

*Rapport Annuel
Maison Elizabeth
2013-2014*



Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014.

Photo et images variés : Shutterstock.com et Istockphoto.com

TABLE DES MATIÈRES :
PARTIE I de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth 2013-2014, pages 6-32

Message de la Présidente du conseil d'administration et de la Directrice générale	6
Déclaration de fiabilité des données continues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés	7
À Propos de la Maison Elizabeth	8
Notre vision, mission et énoncé de valeurs	8
À propos des clients que nous desservons.....	9
STRUCTURE ORGANISATIONNEL MAISON ELIZABETH 2013-2014.....	10
Services de réadaptation à la Maison Elizabeth.....	12
Ce que signifie la réadaptation dans le contexte de la Maison Elizabeth.....	12
Prise en charge des cas et planification des interventions	13
Le rôle de la Maison Elizabeth dans la planification de la permanence	13
Activités du programme et ateliers spéciaux pour les clients.....	15
Groupe de stimulation de l'enfant	15
Le Questionnaire sur les étapes du développement (ASQ)	15
Séances de groupes spéciaux et d'éducation	15
Atelier « Heure du conte ».....	16
Écrivains dans la communauté « Writers in the Community »	16
Activités du programme d'éducation	16
Plan d'action concernant la lecture à l'école	16
Cours de cuisine « Vous êtes ce que vous mangez »	17
Camp de jour d'été	17
Développement de programme.....	17
« Terrific Toddlers ».....	18
Compétences et habilités de vie autonome.....	18
Planification du cheminement vers l'autonomie	18
Services résidentiels (Programmes mère-enfants et prénatals)	18
Statistiques d'accueil (programme résidentiel)	20
Services alimentaires	21
Services externes	23
Programmes de logements semi-supervisés et de transition	23
Programme d'éducation et pouponnière.....	23
Programme d'assistance aux familles	25
Stages étudiants	28
Gouvernance	29
Responsabilités générales du Conseil d'administration	29
Limitation de la responsabilité des membres du Conseil	30
Réalizations 2013-2014	30
Agrément	32

NOTE :

Extrait de Table des matières pour la PARTIE 2 de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014, pages 33-69

TABLE DES MATIÈRES :	
PARTIE 2 de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth 2013-2014, pages 33-69	
Planification stratégique	33
<u>Le nouveau plan stratégique (2014-2017)</u>	33
Partenariat et Collaboration	34
Partenariats	34
<u>Relations Collaboratives</u>	35
Participation à des tables de consultation et à des tables de concertation à Montréal	36
Relations publiques / Plan de communication	37
<u>Stratégie de sensibilisation</u>	37
<u>Communication bidirectionnelle et sondages auprès des parties prenantes</u>	37
<u>Augmentation de la visibilité via les médias imprimés, électroniques et autres</u>	37
<u>Plan concernant les programmes et services</u>	38
<u>Journée portes ouvertes</u>	38
Créer des occasions de faire entendre la voix des clients	38
Gestion des risques et amélioration de la qualité des services	39
<u>Rapports d'incidents, d'accidents et d'événements (RIAE)</u>	39
<u>Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité (IRMQIC)</u>	41
<u>Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)</u>	43
<u>Comité d'amélioration de la qualité</u>	44
<u>Évaluation de la satisfaction des clients</u>	45
<u>Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers</u>	46
<u>Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC)</u>	47
Gestion des ressources humaines	48
<u>Changements à l'embauche et à la dotation</u>	48
<u>Niveaux de dotation en ressources humaines</u>	48
<u>Élaboration des politiques et des procédures</u>	48
<u>Gestion de la performance</u>	49
<u>Développement professionnel et formation</u>	50
<u>Processus de plaintes des employés</u>	51
<u>Programme de bien-être des employés</u>	51
<u>Programme d'assistance aux employés</u>	52
<u>Le Comité pour le bien-être</u>	52
Bénévoles	53
Technologies de l'information et Ententes concernant la sécurité des renseignements et la confidentialité	55
Gestion des bâtiments, du terrain et des équipements	57
<u>Entretien, réparations et rénovations</u>	57
<u>Systèmes et sécurité de l'immeuble</u>	58
<u>Remplacement d'équipement</u>	58

NOTE :

Extrait de Table des matières pour la PARTIE 2 de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014, pages 33-69

