



Maison Elizabeth House

Rapport Annuel

2015-2016



SECTION 1: Message de la Présidente et de la Directrice générale	4
SECTION 2: Déclaration de fiabilité des données continues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés.....	5
SECTION 3 : Présentation de la Maison Elizabeth	6
À Propos de la Maison Elizabeth	6
Vision, mission et valeurs	6
Nos clients.....	7
Structure Organisationnel Maison Elizabeth 2015-2016.....	8
Conseil d'administration 2015-2016.....	9
Comités du Conseil d'administration	9
Points saillants	12
SECTION 4 : Services cliniques, activités et statistiques	18
Introduction.....	18
Développement de programme.....	18
Commun à tous les programmes de la Maison Elizabeth	19
Activités du programme éducatif	21
Services résidentiels	22
Programmes mère-enfant et prénatal.....	22
Statistiques d'accueil pour les programmes de services résidentiels.....	25
Orientations vers le programme résidentiel	25
Services Alimentaires.....	26
Services externes.....	26
Programmes de logements semi-supervisés et de transition.....	26
Programmes d'éducation et pouponnière	27
Programmes d'assistance aux familles	28
SECTION 5 Gestion des risques et amélioration de la qualité des services	31
Agrément	31
La prestation sécuritaire des soins et services.....	31
Rapports d'incidents, d'accidents et d'événements et Recommandations (RIAE).....	32
Comparaison avec les exercices financiers antérieurs	32
Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers.....	33
Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CSSC).....	34
SECTION 6 Partenariats, collaborations et liens communautaires	35
Partenariats.....	35
Relations Collaboratives	35
Participation à des tables de consultation et à des tables de concertation à Montréal	37

SECTION 7	Gestion des ressources humaines.....	38
	Niveaux de dotation en ressources humaines	38
	Formation et perfectionnement	39
	Programme de bien-être des employés	39
	Programme d'aide aux employés.....	40
	Processus de plaintes des employés	40
	Stages étudiants.....	40
	Bénévoles.....	40
SECTION 8	Ressources Financières	41
	Rapport de la direction.....	41
	Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés.....	42
	État résumé de la situation financière	43
	Résumé des revenus et de dépenses	44
	Équilibre Budgétaire.....	45
	Bill 100: Loi sur l'équilibre budgétaire.....	45
Annexe 1	Code of Ethics	45
	Introduction.....	45
	Organizational Commitments.....	46
	Ethical Standards	46
	Respect for others.....	46
	Professionalism and Objectivity.....	47
	Conflict of Interest	47
	Confidentiality and Privacy	47
	Parental Responsibility and the Importance of Family.....	47
	Client Needs and Development	47
	Application of the Code of Ethics.....	48
	Avoiding Conflicts of Interest	48
	Reporting Conflicts of Interest	48
	Investigating Conflicts of Interest	48
	Disciplinary procedures.....	49
	Integration of the Code of Ethics.....	49

SECTION 1: Message de la Présidente et de la Directrice générale

Cette dernière année a été marquée par des changements au secteur de la santé et des services sociaux entraînant une réorganisation globale des services et une réorientation des professionnels. La Maison Elizabeth a œuvré à rétablir le contact avec les partenaires, les programmes et avec les professionnels touchés par la loi 10. L'équipe clinique a travaillé de manière acharnée de sorte à assurer la continuité des services pour notre clientèle pendant que le réseau environnant se rétablissait.

Il y a eu moins d'orientations vers tous les programmes et notre clientèle a été moins populeuse que dans le passé. Nous espérons que ceci sera résolu lorsque le réseau se stabilisera dans son nouveau fonctionnement. Les autres impacts sur la Maison Elizabeth restent à déterminer. Sur une note positive, la clientèle réduite du programme résidentiel nous a permis d'offrir d'autres formations et des interventions auprès des jeunes mères sur une base plus personnalisée.

La Maison Elizabeth a adopté une philosophie d'alliance et a adhéré à l'initiative AIDES (Action Intersectorielle pour le Développement des Enfants et leur Sécurité). La Directrice du programme clinique a été invitée à rejoindre l'équipe de formation/multiplication ayant commencé à former des professionnels dans la région de Montréal quant à l'approche et à l'utilisation des outils d'évaluation. Nous sommes fiers d'intervenir depuis la base et croyons que de partager cette approche et cette vision avec nos partenaires et collaborateurs aura un effet positif sur notre clientèle et leurs enfants.

Une emphase importante a été mise cette année sur les dossiers portant sur les risques et sur la qualité. Les pratiques en matière de sécurité des enfants ont été revues et étendues, des groupes de discussion ont été tenues pour examiner plus à fond la satisfaction de la clientèle dans des secteurs qui exigeaient plus de clarification relativement au sondage sur la satisfaction et les pratiques de gouvernance ont été renforcées grâce aux discussions et par la mise en œuvre d'un Comité de développement du conseil d'administration afin de se pencher sur le recrutement, sur la formation et sur le développement. De plus, les questions de gouvernance et la révision des politiques et procédures en matière de gestion des risques ont été priorisées. Les relations entre la Maison Elizabeth et sa Fondation ont été renforcées et tous les membres du Conseil d'administration ont participé de manière plus active à la levée de fonds afin de répondre aux besoins de la clientèle.

Nous continuons de travailler de près avec la Fondation Maison Elizabeth pour renforcer la collaboration en vue de l'atteinte de notre objectif commun : la levée de fonds pour permettre à la Maison Elizabeth de fournir des services éducatifs et thérapeutiques complets pour les jeunes mères et les familles en difficulté.

Tout ceci a été accompli grâce au dévouement, à la compétence et à la créativité de notre équipe de direction et de notre personnel. Notre succès a également été rendu possible grâce au soutien de nos bénévoles et de notre Conseil d'administration. Les bénéficiaires de ces contributions essentielles et précieuses sont, bien sûr, les jeunes et vulnérables mères et enfants qui constituent notre raison d'être.

Cerise Morris

Cerise Morris
Présidente, Conseil d'administration

Linda Schachtler

Linda Schachtler
Directrice générale, Maison Elizabeth

SECTION 2: Déclaration de fiabilité des données continues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés

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

Les résultats et les données du rapport d'activités de l'exercice 2015-2016 de la Maison Elizabeth décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement et les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars, 2016.

Linda Schachtler

Linda Schachtler
Directrice générale

SECTION 3 : Présentation de la Maison Elizabeth

À Propos de la Maison Elizabeth

La Maison Elizabeth est un centre de réadaptation qui offre un continuum d'interventions et de services de soutien aux familles qui ont des enfants âgés de 0 à 5 ans. La Maison Elizabeth travaille essentiellement auprès de jeunes mères ou de jeunes filles enceintes qui éprouvent des difficultés importantes à s'adapter à leur grossesse ou à leur nouveau rôle de parent. La Maison offre une approche à la fois éducative et thérapeutique en fonction des besoins et en travaillant sur les aptitudes de l'individu.

