélioration de la qualité;
- Encouragement et soutien de la participation des employés à des discussions liées à la formulation des questions sur la satisfaction incluses dans le sondage.
- À titre de membre de l'IRMQIC, la Directrice générale a tenu des rencontres périodiques

avec les clientes du programme résidentiel et a mené 33 sondages formels sur la satisfaction ou entrevues de départ (comparativement à 38 l'an dernier);

Les objectifs principaux en matière de gestion des risques/d'amélioration de la qualité cette année sont :

1. de renouveler la formation relative au signalement des incidents et des accidents et de poursuivre la révision des formulaires concernant les événements internes;
2. le maintien de la formation des clients et du personnel au sujet de la prévention des chutes et de l'hygiène respiratoire et des mains;
3. de favoriser un environnement de travail faisant en sorte que le personnel se sente à l'aise de signaler les situations à risque et de trouver des solutions afin de les prévenir;
4. de finaliser la révision de la politique et des procédures concernant le signalement des incidents, des accidents et des événements;
5. de développer des procédures sur la manière de gérer les avis de chaleur extrême en tenant compte des lignes directrices émises par l'Agence de la santé et des services sociaux;
6. de réviser les procédures pour l'orientation des clients vers les logements *Path/Track* afin de faciliter l'intégration et d'assurer la sécurité des enfants;
7. d'abrèger et de reformuler des sections du plan d'évacuation afin de parvenir à une plus grande clarté (suite aux recommandations issues de la consultation auprès de la Ville de Montréal);
8. de réviser la politique en matière de sécurité de l'information et de mettre sur pied une séance de formation pour le personnel en ce qui concerne la sécurité de l'information et la confidentialité pour les clients;
9. de finaliser les procédures en matière de mise en quarantaine et d'isolement afin d'éviter la prolifération des maladies transmissibles ou des infections;
10. de consolider les modules sur la sécurité des clients dans un guide sur la sécurité des clients;
11. de finaliser une politique concernant les sondages relatifs à la satisfaction des clients.

Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)

Le mandat du CVQS est d'assurer le respect des droits des usagers ainsi qu'une célérité dans le traitement de leurs plaintes. Il a également pour mandat de contribuer à la pertinence, à la qualité et à l'efficacité des services fournis par la Maison Elizabeth. Il reçoit et analyse les rapports et fait des recommandations auprès du Conseil d'administration relativement à la qualité, à la sécurité et à l'efficacité des services, au traitement des plaintes, au respect des droits des usagers et aux mesures à prendre. Il assure la mise en œuvre des recommandations et encourage la collaboration. Il assure que le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services détient les ressources nécessaires pour exercer les responsabilités de sa fonction.

Le Comité est constitué de cinq membres : la Directrice générale, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ainsi que trois membres du Conseil d'administration ne travaillant pas ou n'exerçant pas leur profession à

l'une ou l'autre des installations de la Maison Elizabeth. Au cours de la dernière année, le Comité a fonctionné avec la Directrice générale, le CLPQS et deux membres du Conseil d'administration; il y avait un poste vacant.

Le CVQS s'est réuni trois fois cette année. Les membres ont participé activement au Comité d'amélioration de la qualité, se concentrant sur le développement de sondages sur la satisfaction des clients. Le Comité a concentré son travail sur les éléments suivants :

- Révision et acceptation des recommandations découlant de rapports périodiques et du Rapport annuel sur les incidents, les accidents et les événements;
- Révision et réception de rapports périodiques et du rapport annuel sur les plaintes produits par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et recommandation au

- Conseil d'administration, lors de l'Assemblée générale annuelle, d'accepter le rapport;
- Surveillance du respect du nouveau règlement concernant la prestation sécuritaire de services de santé et sociaux;
 - Assurer que les clients ont été informés du processus de plainte pour les clients et qu'ils y avaient l'accès libre;
 - Assurer que les clients étaient conscients de leurs droits en général et qu'ils ont pris connaissance de leurs droits à titre de clients de la Maison Elizabeth;
 - Clarifier les droits des clients en matière de protection (p. ex., la protection de la vie privée et de la dignité), de prestation (droits fondamentaux, p. ex., le droit à l'éducation) et de participation (p. ex., la *Loi sur la protection de la jeunesse*, le droit d'être représenté par un avocat au tribunal); des séances ont été offertes aux clients de la Maison Elizabeth dans le cadre des programmes résidentiels, d'assistance aux familles et éducatifs; des formations sur les droits et responsabilités des clients ont également été données;
- Révision et acceptation des recommandations découlant de rapports périodiques et du Rapport annuel sur les incidents, les accidents et les événements;
 - Renouvellement du mandat du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2013-2014;
 - Réception des résultats des sondages sur la satisfaction et des entrevues de départ; synthèse des données à utiliser en vue d'améliorations visant à rehausser la satisfaction des clients;
 - Réception et examen des objectifs opérationnels annuels et du Plan d'amélioration de la Maison Elizabeth (EHIP).

Comité d'amélioration de la qualité

Les membres du Comité d'amélioration de la qualité sont la Directrice générale (Linda Schachtler), la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (Elizabeth Pusztai) et un membre du Comité de vigilance et de la qualité des services ainsi que du Conseil d'administration (Sandra Sinclair).

Le mandat à long terme du Comité est de développer et de mettre en œuvre un plan ou une stratégie durable pour l'amélioration de la qualité et de continuer à favoriser l'établissement d'une culture de l'amélioration de la qualité afin que celle-ci soit intégrée dans tous les aspects du travail effectué à la Maison Elizabeth.

À court terme, le Comité examinera les évaluations de la satisfaction des clients et les processus connexes, y compris les méthodes par lesquelles ces évaluations sont réalisées, leur contenu et le moment auquel elles sont effectuées, les mécanismes de collecte de données, la tabulation des résultats, les mécanismes de diffusion des résultats et de collecte de la rétroaction, ainsi que les rôles et responsabilités.

Le Comité s'est réuni quatre fois cette année et a concentré son travail sur les éléments suivants :

- Discussion et adoption de cinq catégories pour lesquelles la Maison Elizabeth recueillera de la rétroaction concernant la satisfaction des clients : Accessibilité, Soins et services fournis, Relations interpersonnelles, Environnement et ressources matérielles et Droits individuels;
- Réalisation de sondages auprès du personnel, du Conseil d'administration et de la Direction afin de déterminer ce qu'ils aimeraient connaître sur le plan de la satisfaction de clients envers nos services;
- Compilation et élaboration d'une banque de questions modèles à partir des sondages existants, des questions tirées des entrevues de départ, des questions utilisées dans des sondages antérieurs pour l'évaluation des programmes ainsi que des questionnaires utilisés par les partenaires;
- Discussion du processus pour la collecte de la rétroaction, en l'occurrence un questionnaire général à l'intention des clients. En cas de

besoin relativement à des problématiques très particulières, des questionnaires ciblés seront rédigés; des groupes de consultation seront mis sur pied tel que requis afin de recueillir davantage d'information permettant de mieux comprendre une problématique ou de discuter des solutions.

Les objectifs du Comité pour l'année 2013-2014 comprennent :

- la finalisation du Sondage général sur la satisfaction des clients de sorte à inclure les questions appartenant à chacune des cinq méta-catégories;

Évaluation de la satisfaction des clients

La satisfaction des clients est évaluée à tous les trois ans dans le cadre du processus d'agrément. Outre ce processus, la Maison Elizabeth détient une pratique de longue date consistant à réaliser des sondages sur la satisfaction des clients ainsi que des entrevues de départ visant à déterminer les niveaux de satisfaction des clients et à discuter des améliorations possibles à nos programmes, des règles internes pour les clients et à discuter de son mode de fonctionnement.

Cette année, la Directrice générale a rencontré les clients résidentiels à chaque trimestre afin d'évaluer leur satisfaction par rapport aux services reçus à la Maison Elizabeth et de discuter de toute question ou recommandation en vue d'une amélioration. Les entrevues de départ sont effectuées auprès des clients quittant le programme résidentiel lorsque les circonstances le permettent. Au total, de la rétroaction a été obtenue auprès de 33 mères cette année comparativement à 38 mères en 2011-2012.

