

Rapport Annuel
Maison Elizabeth
2013-2014



Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014.

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

NOTE :

Extrait de Table des matières pour la PARTIE 1 : Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014, pages 6-32

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

TABLE DES MATIÈRES :
PARTIE 2 de la Rapport annuel de la Maison Elizabeth 2013-2014, pages 33-69

Planification stratégique.....	33
Le nouveau plan stratégique (2014-2017)	33
Partenariat et Collaboration	34
Partenariats	34
Relations Collaboratives	35
Participation à des tables de consultation et à des tables de concertation à Montréal	36
Relations publiques / Plan de communication.....	37
Stratégie de sensibilisation	37
Communication bidirectionnelle et sondages auprès des parties prenantes	37
Augmentation de la visibilité via les médias imprimés, électroniques et autres	37
Plan concernant les programmes et services	38
Journée portes ouvertes.....	38
Créer des occasions de faire entendre la voix des clients	38
Gestion des risques et amélioration de la qualité des services	39
Rapports d’incidents, d’accidents et d’événements (RIAE)	39
Comité de gestion intégrée des risques et d’amélioration de la qualité (IRMQIC).....	41
Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS)	43
Comité d’amélioration de la qualité	44
Évaluation de la satisfaction des clients	45
Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers.....	46
Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC).....	47
Gestion des ressources humaines.....	48
Changements à l’embauche et à la dotation	48
Niveaux de dotation en ressources humaines	48
Élaboration des politiques et des procédures	48
Gestion de la performance	49
Développement professionnel et formation.....	50
Processus de plaintes des employés.....	51
Programme de bien-être des employés	51
Programme d’assistance aux employés	52
Le Comité pour le bien-être.....	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
Entretien, réparations et rénovations	57
Systèmes et sécurité de l’immeuble.....	58
Remplacement d’équipement	58
Gestion financière	59
Bourses	60
Loi 100.....	60
Maintien des actifs	60
Résultat des audits	60
Suivi sur les recommandations d’audits antérieurs	60

Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés	62
État résumé de la situation financière.....	63
Résumé des revenus et de dépenses	64
Code of Ethics	65
Elizabeth House Code of Ethics (Basics).....	65
Introduction	65
Organizational Commitments.....	65
Ethical Standards	66
Respect for others	66
Professionalism and Objectivity.....	66
Conflict of Interest.....	67
Confidentiality and Privacy	67
Parental Responsibility and the Importance of Family	67
Client Needs and Development	67
Application of the Code of Ethics	68
Avoiding Conflicts of Interest	68
Reporting Conflicts of Interest	68
Investigating Conflicts of Interest	68
Disciplinary procedures.....	69
Integration of the Code of Ethics.....	69

NOTEZ :

Veillez consulter la Partie 1 du Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2013-2014 pour voir les pages 6 à 32.

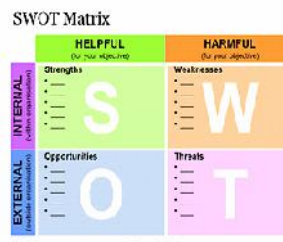
Planification stratégique

Le nouveau plan stratégique (2014-2017)

Le mandat du Comité de planification stratégique, en collaboration avec la Directrice générale, est de définir et de superviser le processus de planification stratégique visant à produire un plan souple et réactif en vue de répondre à l'évolution des besoins de la clientèle, de l'organisme et de la communauté au sein 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 de réadaptation(DSPR).

Le processus comportait de vastes consultations auprès du personnel, du Conseil d'administration, de la clientèle actuelle et passée, ainsi qu'auprès des partenaires externes et des parties prenantes. La consultation a été menée de deux manières : par le biais de discussions en personne avec les parties prenantes internes et par l'entremise d'une évaluation confidentielle distribuée à la fois auprès de nos parties prenantes internes ainsi qu'auprès de groupes externes ciblés. La rétroaction concernant les facteurs internes et externes affectant l'organisme a fait l'objet d'une analyse ayant révélé quatre thèmes prédominants:

1. Sur le plan clinique : les besoins en matière d'accès aux programmes destinés aux pères, de résultats mesurables, de meilleure assistance pour les clients affectés par des problèmes de santé mentale et les besoins en matière de standardisation de la programmation.
2. Compenser pour le manque de financement gouvernemental à l'aide de stratégies de financement ciblées et par l'exploration de nouvelles avenues en matière de sensibilisation et de financement par la Fondation Maison Elizabeth.
3. Envisager des locaux alternatifs pour la Maison Elizabeth en prévision du cas où les installations s'avéreraient inadéquates pour les programmes existants, de l'impact inconnu sur le quartier du nouveau super-hôpital du CUSM et des futurs développements en matière de services offerts à la clientèle.
4. Le besoin d'améliorer les habiletés en langue française chez le personnel afin de permettre leur pleine implication dans les activités relatives aux soins de santé.



Les objectifs pour 2014-2015 comprennent :

- La finalisation et l'approbation du nouveau Plan stratégique en début d'automne 2014;
- La mobilisation de l'équipe de direction pour l'élaboration d'un plan d'action;
- La communication du nouveau plan stratégique aux parties prenantes dans le cadre d'un processus de communication bidirectionnel;
- L'incorporation d'objectifs stratégiques et d'échéanciers aux objectifs opérationnels annuels et au Plan d'amélioration de la Maison Elizabeth (EHIP).

Partenariat et Collaboration

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.

L'objectif pour 2014-2015 sera 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.