Elle offre des services aux mères et aux familles grâce à des programmes offerts en résidence et à l'extérieur. Les interventions portent sur l'acquisition d'habiletés parentales et la préparation à une vie indépendante. Elle cherche également à optimiser le développement de l'enfant et à faciliter l'élaboration d'un plan permanent ou à long terme pour chaque enfant.

La Maison Elizabeth dessert la communauté anglophone de la province du Québec, avec la majorité des services offerts dans la région de Montréal. Elle est subventionnée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cependant, elle dépend des dons du secteur privé pour soutenir les programmes et les activités.

Vision, mission et valeurs

La **vision** de la Maison Elizabeth est un monde où les enfants vivent en toute sécurité, entourée d'amour, un monde où les parents sont encouragés et responsabilisés de façon à ce qu'ils aient tous la possibilité d'exploiter pleinement leur potentiel.

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

La Maison Elizabeth s'engage à respecter les **valeurs** suivantes :

Intégrité

- Faire respecter chacun
- Encourager la diversité
- Communiquer efficacement
- S'engager dans l'imputabilité et la transparence
- Avoir une éthique rigoureuse

Excellence

- Offrir des services et des soins professionnels avec compréhension et sollicitude
- Viser la qualité des services et de la gestion de risques
- Gérer efficacement le processus administratif et la prise de décision
- Promouvoir le travail d'équipe et le leadership
- Favoriser un milieu d'apprentissage, d'éducation et de formation continue

Innovation

- Répondre à l'évolution des besoins des jeunes familles et des changements sociétaux
- Développer et favoriser des pratiques exemplaires
- Créer et évaluer les nouvelles connaissances
- Être réceptif aux changements

Collaboration et partenariat

- Travailler avec les jeunes parents et leurs familles tout au long du processus de réadaptation
- Assurer la continuité dans les soins et les services
- Faire preuve de reconnaissance envers le personnel et les bénévoles
- Acquérir et mettre à profit les connaissances et des habiletés
- Travailler dans un esprit de collaboration et de partenariat avec tous.

Nos clients

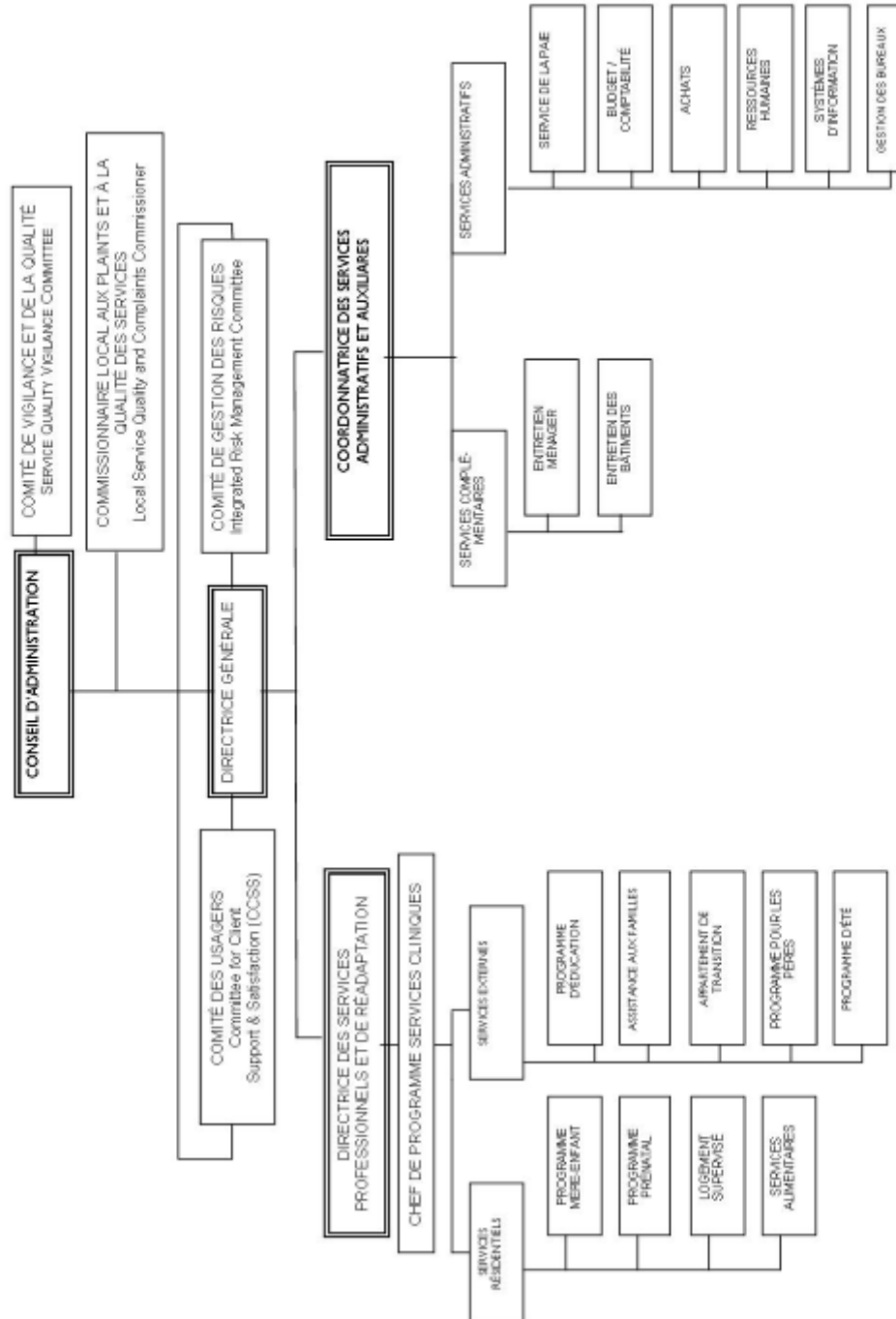
La Maison Elizabeth dessert une clientèle présentant des besoins complexes et multiples. C'est en raison de leur jeune âge et de leur manque d'expérience que certains nécessitent les services de la Maison Elizabeth pour les aider à faire la transition vers la vie parentale. Pour d'autres, la transition vers le rôle de parent est difficile en raison de facteurs tels qu'une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale. Une instabilité relativement au logement, des problèmes financiers, des réseaux de soutien inadéquats, l'abus ou l'exploitation comptent parmi les autres facteurs de vulnérabilité dont plusieurs bénéficiaires font l'expérience. L'expérience de l'immigration peut également aboutir sur un isolement social et une adaptation insuffisante au rôle de parent.