Les aspects soumis à évaluation ont inclus l'accès aux services (le premier contact du client avec l'organisme), l'information sur la compétence du fournisseur et sur le mécanisme relatif à la prise de décision, les droits des clients, les services alimentaires, le contrôle des infections, l'environnement physique, la sécurité et le processus relatif au départ de l'établissement. Les clients se sont également fait demander s'ils

- la définition et la mise à l'épreuve des méthodes de collecte de données, d'analyse, de diffusion des résultats et de suivi;
- le développement d'une politique et de procédures concernant les évaluations de la satisfaction des clients et sur l'utilisation des données;
- de favoriser le renforcement de la culture de l'amélioration de la qualité afin que celle-ci soit intégrée dans tous les aspects du travail effectué à la Maison Elizabeth.

sentaient qu'ils avaient le soutien nécessaire à la réussite lorsqu'on leur donnait leur congé, et quels étaient ces éléments de soutien, s'ils avaient quelques commentaires ou suggestions à faire et s'ils aimeraient rester en contact avec la Maison Elizabeth. Les résultats de l'évaluation ont été donnés aux directeurs résidentiels et à l'équipe clinique à des fins de suivi et pour obtenir des suggestions en vue d'améliorations à apporter.

Dans l'ensemble, les services ont reçu une note de 4 sur 4 (4 = entièrement satisfait, 3 = généralement satisfait, 2 = plutôt satisfait, 1 = insatisfait) comparativement à une évaluation de 3 sur 4 en 2011-2012. Les résultats serviront de référence pour les futurs

sondages sur la satisfaction. Les clients ont généralement exprimé leur entière satisfaction à l'égard des choix alimentaires, des pratiques en matière de prévention et de contrôle des infections, de l'environnement physique, de la sécurité ainsi que des processus par lesquels les clients quittent l'établissement.

Les clients ont indiqué que certaines améliorations seraient requises relativement aux éléments suivants :

- la disponibilité du personnel et le temps que celui-ci consacre à leur cas;
- l'information et la prise de décisions concernant les plans d'intervention, la rétroaction et la communication;

Dans l'ensemble, les services ont reçu une note de 4 sur 4 (4 = entièrement satisfait, 1 = insatisfait) comparativement à une évaluation de 3 sur 4 en 2011-2012.

- la propreté des aires de la résidence pour laquelle les clients sont eux-mêmes responsables en vertu du plan d'intervention visant à les aider à acquérir des habiletés de vie indépendante ainsi que des compétences parentales;
- le manque d'espace de séjour;
- des règlements limitant l'accès par les clients aux téléphones cellulaires durant la tenue de certains programmes ou de certaines activités;
- certains aspects des politiques et des procédures liées aux directives sur le sommeil sécuritaire et à la supervision durant la nuit.

Plusieurs ont affirmé que s'ils n'avaient pas fréquenté la Maison Elizabeth, ils auraient perdu leur bébé.

Les objectifs pour l'année 2013-2014 comprennent :

- Le traitement des résultats des évaluations avec les équipes du personnel et une réflexion sur ce qui peut être amélioré ou sur ce que l'organisme pourrait faire de plus;
- La poursuite du travail d'évaluation de l'outil utilisé par la Maison Elizabeth pour évaluer la satisfaction des clients et l'élaboration d'un questionnaire amélioré pour la collecte de données pour l'année 2013-2014;
- L'élaboration de mécanismes plus formels pour le partage des résultats des évaluations et pour le suivi en ce qui concerne la rétroaction;
- L'élaboration d'une politique et de procédures pour la collecte, l'analyse, la diffusion et l'utilisation des résultats des évaluations de la satisfaction des clients.

Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers

Cette année est la cinquième année durant laquelle le traitement des plaintes a fait l'objet d'un mandat exclusif du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, une seule plainte a été traitée et conclue comparativement à une plainte l'an dernier. Aucune mesure corrective n'a été requise et la plainte a été résolue à la satisfaction du client, du Commissaire ainsi que du Comité de vigilance et de la qualité des services. La plainte a été fermée à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours. Aucun appel n'a été porté devant le Protecteur du citoyen.

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a préparé un rapport d'activités afin d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients et pour favoriser le respect des droits des usagers. Ce rapport a été soumis au Comité de vigilance et de la qualité des services ainsi qu'au Conseil d'administration conformément à la politique relative au traitement des plaintes des clients.

Le Commissaire aux plaintes a encore signalé cette année que « Les clients demeurent informés des procédures en matière de plainte. La Maison

Elizabeth a une approche bien établie qui inclut la pratique de résoudre les insatisfactions des clients et les plaintes directement auprès de la personne impliquée. Cela est confirmé par les clients qui rapportent avoir discuté de leurs insatisfactions par rapport aux services reçus directement avec le membre du personnel ou avec le superviseur concerné. Les clients et le personnel sont informés de la procédure de plaintes et des mécanismes de recours exigés par la loi. »

Les activités du CLPQS tombent cette année sous trois catégories :

- I. La promotion des droits des clients
 - Le CLPQS, conjointement au personnel de la Maison Elizabeth, a donné des présentations aux résidents et aux clients des programmes résidentiels, éducatifs et d'assistance aux familles concernant la participation au processus de planification des entrevues, le droit d'être accompagné et les droits et responsabilités des parents dont les enfants sont pris en charge par la DPJ;

- Le CLPQS a participé à une réunion du personnel de la Maison Elizabeth visant à examiner le contenu et la rétroaction issus des présentations.

2. Rapports

- Préparation des rapports qualitatifs et quantitatifs, y compris le rapport annuel sur les plaintes;
- Préparation du rapport pour le Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS).

3. Participation aux comités permanents et spéciaux;

- Participation à trois réunions du Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS);
- Participation à trois réunions du Comité d'amélioration de la qualité (CAQ).

L'emphase pour l'année 2013-2014 sera mise sur :

- La promotion des droits des clients en répétant la série de présentations faites par le CLPQS;
- L'inclusion d'un plus grand nombre de clients du Programme d'assistance aux familles dans la série de présentations liées à la promotion des droits des clients;
- Assurer que l'information concernant le traitement des plaintes des clients est révisé périodiquement avec le personnel et avec les clients;
- Procéder à la révision du feuillet sur les plaintes ainsi que des règlements administratifs et des processus relatifs au traitement des plaintes des clients;
- Passer en revue l'ébauche de la proposition d'évaluation sur les fonctions du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- Réaliser une évaluation afin de savoir si le contrat pour le CLPQS doit être modifié et si oui, apporter toute modification requise au contrat pour 2013-2014.

Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC)

De grands efforts ont été déployés encore cette année pour appuyer le comité des usagers de la Maison Elizabeth - connu sous le nom du Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC). En raison de leur jeune âge et des défis auxquels font face la plupart des clients actuels et les anciens clients, il est difficile pour ceux-ci de s'engager de façon constante à l'organisation et à la participation aux activités du CSSC.

Un comité de ressources a été établi il y a plusieurs années et continue de soutenir les activités du CSSC et pour aider à développer la capacité des membres du Comité tandis que celui-ci continue de prendre de l'expansion. Le Comité des ressources comprend un technicien administratif, un stagiaire étudiant de 3^e année lorsque disponible et un éducateur clinique ayant travaillé de près avec les membres qui coordonnent les réunions, et pour stimuler et soutenir les clients pour développer davantage ses activités pour l'an prochain.

Avec le soutien et les conseils du Comité des ressources, le CSSC a été actif durant l'année 2012-2013. Quatre réunions du Comité ont été tenues, en plus de deux réunions avec la Directrice générale et de six réunions de sous-comités afin de faire avancer les projets.

Les activités en 2012-2013 comprenaient :

- La finalisation du « Guide pour jeunes parents »;
- La promotion des droits des usagers auprès des nouveaux clients; la promotion du Comité auprès des clients de la Maison Elizabeth, y compris par la création d'une affiche de recrutement et de présences durant les activités des clients;
- Le recrutement de nouveaux membres afin de combler les postes vacants;
- L'installation d'un réseau sans-fil et d'une connexion Internet pour les clients des

- programmes résidentiels ainsi que pour les membres des comités, accompagné d'une formation connexe;
- La complétion du rapport annuel;
 - La soumission pour approbation de la proposition budgétaire pour l'année 2013-2014;
 - La participation à des événements promotionnels tels que la journée portes ouvertes, l'Assemblée générale annuelle, le Comité de planification pour le 45^e anniversaire et des engagements d'allocution afin de promouvoir la Maison Elizabeth et ses services;
 - L'obtention de rétroaction auprès de la clientèle, d'intérêt en ce qui concerne la planification stratégique, et l'élaboration de sondages sur la satisfaction des clients.
- Les objectifs pour l'année 2013-2014:*
- La création de liens sur le site de la Maison Elizabeth à l'intention des usagers; la création d'une page sur le site Web de la Maison Elizabeth visant à souligner les objectifs et les activités du CSSC;
 - La tenue d'élections;
 - La participation au Comité de planification du 45^e anniversaire; la planification d'une réunion ayant pour objectif de maintenir les adhésions et de recruter des membres;
 - La participation à l'Assemblée générale annuelle et à la journée portes ouvertes;
 - Soutenir et offrir de la rétroaction à la Maison Elizabeth relativement au développement de sondages sur la satisfaction des clients et des processus connexes;
 - Alimenter le nouveau plan stratégique et obtenir de la rétroaction sur celui-ci;
 - L'impression, la distribution et la promotion du Guide pour les jeunes parents aux clients de la Maison Elizabeth, aux organismes communautaires et aux partenaires;
 - L'évaluation du besoin pour un programme de mentorat pour les clients et des objectifs d'un tel programme.