Partenariats

CSSS Cavendish

Les Maisons Transitionnelles O3 On Our Own

CSSS Sud-ouest Verdun

Le Centre de santé bucco-dentaire du Centre universitaire de santé McGill

Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw

L'église Trinity Mémorial

La Commission scolaire English-Montréal

L'Église unitarienne de Montréal

La Fondation Maison Elizabeth



Relations Collaboratives

Aide Juridique Sud-Ouest de Montréal	Collège LaSalle
SIDA Bénévoles Montréal	Maison Bleue
Avenir d'enfants	Maison Jean Lapointe
Carrefour Jeunesse-Emploi Notre-Dame de Grâce	Centre Mackay
CCS-«Catholic Community Services»/SCC- services communautaires catholiques	MAP-Mères avec Pouvoir
Bibliothèque CdN-NDG	L'école de service social de l'Université McGill
Centre Emploi Québec	Clinique de médecine de l'adolescence de l'Hôpital de Montréal pour enfants
Centre d'alphabétisation du Québec	Dispensaire diététique de Montréal
Centre Jeunesse de la Montérégie	Musée des beaux-arts de Montréal
Centre Jeunesse de l'Outaouais	Département de la santé publique de Montréal
Centre Jeunesse de Montréal	Maison de la famille Mosaïk
Collège Champlain - Saint-Lambert/Longueuil	Foyer pour femmes autochtones de Montréal
Collège Champlain - Lennoxville	Conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce
CLSC Dorval-Lachine	Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
CLSC Lac St. Louis	Regroupement pour la Valorisation de la Paternité
CLSC Lasalle	Hôpital Royal Victoria
CLSC Notre-Dame de Grâce	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 11
CLSC Pierrefonds	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 16
CLSC René-Cassin	Bouclier d'Athéna
CLSC Saint-Hubert	Fédération des écrivains du Québec
Comité Jeunesse NDG	Centre communautaire de Saint-Raymond
CSSS Cavendish	Pères séparés
CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	Tandem Côte-des-Neiges/Notre-Dame de Grâce
CSSS Sud-Ouest-Verdun	Havre-Jeunesse
Université Concordia	Centre de Santé Tulattavik de l'Ungava
Collège Dawson	Collège Vanier
Hôpital Douglas	Centre d'action bénévole de Montréal
Ecole Rosalie Jetté	Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal
Pavillon Foster	Femmes averties
Fondation Générations	L'envol des femmes
À Deux Mains	YWCA
Hippy-Québec	Services communautaires de Kahnawake
Club Garçons et Filles de LaSalle	



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

Un de nos objectifs en cours est de rehausser notre profil afin que les professionnels et les organismes connaissent davantage les services spécialisés offerts par la Maison Elizabeth. La participation sur les tables consultatives a aussi profité la Maison Elizabeth en raison de l'échange des meilleures méthodes de pratique et d'idées, de réseautage et de formation. L'organisme a engagé des ressources pour des tables de concertation, des tables consultatives et/ou des comités dont le travail qu'ils font est centrés sur les jeunes, ou qui fournissent des services aux jeunes familles ayant des enfants âgée de 0 à 5 ans; tels que :

Tables de concertation

- Table de Concertation 0-5, CSSS Cavendish
- Table de Concertation Mères Adolescentes du Sous-Comité du RUIS
- Table SIPPE (Les services intégrés en périnatalité et petite enfance pour les familles vivant en contexte de vulnérabilité) – CSSS Cavendish

Tables Consultatives et Comités

- Projet Duff-Court – Comité de coordination
- « Anglo Family Council »
- « My Family, My Community Coordination Committee »
- Cadre de reconnaissance et de collaboration entre Les Centres jeunesse de la région de Montréal et des organismes d'insertion socioprofessionnelle de Montréal
- Réseau d'organismes et d'établissements œuvrant auprès des jeunes familles (ROÉJF)



Relations publiques / Plan de communication

La Maison Elizabeth continue de mettre en œuvre des aspects de son Plan de communication. Les objectifs ont été répartis en deux volets principaux pour l'amélioration continue : la communication interne et externe.

Les faits saillants à souligner concernant les activités de 2013-2014 ont trait aux éléments suivants du plan :

Stratégie de sensibilisation

La Directrice générale a continué de promouvoir l'organisme en s'adressant à des sources potentielles de financement lors d'événements spéciaux et de rencontres, et par l'intermédiaire de la promotion de la campagne de financement à la télévision. Le conseil d'administration de la Maison Elizabeth et celui de la Fondation ont participé à la planification d'un événement soulignant le 45^e anniversaire afin de rehausser le profil de l'organisme en vue de l'orientation de la clientèle vers nos services et en vue des levées de fonds. L'organisme a multiplié les contacts afin de recruter du personnel, des stagiaires, des membres pour le Conseil d'administration et des bénévoles.

Communication bidirectionnelle et sondages auprès des parties prenantes

Le Conseil d'administration a développé un nouveau sondage électronique confidentiel pour les parties prenantes. Des discussions riches ont été tenues avec les parties prenantes externes dans un format plus officiel et répandu pour informer le nouveau Plan stratégique et des excellents commentaires ont été reçus.

Augmentation de la visibilité via les médias imprimés, électroniques et autres

- **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. Les rapports pertinents tels que le Rapport d'agrément et le Rapport annuel sont affichés pour accès public.

- **Médias télévisuels**

Une entrevue de six minutes en direct à la télévision a été réalisée afin de promouvoir la campagne de financement par publipostage tout juste avant Noël. Des contacts ont été établis auprès de producteurs et de présentateurs de nouvelles de Global TV, qui ont manifesté un intérêt marqué pour le profond enracinement de la Maison Elizabeth au sein de la communauté.

- **Médias sociaux**

Une nouvelle page *Facebook* a été mise sur pied et les membres du Conseil d'administration ont été encouragés à joindre *LinkedIn* afin d'élargir nos réseaux.

- **Présentations et engagements d'allocation**

Une nouvelle trousse de présentation a été développée afin de souligner les services de la Maison Elizabeth auprès des professionnels et des sources potentielles d'orientation des clients. Les cadres supérieurs ont fait plusieurs présentations. La Directrice des services professionnels et de réadaptation ainsi que la Directrice du programme clinique ont continué de rendre visite aux professionnels afin de souligner nos services spécialisés. Des présentations ont été faites en mai 2013 lors d'un événement de réseautage organisé par Engagement Jeunesse Montréal ainsi qu'en mars 2014 aux Centres Batshaw. Trois présentations ont eu lieu lors d'engagements d'allocation dans la région métropolitaine de Montréal.