Certains de nos clients ont des antécédents auprès de la Protection de la jeunesse ou ont été placés en famille d'accueil ou en maison de groupe. Ces clients peuvent continuer à recevoir des services de la Protection de la jeunesse à titre de parents, et sont susceptibles d'avoir fait l'expérience durant leur enfance ou leur vie adulte de situations parmi les suivantes :

- Séparation des principales figures d'attachement et/ou ruptures à répétition de soin
- Manque ou absence de modèles masculins adéquats ou d'un père protecteur
- Désorganisation ou dysfonctionnement familial
- Soutien et aide inadéquate de la part de la famille
- Abus physique ou sexuel ainsi qu'à de l'abus émotionnel et psychologique
- Abus de substances
- Exposition à de la violence conjugale
- Problèmes émotionnels ou de santé mentale
- Comportement et pensée oppositionnelle
- Déménagements fréquents et manque de stabilité au sein de la collectivité
- Susceptibilité à l'exploitation



Structure Organisationnel Maison Elizabeth 2015-2016



Conseil d'administration 2015-2016

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

Le code d'éthique et le présent rapport annuel peuvent être trouvés sur le site de la Maison Elizabeth à www.maisonelizabethhouse.com

Aucun manquement au code d'éthique n'a eu lieu.

Comités du Conseil d'administration

Comité de développement du conseil d'administration (comité permanent en vertu des règlements)

Membres 2015-2016

Cristina Birks
Cerise Morris, Membre ex-officio
Howard Nadler
Linda Schachtler, Membre ex-officio
Donna Varrica
Maria Patsios, Fondation Maison Elizabeth

Le Comité de développement du conseil d'administration (renommé en février 2016) succède à la fois au Comité des nominations et au Comité sur la gouvernance. Le mandat principal du Comité de développement du conseil d'administration est de voir à l'efficacité du Conseil d'administration.

La raison d'être du Comité de développement du Conseil d'administration est de planifier les activités en vue du développement et de la formation du Conseil d'administration en ce qui a trait à la mission, aux services, à la gouvernance et aux exigences en matière d'agrément. Le Comité de développement détermine les besoins du Conseil d'administration, y compris en matière de planification de la relève. Il veille par ailleurs au recrutement, aux interviews et à la recommandation de membres potentiels pour le Conseil d'administration, et oriente les nouveaux membres quant à leurs tâches. Le Comité de développement se penche également sur le fonctionnement actuel du Conseil d'administration.

Comité exécutif (comité permanent en vertu des règlements)

Membres 2015-2016

Cerise Morris, Présidente, Membre ex-officio
Howard Nadler, Vice-président
Claude David, Trésorier
Sandra Sinclair, Secrétaire
Linda Schachtler, Directrice générale, Membre ex-officio

Le Comité exécutif s'est affairé à la gestion des affaires du Conseil d'administration et a dirigé le travail du Conseil d'administration.

Il a soutenu et a assisté la Directrice générale en offrant des directives et en formulant des stratégies relatives aux questions affectant l'organisme, p. ex. la syndicalisation, les ressources humaines, les affaires fiscales et juridiques. De plus, le Comité a effectué de la préparation d'arrière-plan pour présenter les sujets à discussion et la matière à décision lors des assemblées du Conseil d'administration en plus d'aborder, entre les réunions du Conseil d'administration, des questions sensibles et à haute priorité pour lesquelles des mesures devaient être prises dans des situations où il n'y avait pas de temps pour convoquer le Conseil d'administration pour une assemblée régulière.

Le Comité exécutif a fait rapport de ses réunions et de ses décisions lors de chaque réunion du Conseil d'administration.

Comité sur les finances et les vérifications (comité permanent en vertu des règlements)

Membres 2015-2016

Cerise Morris, Présidente, Membre ex-officio
Claude David, Trésorier
Howard Nadler, Vice-président
Linda Schachtler, Directrice générale, Membre ex-officio

Le Comité sur les finances a tenu une assemblée formelle pour réviser les états financiers et l'AS-471, pour discuter des contrôles internes et pour recevoir les rapports du vérificateur. Durant l'année, le trésorier a révisé les processus et la documentation concernant les états de rapprochement bancaire, la liste de paie, les payables et les investissements et a recommandé l'approbation des informations financières présentées durant l'assemblée.

Les membres du Comité ont révisé les états financiers et les rapports durant les assemblées du Conseil d'administration tout au long de l'année. De plus, des projections budgétaires ont été approuvées de sorte à assurer qu'un plan était en place pour l'utilisation des ressources de l'organisme.

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

Membres 2015-2016

Michele Bourdages, Éducatrice clinique et représentante de la voix de la clientèle
Joanna Giammaria, Coordinatrice des services administratifs et auxiliaires
Cerise Morris, Conseil d'Administration

Lisa Pepin, Technicienne en administration
Lisa Sanschagrín, Directrice des services professionnels et de réadaptations, (jusqu'a février 2016)
Linda Schachtler, Directrice générale
Sandra Sinclair, Conseil d'Administration

Le Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité (IRMQIC) répond aux exigences de la loi et vise à faire le contrôle de la gestion des risques au sein de l'organisme.

Le mandat du Comité est de superviser la gestion des risques au sein de l'organisme par l'analyse des situations de risque et par le développement de politiques et de procédures visant la réduction des risques.

Le Comité s'est réuni 4 fois cette année et a tenu 3 réunions de sous-comité pour voir à l'avancement de diverses améliorations et de divers plans ayant trait à la gestion des risques.

L'organisme a maintenu une vigilance accrue en ce qui concerne l'importance de la santé et de la sécurité au sein de la culture organisationnelle.

Le IRMQIC a révisé et approuvé les rapports trimestriels sur les incidents, accidents et événements et les recommandations qui ont été faites, en assurant qu'un suivi soit effectué. Des rapports sur les activités liées à la gestion des risques et à l'amélioration de la qualité sont présentés au Conseil d'administration. (voir Rapports d'incidents, d'accidents et d'événements 2015-16 (RIAE), pages 32)

L'horaire de formation du personnel a établi les priorités en matière de formation de sorte à répondre aux besoins sur le plan du développement professionnel, des normes d'agrément, des lois sur la santé et la sécurité au travail et des lois en vertu du Ministère de la santé et des services sociaux.

Les inspections annuelles de l'alarme-incendie et des détecteurs de fumée à la résidence ont été effectuées. Des exercices d'incendie, y compris avec la participation du personnel et de la clientèle, ont été tenus régulièrement afin de mesurer les connaissances et la conformité, tandis que des séances de débriefing ont été tenues lors de réunions d'équipe et de groupe (clientèle) afin de renforcer et d'évaluer les procédures.

Un inventaire de tous les équipements pour enfant, qu'ils soient en stockage ou en circulation, a été renouvelé et on a traité de la sécurité des fenêtres. (voir points saillants, page 12-17)

Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS) (requis par la loi)

Membres 2015-2016

Cerise Morris, Conseil d'Administration
Céline Roy, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)
Linda Schachtler, Directrice générale
Sandra Sinclair, Conseil d'Administration

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.

Le CVQS s'est réuni cinq fois cette année.

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.