TABLE DES MATIÈRES :	
PARTIE 2 de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth 2013-2014, pages 33-69	
Gestion financière	59
<u>Bourses</u>	60
<u>Loi 100</u>	60
<u>Maintien des actifs</u>	60
<u>Résultat des audits</u>	60
<u>Suivi sur les recommandations d’audits antérieurs</u>	60
Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés	62
<u>État résumé de la situation financière</u>	63
<u>Résumé des revenus et de dépenses</u>	64
Code of Ethics	65
<u>Elizabeth House Code of Ethics (Basics)</u>	65
<u>Introduction</u>	65
<u>Organizational Commitments</u>	65
<u>Ethical Standards</u>	66
<u>Respect for others</u>	66
<u>Professionalism and Objectivity</u>	66
<u>Conflict of Interest</u>	67
<u>Confidentiality and Privacy</u>	67
<u>Parental Responsibility and the Importance of Family</u>	67
<u>Client Needs and Development</u>	67
<u>Application of the Code of Ethics</u>	68
<u>Avoiding Conflicts of Interest</u>	68
<u>Reporting Conflicts of Interest</u>	68
<u>Investigating Conflicts of Interest</u>	68
<u>Disciplinary procedures</u>	69
<u>Integration of the Code of Ethics</u>	69

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

C'est avec plaisir que nous présentons le Rapport annuel des activités de la Maison Elizabeth pour l'année 2013-14. Nous aimerions en profiter pour souligner quelques-unes de nos grandes réalisations, qui feront bien sûr l'objet d'une description détaillée dans le texte du rapport.


Une de nos réalisations phares a été notre agrément « avec mention d'honneur » par Agrément Canada. Cette distinction découlait de notre leadership organisationnel, de la qualité de nos services et de notre engagement envers l'excellence dans chacun des aspects de nos opérations.

Un élément clé fut notre engagement dans le cadre d'un processus de planification stratégique pour la période 2014-2017. Cette démarche comprenait des consultations auprès du personnel et des membres du Conseil d'administration, des sondages effectués auprès de la clientèle actuelle et antérieure ainsi qu'une enquête exhaustive menée auprès des parties prenantes. La rétroaction a confirmé le besoin qui existe pour nos services, et les données ont en outre mis en évidence un niveau de satisfaction généralement élevé. Les suggestions en matière de développements à envisager ont informé notre rapport et nos recommandations, qui seront soumis au Conseil d'administration à l'automne 2014 en vue de leur adoption.

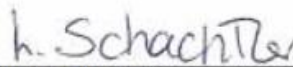
Nous sommes particulièrement fiers de la manière dont nous avons composé avec la réduction des ressources financières. Nous avons vu croître la population de nos bénéficiaires, ce qui a entraîné une augmentation des coûts d'opération. De plus, des congés de maladie et de maternité chez le personnel ont suscité des coûts de remplacement, et l'hiver particulièrement froid a fait augmenter les frais de chauffage. Ces circonstances se sont manifestées dans un contexte de coupures budgétaires gouvernementales et de réduction du financement provenant de la Fondation Maison Elizabeth. Malgré ces importantes adversités financières, nous avons maintenu le niveau de services procuré à la clientèle.

Sur une note très positive, la Maison Elizabeth a célébré son 45^e anniversaire avec un événement-gala ayant eu lieu en avril au collège Dawson. L'événement, conçu autour du thème de "Rock 'n Retro", a inclus la prestation d'un excellent groupe musical, une présentation du rôle et de l'histoire de l'organisme ainsi que le témoignage d'une ancienne cliente en compagnie de sa fille, venues témoigner de ce que représentait la Maison Elizabeth pour elles. L'événement a attiré un bon auditoire réunissant de nombreux membres du personnel, des bénévoles, des partenaires et des amis de l'organisme.

Bien sûr, tout ceci n'aurait pu être accompli sans le dévouement et l'engagement de nos équipes de direction et du personnel, ni sans celle des bénévoles et des stagiaires étudiants provenant de programmes de CEGEP et de programmes universitaires. De plus, nous témoignons de notre reconnaissance envers nos donateurs, partenaires communautaires, consultants et membres du Conseil d'administration pour leurs contributions. Nous adressons nos remerciements les plus sincères à tous ceux qui nous ont aidés à faire une différence dans la vie des jeunes mères, pères et enfants que nous servons.