- **Communication internes**

Plus d'informations concernant divers sujets ont été diffusées à travers l'organisme afin d'assurer que le personnel, les stagiaires et les bénévoles sont au courant des activités importantes, des annonces, des changements, des besoins organisationnels, ainsi que des préoccupations en matière de risques et de sécurité.

Plan concernant les programmes et services

Le document décrivant les services et les programmes de la Maison Elizabeth a été finalisé et sera diffusé après approbation et traduction. Le document 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.

Journée portes ouvertes

Une séance de portes ouvertes à petite échelle a eu lieu en juin 2013 en collaboration avec l'Assemblée générale annuelle afin de célébrer le début de l'année du 45^e anniversaire de la Maison Elizabeth. Celle-ci faisait la promotion de nos services et a aidé à diffuser l'information à propos de notre travail auprès des professionnels traitants, des organismes communautaires et des donateurs.

Créer des occasions de faire entendre la voix des clients

De la rétroaction a été sollicitée auprès des représentants de la clientèle qui ont soumis le nouveau sondage sur la satisfaction des clients à un essai pilote, préalablement à son lancement. Les sondages ont permis à la clientèle d'alimenter le Plan stratégique de sorte à en informer les processus.

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'allocation visant à rehausser le profil de l'organisme et à promouvoir ses services.



Les objectifs pour 2014-2015 comprennent :

- Le travail continu avec un(e) bénévole sur le développement d'une stratégie organisationnelle de financement;
- La mise à jour du Plan de communication;
- L'extension du site Web afin d'inclure de l'information provenant du Comité pour le soutien et la satisfaction de la clientèle (CSSC) en plus de liens vers d'autres organismes fournissant des services aux jeunes familles.

Gestion des risques et amélioration de la qualité des services

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.

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

Un programme informatique gouvernemental nommé S.I.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 d'événement de risque	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Accidents	25	10	9
Incidents	9	1	9
Événements:			
Interventions liées aux risques	40	24	61
Risques généraux	56	29	55
Prévention et contrôle des infections (PCI)	28	17	26
Accidents de travail chez le personnel	4	0	7
Totaux	162	81	167

Entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2013, un total de cent soixante-deux (162) rapports ont été émis sur des incidents, des accidents ou des événements. Une augmentation de 150% dans le nombre d'accidents peut être attribuée à deux facteurs : le nombre élevé de bambins et d'enfants d'âge préscolaire admis à la résidence (7 parmi 13 enfants), et le taux d'occupation à la résidence qui était significativement plus élevé cette année.

Plusieurs événements étaient possiblement inévitables puisqu'ils étaient liés à l'âge et au stade de développement, ou encore à la supervision directe des enfants par leurs mères, tandis que d'autres situations auraient pu être anticipées. L'augmentation marquée des signalements liés aux interventions était due à de nombreux incidents de sommeil dans le même lit (mères avec leur bébé) ayant nécessité des interventions répétées.

Il y avait six (6) incidents liés au manquement au devoir de confidentialité comparativement à un seul l'an dernier. Il s'est produit deux (2) erreurs de médication comparativement à aucune l'an dernier, en plus de quatre (4) incidents (évités de justesse) concernant des médicaments appartenant aux clientes ou au personnel trouvés dans la résidence.

Les événements liés à des risques généraux ont presque doublé, malgré les efforts continus pour distinguer les demandes ou besoins en matière de maintenance des véritables situations de risque. Tel qu'indiqué ci-dessus, plusieurs des événements assignés à la catégorie « sécurité générale » tenaient au besoin de préserver la sécurité de l'enfant. Le nombre élevé de bambins et d'enfants d'âge préscolaire à la résidence aura eu l'effet d'entraîner une discussion sur les mesures visant à rendre les lieux sécuritaires pour les enfants et sur les faiblesses devant être corrigées.

En matière de prévention et de contrôle des infections (PCI), l'augmentation des incidents est attribuable à la propagation de maladies parmi les enfants durant le jeu et l'interaction, ce qui est plus facile à contrôler lorsque nous avons affaire à des nourrissons. Contrairement à l'an dernier, les incidents de gastroentérite étaient moins virulents et n'ont pas provoqué de flambée épidémique au sein de la résidence.

Il y a eu cinq (5) chutes de clientes comparativement à quatre (4) l'an dernier. Parmi les neuf (9) chutes (en comptant celles de cette année et celles de l'an dernier), huit (8) d'entre elles procédaient de facteurs liés aux clientes elles-mêmes et n'étaient pas le résultat de mesures de prévention inadéquates.

Quatre (4) accidents de travail ont été rapportés au total, comparativement à aucun l'an dernier, et parmi ces quatre (4) accidents, deux (2) étaient des chutes.



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

Le mandat de 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 cinq fois, tandis qu'un sous-comité de représentants du personnel a continué de se réunir entre les rencontres formelles afin de discuter des problématiques en matière de gestion des risques. La gestion des risques et le traitement des incidents, des accidents et des événements continuent à être des sujets de discussion récurrents lors des réunions de gestion et d'équipe, ce qui permet la prise plus rapide de décisions et l'établissement d'un suivi concernant les situations de risque. Le comité était satisfait que la Maison Elizabeth disposait de ce dont elle avait besoin pour gérer efficacement le 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. Chaque année le personnel et les clients de la Maison Elizabeth sont fortement encouragés à recevoir le vaccin contre la grippe saisonnière et le pneumocoque offert gratuitement au CSSS Cavendish. Cette année, le CSSS Cavendish a arrangé une clinique de vaccination spéciale pour le personnel et les clients de la Maison Elizabeth à leur nouvel emplacement au CLSC Benny Farm.