Il a reçu et révisé les évaluations sur la satisfaction de la clientèle et a tenu un groupe de discussion composé de clientes actuelles pour élaborer les points requérant davantage d'information afin d'évaluer et de recommander des modifications aux procédures, aux politiques et aux pratiques affectant la clientèle.

Autres Comités du Conseil d'administration

Comité des bâtiments

Comité sur le programme clinique / Comité d'évaluation des programmes et services

Comité sur les fonds pour l'éducation

Comité mixte permanent (Commission scolaire English-Montréal et Maison Elizabeth)

Comité sur les relations de travail

Comité des relations publiques et des communications

Comité de planification stratégique

Points saillants

Philosophie d'alliance et initiative AIDES (Action Intersectorielle pour le Développement des Enfants et leur Sécurité)

La Maison Elizabeth a adopté la philosophie d'alliance selon laquelle, afin d'assurer les meilleures conditions de développement possible, tous ceux qui sont préoccupés par le bien-être des enfants doivent travailler et agir de concert. Le programme d'alliance a été conçu pour mettre en place les meilleures conditions possibles pour le développement et l'épanouissement des enfants.

La Chef de programmes — services cliniques, avec une équipe de professionnels provenant d'autres organismes, a reçu une formation à titre de multiplicatrice/formatrice en vue de la promotion de la philosophie d'alliance et pour former des professionnels de la région montréalaise dans l'utilisation de l'approche et des outils afférents : AIDES. Ces outils et évaluations pratiques ont été spécialement conçus comme un modèle pour l'analyse des besoins des enfants en matière de développement et utilisant une approche participative.

Les outils et les évaluations AIDES ont plusieurs objectifs et résultats anticipés. Ils sont employés pour organiser les observations et l'information provenant de la clientèle à l'aide d'un cadre d'analyse eco-systémique tenant compte des besoins de l'enfant, de la réponse des parents et des facteurs familiaux et environnementaux. Ils permettent aux partenaires de divers organismes et établissements de partager une vision commune et d'obtenir une meilleure compréhension des besoins de l'enfant ou du nourrisson ainsi que des divers facteurs qui influencent les réponses à ces besoins. Ils font également la promotion du partage d'information et de l'emploi d'un langage commun dans le travail avec notre clientèle.

La Maison Elizabeth est en voie de former ses employés cliniques par rapport à l'approche AIDES, de les familiariser avec les outils pratiques et les évaluations ainsi que d'en faire l'essai pilote auprès de la clientèle. Les résultats provenant des évaluations seront utilisés pour informer et développer des plans d'intervention (PI) et des plans de service personnalisé (PSP) avec la clientèle et avec d'autres fournisseurs de services.

Stabilité financière (objectif stratégique)

La Maison Elizabeth a terminé l'année avec un léger surplus de 9,787\$

Les fonctions comptables et les descriptions d'emploi ont été révisées et réécrites pour mieux partager les responsabilités et pour permettre un meilleur usage des ressources. Des révisions et des améliorations ont été apportées au plan de comptes, aux rapports internes de suivi et d'analyse, aux états de rapprochement bancaire et aux tableaux complémentaires afin d'assurer le contrôle des activités.

Les descriptions des tâches administratives ont été révisées pour assurer que les opérations essentielles peuvent être soutenues grâce au financement gouvernemental récurrent.

Partenariat pour le développement de services et de programmes pour les pères (objectif stratégique)

Le personnel de la Maison Elizabeth a assisté à la 10^e Su-Père conférence, une conférence annuelle organisée par le Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP) pour promouvoir l'importance des pères dans la vie des enfants et pour sensibiliser les travailleurs/professionnels du réseau sur la manière de travailler avec les pères ou avec les personnes assumant un rôle paternel (ex. beau-père, grand-père).

Le financement de cette activité par la Table de concertation 0-5 ans Cavendish constitue la première étape pour tenter de susciter l'intérêt des membres pour l'amélioration de leur compétence à travailler avec les pères et pour explorer la possibilité de créer un projet conjoint afin de mieux répondre aux besoins des pères de la région de NDG-Cavendish.

Plusieurs membres du personnel de la Maison Elizabeth ont participé par l'intermédiaire de la Division de pédopsychiatrie de l'Université McGill à une formation d'un jour intitulée « Le rôle du père dans le renforcement de la résilience chez l'enfant ».

Le rôle des pères à la Maison Elizabeth

La Maison Elizabeth poursuit ses efforts pour promouvoir le rôle des pères lorsque possible.

Dans le programme résidentiel cette année, il y avait un total de 7 pères qui étaient déclarés sur les certificats de naissance des enfants. Parmi ces pères, 4 voyaient leurs contacts avec leur enfant limités ou supervisés en raison de l'implication du Département de la protection de la jeunesse : abstinence dans la consommation de drogues, problèmes de santé mentale, incarcération, etc. Malgré la limitation ou la supervision des contacts, 3 des 4 pères maintenaient un contact régulier avec leur enfant. Ainsi, 6 des 7 pères maintenaient une présence active dans la vie de leur enfant, avec un des pères assumant le rôle de

pourvoyeur principal de soins et un autre ayant des arrangements pour assumer la garde de nuit de son enfant.

Grâce à des heures de visite flexibles et au temps de visite en tête-à-tête avec les enfants, la Maison Elizabeth a fourni aux pères un accès et des occasions pour renforcer leurs liens avec leur enfant.

Par ailleurs, 2 des 7 pères participaient également au programme d'assistance aux familles.

Systeme d'étapes

Les intervenants de la Maison Elizabeth reconnaissent le fait que les clients ont différentes forces et se trouvent à différentes étapes de leur cheminement et requièrent donc différents types d'intervention, de supervision et de reconnaissance quant à leur progrès. Nous avons entamé la mise sur pied d'un système de reconnaissance qui introduit des privilèges accrus et qui confère plus d'autonomie aux clientes tandis qu'elles progressent avec leurs plans d'intervention et qu'elles satisfont aux exigences des programmes et à celles concernant la vie de groupe. Le personnel est en cours de réorganisation des objectifs de programme et d'identification des mesures du succès. Ce travail a été accompli avec le soutien et les conseils de Jean-Frédéric Lemay (JFL Consultants) par l'intermédiaire de la Table de concertation 0-5 ans Cavendish. Les membres du personnel sont enthousiastes d'enrichir leur approche de l'intervention et du soutien de la clientèle en y intégrant cette nouvelle dimension.

Résultats des traitements (objectif stratégique)

La Maison Elizabeth a mis l'emphase sur le développement continu d'indicateurs sur les résultats des traitements pour assurer le suivi du progrès des clientes, pour évaluer l'efficacité des interventions et des programmes, et pour explorer leur utilisation potentielle dans le cadre de recherches portant sur la population formant la clientèle.

Une des initiatives de la Table de concertation 0-5 ans Cavendish est de guider et de soutenir les organismes afin qu'ils puissent commencer à envisager les résultats en fonction des évaluations et des données probantes. Chaque organisme a participé à deux séances avec un spécialiste des évaluations, la première ayant été tenue en décembre 2015.