Plan stratégique

Le plan stratégique (2008-2014)

Le plan stratégique, y compris les plans d'action pour les années 2008 à 2014, a été approuvé par le Conseil d'administration le 15 septembre 2008. À l'origine, le plan comportait trois orientations stratégiques. Une quatrième orientation stratégique visant l'amélioration de la sécurité des clients a été élaborée en 2009-2010 et formellement approuvée par le Conseil d'administration lors de sa réunion de mai 2010.

La priorité a été accordée à l'orientation stratégique concernant le développement

organisationnel dans les secteurs des programmes et des activités cliniques, des infrastructures ainsi que des processus. De plus, nous avons multiplié nos efforts relativement à la sécurité des clients.

Le Conseil d'administration et l'équipe de Direction ont déterminé que l'organisme avait largement réalisé les stratégies et les objectifs énumérés dans le plan stratégique pour 2008-2014 et qu'une consultation auprès de la communauté ainsi qu'une période de réflexion étaient nécessaires pour établir l'orientation à prendre pour une autre période de trois à cinq ans.

Le nouveau plan stratégique (2013-2016)

Un comité du Conseil d'administration s'est réuni pour superviser le nouveau processus de planification stratégique visant à répondre à l'évolution des besoins de la clientèle, de l'organisme et de la communauté auprès de laquelle nous fournissons des services. Le Comité était

formé de trois membres du Conseil d'administration, y compris la Présidente ainsi que la Directrice générale et la Directrice des services professionnels et des services de réadaptation/gestion des risques (DSPR).

Le travail s'est concentré sur des discussions avec des parties prenantes internes afin d'identifier les questions au regard desquelles l'organisme aimerait obtenir de la rétroaction auprès de ses parties prenantes afin d'améliorer les services. Le comité a également conçu et réalisé un essai pilote avec un sondage auprès des parties prenantes, incluant une analyse FFPM (analyse des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces) afin d'en informer le plan stratégique.

Quatre réunions conjointes entre le Conseil d'administration et le personnel ont été tenues afin d'examiner les environnements internes et externes, d'évaluer les forces et les faiblesses de l'organisme, de mettre en évidence les possibilités et les menaces ainsi que d'identifier les problématiques centrales émergentes et de proposer des directions stratégiques.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- La réalisation du sondage auprès des parties prenantes, l'analyse des résultats et la confirmation ou la modification des problématiques centrales et des orientations stratégiques proposées;
- La poursuite de la recherche de manières de faire participer au processus les parties prenantes tant internes qu'externes;
- L'articulation et l'approbation du prochain plan stratégique;
- La communication du nouveau plan stratégique aux parties prenantes dans le cadre d'un processus de communication bidirectionnel;
- L'incorporation d'objectifs et d'échéanciers aux objectifs opérationnels annuels et au Plan d'amélioration de la Maison Elizabeth (EHIP).

Gouvernance

Responsabilités générales du Conseil d'administration

Les membres du Conseil d'administration de la Maison Elizabeth sont profondément dévoués à la mission et aux valeurs de l'organisme ainsi qu'à l'exercice des responsabilités de gouvernance. Le Conseil d'administration est juridiquement habilité à exercer les responsabilités suivantes dans son rôle général consistant à diriger les activités de la Maison Elizabeth :

- Assurer que l'organisme est agréé;
- Établir les priorités, approuver les plans stratégiques et les politiques;
- Nommer le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) et superviser ses activités;
- Superviser les activités des comités du Conseil d'administration, y compris par la réception de rapports et de recommandations du Comité de vigilance et de la qualité des services afin d'assurer les droits des usagers, la rapidité dans le traitement des plaintes des usagers et de contribuer à l'efficacité des services fournis;
- Superviser la gestion des ressources humaines, financières et informationnelles, et approbation des budgets annuels, des rapports financiers, des états financiers vérifiés et des rapports cliniques et administratifs, y compris en matière d'agrément;
- La nomination de cadres principaux et de vérificateurs;
- La tenue d'une assemblée générale annuelle

Conseil d'administration 2012-2013

Cerise Morris, Présidente
Howard Nadler, Vice-président
Jane Bracewell, Secrétaire
Claude David, Trésorier
Michèle Bourdages
Nooshin Maleki
Sandra Sinclair
Donna Varrica
Linda Schachtler, Directrice générale
Membre ex officio

Limitation de la responsabilité des membres du Conseil

Les membres du Conseil d'administration sont protégés contre la responsabilité personnelle découlant d'une omission, d'une négligence ou d'un méfait commis par toute autre personne associée à la Maison Elizabeth, ou qui soit liée à la perte, aux dommages ou aux dépenses de la Société.

Comités du Conseil d'administration 2012-2013

Comité exécutif	Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)
Comité mixte permanent (Commission scolaire English-Montréal et Maison Elizabeth)	Comité de gestion intégrée des risques et de l'amélioration de la qualité (IRMQIC)
Comité des nominations	Comité d'agrément
Comité des relations publiques (PR) et des communications	Comité de planification stratégique
Comité des bâtiments	Comité sur les fonds pour l'éducation

Réalisations 2012-2013

Le Conseil d'administration a concentré ses efforts cette année sur l'apport d'améliorations à son fonctionnement tandis qu'il poursuivait l'évaluation de sa performance, en se référant aux directives et aux normes d'Agrément Canada.

Les faits saillants comprennent :

- La révision des normes d'agrément et la mise à jour de la section sur la gouvernance du Plan d'amélioration de la Maison Elizabeth (EHIP); ajout de séances à huis clos pour les réunions du Conseil d'administration.
- L'identification et la planification de séances de sensibilisation et de perfectionnement à l'intention des membres du Conseil relativement à la compréhension des rapports financiers et au développement des capacités en ce qui a trait à la levée de fonds.
- L'évaluation et la discussion de son fonctionnement à titre de Conseil en fonction des résultats du Questionnaire sur le fonctionnement du Conseil d'administration distribué aux membres du Conseil ainsi que de l'outil d'examen d'Agrément Canada en matière de gouvernance durable et relativement au fonctionnement efficace du Conseil.
- La discussion de l'importance de faire entendre la voix des clients durant les discussions et la requête pour obtenir des commentaires des clients relativement à la planification stratégique et aux dossiers d'amélioration de la qualité.
- Les membres du Conseil ont poursuivi le développement de leurs rôles sur le Comité de gestion des risques et de l'amélioration de la qualité et sur le Comité de vigilance et de la qualité des services.
- La révision des règlements administratifs qui seront présentés pour approbation à une Assemblée générale ultérieure a été effectuée.
- Le rôle du Comité exécutif du Conseil d'administration a été défini et son fonctionnement formalisé, et des réunions ont été tenues régulièrement au cours de l'année.
- Un leadership a été fourni dans le cadre du processus de planification stratégique et du développement de nouvelles évaluations à l'intention des parties prenantes :
 - Recherche en matière de conception et de mise en œuvre d'une évaluation auprès des parties prenantes afin d'informer la planification stratégique et de soutenir la communication bidirectionnelle régulière avec les parties prenantes.
 - Développement plus avant du sondage auprès des parties prenantes; questions et observations en matière d'environnement en lien avec l'analyse visant à identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces afin d'informer le processus de

planification stratégique et de soutenir la communication bidirectionnelle avec les partenaires et avec les parties prenantes.

- Réalisation du deuxième sondage annuel lors de la journée portes ouvertes en octobre 2012 et examen des résultats.

Objectifs pour le Conseil d'administration en 2013-2014

- Adoption de nouveaux règlements administratifs et de règlements mis à jour.
- Formalisation des procédures liées à certains aspects de la gouvernance; finalisation des descriptions d'emploi et des responsabilités des membres du Conseil; description et documentation des processus de recrutement et de nomination.
- Évaluation de l'efficacité des réunions du Conseil en identifiant et en formalisant les mécanismes pour la rétroaction auprès des membres individuels du Conseil concernant leur rôle et leur travail sur le Conseil;
- Administration du Questionnaire sur le fonctionnement du Conseil et du Questionnaire sur le fonctionnement en matière de gouvernance durable;
- Poursuite du développement de la capacité de levée de fonds des membres du Conseil;
- Poursuite de la tenue d'au moins une activité de développement du Conseil chaque année;
- Recrutement actif de nouveaux membres et participation des membres du Conseil et d'autres personnes dans l'identification et dans l'apport d'expertise ciblée au sein du Conseil;
- Tenue de formations pour les nouveaux membres;
- Tenue d'un sondage annuel auprès des parties prenantes;
- Poursuite du développement du rôle des membres du Conseil relativement à la gestion des risques et de l'amélioration de la qualité sur l'IRMQIC et sur le CVQS;
- Révision du plan en matière de relations publiques et de communications;
- Poursuite de la supervision du processus de planification stratégique et de la collecte de rétroaction en lien avec le sondage auprès des parties prenantes.