Une demande a été faite auprès de l'Église unitarienne de Montréal au printemps 2013 afin d'utiliser l'Église et ses locaux comme refuge alternatif, en cas d'urgence (p. ex. lors d'une fuite de gaz), ce qui, grâce à sa grande proximité, éviterait le recours à l'Église Trinity Memorial. Les membres du Conseil d'administration de l'Église ont adopté une résolution le 15 janvier 2014 approuvant la demande.

Un travailleur en prévention contre les incendies a fait une visite imprévue à la résidence en avril 2013 afin d'effectuer une inspection de sécurité (suite à une consultation à l'automne 2012). Des exercices d'incendie ont été effectués périodiquement durant l'année afin de s'assurer de la conformité aux procédures et afin d'enseigner aux clientes de la résidence comment quitter le bâtiment de manière sécuritaire.

Des protège-doigts ont été installés sur les portes durant le mois de mai 2013 dans des zones clés de la résidence. D'autres seront installées afin de prévenir les blessures chez les enfants. La vérification de la sécurité des fenêtres a été ajoutée à la liste de vérifications régulières à faire à la résidence.

Le document du Plan de sécurité des clients a été mis à jour afin d'y inclure les mesures ou les actions prises au cours des dernières années pour assurer et favoriser au sein de l'organisme la sécurité de la clientèle. Le formulaire interne utilisé pour signaler les événements liés à des risques généraux a été modifié plus avant, en tenant compte de la rétroaction provenant du personnel, et ce, dans l'objectif de le rendre plus convivial.

La Politique relative aux médicaments a été révisée afin d'assurer le respect des normes d'agrément et afin de clarifier les rôles et responsabilités (y compris la responsabilité de la clientèle). Le personnel clinique a participé au processus de révision par l'intermédiaire de réunions tenues en juillet et en août 2013.

Des lignes directrices pour la prévention de la violence en milieu de travail et pour la santé et la sécurité au travail ont été établies en consultation avec l'équipe de direction, le Comité sur le bien-être, le CVQS et le Conseil d'administration. La politique et les procédures en matière de maintenance préventive ont été révisées et incluent maintenant l'inspection de certains appareils usagés.

Des séances de formation internes ont été tenues avec tout le personnel afin de réviser les politiques et procédures relatives à ce qui suit : les protocoles de prévention et de contrôle des infections, le système d'alerte de sécurité, l'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire, le plan visant les mesures d'urgence et les pandémies, le fonctionnement des équipements d'urgence et de sécurité, la prévention des chutes, le SIMDUT, la sécurité informationnelle et la confidentialité des renseignements des clients. Une agente

administrative a participé à une séance d'une journée à l'Agence de la santé et des services sociaux en février 2014 afin de prendre connaissance des changements aux formulaires ministériels et au programme du SISSS.

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

- 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;
- Révisions, approbations et recommandations concernant les rapports trimestriels sur les incidents, les accidents et les événements; et assurance que les risques sont signalés et qu'un suivi est assuré pour les risques rapportés;
- Des mesures préventives ont été prises et des analyses proactives réalisées afin d'augmenter la sécurité et de réduire le risques pour la clientèle, pour le personnel et pour l'organisme;
- Réception et révision des résultats de l'évaluation sur la satisfaction des clients;
- Poursuite du développement du Plan d'amélioration continue de la Maison Elizabeth et intégration du travail des membres du comité aux activités;
- Présentation périodique de rapports au Conseil d'administration sur les activités liées à la gestion des risques et à l'amélioration de la qualité;
- Rencontres périodiques avec les clientes du programme résidentiel afin de réaliser des sondages ou des entrevues de départ sur la satisfaction.



Les objectifs principaux en matière de gestion des risques/d'amélioration de la qualité pour 2014-2015 sont :

La section du Manuel sur les politiques et les procédures portant sur la gestion des risques fera l'objet d'une révision, avec une mise à jour du cartable sur la santé et la sécurité. Certains éléments du travail (ci-dessous) seront visés par ce processus avec une emphase mise sur les priorités en matière de gestion des risques.

- Assurer le suivi des recommandations du rapport annuel de 2013-2014 sur les incidents, accidents et événements;

- Renouveler la formation relative au signalement des incidents et des accidents et de poursuivre la révision des formulaires concernant les événements internes;
- Maintenir la formation des clients et du personnel au sujet de la prévention des chutes et de l'hygiène respiratoire et des mains;
- 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;
- Réviser la politique et des procédures concernant le signalement des incidents, des accidents et des événements;
- 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;
- 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;
- Abréger et de reformuler des sections du plan d'évacuation afin de parvenir à une plus grande clarté;
- Réviser la Politique en matière de sécurité informationnelle
- Finaliser les procédures en matière de mise en quarantaine et d'isolement afin d'éviter la prolifération des maladies transmissibles ou des infections;
- Modifier les procédures dans le cartable sur les mesures d'urgences en ce qui concerne les pannes de courant, y compris la notification de la Coordinatrice des services administratifs et auxiliaires (CAAS) durant une panne d'électricité prolongée, puisque cela affecte le bâtiment et le terrain, les ressources informatiques ainsi que la sécurité.
- Modifier le formulaire d'accident de travail afin d'y inclure les incidents de violence/harcèlement au travail.
- Étendre le programme d'orientation de la clientèle afin d'y inclure les procédures de sécurité, d'évacuation d'urgence et les exercices, les protocoles de transfert du programme *Path* vers le programme *Track*, ainsi que les procédures relatives à l'inventaire et celles relatives au départ des clientes.

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 quatre 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;
- Réception et révision du rapport d'agrément 2013;
- 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;
- Renouvellement du mandat du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2014-2015;
- 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, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et un membre du Comité de vigilance et de la qualité des services.