Le personnel se concentre sur l'identification des habiletés générales que nous souhaiterions voir chaque résidente acquérir. À ce jour, nous avons articulé les habiletés générales au regard desquelles les clients (parents) seront évalués ainsi que les besoins développementaux et physiques des mères et des enfants d'âge divers.

Soutien à la santé mentale pour les clientes (objectif stratégique)

La Directrice des services professionnels et des services de réadaptation a sollicité des relations collaboratives avec des individus et des organismes pour aider la Maison Elizabeth dans ses interventions ainsi que pour trouver des ressources thérapeutiques pour les clientes présentant des troubles de santé mentale ou des difficultés émotives.

Les clientes peuvent maintenant facilement accéder à des services thérapeutiques de l'Institut Argyle en bénéficiant d'un ajustement des frais selon leur capacité de payer. La Maison Elizabeth a alloué des fonds pour rembourser intégralement les thérapies individuelles pour les clientes.

Une étudiante à la maîtrise du Département de thérapies par les arts de la Faculté des beaux-arts de l'Université Concordia a complété un stage à la Maison Elizabeth cette année. Cette étudiante a offert de la thérapie par le théâtre à certains bénéficiaires des programmes résidentiel et d'assistance aux familles. Une résidente a bénéficié d'une dyade parent-enfant qui a permis un renforcement des liens d'attachement. Ce travail a été réalisé sous la supervision d'une enseignante universitaire.

Les clientes nécessitant des services psychiatriques sont orientées vers des centres hospitaliers tels que l'Institut Douglas, par l'intermédiaire des CIUSSS ou de leur médecin. Le processus d'orientation peut être coûteux en temps. Néanmoins, la Maison Elizabeth a été en mesure d'obtenir l'accès à de la thérapie psychiatrique et à un travail spécialisé de groupe pour les clientes dans le besoin, en particulier par l'intermédiaire de l'Institut Douglas.

Pour les situations de crise, par exemple en cas d'expression de pensées suicidaires, le personnel de la Maison Elizabeth a sollicité des services de consultation auprès du Centre de crise Tracom situé à Notre-Dame-de-Grâce.

Nous envisageons de cibler les fondations et les organismes prêts à financer les initiatives en santé mentale et nous pourrions faire des propositions pour des dons visant à couvrir divers types de thérapies pour les clientes répondant à des critères préétablis. Nous espérons que ceci sera en place pour le prochain exercice financier.

Les clientes résidentielles ont également rempli un questionnaire confidentiel administré par les chercheurs du Centre de recherche de l'Hôpital Douglas CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. L'objectif de la recherche était d'améliorer les connaissances sur les identités des personnes qui luttent pour trouver des logements permanents, y compris les personnes résidant dans des milieux de transition tels que la Maison Elizabeth. La participation des clientes était optionnelle.

Partenariats

La Commission scolaire English-Montréal et la Maison Elizabeth ont tenu des discussions et ont confirmé le besoin et le désir de continuer leur partenariat de longue date. La faible population et les changements démographiques, en plus des questions de financement et de dotation en personnel, ont suscité une accélération dans la recherche de modèles alternatifs pour fournir une éducation secondaire aux adolescentes enceintes ou aux jeunes mères âgées de plus de 18 ans qui ne sont pas admissibles à la scolarisation du secteur jeunesse mais qui requièrent ou qui pourraient bénéficier des services offerts par l'intermédiaire du programme éducatif conjoint. Nous travaillons de concert pour trouver un modèle pouvant être adapté aux besoins et à la réalité de notre clientèle sans encourir de coûts additionnels.

La Maison Elizabeth participe également à des tables et à des initiatives communautaires pour le soutien et le développement de ressources dans la communauté afin d'assurer que la clientèle ait accès aux ressources communautaires et au soutien qui pourraient prévenir le besoin de plus amples services de la Maison Elizabeth et/ou du Département de la protection de la jeunesse. Nous avons participé à la Table de concertation 0-5 ans Cavendish où des stratégies ont été identifiées pour travailler avec des familles isolées, y compris avec les pères.

Le contrat pour les services de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services avec le nouveau CUISSS – Centre-de-l'Île-de-Montréal a été renouvelé.

Le nouveau CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal a organisé un événement pour permettre aux partenaires de se familiariser les uns avec les autres. Les organismes ont exposé leur matériel et une activité interactive a donné à tous l'occasion de se rencontrer et d'en apprendre davantage sur le travail réalisé au sein de la communauté. La Directrice du programme clinique et trois membres du personnel clinique ont assisté à l'événement. Tous disposent d'une meilleure compréhension des ressources dans la région pour les jeunes familles et des contacts importants ont été établis à des fins d'orientation.

Évaluations de la satisfaction de la clientèle et groupes de discussion

Les résultats des dernières années provenant des évaluations sur la satisfaction de la clientèle ont été analysés et des questions ont été développées pour recueillir plus de renseignements sur des éléments qui nécessitaient du suivi ou qui requéraient des informations plus approfondies pour permettre de comprendre les problématiques de la clientèle. Avec de la rétroaction provenant de l'équipe clinique, les éléments à problème ont été identifiés et regroupés en thèmes qui ont été explorés dans des groupes de discussion. Un ensemble de questions a été développé pour chaque thématique dans le but de stimuler la conversation et d'encourager la rétroaction afin de permettre de comprendre et de répondre aux besoins de la clientèle. Les résultats feront l'objet d'une synthèse et seront utilisés pour guider les améliorations.

Mesures proactives pour prévenir les risques et favoriser la sécurité

Des exercices d'incendie ont été effectués au cours de l'année. L'efficacité des procédures et l'adhérence du personnel et de la clientèle ont été évaluées. Des séances de débriefage ont eu lieu suite aux exercices d'évacuation, séances auxquelles le personnel et la clientèle ont participé.

L'inspection annuelle de l'alarme-incendie et les détecteurs de fumée à la résidence a été effectuée et a confirmé la conformité de tous les équipements aux exigences. Toutefois, à titre de mesure préventive suite à trois fausses alertes au mois d'août, la Maison Elizabeth a choisi de remplacer les plus vieux détecteurs de fumée (39) ainsi que les piles des lumières d'urgence de la résidence.

Une liste d'inventaire de tous les équipements pour enfant, tant en stockage qu'en circulation, a été ajoutée à l'inventaire existant des équipements de la Maison Elizabeth. Des politiques claires pour l'inspection et la vérification des dates d'expiration et des rappels sur les équipements déjà en circulation sont en cours d'élaboration. Des progrès ont été faits par rapport à la gestion des items ayant nouvellement fait l'objet d'un don, les responsabilités étant partagées entre le personnel clinique, d'entretien et auxiliaire afin d'assurer la sécurité.