Gestion des ressources humaines

Changements à l'embauche et à la dotation

En février 2013, le poste de Directrice des services professionnels et des services de réadaptation (DSPR) a été formellement assigné avec la nomination à ce poste de la personne qui servait comme DSPR intérimaire durant les deux dernières années. Des éducateurs et des préposées de nuit ont été embauchés afin de remplir la liste d'appel et pour remplacer le personnel en congé. Deux secrétaires ont été embauchées pour remplacer la secrétaire à temps plein qui a pris sa retraite après 15 ans de service dévoué auprès de l'organisme.

Niveaux de dotation en ressources humaines

Cette année, la Maison Elizabeth a fonctionné avec 19 employés permanents à temps plein ou à temps partiel ou avec 16.44 postes équivalents temps plein comparativement à 20 et 16.84 l'an dernier, respectivement. Il y a huit (8) éducateurs formés sur la liste d'appel qui remplissent des quarts de travail de remplacement. De plus, la Maison Elizabeth a aussi eu recours aux services de consultants et de travailleurs externes.

Nombre d'employés et niveaux de dotation	2011-2012		2012-2013	
	Nombre d'employés	Équivalent temps plein	Nombre d'employés	Équivalent temps plein
Direction	2	2.00	2	2.00
Secteur clinique	14	11.84	14	11.84
Secteur administratif et complémentaire	4	3.00	3	2.60
Total	20	11.84	19	16.44

Le nombre élevé d'employés permanents ayant été en congé de maladie ou en congé de maternité a créé un manque de personnel d'expérience et de cadres supérieurs pour le programme résidentiel. Nous avons eu la chance de pourvoir les postes vacants grâce à l'embauche d'employés sur appel qui, sous la supervision de la Chef d'équipe des services cliniques, ont procuré de la constance et de la stabilité au programme résidentiel.

Un besoin accru en matière de dotation en personnel s'est aussi fait ressentir durant les épisodes de maladies transmissibles.

Élaboration des politiques et des procédures

La Coordinatrice des services administratifs et auxiliaires, qui est responsable des Ressources humaines, a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe de direction afin d'élaborer des politiques et des procédures liées aux employés, aux stagiaires et aux bénévoles.

La politique et les procédures en matière d'orientation et de rétention du personnel ont été formalisées et le programme, les présentations et le matériel d'orientation ont été mis à jour en conséquence. Tous les nouveaux employés, les travailleurs à contrat, les stagiaires et les bénévoles ont reçu une orientation formelle antérieurement à leur travail à la Maison Elizabeth. La politique et les procédures en matière de plaintes des employés, formalisées l'an dernier, ont été révisées avec le personnel et ont été ajoutées au programme d'orientation. La politique sur la vérification policière des antécédents des employés, des travailleurs à contrat, des bénévoles et des stagiaires a été finalisée. Enfin, la première ébauche du Cadre pour la santé et la sécurité au travail a été réalisée.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- La poursuite de la formalisation et de l'élaboration des politiques en matière de ressources humaines, en particulier celles d'une politique relative à la santé et à la

sécurité au travail et d'une politique sur la violence au travail.

- La présentation du Cadre pour la santé et la sécurité au travail au personnel et la collecte de leurs commentaires afin d'informer la nouvelle politique.
- La poursuite du développement du Guide de l'employé.

Orientation

Les programmes d'orientation destinés au personnel et aux bénévoles ont été révisés et réajustés en tenant compte des normes nationales. La Maison Elizabeth continue d'offrir une orientation en deux volets aux nouveaux employés : un volet administratif comprenant un survol des politiques et des procédures clés, incluant les politiques relatives à la gestion des risques, aux ressources humaines, à la déontologie ainsi qu'à la prévention et au contrôle des infections. Ils profitent également d'une orientation départementale à l'occasion de laquelle ils reçoivent une formation plus approfondie et plus de détails concernant leur département et leurs tâches. La trousse d'orientation a été mise à jour afin de fournir plus d'informations sur la gestion des risques, sur la sécurité et sur les mesures d'urgence. Les employés retournant suite à un congé prolongé ont participé à des séances de réorientation préalablement à la reprise de leurs tâches habituelles.

Gestion de la performance

La Maison Elizabeth a pris un pas de plus en ce qui a trait à la gestion de la performance dans le cadre de son engagement en matière d'amélioration continue. Nous croyons que cela contribuera à un meilleur travail concerté en vue de la réalisation de nos objectifs organisationnels, que cela fournira aux employés une meilleure compréhension des attentes de la direction et de l'organisme, et que cela aidera à orienter notre travail en s'appuyant sur les résultats.

Les évaluations officielles de la performance continuent d'être effectuées sur une base annuelle par l'engagement dans un processus de communication à deux voies avec chaque employé. Ces évaluations sont également effectuées à la fin de la période de probation des nouveaux employés. Les employés substitués ou sur appel sont maintenant inclus dans le processus de l'évaluation de la performance.

En 2013-2014, l'outil d'évaluation sera révisé à l'aide de la rétroaction obtenue auprès des employés et de la direction et une politique officielle sur la gestion de la performance sera rédigée et mise en œuvre. Tous les employés seront soumis à une évaluation de leur performance.

Développement professionnel et formation

La Maison Elizabeth soutient le perfectionnement individuel et d'équipe en procurant aux employés des occasions d'apprentissage et de perfectionnement continues. Les coupures imposées par la Loi 100 nous ont obligés à trouver de nouvelles façons créatives et moins coûteuses d'offrir des formations.

Dans le cadre de l'engagement en matière d'amélioration continue et de perfectionnement du personnel, les employés ont participé à un éventail d'activités de développement professionnel. L'apprentissage découlant de ces conférences et séminaires est partagé avec l'équipe du personnel suite à chaque activité.

Les membres du personnel ont participé aux activités externes de perfectionnement professionnel et de formation suivantes:

- Formation Sentinelle en matière d'identification et d'accompagnement des personnes présentant un risque de suicide, donnée par un représentant de Suicide Action Montréal et tenue au CSSS Cavendish.
- Deux séances de formation d'une demi-journée, conjointement avec le CSSS Cavendish, sur l'utilisation du Questionnaire sur les étapes du développement (ASQ), animées par un représentant de CASIOPE (Centre d'aide et de soutien aux intervenants et organismes en petite enfance).
- Présentation lors d'une réunion de l'équipe clinique intégrée par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur les droits et les préoccupations des clients, et révision de la procédure relative aux plaintes.
- Journée professionnelle du Conseil multidisciplinaire Batshaw.
- Formation en premiers soins de la CSST.
- Événement *Let's Talk About It*: quatre séances de formation d'une demi-journée données par un orthophoniste du CSSS Sud-Ouest-Verdun se rapportant au développement linguistique chez les enfants âgés de 0 à 5 ans.
- Vivre sa grossesse, sa maternité et sa paternité en processus migratoire: conférence d'une demi-journée présentée par des représentants de la Maison Bleue et se déroulant à l'Association canadienne pour la santé mentale - Filiale de Montréal.
- Making Room for Dad: moving beyond the dyad: conférence d'une journée sur la manière d'aborder l'évolution du rôle de père dans la vie des nourrissons et des jeunes enfants présentée par la Division de pédopsychiatrie de l'Université McGill à l'Hôpital de Montréal pour enfants.
- Présentation par un représentant de Pause Famille abordant les stratégies pour faire participer les pères aux interventions familiales, tenue par le ROÉJEF (Réseau d'organismes et d'établissements oeuvrant auprès des jeunes familles).
- Lien d'attachement: formation d'une demi-journée offerte par le ROÉJEF (Réseau d'organismes et d'établissements oeuvrant auprès des jeunes familles).

- Maison Bleue: séance d'information, offerte par des représentants de la Maison Bleue au sujet des maladies infantiles courantes et de leurs symptômes.
- Planification du cheminement vers l'autonomie, ou PAP (*Planning Your Pathway to Autonomy*).
- Intervention d'urgence par l'intermédiaire du CSSS Cavendish.