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 cinq fois cette année et a concentré son travail sur les éléments suivants :

- Discussion du processus pour la collecte de la rétroaction (c'est-à-dire un questionnaire général à l'intention des clientes). En cas de besoin par rapport à des problématiques très particulières, des questionnaires ciblés seront rédigés; des groupes de consultation seront utilisés tel que requis afin de recueillir davantage d'information permettant de mieux comprendre une problématique ou de discuter des solutions.
- Finalisation de l'établissement des questions et du format du nouveau sondage sur la satisfaction des clientes et soumission de celui-ci à un essai pilote.

Les objectifs du Comité pour l'année 2014-2015 comprennent :

- d'élaborer une politique et de procédures pour la collecte, l'analyse, la rétroaction et l'utilisation des résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle.
- de développer des mécanismes plus formels pour le partage de la rétroaction et pour assurer le suivi par les équipes de travail et par la direction;
- de finaliser le sondage sur la satisfaction générale de la clientèle en fonction de la rétroaction obtenue auprès de celle-ci au cours de l'année d'essai;
- 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.

Évaluation de la satisfaction des clients

La satisfaction des clients est évaluée à tous les quatre 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 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 14 mères cette année comparativement à 33 mères en 2012-2013

La baisse importante peut être attribuée à deux facteurs :

1. Les nouvelles évaluations de la satisfaction de la clientèle ont été employées cette année et comportaient davantage de choix et accordaient un plus grand délai de complétion. Les réunions trimestrielles avec les clientes pour réaliser l'évaluation n'ont pas eu lieu. Ces facteurs pourraient avoir entraîné une diminution du nombre de réponses et feront l'objet d'une attention particulière au cours de la prochaine année.
2. La durée moyenne de séjour est passée de 87 à 130 jours, ce qui a eu pour résultat qu'un nombre moins élevé de clientes ont quitté durant la période. Il était souvent impossible de réaliser les évaluations lorsque les clientes avaient obtenu leur congé avec seulement un court préavis.

La nouvelle évaluation a été répartie en cinq volets : l'accessibilité, les soins et services fournis, les relations interpersonnelles, l'environnement et les ressources matérielles et l'accès aux services.

Dans l'ensemble, les clientes ont exprimé leur 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, des processus d'admission et des processus par lesquels elles quittent l'établissement, ainsi qu'à l'égard de la disponibilité des services, entre autres. Ces résultats serviront de référence pour les futures évaluations de la satisfaction. Les résultats de l'évaluation ont été donnés à la direction des résidences et à l'équipe clinique à titre d'information, à des fins de suivi et pour obtenir des suggestions en vue d'améliorations à apporter.

Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers

Cette année est la sixième 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 1er 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 :

1. 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 2014-2015 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;
- Finaliser la révision des Politiques et procédures relatives au traitement des plaintes provenant de la clientèle;
- Réviser le règlement administratif concernant la sécurité dans l'octroi des services et faire des recommandations afin de mettre celui-ci à jour;
- Réaliser une évaluation afin de savoir si le contrat pour le CLPQS doit être modifié et si oui, apporter toute modification requise au contrat.

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 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 3e 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.

Les activités en 2013-2014 comprenaient:

- La participation à des événements promotionnels tels que l'Assemblée générale annuelle, la journée portes ouvertes, et des engagements d'allocation afin de promouvoir la Maison Elizabeth et ses services;
- La promotion du « Guide pour jeunes parents »;
- L'entretien d'une connexion internet pour les clients du programme résidentiel aussi bien que pour l'utilisation des membres du Comité
- La complétion du rapport annuel et de la proposition de budget;

Les objectifs pour l'année 2014-2015:

- 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;
- Promouvoir les droits des usagers auprès des nouvelles clientes; promouvoir le Comité auprès de la clientèle de la Maison Elizabeth, y compris par la création d'une affiche de recrutement et par la représentation du Comité durant les activités auxquelles participent les clients;
- Fournir de la rétroaction sur le guide concernant la sécurité de la clientèle;
- Élaborer une stratégie de rétention et de recrutement des membres; tenir des élections, au besoin;
- La participation à la journée portes ouvertes;
- Imprimer, promouvoir et distribuer le Guide pratique 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.

Gestion des ressources humaines

Changements à l'embauche et à la dotation

Plusieurs employés ont été ajoutés à la liste sur appel et une employée permanente à temps plein a quitté afin de poursuivre une carrière dans son domaine d'études.

Les éducatrices permanentes qui étaient en congé de maladie ou de maternité ont commencé à réintégrer leurs postes durant l'année, ce qui a réduit le manque de personnel d'expérience dans le programme résidentiel. La Maison Elizabeth a eu la chance de pouvoir se fier sur un nombre d'employés sur appel afin de combler les postes vacants. Ces personnes ont relevé le défi et, de concert avec la Directrice du programme clinique, sont responsables d'avoir procuré du soutien et de la stabilité aux clientes de sorte à minimiser l'impact qu'un tel changement de personnel aurait sur elles.

La dotation en personnel et le recours au programme de pouponnière ont été examinés et des lignes directrices ont été mises en place afin de mieux gérer les ressources.

Niveaux de dotation en ressources humaines

Cette année, la Maison Elizabeth a fonctionné avec vingt (20) employés permanents à temps plein ou à temps partiel ou avec 16.59 postes équivalents temps plein comparativement à dix-neuf (19) et 16.44 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.

Nombres d'employés et les niveaux de dotation en personnel	2013-2014		2012-2013	
	Nombre d'employées	Équivalent temps plein	Nombre d'employées	Équivalent temps plein
Gestion	2	2.00	2	2.00
Clinique	14	11.59	14	11.84
Administratif & auxiliaire	4	3.00	3	2.60
Total	20	16.59	19	16.44

Élaboration des politiques et des procédures

L'équipe de gestion s'est livrée à un travail collectif afin de développer ou de réviser plusieurs politiques et procédures. Plusieurs nouvelles politiques ont été élaborées concernant notamment le travail sur appel et le transfert d'informations confidentielles. De nombreuses politiques sont en cours d'examen ou de développement et devront être complétées durant l'année à venir.