Une évaluation proactive des risques a été réalisée pour vérifier la sécurité des fenêtres. Il en découla l'installation de dispositifs de sécurité sur toutes les fenêtres accessibles aux enfants.

Un nouveau système téléphonique ayant la fonctionnalité supplémentaire de permettre d'enregistrer les appels menaçants a été installé. Par ailleurs, ce système comprend un téléphone portable qui est utilisé par tous les membres du personnel, en particulier ceux qui sont seuls sur leur quart de travail.

L'addendum à la Politique sur la sécurité informationnelle a été ébauchée afin d'inclure des protocoles pour la transmission par courriel ou le partage de documents par le serveur afin

d'assurer que la transmission des renseignements sur la clientèle se fasse de manière sécuritaire. Cet addendum est en attente de rétroaction et d'approbation.

Révision des politiques et procédures

En guise de suivi aux recommandations d'Agrément Canada, l'équipe de direction a entrepris la révision complète des politiques et procédures de la Maison Elizabeth. Une nouvelle structure pour l'organisation de cette information a été développée. Un plan a été soumis au Conseil d'administration pour réviser les politiques et procédures par thème, à commencer par ceux liés à la gestion des risques et à la sécurité, ainsi que pour séparer les politiques des procédures, pour réduire le nombre de politiques et pour inclure des références aux sources d'information. Les politiques seront approuvées par le Conseil d'administration lors de ses assemblées une fois ces politiques finalisées.

Politiques et procédures sur les mesures de contrôle et sur la gestion des comportements dangereux chez la clientèle

Le Conseil d'administration a mis en effet les Politiques et procédures sur les mesures de contrôle et sur la gestion des comportements dangereux chez la clientèle. Le traitement et les interventions réalisées à la Maison Elizabeth n'incluent aucune mesure de contrôle. Néanmoins, il a été jugé essentiel pour les membres du personnel de reconnaître et de comprendre ce qui constitue une mesure de contrôle afin de : prévenir l'utilisation de mesures de contrôle; d'assurer que des stratégies alternatives soient employées pour gérer les comportements dangereux chez les clients, et; de protéger les droits de la clientèle.

Le personnel clinique de la Maison Elizabeth est préparé pour gérer les situations de crise grâce à leur formation et à leur expérience de travail. De plus, le personnel est formé en vue des interventions thérapeutiques de crise, ce qui signifie que le personnel détient les compétences requises pour désamorcer les situations tout en se protégeant lors de l'intervention. Les membres du personnel comptent sur leurs habiletés et sur l'assistance de la police pour les aider à gérer de manière efficace et sécuritaire les comportements dangereux et imprévisibles chez les clients. Les clients seront informés, avant de recevoir des services de la Maison Elizabeth, que la police pourrait être sollicitée pour assister durant la gestion de certaines crises.

Projet d'archive

La Maison Elizabeth a fait appel aux services d'une archiviste pour réviser les procédures d'archivage et de rétention des documents tant pour les dossiers cliniques qu'administratifs. Des plans préliminaires ont été développés pour réaménager les systèmes actuels d'information électronique et sur papier.

SECTION 4 : Services cliniques, activités et statistiques

La Maison Elizabeth a fourni des services spécialisés à 147 clients grâce à ses programmes résidentiels et externes.

Beaucoup de ces clients ont bénéficié des services par l'intermédiaire de deux programmes distincts ou plus, soit simultanément ou de façon séquentielle tandis qu'ils réalisaient leur parcours à travers le continuum de services, faisant ainsi passer les statistiques à 97 clients individuels.

Ce nombre inclut en outre les contacts de nature ponctuelle, y compris les consultations avec des professionnels et les brèves interventions visant à assister des anciens clients ou des clients potentiels (37 au total).

Cent cinquante-deux (152) clients ont été desservis en 2014-2015, soit une légère diminution.

Introduction

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

Développement de programme

Le développement de programme continu d'être une priorité pour les services de réadaptation à la Maison Elizabeth. L'enseignement standardisé est réalisé par l'intermédiaire d'ateliers et de modules éducatifs sur les sujets du rôle parental, de la stimulation des nourrissons, du développement des enfants et des habiletés de vie autonome. Cette année, l'équipe clinique a complété les modules éducatifs portant sur les soins prénataux.

Les modules éducatifs liés à la saine alimentation et à la nutrition ont été formalisés pour le programme résidentiel. De plus, la clientèle a reçu des messages cohérents de la part du personnel concernant la nutrition et les pratiques favorisant la santé des mères et des enfants. Davantage de sensibilisation par rapport à la nutrition est fournie à travers les activités de la vie quotidienne ayant trait à l'établissement des budgets, à la préparation des aliments et à la planification des repas. L'orientation ministérielle pour les services alimentaires continuera à être suivie à la résidence.

Les modules éducatifs prénataux ont été développés afin d'être employés dans tous les programmes. Les modules consistent en des activités mensuelles pour aider à la préparation en vue de la naissance de l'enfant.

Des outils fondés sur les données probantes, tels que le questionnaire «ASQ» et les programmes tels que «Terrific Toddlers» sont utilisés pour assurer que les services auront des résultats les plus efficaces comme démontrés par la pratique et la recherche.

Le personnel a participé à plusieurs retraites pour continuer le travail visant à identifier les buts et objectifs spécifiques et mesurables pour les services de réadaptation, y compris les objectifs d'apprentissage pour la clientèle et les critères par lesquels les mesurer.

Commun à tous les programmes de la Maison Elizabeth

Groupe de stimulation de l'enfant

Les clientes du programme résidentiel mère-enfant ont continué à participer à un groupe de stimulation de l'enfant se réunissant deux fois par semaine afin qu'elles puissent apprendre comment interagir et comment jouer avec leur enfant selon l'âge et le stade de développement de celui-ci. Les parents sont également encouragés à participer aux programmes de stimulation de l'enfant offerts par les CSSS et les organismes communautaires afin de maximiser le développement de leur enfant et d'apprendre comment accéder aux services communautaires et à les utiliser efficacement.

Deux de ces séances, tenues durant l'automne 2015 et animées par une orthophoniste de l'organisme *Au baluchon*, ont montré aux clients des activités spécifiques pour stimuler le développement linguistique de leur enfant. La même thérapeute a animé une séance éducative avec le personnel éducatif provenant des divers programmes de la Maison Elizabeth afin qu'ils puissent parfaire leurs connaissances en matière de développement linguistique et pour leur montrer comment assister les clients.

Le Questionnaire sur les étapes du développement (ASQ)

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

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

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

«Terrific Toddlers»

Le guide de ressources du programme « *Terrific Toddlers* », publié par les services de santé albertains (*Alberta Health Services*), est utilisé par la Maison Elizabeth pour enseigner les compétences parentales par l'intermédiaire du travail individuel et de groupe. Le guide inclut de nombreuses activités pour instruire les parents quant à la manière de communiquer efficacement avec leur enfant, l'importance du jeu, les défis normaux en matière de développement, les différents styles dans l'exercice du rôle de parent, et les techniques positives en vue de la discipline. Les activités aident les parents à mieux connaître l'enfant, tout en acquérant une meilleure connaissance de soi en découvrant la manière dont ils influencent le comportement et le développement de leur enfant.