Cerise Morris
Présidente



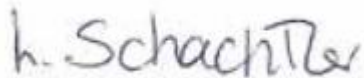
Linda Schachtler
Directrice générale

Déclaration de fiabilité des données continues 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 2013-2014 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, 2014.



Linda Schachtler
Directrice générale

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.

Notre vision, mission et énoncé de valeurs

Notre vision 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.

Notre mission 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 partenariats

- 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, opérationnelles 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.

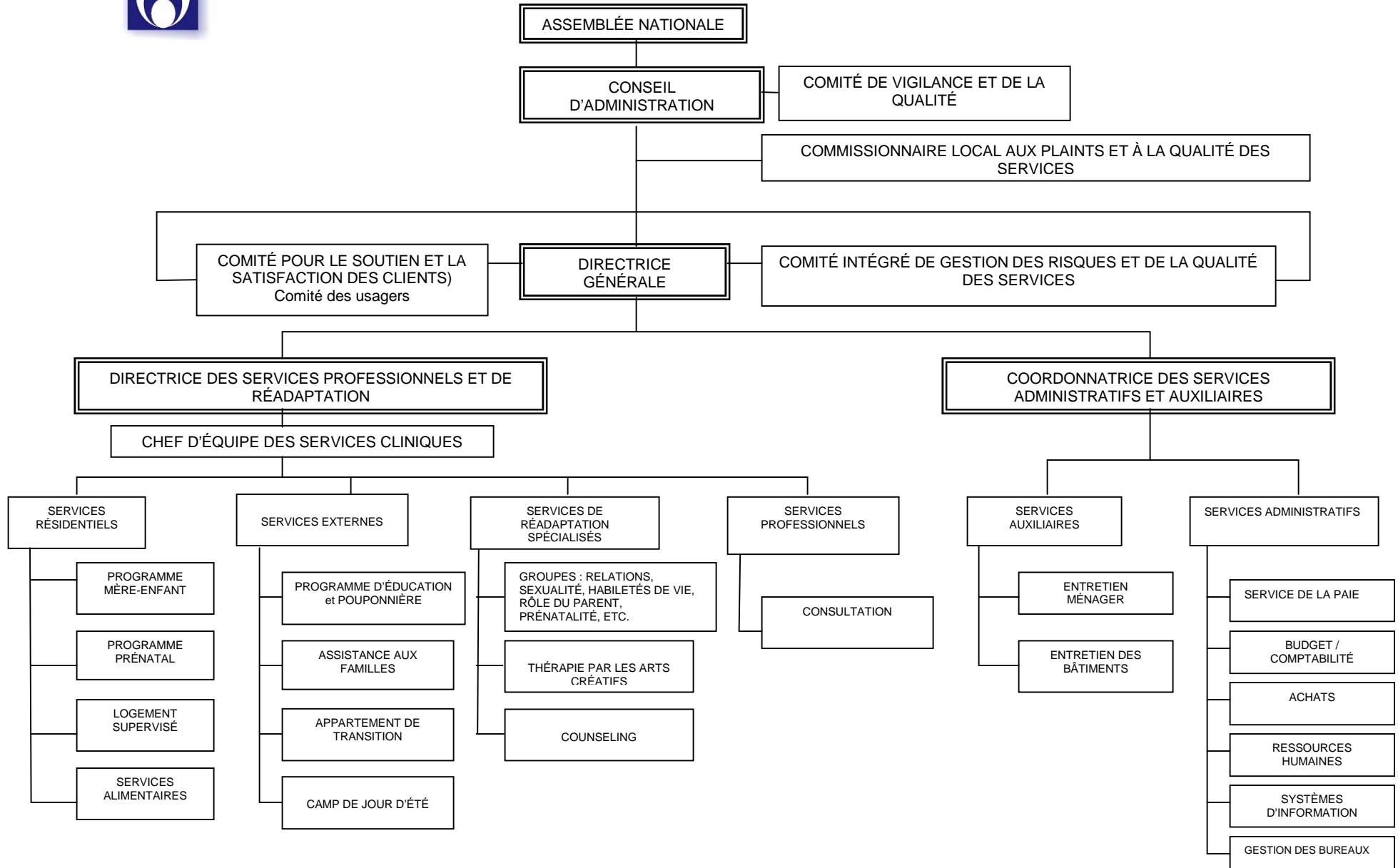
Pour certains clients, la transition à la vie de parent est difficile en raison de facteurs tels qu'une déficience intellectuelle, des difficultés d'apprentissage ou des problèmes de santé mentale.