Le programme d'orientation a été retravaillé. Une trousse à remettre au personnel a été créée; une présentation formelle a été développée afin d'orienter le personnel relativement à des questions clés, et le programme a été adapté afin d'inclure de l'orientation pour les stagiaires et pour les bénévoles. Le personnel a été consulté concernant les nouveaux cadres en matière de santé et sécurité au travail ainsi que de violence en milieu de travail. La rétroaction a été incorporée et ces cadres ont été soumis au Conseil d'administration pour approbation finale.

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 en 2013-2014:

- Formation de trois jours portant sur les interventions thérapeutiques de crise données aux Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw;
- Grande Rencontre 2013 du Réseau PARcours, Pratiques d'accompagnement du raccrochage scolaire des 16-20 ans: conférence de deux jours présentée par l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal sur l'utilisation d'approches innovatrices afin de procurer du soutien aux jeunes vulnérables durant leur scolarisation;
- Journée professionnelle du Conseil multidisciplinaire Batshaw;
- Atelier de formation sur l'allaitement animé par des infirmières de l'équipe SIPPE du CSSS Cavendish;
- La Peur de la Peur; Comprendre l'anxiété / Avoir le blues; Comprendre la dépression : Conférence d'une demi-journée présentée par Camillo Zacchia, psychologue clinicien, sur les troubles anxieux, la dépression et les problèmes interpersonnels;
- Formation d'une journée donnée par l'Agence de la santé et des services sociaux au sujet des nouveaux formulaires ministériels (AH-223) pour l'enregistrement des accidents et des incidents, ainsi que sur les changements au SSSS (système d'information sur la sécurité des soins et services);
- La Su-Père Conférence: conférence nationale annuelle portant sur la paternité au Québec, organisée par le Regroupement pour la Valorisation de la Paternité;
- Et qu'en est-il du décrochage scolaire des filles?: forum au sujet des taux de décrochage chez les filles au Québec, organisé par Relais-femmes;
- Table ronde sur la jeunesse à risque anglophone (16-24), organisée par le Conseil anglophone de la famille (*Anglo Family Council*)
- Jeux d'enfants: formation sur la stimulation de l'enfant basée sur le projet *Abecedarian*.

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;
- Survol du plan visant les mesures d'urgence et les pandémies;
- 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;
- La sécurité informationnelle;
- La confidentialité de la clientèle;
- Code d'éthique et dilemmes éthiques.

Processus de plaintes des employés

Il y a trois 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.

En début d'année, les employés se sont réunis pour discuter des résultats du sondage *Pulse* sur la qualité de vie au travail et du sondage sur la culture de la sécurité. La direction a incorporé la rétroaction au Plan d'amélioration continue de la maison Elizabeth.

Le bien-être des employés a fait l'objet de réunions tenues par la Direction ainsi que de réunions 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 de favoriser une saine vie au travail pour tous. Le soutien administratif pour la Directrice clinique a été identifié comme priorité en matière de restructuration.

Au cours de l'année, des discussions ont également eu lieu concernant la vulnérabilité attribuable à la petite taille de l'organisme ainsi que sur le besoin d'examiner de près la question de la planification de la relève. Une décision a été prise pour offrir des formations polyvalentes au personnel administratif afin de minimiser l'impact du changement de personnel, d'offrir aux employés la possibilité de développer de nouvelles habiletés et de parvenir à une plus grande satisfaction au travail.

Des occasions ont été trouvées pour inclure le personnel au sein de comités et/ou de faire entendre leur perspective. Le Comité sur le bien-être s'est affairé à planifier des activités et à procurer de l'information au personnel au sujet de questions de santé. Le personnel a été reconnu par écrit pour avoir été au-delà des exigences, pour avoir fait preuve d'initiative durant les situations de crise, pour avoir contribué des idées nouvelles et pertinentes, pour avoir favorisé la communication et pour avoir contribué aux résultats remarquables en ce qui a trait à l'agrément.

Les employés ont continué de participer aux activités de bien-être collectives et individuelles. Le département des ressources humaines ont fait sortir des informations au personnel lié à la santé et la sécurité. Les mesures créatives ont été trouvées pour créer des occasions de développement du personnel à l'époque où ces budgets ont été coupés en conséquence de Bill 100. Le personnel a été reconnu de façon significative pour eux et le programme d'aide aux employées a été renouvelé.

Des climatiseurs ont été achetés afin de rendre les environnements de travail et de vie des clientes plus confortables.

Un autre examen des produits nettoyants utilisés a été réalisé et certains produits ont été substitués afin d'accommoder la santé du personnel tout en continuant de satisfaire aux directives en matière de prévention et de contrôle des infections.

Les objectifs pour 2014-2015 comprennent :

- La poursuite de la discussion et la formalisation des manières de reconnaître le personnel;
- La poursuite des efforts de formation polyvalente afin d'assurer la couverture des dossiers importants;
- La poursuite du développement du comité et du programme sur le bien-être;
- La recherche de manières créatives d'offrir du perfectionnement professionnel pertinent et abordable à tout le personnel.

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. En 2013-2014, le taux d'utilisation était de 4% en comparaison du taux d'utilisation moyen de programmes d'PAE dans la province qui est entre 8 et 10%. Ce programme continue d'être apprécié par les employés.

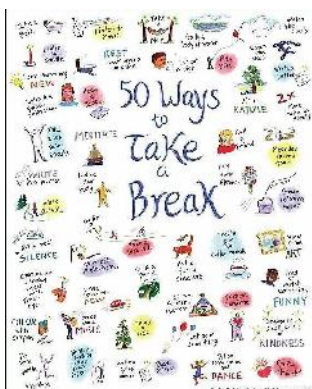
Le Comité pour le bien-être

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. Les activités du *Mois d'octobre pour le bien-être* 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 à l'intention du personnel sur le thème du bien-être visait la mise sur pied d'un babillard dédié pour partager des citations et des pensées inspirantes.