Des séances de formation à l'interne ont été offertes tout au long de l'année à tout le personnel et, dans bien des cas, aussi aux clients. Les sujets comprenaient :

- La prévention des chutes;
- La prévention et le contrôle des infections;
- L'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire;
- Le système d'alerte de sécurité;
- La prévention des incendies;
- L'évacuation d'urgence et le programme de préparation en cas d'incendie;
- L'identification et le fonctionnement des équipements d'urgence et de sécurité;
- Le SIMDUT (information et éléments de prévention du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail);
- La révision des procédures internes en matière de signalement des incidents, des accidents et des événements;
- La révision des politiques et des procédures existantes.

Processus de plaintes des employés

Il y a deux ans, le Conseil d'administration avait approuvé un processus de plainte pour les employés dans le cadre du développement des politiques et des procédures en matière de ressources humaines. Le processus de plainte est passé en revue durant la tenue du programme d'orientation pour les nouveaux employés. Il n'y a eu aucune plainte en provenance du personnel.

Programme de bien-être des employés

La Maison Elizabeth reconnaît l'importance dans les milieux de travail du bien-être personnel et collectif pour la santé des individus, pour l'efficacité de l'organisme et pour ses effets sur la satisfaction des clients. Des employés en santé fournissent de meilleurs services à nos clients et peuvent mieux soutenir la mission et les objectifs stratégiques de l'organisme.

Le bien-être des employés a fait l'objet de discussions tenues par la Direction et de discussions d'équipe. Les charges de travail ont été révisées et les priorités établies dans un effort de maintenir l'équilibre, de réduire le stress dans l'environnement de travail et d'assurer que le personnel travaille de manière sécuritaire.

Une inspection des bâtiments a été effectuée; les résultats ont confirmé qu'il n'y a aucune présence de moisissures au sous-sol. Des purificateurs d'air ont été achetés pour les aires d'habitation des clients, pour la salle familiale et pour deux bureaux. Une machine à café en dosette a été achetée suite aux suggestions du personnel.

En réponse aux allergies chez quelques membres du personnel à certains produits nettoyants, un examen des produits utilisés a été réalisé et certains produits ont été substitués afin d'accommoder la santé du personnel tout en continuant de satisfaire les directives en matière de prévention et de contrôle des infections.

Programme d'assistance aux employés

La Maison Elizabeth est dévouée à la création d'opportunités pour soutenir le bien-être de ses employés. À cette fin, elle offre à ses employés un accès sans frais à des services de consultation professionnelle et à des services juridiques.

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail

Selon Agrément Canada, il est largement reconnu que le milieu des soins de santé figure parmi les environnements de travail les plus difficiles en raison de la nature physique et émotive du travail, du grand risque de blessure, de la charge de travail et des horaires, ainsi que de la fréquence élevée des changements à l'environnement de travail. Pour cette raison, le concept de « qualité de vie au travail » est au cœur du programme d'Agrément Canada.

L'objectif du sondage *Pulse* sur la qualité de vie au travail est d'aider les organismes à surveiller des aspects clés de la vie au travail tels que l'environnement de travail, la qualité de vie individuelle au travail et la performance organisationnelle. Il permet de dresser le portrait ou de prendre le « pouls » de la qualité de vie au travail. Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration et la promotion du bien-être au travail, la Maison Elizabeth mène des enquêtes auprès de son personnel à l'aide d'un sondage confidentiel administré et analysé par Agrément Canada sur une base annuelle. Les résultats nous aident à identifier les forces et les lacunes que présentent l'environnement de travail et nous permettent de faire participer le personnel dans des discussions au sujet des améliorations, à planifier les interventions et les activités visant à améliorer la qualité de vie au travail et à nous doter d'une meilleure compréhension de l'influence de la qualité de vie au travail sur la capacité de l'organisme à réaliser ses objectifs stratégiques.

Les résultats du Sondage *Pulse* sur la qualité de vie au travail de cette année ont été présentés aux membres du personnel qui ont travaillé en groupe afin de formuler des suggestions permettant d'améliorer divers aspects de la satisfaction, suggestions ayant été partagées avec la Direction.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent

- l'incorporation de la rétroaction en provenance du personnel et des améliorations visant à améliorer la qualité de vie au travail.

Le Comité pour le bien-être

Vision en matière de bien-être : Notre vision est celle d'un milieu de travail au sein duquel tant les individus que l'organisme peuvent s'épanouir.

Mission en matière de bien-être : Notre mission est de rehausser le bien-être du personnel de la Maison Elizabeth, des travailleurs autonomes et des bénévoles grâce à des initiatives favorisant la sécurité, la santé individuelle et collective ainsi que la satisfaction au travail.

Le Comité pour le bien-être de la Maison Elizabeth a été doté du mandat de soutenir les initiatives favorisant un milieu de vie au travail sain et équilibré pour les employés.

Durant le mois pour le bien-être (octobre), les activités comprenaient la diffusion de conseils sur la santé et sur le bien-être, y compris de l'information sur l'hygiène des mains, sur la prévention de la grippe et des conseils en matière de saine alimentation et d'activité physique. Une activité sur le sujet du bien-être du personnel s'est concentrée sur la mise au point d'une plateforme permettant de partager des idées en vue du maintien d'un sain équilibre travail / vie personnelle. Finalement, une réunion pour se pencher sur le bien-être du personnel a inclus des aliments santé et des sacs-cadeaux contenant des produits de soins personnels ayant été offerts par notre Pharmaprix local.

Bien que le Comité pour le bien-être ne se soit pas réuni aussi souvent cette année, les activités et les discussions se sont poursuivies. Les employés ont continué de participer aux activités collectives et individuelles liées au bien-être. Les Ressources humaines ont distribué de l'information au personnel au sujet de la santé et de la sécurité, des moyens créatifs ont été trouvés pour favoriser les occasions de perfectionnement du personnel dans un contexte où les budgets subissent des coupures (Loi 100), les membres du personnel ont été reconnus d'une façon leur étant plus significative, le programme d'assistance aux employés a été renouvelé.

Les objectifs pour 2013-2014:

- La participation à la consultation concernant le développement de la politique sur la Santé et la sécurité au travail et de la politique sur la Violence en milieu de travail;

- Des discussions sur la question de la reconnaissance du personnel en vue d'élaborer un programme à cet effet;
- Le soutien continu des activités du personnel liées au bien-être;
- La promotion du bien-être du personnel conjointement avec le service des Ressources humaines.

Bénévoles

La Maison Elizabeth s'est concentrée sur le recrutement de bénévoles afin d'offrir aux mères un temps d'arrêt planifié pour qu'elles puissent faire le point sur les objectifs identifiés dans leurs plans d'intervention ou pour qu'elles puissent simplement prendre du répit face aux nouveaux défis d'être parent. Les bénévoles constituent un élément de soutien essentiel aux jeunes mères et à leurs enfants. Sans leur aide, plusieurs jeunes mères n'auraient aucune occasion de répit ou de soutien. Elles apprécient les nombreuses heures d'aide et de soins qu'elles ont reçues de ces femmes dévouées ayant fait partie de notre équipe de bénévoles cette année.

Il y a une politique et une procédure guidant le processus de mise en candidature et de sélection des bénévoles. Celles-ci comprennent des vérifications de sécurité et des antécédents, des vérifications formelles des références, des descriptions des rôles et des responsabilités, des formulaires d'évaluation et de l'orientation. Il est devenu plus difficile de retenir les personnes intéressées à faire du bénévolat en raison du long délai introduit par les vérifications policières qui sont exigées pour la réalisation de travail bénévole à la Maison Elizabeth.

Les bénévoles assument de nombreux autres rôles au sein de notre communauté. La Maison Elizabeth reçoit également de nombreux dons en vêtements, en articles pour bébés et en équipement, ainsi que des cadeaux qui ont été distribués aux clients durant la période des fêtes. Les entreprises se sont également manifestées pour aider la Maison Elizabeth avec de nombreux projets qui n'auraient pas pu être réalisés sans le généreux influx de services, de temps, d'équipement et de matériel.

Au cours de la dernière année, la Maison Elizabeth a reçu des organismes suivants des dons sous la forme d'heures de bénévolat, de cadeaux, de vêtements pour bébé en tricot et de jetés faits à la main :

- École secondaire Queen of Angels Academy (étudiants de l'initiative de philanthropie-jeunesse)
- École Roslyn
- Les Tricoteuses Surrey
- Les Dawson Quilters
- Les guides du Canada
- Billie Jo's Quilters
- Les Glasspoole crafters
- Étudiants en CRLT (formation en animation des loisirs communautaires)
- Groupe jeunesse de l'Église Unie de Montréal
- Villa Ste. Marcelline

Nous tenons à remercier les entreprises suivantes:

Deloitte – des employés ont fait don de leurs services pour repeindre les aires de séjour des clients et pour organiser l'espace de rangement dans le cadre de leur journée communautaire.