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



STRUCTURE ORGANISATIONNEL MAISON ELIZABETH 2013-2014





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.

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 cliniques 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. À l'exception de 2013-2014, 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, 100% des enfants admis au programme résidentiel ont été suivis en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse. Ce chiffre était de 73% pour 2012-2013 et 76 % pour 2011-2012.

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.

Faits saillants de 2013-2014 concernant les services de la réadaptation

Cette année, la Maison Elizabeth a fourni des services spécialisés à cent cinquante cinq (155) clients grâce à ses programmes résidentiels et externes.

Trente-quatre (34) 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 huit (108) 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 trente (30) 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. 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.

Atelier « Heure du conte »

Deux étudiantes de l'université Concordia et une personne travaillant comme bibliothécaire provenant du programme de relations communautaires de la Bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce ont animé l'hiver dernier à la résidence un atelier sur dix séances intitulé « Heure du conte ». Ces personnes ont montré comment incorporer des marionnettes, des comptines, du mime et de la danse aux contes. Les clientes ont appris comment fabriquer des marionnettes à partir de vieilles chaussettes et ont participé à un tour guidé de la bibliothèque Benny dans NDG.

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.

Activités du programme d'éducation

Les étudiantes du programme éducatif ont participé à de nombreuses activités éducatives et culturelles à l'école et durant des sorties organisées. Organisé conjointement avec Femmes averties, une des sorties comportait une visite des Couloirs de la Violence Amoureuse, un labyrinthe interactif visant la sensibilisation de la jeunesse à la problématique de la violence dans les fréquentations et visant à en freiner la progression. 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.

Les étudiantes ont continué de bénéficier d'un cours d'arts donné par un professeur du Musée des Beaux-Arts de Montréal, et ce, en classe ainsi que durant des tours guidés au musée. Des cours de photographie et de yoga ont également été offerts conjointement avec la Commission scolaire English-Montréal (CSEM).

Plan d'action concernant la lecture à l'école

Pour une neuvième année consécutive, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a souligné le travail de personnes s'étant illustrées dans la promotion de la lecture auprès des jeunes et ayant favorisé leur développement d'habiletés et d'habitudes de lecture. Dans le cadre de cette initiative, divers prix ont été offerts aux niveaux régional et provincial. Le personnel de l'École Secondaire Elizabeth a participé à ce projet par l'intermédiaire d'une initiative conjointe réalisée avec une personne de la CSEM œuvrant comme bibliothécaire. L'alphabétisme a été promu en montrant aux étudiantes comment stimuler les habiletés de lecture et le développement linguistique de leurs enfants grâce à des activités de chant et de jeux sonores et de vocabulaire. Une bibliothèque de prêt aux enfants a été mise sur pied pour encourager les étudiantes à lire à leurs enfants à la maison.

La CSEM et l'École Secondaire Elizabeth ont remporté le prix régional et provincial pour avoir réalisé le projet le plus significatif ayant l'impact le plus durable. Une cérémonie de remise des prix a été prévue pour mai 2014 à la Grande bibliothèque de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

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 2013 et a été tenu durant toute l'année scolaire.

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 (2) journées entières par semaine pendant six (6) 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, douze (12) mères et leurs enfants ont pris part au programme comparativement à neuf (9) 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. Des efforts soutenus ont été déployés pour standardiser l'enseignement fait à la Maison Elizabeth liée au rôle parental, le soin prénatal, la nutrition et la stimulation d'enfant. Des outils fondés sur les données probantes, tels que le questionnaire « ASQ » et les programmes tels que « Terrific Toddlers » sont utilisés pour assurer que les services auront des résultats les plus efficaces comme démontrés par la pratique et la recherche. Du travail est en cours pour identifier des buts mesurables et spécifiques ainsi que des objectifs pour les services de réadaptation, y compris des objectifs d'apprentissage pour les clients et des critères pour mesure.