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 représentants de comité ont participé 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.



Les objectifs pour 2014-2015:

- 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

En 2013-2014, 86 bénévoles ont enregistré 4127.5 heures de travaux critiques et soutien à l'organisation et ses clients. Basé après une semaine de travail de 35 heures, ces heures de bénévolat représentaient le travail équivalent de 2.26 postes à temps plein supplémentaires.

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.

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. Des aliments, des produits laitiers, des accessoires pour bébé, de la vaisselle pour bambins, des boîtes de rangement, des pyjamas, des cours de yoga, des meubles pour bébé et pour jeunes enfants ainsi que des livres sont parmi les nombreux items que nous avons reçus cette année.

- École secondaire Queen of Angels Academy (étudiants de l'initiative de philanthropie-jeunesse)
- École Roslyn
- La Mission Mile-End
- Les Tricoteuses Surrey
- Les Artisans Glasspoole
- Groupe jeunesse de l'Église Unie de Mont Royal
- Fondation Générations
- Action Communautaire
- Trudeau Corporation
- Dépôt alimentaire NDG
- Femmes qui ont mobilisé leurs réseaux pour soutenir la Maison Elizabeth – Deija Douglas, Susan Webber, Carolyn Bouchard-MacNeil, Jennifer Heinegg, Christine Homsey, Feyzeh Abdelmoumen





Les entreprises et les clubs de services tels que Rotary 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. 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, Leewarden (FBBL) – les employés se sont portés volontaires pour nettoyer la cour, pour faire de l'aménagement paysager et pour créer un jardin de légumes pour les clients. De nouvelles vivaces ont été ajoutées aux jardins de sorte à y mettre de la couleur et de produire un bel espace pour s'asseoir à la disposition de tous.
- Construction Sienna – a procuré les services de consultation relatifs aux bâtiments et a complété les réparations à une autre chambre vide afin que celle-ci puisse être allouée.
- Merck - a offert le ménage général des aires de rangement et de séjour et a pris en charge l'impression et la reliure du livre de recettes de la Maison Elizabeth en vue de sa distribution
- MABE pour le don d'un réfrigérateur extra large de pointe
- Le Club Rotary de Montréal

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 :

- Le recrutement et la rétention des bénévoles 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.

Technologies de l'information et Ententes concernant la sécurité des renseignements et la confidentialité

La Maison Elizabeth ne dispose pas de soutien informatique sur place et doit avoir recours aux services d'un technicien compétent afin de maintenir le réseau informatique local, les PC et les équipements associés. Les coûts continuent de grimper, mais aucun financement supplémentaire n'est disponible pour aider à compenser ces coûts dans un petit organisme. Les plus grands problèmes cette année concernaient le fait de ne pas avoir accès à une connexion Internet stable suite à l'installation du nouveau câblage par fibre optique. Il y a eu un cas signalé d'activité suspecte sur un des ordinateurs qui a été reformaté immédiatement et le problème ne s'est pas manifesté à nouveau. Le disque de sauvegarde a été remplacé par une unité temporaire pendant qu'étaient prises des mesures visant à le remplacer.

Les équipements technologiques suivants ont été achetés :

- 3 ordinateurs de bureau
- Un disque et de nouvelles bandes de sauvegarde
- 2 imprimantes

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 CGGAI), 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 2014-2015 comprennent :

- Le développement d'un plan pour la gestion des données, que celles-ci soient sur support papier ou électronique, avec une emphase particulière sur la partition du serveur, puis l'élaboration de nouvelles lignes directrices pour l'utilisation du serveur en ce qui concerne le stockage et la récupération des données;
- La finalisation des lignes directrices pour le transport et la transmission par courriel des renseignements confidentiels;
- La signature par les employés, les bénévoles et les stagiaires de nouvelles ententes sur la sécurité informationnelle et sur la confidentialité;
- La mise à jour des procédures et lignes directrices en matière de sécurité informationnelle, y compris les exigences spécifiques en matière de transport et de transmission par courriel des renseignements confidentiels;
- La poursuite de l'évaluation des besoins matériels et logiciels.



Gestion des bâtiments, du terrain et des équipements

Entretien, réparations et rénovations

Les résultats d'une inspection des bâtiments ont été utilisés pour établir le plan de réparation et de rénovation pour les cinq prochaines années. Des plans sont établis pour la maintenance préventive et routinière des équipements, des systèmes relatifs aux bâtiments et au terrain. Le formulaire de demande de services auxiliaires a été réorganisé pour inclure l'entretien et les besoins d'entretien ménager. Du personnel supplémentaire était nécessaire au cours des événements de maladie transmissible pour gérer le nettoyage et la désinfection.

La Maison Elizabeth a poursuivi les travaux d'amélioration des espaces d'habitation des clientes en 2013-2014.

- Le ventilateur de la hotte de la cuisinière a été réparé.
- Les coûts de chauffage et d'électricité ont été analysés et un processus de consultation d'experts concernant le remplacement du système de chauffage par un système plus efficace et plus économique a été entrepris.
- Les escaliers de secours ont été nettoyés par sablage et ressoudés.
- Les mesures concernant la sécurité des enfants ont été évaluées et on a poursuivi la mise en place de dispositifs de sécurité tels que des protège doigts sur les portes.
- La peinture a été faite dans plusieurs chambres à coucher, la cuisine de bébé et la deuxième logement semi-supervisé/transitionnelle.
- Les problèmes de fuite d'eau et de plomberie ont été résolus et les dommages causés par l'eau ont été réparés.
- Le lave-vaisselle a été réparé plusieurs fois et son remplacement a été planifié.
- Des ventilateurs d'aéragé ont été installés dans les salles de bains.

Objectifs pour 2014-2015 :

- 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.