Compétences et habilités de vie autonome

Les ateliers touchent à presque chaque aspect de ce qu'une jeune personne doit connaître afin de vivre de manière autonome tout en répondant aux besoins d'un enfant de bas âge. Certains des sujets couverts incluent l'aptitude à prendre les bonnes décisions, les activités bancaires, la gestion d'un budget, comment magasiner de manière judicieuse, comment trouver un logement et des services de garde adéquats, et comment rendre son logement sécuritaire pour les enfants. Les ateliers sont hautement interactifs grâce à des activités en équipe, des jeux de rôle, et la simulation de scénarios de vie réelle.

Planification du cheminement vers l'autonomie

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

Activités du programme résidentiel

Les résidentes et leurs enfants ont profité de sorties communautaires dans le cadre de la programmation régulière. Des visites à l'Aquadôme et au Biodôme ont eu lieu. En plus de constituer une activité plaisante pour les clientes, elle a aussi donné aux éducateurs/trices une occasion de voir comment les mères interagissaient avec leurs enfants au sein de la communauté.

Nous avons aussi reçu une étudiante en soins infirmière de l'Université du Québec en Outaouais qui a tenu 2 ateliers auprès des clientes résidentielles sur les premiers soins de base et sur les vaccins aux enfants.

Cette année, l'organisme a profité d'une nouvelle collaboration avec le programme de thérapie par les arts de l'Université Concordia – une étudiante à la maîtrise a complété un stage sur deux trimestres. Son travail consistait à tenir des séances de thérapie individuelle avec 3 clientes des programmes Résidentiel et d'Assistance aux familles, en plus d'une cliente bénéficiant d'une dyade d'attachement parent-enfant.

De surcroît, la clientèle de Maison Elizabeth a bénéficié de l'expertise de ressources externes qui ont offert des séances d'information, des ateliers et des cours.

Des infirmières du CSSS Cavendish ont tenu un atelier auprès des clientes de la résidence afin de les préparer aux conditions de chaleur extrême.

Une conférencière de Sida bénévoles Montréal a tenu un atelier à l'école secondaire et à la résidence sur le sécurisexe.

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a rencontré plusieurs clientes à l'école et à la résidence, pour donner une présentation sur les droits des clientes et sur les processus de plainte. Ceci est organisé chaque année afin que les clientes puissent rencontrer la personne qui traite les plaintes et pour leur offrir l'occasion de poser des questions.

Écrivains dans la communauté « Writers in the Community »

La résidence a continué à offrir des ateliers de création littéraire par l'entremise d'une entente avec la Fédération des écrivains du Québec. L'atelier a été reçu par les clientes avec un enthousiasme soutenu tandis qu'elles épanouissaient leurs habiletés et talents créatifs tout en profitant d'un exutoire leur permettant de composer avec certaines problématiques complexes auxquelles elles font face. Une performance de Mot parlée a été tenue en juin 2015 où les clients avaient l'occasion de présenter leur poésie. La poésie a été entrée dans un « zine » publié par la Fédération des écrivains du Québec.

Programme de jardinage et nutrition

Une fois de plus cette année, le programme résidentiel a été en mesure de faire participer les mères et leurs enfants dans la gestion d'un programme de jardinage. Nous avons bénéficié de l'assistance de 3 étudiantes du programme de sciences humaines appliquées de l'Université Concordia qui ont préparé un jardin dans la cour arrière de la résidence. Plus tard durant l'été, un programme en nutrition a enseigné aux clientes comment utiliser les légumes récoltés au jardin, en plus de ceux généreusement offerts par Action Communiterre.

Ateliers sur la sécurité de la clientèle

La Maison Elizabeth est dévouée à la sécurité de la clientèle et tient plusieurs ateliers chaque année pour sensibiliser celle-ci quant à cette question. En 2015-2016, les programmes suivants ont été offerts aux résidentes : sécurité des enfants et mesures afférentes de sécurisation des équipements, prévention des chutes, sécurité dans la cuisine, propreté et sécurité des équipements pour bébé.

Activités du programme éducatif

Les étudiantes du programme éducatif ont participé à de nombreuses activités éducatives et culturelles à l'école et par l'intermédiaire de sorties organisées : pièces de théâtre au Centre Segal, temple Sikh, ferme Santropol, Ma Bicyclette (location de vélos), Aquadôme avec bébé, L'Autre Montréal (tour historique de la ville), maison longue de Kahnawake, Partageons l'espoir (pour redonner), journée « carrières » à Pie IX, Glambition (options d'entrepreneuriat au Collège Dawson).

Les étudiantes ont continué de bénéficier de conférences et d'ateliers tels que : Femmes averties (violence conjugale), Maison Jean Lapointe (problèmes de jeu), Commissaire aux plaintes (droits et responsabilités), aide juridique, Ma Place au Soleil, Josée Corbeil (nutritionniste), Sida bénévoles Montréal (sécurisexe et dire « non »), CSEM (sécurité et réseaux sociaux; Réseau Enfants-Retour), Musée des Beaux-Arts de Montréal (formation en arts créditée), Cuisiner pour la santé, thérapie par le théâtre, Brian Smith (Monnaie-Money), les budgets, clinique d'impôts, «kickboxing», CSEM (alphabétisation durant la jeune enfance).

Des groupes psychosociaux ont été animés par les éducateurs/trices de la Maison Elizabeth sur une base hebdomadaire tout au long de l'année : anti-intimidation, éducation aux médias, habiletés de vie, éducation physique, le rôle parental, éducation prénatale et discussions, relations et sexualité.

Cours de cuisine «Vous êtes ce que vous mangez »

Le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a ajouté un cours de cuisine au curriculum académique de l'école secondaire, dans le cadre de l'enseignement du français comme langue seconde et de compétences pour un mode de vie sain. Le cours intitulé « Vous êtes ce que vous mangez » a été tenu durant toute l'année scolaire.

Services résidentiels

Programmes mère-enfant et prénatal

La résidence procure un environnement de vie sain, structuré et qui offre du soutien aux adolescentes ou aux jeunes femmes éprouvant d'importantes difficultés à s'occuper de leur enfant. Dans les situations impliquant la Protection de la jeunesse, les services fournissent aux filles et femmes enceintes une opportunité de démontrer qu'elles sont en mesure de stabiliser leur situation et de répondre adéquatement aux besoins de leur enfant. Cette occasion est souvent cruciale pour déterminer si un enfant peut rester à la charge de la mère ou encore y retourner (dans les situations où l'enfant est en famille d'accueil ou à la charge d'une autre personne).