Un petit sondage a été réalisé par une étudiante de maîtrise en travail social de l'Université McGill afin de connaître les besoins des pères en matière de services, du point de vue des professionnels et intervenants œuvrant auprès de familles ayant de jeunes enfants. Les résultats du sondage indiquent qu'il y a très peu de services disponibles s'adressant exclusivement aux pères de l'ouest de la ville, et qu'un travail pour établir des contacts constituerait une étape clé dans l'identification des pères vulnérables et nécessitant du soutien afin qu'ils puissent assumer activement un rôle parental. La possibilité de procurer des services externes aux pères, en partenariat avec d'autres organismes communautaires, fait l'objet d'une exploration active, avec l'assistance du Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP).

« Terrific Toddlers »

Un groupe de développement des compétences parentales, basé sur le guide-ressource intitulé « Terrific Toddlers » publié par *Alberta Health Services*, est en voie d'être implémenté à même de curriculum de base. Les groupes ont récemment fait l'objet d'un essai-pilote à l'École Secondaire Elizabeth et aux Maisons Transitionnelles On Our Own (O3) et ils ont été reçus de manière positive. La prochaine étape sera de créer un programme, basé sur *Terrific Toddlers*, à mettre en œuvre à l'école et à la résidence. Le matériel se prête également bien à l'enseignement individuel afin d'aborder des problèmes spécifiques concernant l'exercice du rôle de parent.

Compétences 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 vise 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 l'automne 2014 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 utilise 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.

Services résidentiels (Programmes mère-enfants et prénatals)

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 émotionnelle. 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 une 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.

Statistiques et tendances pour les Programmes de services résidentiels 2013-14:

La forte demande pour les services résidentiels a été maintenue durant cette dernière année.

Quinze (15) mères et treize enfants ont bénéficié de services dans le cadre des programmes résidentiels comparativement à vingt et un (21) mères et vingt-deux (22) enfants l'an dernier.

Bien que le nombre de clients admis à la résidence a décru, il importe de noter que la durée moyenne de séjour et le taux d'occupation ont été significativement plus élevés que l'an dernier.

Le pourcentage de bambins et d'enfants d'âge préscolaire admis à la résidence (54%) était beaucoup élevé que l'an dernier (28%).

Autres statistiques et tendances :

- 60% des mères étaient âgées de moins de 21 ans et la majorité d'entre elles étaient âgées de 15 à 17 ans (47%), tandis que les autres 40% étaient âgées de 21 à 31 ans.
- 3 des mères (20%) avaient été admises pour la seconde fois.
- 6 parmi les 7 mères adolescentes (86%) étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 13 mères, c'est-à-dire la majorité d'entre elles (87%) étaient mères pour la première fois, tandis que 2 mères avaient un deuxième enfant à charge.
- 6 des enfants (46%) étaient des nourrissons de moins de douze mois tandis que 7 (54%) d'entre eux étaient des bambins ou des enfants d'âge préscolaire.
- Tous les enfants étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Le français était la langue maternelle de 13 % des mères, comparativement à 28,5% l'an dernier.
- 11 des 13 enfants avaient le nom de leur père déclaré sur leurs certificats de naissance. 8 de ces enfants avaient un peu de contact avec leurs pères, tandis que 3 avaient un contact régulier et uniforme et 2 n'en avaient pas.

Répartition des Clients résidentiels par âge						
	0-5	15-17	18-20	21-25	26-31	Totale
2013-2014	13	7	2	4	2	28
2012-2013	22	7	8	5	1	43

Statistiques d'accueil (programme résidentiel)

Les références dans le cadre du programme résidentiel ont diminué au cours du dernier exercice, de même que le nombre d'admissions. Les clientes qui ont été référées ont eu tendance à convenir au programme en ce qui concerne leurs besoins et le niveau de motivation. Le processus d'évaluation préalable à l'admission et le travail de relations publiques pourraient avoir contribué à ce résultat. La résidence a opéré à un niveau de capacité presque complète tout au long de l'année. Les clientes ont été orientées par les divers centres jeunesse, la majorité des orientations provenant des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw.