Fauteux, Bruno, Bussière, Leeward (FBBL) – des employés ont repeint les logements supervisés et de transition dans le cadre de leur travail philanthropique au sein de la communauté.

Construction Sienna – a procuré les services de consultation relatifs aux bâtiments et a complété les réparations à une chambre vide afin que celle-ci puisse être allouée.

Un autre groupe de bénévoles constitue le groupe d'hommes et de femmes dévoués et compatissants formant le Conseil d'administration de la Maison Elizabeth et de la Fondation Maison Elizabeth. Nous les remercions pour l'expertise qu'ils contribuent aux discussions du Conseil, pour la vision de laquelle ils enrichissent notre plan stratégique et pour l'énergie qu'ils consacrent à l'amélioration continue et au développement de la Maison Elizabeth et de son réseau de soutien.

Les objectifs pour l'année 2013-2014 incluent :

- La rétention des bénévoles s'étant engagés et l'accroissement de la banque de bénévoles afin de mieux soutenir la programmation de la Maison Elizabeth et d'offrir des services de répit à nos clients résidentiels.

Ententes concernant la sécurité des renseignements et la confidentialité

Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la Maison Elizabeth poursuit la mise en œuvre de sa politique et des ses procédures relatives à la sécurité des renseignements. Celles-ci régissent l'évaluation, l'utilisation appropriée, et la protection adéquate des renseignements personnels ainsi que la protection d'informations ayant une valeur juridique, administrative ou économique.

Les contrats en matière de sécurité des renseignements et de confidentialité ont été signés par tous les membres du personnel, du Conseil d'administration ainsi que par tous les étudiants, stagiaires, bénévoles et consultants. Des fiches d'information et des affiches ont été diffusées à tous les niveaux organisationnels et ont été intégrées au processus d'orientation pour les nouveaux membres du personnel et du Conseil d'administration, pour les bénévoles, les stagiaires et les consultants.

La Maison Elizabeth se conforme aux normes de base concernant la sécurité des actifs informationnels et technologiques tel qu'énoncé dans les lignes directrices du Ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal (*15 mesures prioritaires du cadre global de gestion des actifs informationnels - volet sécurité CCGAI*), en tenant compte des circonstances uniques à la Maison Elizabeth : l'espace physique limité, le matériel informatique utilisé et les contraintes budgétaires sur l'achat ou sur la mise à niveau de l'équipement informatique (matériel ou logiciel), etc.

L'administration a poursuivi la mise au point d'un plan s'échelonnant sur trois ans (*Plan directeur des actifs informationnels*) concernant les objectifs en matière de sécurité des actifs informationnels et les projets relatifs aux technologies de l'information, les plans de remplacement du matériel informatique et l'élaboration de procédures quant à la façon dont l'information est maintenue, accédée et stockée sur les ordinateurs dans les bureaux et aux archives.

Les objectifs pour 2013-2014 comprennent :

- la réévaluation de la façon dont l'information est stockée et accédée sur le serveur;
- la signature de nouvelles ententes sur la sécurité informationnelle et de confidentialité par les employés, les bénévoles et les stagiaires;
- la poursuite de l'évaluation des besoins matériels et logiciels;
- la mise à jour du serveur et de l'équipement (équipement réseau);
- la mise à jour des procédures et des lignes directrices en matière de sécurité de l'information.

Elizabeth House Code of Ethics (Basics)

Introduction

The code of ethics sets out the rules and standards of behaviour for everyone at Elizabeth House. Our code of ethics tells clients what rights they have and what their responsibilities are, and what they can expect from Elizabeth House (in terms of treatment, professionalism of staff, respect of confidentiality etc.). Everyone who works for or at Elizabeth House (all full-time, part-time or on-call staff, all volunteers, *stagiaires* (students completing an internship program), members of the Elizabeth House board of directors, as well as contractual workers) must follow the code of ethics.

The code of ethics, along with the professional codes of ethics that apply to the various professionals who work at or for Elizabeth House, as well as the Elizabeth House policies and procedures guide our behaviour.

Organizational Commitments

Elizabeth House is a private rehabilitation center providing a continuum of specialized services to pregnant adolescents and women, mothers and babies, fathers, and families experiencing significant difficulty in adjusting to pregnancy and to their new roles as parents and caregivers.

1. We believe that a pregnant woman or adolescent 14 and over has the right to determine her plans regarding her pregnancy.

We will provide the information and support she needs to make a decision (regarding continuing the pregnancy to term, and the custody of the child), without imposing personal views or judgments.

2. We care about and are committed to the wellbeing of our clients, recognising their physical, emotional, spiritual, social and cognitive needs.
3. We help the young woman (and the young man) who chooses to become a parent to assume this role, while ensuring that the baby has a healthy, stable and safe environment.
4. We involve the client in developing intervention and service plans, listen to what the client has to say and take the client's needs, opinions and desires into account.
5. Our prime concerns are optimizing the healthy development of the child and the young parent.
6. We advocate with and on behalf of our clients according to their needs.
7. As part of the discharge process when a client leaves an Elizabeth House program, appropriate post-discharge services will be determined with the client, and the necessary services will be arranged.
8. We promote ongoing collaboration among youth, families, and colleagues within and outside the health and social service system, in order to provide the best possible services.

Ethical Standards

Regardless of role or position, everybody who works for or at Elizabeth House (all clinical, administrative and support staff, members of the Elizabeth House board of directors, all volunteers,

stagiaires (students completing an internship program), as well as contractual workers) acknowledges and acts in the spirit of the following principles.

Respect for others

1. We treat everyone with dignity, care and respect, regardless of their race, religion, ethnic origin, socio-economic status, disability, age or what their plans or views regarding the pregnancy are.
2. We provide a residential, educational, and employment environment free from all forms of intimidation, hostility, offensive behaviour, discrimination and sexual harassment.
3. We recognise that everyone is unique. We act in a manner that respects and promotes the understanding of differences and reflects the cultural diversity of our clientele.
 - We work towards the elimination of prejudice, discrimination, and racism.
 - We respect the values, religious beliefs and sexual orientation of our clients.

Professionalism and Objectivity

4. We acknowledge that we are accountable for our actions and decisions. We are aware of the impact of our actions on others, and act in a manner that exemplifies integrity, consistency and caring. We are all role models for our clients.
5. We act in a dependable and trustworthy manner while maintaining professional boundaries and objectivity.
6. We exercise care, prudence, diligence and skills in the performance of our duties, and act honestly and in good faith in the best interest of Elizabeth House and its clients.
7. We know and respect the laws, standards and ethics of our particular professions or occupations, and Elizabeth House policies and procedures.
8. We invest in our personal and professional development in order to carry out our respective roles.

Conflict of Interest

9. We put the interest, the rights and needs of the client and of Elizabeth House before our interest and needs. We avoid actual or potential conflicts of interest, or even the appearance of conflict of interest, in the decisions we make and the way we intervene.

Confidentiality and Privacy

10. We respect the confidentiality of clients. We communicate – whether verbally, non-verbally, or in writing – in ways that respect the privacy of individuals, as well as their right to confidentiality.
11. We do not discuss (confidential) agency business with anyone who does not have a legitimate need to know the information. We respect Elizabeth House policies and procedures regarding communication with the media.

The obligation to maintain confidentiality extends beyond the period of employment or service, and/or the expiration of the mandate of board members.

Parental Responsibility and the Importance of Family

12. We act with the knowledge that parents retain primary responsibility for their children.
13. The mother or father who is a direct client of Elizabeth House is always part of the process when decisions are made regarding intervention plans and about services to her or him, or her or his child.
14. We act with the knowledge that family bonds are vital. We encourage grandparents, siblings, members of the extended family and significant others to be involved in the care and services we provide.

Client Needs and Development

15. We help each client experience success and encourage the fullest possible development of the mother's, the child's and the family's potential.
16. We recognise the potential vulnerability of the clients we serve and use our authority in an appropriate and responsible manner as we carry out Elizabeth House mandates.

17. We provide care and services according to the individual needs of the client, in the most appropriate setting for the client.

- Clients do not remain in the residential program longer than is necessary to meet the needs assessed at intake, and the purpose for which placement was provided.
- Development and growth are possible, but the driving force for change has to come from within; we work with the clients to help them achieve their goals. We help them take responsibility and learn to find solutions.

18. We promote a safe and secure environment.

19. We promote responsibility and autonomy.

20. We provide the necessary information and support to allow access to services and resources, and the exercise of individual rights.