Les équipements technologiques suivants ont été achetés :

- 3 ordinateurs de bureau
- Un disque dur et de nouvelles bandes de sauvegarde
- 2 imprimantes

Les équipements suivants ont aussi été achetés :

- Photocopieuse
- Matelas, sommiers et linges de lit;
- Jouets et équipement pour la stimulation des enfants;
- Barrières de sécurité;
- Chaises hautes et parcs pour bébés;
- Petits électroménagers
- Climatiseurs

Les objectifs pour l'année 2014-2015 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

RAPPORT DE LA DIRECTION


Les états financiers de la Maison Elizabeth ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement et au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction de la Maison Elizabeth reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la firme Richter dûment mandatée pour se faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La firme Richter peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.


Linda Schachtler
Directrice générale


Joanna Giammaria
Coordinatrice des services administratifs et auxiliaires

La Maison Elizabeth continue à monter aux défis de faire rétrécir des budgets tout en essayant de répondre aux exigences croissantes de performance et la technologie. Nous continuons à faire plus avec moins!

Bourses

Il est important de noter que la Maison Elizabeth a reçu une contribution de 40,522 \$ 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 50,599 \$.

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 1,520 \$ 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 budget équilibré et a réussi à maintenir le niveau de service à la clientèle grâce à des subventions de la Fondation Maison Elizabeth totalisant 40,522 \$.

Suivi sur les recommandations d'audits antérieurs

Des améliorations et corrections ont été faites en 2013-2014 suite aux recommandations issues des auditeurs l'année d'avant.

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. La Direction a davantage limité l'accès au serveur afin de réduire le risque de vol et de sabotage au système de comptabilité.

La Directrice générale a rencontré l'équipe de comptabilité sur une base régulière. Le trésorier et la CAAS se sont rencontrés périodiquement afin de réviser les procédures, les rapports financiers, les comptes créditeurs, les relevés de banque et les chèques émis.

Le département des Ressources humaines a commencé la mise à jour des dossiers du personnel afin qu'ils contiennent des informations de base liées à l'emploi tel que les salaires courants de chaque employé. Les conditions d'emploi sont maintenant signées à la fois par l'employé et par les Ressources humaines, attestant ainsi de l'approbation desdites conditions.

Objectifs pour 2014-2015

- Effectuer une deuxième révision du plan comptable basé sur la rétroaction du Conseil d'administration à propos de ce qu'il désire en termes de fréquence, de détails et de format pour les rapports financiers;
- 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;
- Élaborer un processus pour vérifier et mettre à jour annuellement les informations sur les paies;
- Recueillir la rétroaction du Conseil d'administration afin d'améliorer les processus de projection budgétaires;
- Continuer de faire des ajustements aux pratiques comptables afin d'accommoder les nouvelles exigences en matière d'harmonisation.



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 2014, 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 2014. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur les états financiers dans notre rapport daté du 13 juin 2014 (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 3

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 2014 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux principes comptables décrits dans le résumé des principales conventions comptables présentés dans la Note 3. 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 2014.

L'inexactitude dans les états financiers vérifiés est décrite dans notre opinion avec réserve sur les états financiers figurant dans notre rapport daté du 13 juin 2014. 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 2014 et des résultats de ces activités durant l'exercice financier clos à cette date conformément aux normes comptables du secteur public canadien.

CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n°.A125137
Montréal, Québec

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 2014

Actifs financiers	Fonds d'exploitation	
	2014	2013
	\$	\$
Encaisse	75,639	82,096
Dépôts à terme	187,441	186,694
Montant dû en provenance d'autres fonds	9,959	9,959
Montant dû en provenance la Fondation Maison Elizabeth	0	0
Comptes à recevoir	24,764	39,873
Montant dû en provenance de l'Agence de la santé et des services sociaux	150,583	152,051
	448,386	470,673
Passif		
Comptes à payer	339,504	364,028
Revenus différés		
Agence de la santé et des services sociaux	7,427	6,686
Autres	15,286	13,416
	362,227	384,130
Actifs financiers nets	86,159	86,543
Terrains et équipement	0	0
Charges payées d'avance	1,127	743
Surplus accumulé	87,286	87,286
Surplus accumulé		
Activités principales (non-libéré)	56,288	56,288
Autres activités (libéré)	30,998	30,998
	87,286	87,286

Maison Elizabeth House

Résumé des revenus et de dépenses

Pour l'exercice financier clos le 31 mars 2014

Revenus	Fonds d'exploitation	
	2014	2013
	\$	\$
Agence de la santé et des services sociaux	1,394,316	1,366,352
Contributions de la Fondation Maison Elizabeth	40,522	51,750
Autres revenus	2,730	20,626
	1,437,568	1,438,728
Dépenses		
Services résidentiels	608,352	620,074
Dépenses administratifs	350,749	361,332
Services externes – Centre de jour	203,491	198,812
Services externes – Assistance aux familles	96,973	80,189
Entretien et réparations	51,640	53,241
Services alimentaires	25,479	18,197
Entretien ménager	18,646	16,540
Fonctionnement des installations	38,940	34,956
Systèmes informatiques	30,232	25,645
Autres	13,066	44,782
	1,437,568	1,453,768
Activités complémentaires		
Revenus	5,710	5,657
Salaires et avantages sociaux des employés	(5,710)	(5,657)
Excédent (ou déficit) pour les activités complémentaires	0	0
Excédent (ou déficit) des revenus sur les dépenses	0	(15,040)

Code of Ethics

The Elizabeth House Code of Ethics and Professional Conduct guided staff, board, volunteers, consultants and stagiaires as they fulfilled their respective roles and responsibilities over the course of the year. They incorporated the Code of Ethics and ethical considerations into the decisions that they made, in the way they intervened with clients and their families, in the way they interacted with each other as colleagues and co-workers, and in the way they carried out professional acts. They constantly strived to create an atmosphere of understanding and caring within Elizabeth House.

There were no ethical issues affecting the organization that arose over the course of the year.

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.





**Rapport Annuel
Maison Elizabeth
2013-2014**