Données comparatives: accueil de clients	2013-2014	2012-2013
Réunions :		
Réunions d'accueil	12	31
Réunions d'accueil aboutissant sur des admissions résidentielles	7	16
Les clientes du programme résidentiel référées par :		
Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	9	10
Centre Jeunesse de la Montérégie	2	3
Centre Jeunesse de la Montérégie et Kahnawake (conjointement avec les Services communautaires)	1	1
Centre Jeunesse de Montréal	2	1
Centre Jeunesse de l'Outaouais	1	1
De la communauté (CLSC, cliniques, organismes communautaires)	0	5
Totaux	15	21

Durée moyenne de séjour - jours	
2013-2014	130
2012-2013	87

Répartition des clients résidentiels par loi		
	LHSS	YPA
2013-2014	9	19
2012-2013	23	20
LHSS = Loi respectant santé et services sociaux « Act Respecting Health and Social Services »		
YPA = Loi sur la protection de la jeunesse « Youth Protection Act »		

Taux d'occupation			
	A	B	C
Taux d'occupation 2013-2014	68%	82%	63%
Taux d'occupation 2012-2013	41%	54%	42%
A = jours de présence tel que stipulé par les règlements gouvernementaux			
B = lorsque la cliente dort à la ME ou est absente tout en continuant d'être considérée admise le lit n'est pas disponible pour une autre cliente			
C = l'occupation théorique est de 9x 365 par opposition à 18x 365 (2071/3285=63%)			

Services alimentaires

La responsabilité pour la gestion des services alimentaires était partagée par la Coordinatrice 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 2013-2014 les clientes ont participé à une formation de six semaines sur la nutrition, offerte à la Résidence. Les éducateurs ont aussi utilisé un projet de jardinage afin d'enseigner les clients comment cultiver et cuisiner avec des produits alimentaires frais de la saison. Une décision a été prise selon laquelle toute mère quittant la Maison Elizabeth recevrait une copie du premier livre de recettes de la Maison Elizabeth à l'intention des jeunes familles.

La Maison Elizabeth continue à être guidée par 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.

Cette dernière année, le moteur du ventilateur de la hotte de cuisine a été remplacé, tandis que le lave-vaisselle a subi plusieurs réparations et il a été prévu de le remplacer.

L'augmentation du coût des aliments cette année peut être attribuée au fait du maintien d'une population élevée. Davantage de clientes demeuraient à la résidence en raison de leur situation particulière. Il y avait beaucoup plus d'enfants grandissants et actifs qu'il n'y avait de nourrissons et il y avait plus de visiteurs, de bénévoles et de stagiaires.

Dans un effort continué de réduire les coûts et gérer les budgets limités, le personnel de la Maison Elizabeth a négocié avec certains distributeurs pour des prix plus modiques ainsi que des frais de livraison différée et de la facturation mensuelle. Ces mesures ainsi que d'autres pratiques pour réduire les frais, ont contribué à un coût moyen du repas moins élevé.

Statistiques de repas

- 17,726 repas ont été servis aux clients en 2013-2014.
- Le coût moyen du repas était 1,44 \$.



Services Alimentaires		
	2013-2014	2012-2013
Nombre de repas	17,726	11,343
Coûts alimentaires	25,479 \$	18,197 \$
Coûts par repas	1,44 \$	1,60 \$

Objectifs des services alimentaires pour 2014-2015 :

- 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 et les tables de la salle à dîner.



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.

Deux (2) mères et deux (2) enfants ont bénéficié de ces programmes comparativement à quatre mères et quatre enfants en 2012-2013. Les deux mères ont réussi leur transition vers des logements au sein de la communauté.

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.

Statistiques et tendances pour les Programmes éducatifs en 2013-14

Vingt et un (21) clientes ou étudiantes étaient inscrites au programme d'éducation en 2013-2014, comparativement à vingt-trois (23) l'an dernier.

Dix-huit (18) enfants ont fréquenté la pouponnière à divers moments durant l'année scolaire, comparativement à dix-sept (17) l'an dernier.

La population de la pouponnière a été durant l'année faible par moments, certaines étudiantes ayant inscrit leurs enfants à des services de garde communautaires pour des raisons pratiques (proximité de la maison) ou en raison de l'âge de leur enfant (plus de 18 mois).