- We communicate – whether verbally, non-verbally, or in writing – in ways that improve the quality of our services. We use clear, accessible language, devoid of condescension.

21. In any intervention the protection and interests of the child take precedence over all other considerations. In any conflict between the rights and interests of a child, and the rights and interests of the child's parent, the rights and interests of the child shall prevail.

Application of the Code of Ethics

As employees of Elizabeth House, we incorporate our Code of Ethics and ethical considerations into the decisions that we make, in the way we intervene with our clients and their families, in the way we interact with each other as colleagues and co-workers, and in the way we carry out professional acts. We constantly strive to create an atmosphere of understanding and caring within Elizabeth House.

Avoiding Conflicts of Interest

Employees, volunteers, *stagiaires* and persons under contract to Elizabeth House are encouraged to discuss situations in which there

may be a perceived or a potential conflict of interest, with their supervisor or with the Executive Director, so that the situation can be resolved in such a way that no conflict of interest arises.

Reporting Conflicts of Interest

Any person who believes that a conflict of interest may or does exist must bring the situation to the attention of their supervisor or the Executive Director (for employees, volunteers and persons employed by or under contract to Elizabeth House), or to the attention of the President or Vice-President of the board (for board members, and any real or potential conflict of interest involving the Executive Director).

Investigating Conflicts of Interest

Should the allegations or situation concern an employee, a volunteer, or a person who has been hired to perform a service for Elizabeth House, the Executive Director shall conduct an inquiry into the situation or allegations, or designate individuals to do so.

Should the situation or allegations concern the Executive Director or a member of the board of directors, the President or Vice-President of the board may then designate individuals to conduct inquiries into the allegations or situation. The person in question shall be informed in writing that he or she is the subject of an inquiry.

The results of the inquiry will be submitted in writing to the appointing body. The person under inquiry shall receive a copy of this report.

If a potential conflict of interest is identified, the Executive Director or the Board of Directors shall take steps to ensure that it is avoided. If a conflict is found to exist, they will ensure that it is resolved, and that the clients' rights and interests are upheld.

Disciplinary procedures

Any breach or omission of duty or standard prescribed under this code of ethics may entail

the imposition of a sanction or disciplinary measures, which may include a warning, a reprimand, temporary suspension or dismissal, or in the case of a board member, the temporary suspension of the member of the board, or his or her removal from the board, according to the seriousness and nature of the derogation.

Should the results of the inquiry result in a recommendation for dismissal, the matter shall be reviewed by a committee of at least two members. For employees of Elizabeth House, the committee shall consist of the Executive Director plus at least one other person appointed by her or him. If the conflict of interest involves the Executive Director, or a member of the Board of Directors, the committee shall consist of at least two members: the President or Vice-President of the board, plus at least one other person.

All penalties shall be communicated in writing to the individual concerned.

All inquiries and any penalties imposed are to be confidential.

Individuals conducting inquiries as well as the individuals determining and imposing penalties cannot be prosecuted by reason of acts engaged in good faith in the performance of their duties and functions.

Integration of the Code of Ethics

The code of ethics has been developed to help us fulfill our functions as we work together to help our clients. This document codifies much that is already in practice, and aims to clarify any points that might be ambiguous. Staff members, volunteers, *stagiaires* and contractual workers are encouraged to bring any questions or comments they may have about the code of ethics to their supervisor, or the Executive Director. Board members are encouraged to speak to the President of the Board of Directors, or to the Executive Director.

Gestion des bâtiments, du terrain et des équipements

Entretien, réparations et rénovations

La Maison Elizabeth a poursuivi les travaux d'amélioration des espaces d'habitation des clientes en 2012-2013.

- De nouveaux stores ont été achetés pour les chambres à coucher des clientes et pour certaines aires partagées.
- Des lampes d'urgence activées au toucher ont été installées dans les chambres à coucher des clientes; ces lampes alimentées par pile permettent aux clientes d'avoir un peu de lumière en cas de panne électrique ou d'urgence.
- La cuisine principale des clientes, la salle à manger, la salle de télévision des clientes, plusieurs chambres à coucher, les salles de bains, la cuisine pour les bébés et le logement semi-supervisé ont été repeints.
- Les ventilateurs dans les salles de bains des clientes ont été remplacés.
- Un détecteur de monoxyde de carbone a été installé à l'extérieur de la chaufferie d'immeuble suite à une consultation avec un commissaire aux incendies.
- Les détecteurs de fumée ont été remplacés dans les logements *PATH/TRACK*.
- Les robinets ont été remplacés dans plusieurs salles de bains et dans la cuisine.
- Le lave-vaisselle a été réparé plusieurs fois et son remplacement a été planifié.
- Les branches envahissantes de l'arbre de la cour ont été taillées car elles constituaient un danger. Les branches recouvraient le toit, des feuilles bloquaient les exutoires de toiture et ont causé un problème de fourmis dans la chambre d'une des clientes; Grâce au don d'un entrepreneur (Construction Sienna), l'arbre a été taillé gratuitement.
- Il y a eu quelques problèmes de fourmis et d'insectes. Des mesures préventives ont été mises en place en ce qui concerne le retour des clientes suite à une visite de fin de semaine ou d'une nuit passée à l'extérieur et des

informations ont été fournies sur la manière d'identifier les insectes nuisibles et de faire le suivi de la situation. Des inspections hebdomadaires ont été réalisées lorsque nécessaire.

Une inspection des bâtiments a été réalisée. Les résultats seront utilisés pour établir le plan de réparation et de rénovation de 2013-2014, avec une emphase sur les éléments urgents et importants et sur les aires fréquentées par les clients.

Le formulaire de demande de services auxiliaires a été mis à jour afin de simplifier le formulaire et de rationaliser les demandes de travail. Des informations concernant les heures passées sur les demandes et les coûts associés sont maintenant incorporées aux rapports sommaires mensuels d'analyse.

Une évaluation proactive des risques concernant la sécurité des enfants a été effectuée par le sous-comité de l'IRMQIC tandis qu'un plus grand nombre de tout-petits ont été admis au programme cette année. Une inspection en matière de sécurité des enfants a été réalisée et des mesures de sécurité supplémentaires ont été mises en place, y compris l'installation de barrières supplémentaires, de protège-doigts pour porte ainsi que de protège-coins. Des meubles ont également été achetés.

Entretien ménager : Les procédures de nettoyage ont été révisées et les protocoles de contact faible / contact élevé pour les activités quotidiennes et en situation de prévention et de contrôle des infections (PCI) sont sous révision.

Objectifs pour 2013-2014 :

- Réviser le rapport d'inspection des bâtiments et déterminer les priorités en matière de réparation et de rénovation.
- Réparer le ventilateur de la hotte de la cuisinière.
- Évaluer les coûts en matière de chauffage et d'électricité et évaluer la faisabilité de l'installation d'un système plus efficace et moins dispendieux.

- Continuer d'évaluer les mesures de sécurité pour les enfants et formaliser les protocoles d'amélioration de la sécurité des enfants.

Systemes et sécurité de l'immeuble

Toutes les inspections annuelles en matière de systèmes et de matériel de sécurité ont été réalisées selon les échéanciers prévus. Les membres du personnel ont reçu une formation d'appoint sur l'emplacement et sur l'utilisation de l'équipement de sécurité.

Remplacement d'équipement

Au cours des 10 dernières années, la Maison Elizabeth a dépensé une somme d'argent importante sur du matériel informatique (dépenses en équipements et en logiciels, mais également en services pour entretenir ces systèmes). Les coûts liés aux ordinateurs et à la technologie ne cessent d'augmenter. Cependant, l'organisme a reçu des fonds non récurrents pour son budget en reconnaissance de ces frais et de façon à les couvrir. Avoir des logiciels et de l'équipement à jour est vital pour conserver un accès aux systèmes d'information essentiels (p. ex. les systèmes de signalement des incidents et des accidents, les systèmes de gestion et de communication de l'information financière) pour que nous puissions fonctionner dans le cadre du Réseau et rester à l'affût de l'information, des changements et des exigences de l'Agence de développement de Montréal, entre autres. Cela constitue un défi compte tenu des coupures exigées par la Loi 100 au niveau des services administratifs, y compris au niveau des logiciels et du matériel informatique.

Le projet RITM (Réseau intégré de télécommunications multimédia) a été complété. La mise à niveau vers une connexion par fibre optique a augmenté la vitesse de connexion Internet ainsi que l'accès au système provincial (RTSS).

Les équipements technologiques suivants ont été achetés :

- Deux ordinateurs portables (achetés pour remplacer de l'équipement plus vieux);
- De nouvelles bandes de sauvegarde (achetées pour remplacer de plus vieilles bandes);
- La pile du serveur de sauvegarde a été remplacée;
- Un disque externe de sauvegarde pour l'ordinateur du commis-comptable a été acheté;
- La mémoire a été augmentée dans 2 ordinateurs portables.