Répartition des clients dans le programme d'éducation par âge

Âge	0-5	12-14	15-17	18+	Totale
2013-2014	18	0	15	6	39
2012-2013	17	1	14	8	40

Autres statistiques et tendances au cours de l'année académique :

- 15 parmi les 21 étudiantes (71 %) étaient mineures; parmi ces 15 mineures, 7 (47 %) étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 9 des 18 enfants (50 %) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 29 % l'an dernier.
- 3 parmi les 21 étudiantes (14%) étaient des étudiantes qui retournaient, comparativement à 22% l'an dernier.
- 16 étudiantes parmi les 21 (76 %) avaient participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth, comparativement à 43,5 % l'an dernier.
- 9 étudiantes parmi les 21 (43%) ont séjourné à la Résidence durant toute ou une partie de l'année scolaire.
- 4 étudiantes fréquentaient l'école depuis une autre région, y compris une étudiante de Terrebonne et 3 de Châteauguay et Kahnawake.
- La majorité des étudiantes résidaient chez leurs parents et/ou dans un ménage multi-générationnel.

Programme d'assistance aux familles

ans 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.

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.

En 2013-2014 le programme a été géré par un éducateur à temps plein assisté par un stagiaire en services sociaux. 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.



Statistiques et tendances pour le programme d'Assistance aux familles en 2013-14

Vingt-huit (28) parents et vingt-quatre (24) enfants ont bénéficié de services dans le cadre du programme d'assistance aux familles comparé à vingt-cinq (25) parents et vingt (20) enfants l'année précédente.

Quatre (4) des parents étaient des pères, y compris un père monoparental et trois (3) pères qui résidaient avec la mère à un moment ou un autre durant l'année.

La majorité des familles (21) étaient des familles monoparentales (mères monoparentales).

La longueur moyenne de service s'est étendue de 0-3 mois à 15-18 mois.

Autres statistiques et tendances :

- 8 parmi les 28 parents (29 %) étaient d'âge mineur, parmi lesquels 3 étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 3 parmi les 28 parents (11 %) avaient plus d'un enfant.
- 6 parmi les 24 enfants (25 %) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 55 % en 2012-2013.
- 11 parmi les 28 parents (39 %) 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.
- 6 mères parmi les 24 (25 %) ont bénéficié de services résidentiels.

Répartition des clients dans le programme d'assistance aux familles			
	Mères	Pères	Couples
2013-2014	21	1	3
2012-2013	18	3	2

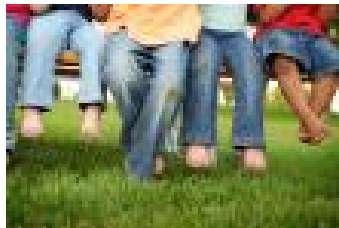
Longueur moyenne de service pour le programme d'assistance aux familles						
Mois	0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18
2013-2014	6	1	1	3	0	2
2012-2013	7	5	1	0	0	0

Objectifs pour les services de réadaptation 2014-2015

L'objectif principal sera de poursuivre l'implémentation des séances de groupe «*Terrific Toddlers*» visant l'acquisition d'habiletés parentales ainsi que de poursuivre l'atelier sur la vie autonome. D'autres éléments centraux de la programmation qui seront normalisés concernent les apprentissages liés aux soins prénataux, à la nutrition et à la stimulation de l'enfant.

Les objectifs à plus 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 un cadre pour la fourniture de services aux pères;
- Poursuivre le développement et la mise en œuvre d'aspects du Plan de sécurité de la clientèle.
- Explorer autres programmes variés pouvant soutenir les étudiants de la Maison Elizabeth comme par exemple; Ma Place au Soleil et le programme d'éducation à distance pour adultes «*DEAL*».



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 quatorze 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 sept 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 (1) du Collège Vanier (2) et du Collège LaSalle (3). Il y avait trois étudiantes 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, deux étudiantes du programme de sciences humaines appliquées de l'Université Concordia et une étudiante de maîtrise en travail social de l'université McGill.



Gouvernance

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.

Responsabilités générales du Conseil d'administration

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 2013-2014

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

Comités du Conseil d'administration 2013-2014

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

Limitation de la responsabilité des membres du Conseil

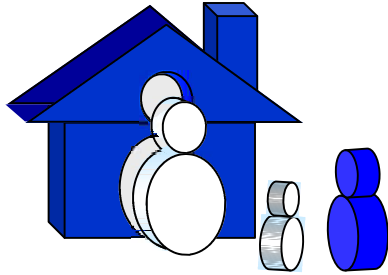
Les membres du Conseil d'administration sont protégés contre la responsabilité personnelle découlant d'une omission, d'une négligence ou d'un méfait commis par toute autre personne associée à la Maison Elizabeth, ou qui soit liée à la perte, aux dommages ou aux dépenses de la Société.

Réalisations 2013-2014

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 préparation en vue de la révision du statut d'agrément et l'atteinte d'un niveau de conformité aux normes de 98,7 % en matière de gouvernance;
- La finalisation des règlements administratifs et l'adoption de changements lors d'une assemblée générale spéciale;
- Notre leadership au niveau du processus de planification stratégique;
- L'identification et la planification d'une séance de formation et de perfectionnement à l'intention des membres du Conseil d'administration concernant les résultats fondés sur les données probantes;
- L'intégration de séances à huis clos lors des réunions du Conseil d'administration;
- 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;
- L'évaluation de l'efficacité des réunions du Conseil en identifiant et en formalisant les mécanismes de rétroaction aux membres individuels du Conseil concernant leur rôle et leur travail auprès du Conseil;
- 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;
- 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;
- La participation active au Conseil d'administration de la Fondation Maison Elizabeth et au Comité de planification du 45^e anniversaire;
- La mise en œuvre du processus d'évaluation de la Directrice générale.



Objectifs pour le Conseil d'administration en 2013-2014:

- 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 la Directrice générale, de la Présidente du Conseil d'administration, des membres de la direction ainsi que du fonctionnement du Conseil d'administration;
- Administration du Questionnaire sur le fonctionnement du Conseil et du Questionnaire sur le fonctionnement en matière de gouvernance durable;
- Tenue d'un sondage annuel auprès des parties prenantes;
- 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;
- 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;
- Poursuite de la supervision du processus de planification stratégique; approbation du nouveau plan stratégique d'ici l'automne 2014;
- 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;
- En collaboration avec la directrice générale et la Fondation Maison Elizabeth, clarifier et définir la relation entre la Fondation Maison Elizabeth, la Maison Elizabeth et la Maison Transitionnelles O3.

Agrément

La Maison Elizabeth a été « Agréée avec mention d'honneur » en octobre 2013, ayant satisfait à 97,23% des 333 critères d'évaluation. Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui établit des normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et qui procède à l'agrément d'organismes de santé au Canada et dans le monde entier.

La Maison Elizabeth s'est soumise à un processus d'évaluation rigoureuse. Une évaluation sur place fut réalisée par des homologues externes durant laquelle on évalua le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services en vertu d'exigences spécifiques. Les aspects évalués comprenaient les normes nationales en matière d'excellence, les pratiques relatives à la sécurité nécessaires pour réduire les risques potentiels, ainsi que les questionnaires pour évaluer l'environnement de travail, la culture en matière de sécurité des clients, le fonctionnement de la gouvernance et l'expérience de la clientèle.

Les résultats sont inclus dans le rapport d'agrément complet pouvant être consulté à partir du site Web à www.maisonelizabethhouse.com. La rétroaction fournit une direction claire à suivre en matière d'amélioration. La rétroaction continue, le suivi et l'amélioration demeurent des préoccupations importantes pour le leadership de la Maison Elizabeth.

Le Conseil d'administration et la Direction furent guidés par le Plan d'amélioration continue de la maison Elizabeth (EHIP). L'organisme tout entier s'est focalisé sur la complétion des dernières évaluations et améliorations durant la première moitié de 2013, préalablement à la visite d'évaluation sur place. Tous se sont engagés et ont contribué au résultat positif. La diligence et le leadership de la part de la Direction, les conseils et la vigilance du Conseil d'administration, ainsi que la coopération et la compréhension de la part du personnel ont fait de cette réalisation un succès collectif dont nous sommes fiers.

L'objectif pour l'année 2014-2015 est la poursuite de notre démarche d'amélioration de la qualité et de se tenir au fait des modifications concernant les exigences en matière d'agrément, en vue de l'évaluation d'agrément prévue en septembre 2017.



NOTEZ :

Veillez consulter la Partie 2 du Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014 pour voir les pages 33 à 69.



**Rapport Annuel
Maison Elizabeth
2013-2014**