Les équipements suivants ont été remplacés pour les programmes de réadaptation :

- Matelas, sommiers et linges de lit;
- Jouets et équipement pour la stimulation des enfants;
- Barrières de sécurité;
- Ancien réfrigérateur industriel (remplacé par un réfrigérateur-congélateur de dernière génération);
- Rideaux de douche et tapis de salle de bains (remplacés dans les chambres des clientes);
- Chaises hautes et parcs pour bébés;
- Appareils photo numériques.

Les objectifs pour l'année 2013-2014 comprennent :

- La suite de la mise en œuvre des activités et des tâches identifiées dans les divers plans liés à l'entretien et à la réparation des bâtiments, aux rénovations, au remplacement d'équipements, aux inspections annuelles des équipements de sécurité et des autres systèmes;
- La planification de mises à niveau de l'équipement informatique, des serveurs et des logiciels dans les limites de l'allocation budgétaire spéciale *Maintien des actifs*.



Gestion financière

La Maison Elizabeth continue de relever le défi que représente la diminution des budgets tout en continuant à satisfaire aux exigences accrues en matière de performance et de technologie. Nous continuons à en faire plus avec moins!

Bourses

Il est important de noter que la Maison Elizabeth a reçu une contribution de \$51,750 de la Fondation Maison Elizabeth pour l'amélioration des programmes cliniques et des activités au-delà de ce qui est couvert par le budget annuel d'exploitation alloué par le Ministère.

Loi 100

En date de septembre 2010, le MSSS a mis en place des mesures visant l'atteinte en 2014 d'un équilibre budgétaire et la réduction de la dette au sein du réseau. Les établissements sont tenus de réduire les dépenses liées à l'administration et aux systèmes d'information, ainsi que de réaliser des économies dans le non remplacement des départs à la retraite, et de viser la réduction des dépenses en matière de formation, de publicité et de déplacement. Depuis 2010, la Maison Elizabeth a réalisé une réduction cumulative de 44 840 \$. D'autres réductions sont anticipées durant l'année à venir.

Maintien des actifs

Cette allocation budgétaire non récurrente a été reçue de l'Agence l'an dernier afin d'aider à compenser les coûts liés à la mise à niveau des logiciels et du matériel informatique (y compris les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau et les serveurs). Il reste un solde de 5 212 \$ sur ce budget. Les montants inutilisés seront rapportés à l'an prochain.

Résultat des audits

La Maison Elizabeth s'est à nouveau soumise à la vérification de ses états financiers avec succès.

Les vérificateurs ont constaté que les finances de l'organisme sont très bien gérées. Il n'y a eu aucune différence d'opinion irrésolue en matière de gestion financière ou de présentation des rapports financiers. Nos politiques comptables sont claires, complètes et ont été appliquées de façon cohérente. Les contrôles internes ont fait l'objet d'évaluations et leur bon fonctionnement a été confirmé.

Il n'y a eu aucune déclaration inexacte résultant d'une erreur. La mise à l'épreuve des états financiers ainsi que des enquêtes auprès du personnel n'ont révélé aucune irrégularité, activité illégale ou fraude.

La Maison Elizabeth a terminé l'année avec un déficit de 15 040 \$, ce qui s'explique en partie par deux coupures budgétaires supplémentaires et inattendues. Ces ajustements ont été appliqués par l'Agence plutôt tard au cours de l'exercice financier (janvier 2013 et avril 2013) pour un total de 6 210 \$. Les frais élevés en assurance-salaire pour les employés en congé de maladie a également contribué au déficit. De plus, la réduction inattendue des subventions de la Fondation Maison Elizabeth a eu un impact sur le bilan de fin d'exercice.

Suivi sur les recommandations d'audits antérieurs

Suite aux recommandations issues des audits des années précédentes, l'équipe de comptabilité a continué à séparer les fonctions afin de réduire le risque de fraude et de suivre les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement, de comptes créditeurs, de gestion des salaires et de petite caisse. Le trésorier et le CSAA se sont rencontrés périodiquement afin de réviser les procédures, les rapports financiers, les comptes créditeurs, les relevés de banque et les chèques émis.

Objectifs pour 2013-2014

- Réviser et mettre à jour le plan comptable;
- Formaliser les procédures de comptabilité afin de compléter le manuel de comptabilité;
- Sécuriser le financement de la Fondation ou d'autres sources afin de compléter le budget reçu.

Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres du Conseil d'administration de la
Maison Elizabeth House

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent les états résumés de la situation financière des actifs opérationnels et des immobilisations de la Maison Elizabeth House en date du 31 mars 2013, les états résumés des revenus et dépenses des fonds des actifs opérationnels et des immobilisations ainsi que les états résumés du surplus cumulé sont dérivés des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House pour l'exercice clos le 31 mars 2013. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur les états financiers dans notre rapport daté du 17 juin 2013 (voir ci-dessous).

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. La lecture des états financiers résumés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers vérifiés conformément aux critères appliqués décrits dans le résumé des principales conventions comptables à la Note 4.

Responsabilité du vérificateur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « *Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés* ».

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House pour l'exercice clos le 31 mars 2013 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux principes comptables décrits dans le résumé des principales conventions comptables présentés dans la Note 4. Toutefois, les états financiers résumés font l'objet d'une inexactitude dans la même mesure que les états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House pour l'exercice financier clos le 31 mars 2013.

L'inexactitude dans les états financiers vérifiés est décrite dans notre opinion avec réserve sur les états financiers figurant dans notre rapport daté du 17 juin 2013. Notre opinion avec réserve sur les états financiers se base sur le fait que l'Organisme n'amortisse pas les immobilisations et que les états financiers ne comprennent pas un état des flux de trésorerie ni la présentation des données budgétaires, ce qui constituent des dérogations aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Il est impossible de déterminer l'effet de ces écarts. Notre opinion avec réserve sur les états financiers affirme que, à l'exclusion des effets de la question décrite, ces états financiers présentent une image fidèle, à tous les égards importants, de la situation financière de la Maison Elizabeth House en date du 31 mars 2013 et des résultats de ces activités durant l'exercice financier clos à cette date conformément aux normes comptables du secteur public canadien.

Comptables professionnels agréés

Montréal, Québec
18 juin 2013

Extrait de Richter S.E.N.C.R.L./LLP États financiers résumés

Maison Elizabeth House

État résumé de la situation financière

En date de 31 mars 2013

Actifs financiers	Fonds d'exploitation	
	2013	2012
	\$	\$
Encaisse	82,096	87,191
Dépôts à terme	186,694	196,471
Montant dû en provenance d'autres fonds	9,959	10,133
Montant dû en provenance la Fondation Maison Elizabeth	0	0
Comptes à recevoir	39,873	29,123
Montant dû en provenance de l'Agence de la santé et des services sociaux	152,051	142,526
	470,673	465,444
Passif		
Comptes à payer	364,028	323,419
Revenus différés		
Agence de la santé et des services sociaux	6,686	6,963
Fondation Maison Elizabeth	0	19,875
Autres	13,416	13,416
	384,130	363,673
Actifs financiers nets	86,543	101,771
Charges payées d'avance	743	555
Surplus accumulé	87,286	102,326
Surplus accumulé		
Activités principales (non-libéré)	56,288	56,288
Autres activités (libéré)	30,998	46,038
	87,286	102,326

Maison Elizabeth House

Résumé des revenus et de dépenses

Pour l'exercice financier clos le 31 mars 2013

Revenus	Fonds d'exploitation	
	2013	2012
	\$	\$
Agence de la santé et des services sociaux	1,366,352	1,336,546
Contributions de la Fondation Maison Elizabeth	51,750	52,133
Autres revenus	20,626	3,745
	1,438,728	1,392,424
Dépenses		
Services résidentiels	620,074	534,485
Services externes – Centre de jour	198,812	203,364
Services externes – Assistance aux familles	80,189	112,234
Services alimentaires	18,197	25,024
Dépenses administratives	361,332	372,882
Systèmes informatiques	25,645	25,922
Entretien et réparations	53,241	54,124
Entretien ménager	16,540	15,721
Fonctionnement des installations	34,956	33,787
Autres	44,782	14,861
	1,453,768	1,392,404
Activités complémentaires		
Revenus	5,657	9,201
Salaires et avantages sociaux des employés	(5,657)	(9,201)
Excédent (ou déficit) pour les activités complémentaires	-	-
Excédent (ou déficit) des revenus sur les dépenses	(15,040)	20



Maison Elizabeth House
Rapport annuel 2012-2013