Deux programmes sont offerts par l'intermédiaire des services résidentiels :

Le **Programme prénatal** aide les filles ou femmes enceintes à avoir des grossesses saines, tout en développant un plan en vue de l'arrivée de leur enfant. La plupart des clientes admises à la Maison Elizabeth ont pris la décision de garder leur bébé. D'autres peuvent nécessiter des conseils et du soutien afin de parvenir à une décision. La transition vers la maternité peut être difficile pour les nouvelles mères, particulièrement les adolescentes qui doivent conjuguer leurs propres besoins en matière de développement avec les exigences du rôle de parent à temps plein.

Le **Programme mère-enfant** aide les mères à développer ou à parfaire leurs compétences parentales et à se préparer en vue d'une intégration ou réintégration réussie au sein de la communauté. Les clientes qui bénéficient du Programme prénatal et qui doivent être réorientées vers le programme mère-enfant passent par une nouvelle démarche contractuelle.

Taux d'occupation			
	A	B	C
Taux d'occupation 2015-2016	35%	43%	40%
Taux d'occupation 2014-2015	41%	54%	41%
A = jours de présence tel que stipulé par les règlements gouvernementaux			
B = lorsque la cliente dort à la ME ou est absente tout en continuant d'être considérée admise –le lit n'est pas disponible pour une autre cliente			
C = l'occupation théorique est de 9x 366 par opposition à 18 x 366 (1332/3294 = 40.4%)			

Répartition des clients résidentiels par loi		
	LHSS	YPA
2015-2016	15	12
2014-2015	14	23
LHSS = Loi respectant santé et services sociaux « Act Respecting Health and Social Services »		
YPA = Loi sur la protection de la jeunesse « Youth Protection Act »		

Répartition des Clients résidentiels par âge							
Âge	0 à 12 mo	12 mo à 5 ans	15 ans à 17ans	18 ans à 20 ans	21ans à 25ans	26ans à 31 ans	Totale
2015-2016	9	4	7	1	4	2	27
2014-2015	11	8	7	7	2	2	37

Services résidentiels: durée de service	
2015-2016	98
2014-2015	181

Services résidentiels: durée de service pour les clientes(mères)						
Mois	0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18
2015-2016	4	3	3	1	0	0
2014-2015	2	4	4	1	1	2

Statistiques et tendances pour les Programmes de services résidentiels 2015-2016

- La forte demande pour les services résidentiels a continué durant 2015-2016.
- 14 mères et 13 enfants ont bénéficié de services dans le cadre des programmes résidentiels comparativement à 18 mères et 19 enfants l'an dernier.
- Il y a eu une diminution du nombre de clientes admises à la résidence, ce qui occasionne un taux d'occupation légèrement plus faible que celui de l'an dernier.
- La durée de service complété variait de 0-3 mois à 9-12 mois.
- La majorité des mères et futures mères (57%) étaient âgées de moins de 21 ans, dont la majorité (87.5%) entre l'âge de 15-17 ans ; tandis que le reste (42.8%) était entre l'âge de 21-30ans.
- 2 parmi les 7 mères adolescentes et futures mères (28.5%) étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 6 clientes résidentielles étaient enceintes lors de leur admission. 5 d'entre elles ont accouché pendant qu'elles résidaient à la Maison Elizabeth ; 1 d'entre elles a reçu son congé avant de donner naissance.
- Toutes les mères étaient des mères pour la première fois, à l'exception de 1.
- Il y avait 4 mères (28.5%) dont la langue maternelle était le français, comparativement à 0% l'an dernier et 13% en 2013-2014.

Clientes (mères / futures mères) participant à un autre programme de la Maison Elizabeth :

- 5 (parmi 14) clientes résidentielles recevaient des services d'autres programmes de la Maison Elizabeth durant le même exercice financier (35,7%).
- 5 clientes résidentielles participaient également au programme d'éducation durant le même exercice financier (35,7%).
- 2 clientes résidentielles ont été transférées au programme d'assistance aux familles après avoir quitté le programme résidentiel (14,2%).
- Nous avons 2 mères suivies en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).
- 9 des enfants étaient des nourrissons de moins de douze mois (69%) tandis que 4 étaient des bambins ou des enfants d'âge préscolaire (31%).
- 10 des enfants étaient suivies en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (77%).
- 7 des 13 enfants avaient le nom de leur père déclaré sur leurs certificats de naissance, comparativement à 14 sur 19 l'an dernier.
- Des 7 enfants avec le père légalement déclarées, 6 enfants avaient des contacts réguliers avec leurs pères, 1 enfants avaient le contact inconséquent en raison des circonstances liées aux pères.

Statistiques d'accueil pour les programmes de services résidentiels

En 2015-2016, il y a eu une réduction de 23,5% dans les orientations vers le programme résidentiel. Le nombre d'admissions a aussi été légèrement plus bas, avec 8 admissions comparativement à 11 en 2014-2015. Les clientes ont principalement été orientées vers la résidence par les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw ainsi que par les organismes communautaires et par les CLSC/CSSS. D'autres sources d'orientations ont inclus le Centre Jeunesse de Montréal et le Centre Jeunesse de la Montérégie.

Orientations vers le programme résidentiel

Les clientes du programme résidentiel référées par :	2015-2016	2014-2015
Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	7	11
Centre Jeunesse de la Montérégie	2	3
Centre Jeunesse de la Montérégie et les Services communautaires Kahnawake (cas partagée)	0	0
Centre Jeunesse de Montréal	1	1
Centre Jeunesse de l'Outaouais	0	1
Conseil Cri de la santé	0	1
De la communauté (hôpitaux, CLSCs ou cliniques communautaires)	4	1
Totaux	14	18

Statistiques d'orientation et tendances 2015-2016:

- 26 demandes pour des services résidentiels ont été faites cette dernière année, comparativement à 34 l'an dernier.
- La plupart (61,5%) provenaient de la région montréalaise. Les autres demandes provenaient de la Montérégie (23,1%) ou du Nord du Québec (11,5%) et une provenait de l'extérieur de la province.
- 61,5% de toutes les demandes provenaient d'organismes de protection de la jeunesse (Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, Centre Jeunesse de Montréal, Centre Jeunesse de la Montérégie et Protection de la jeunesse Mistissini). 19,2% provenaient d'un CLSC ou d'un CSSS et un autre 19,2% provenait d'organismes communautaires.
- Parmi les 26 demandes, 17 dossiers ont été retournés, 12 rencontres d'admission ont été tenues et 8 d'entre elles ont débouché sur des admissions (30,8%). 2 demandes (7,7%) ont été retirées ou ont mené au refus d'admission pour la cliente et 2 demandes ont été redirigées vers d'autres programmes de la Maison Elizabeth (assistance aux familles et programme de logement supervisé PATH).
- 6 des dossiers retournés concernaient des clientes autochtones. Une de ces mères a été admises.

Services Alimentaires

Services Alimentaires		
	2015-2016	2014-2015
Nombre de repas	9,946	11, 360
Coûts alimentaires	19,047\$	17, 628\$
Coûts pas repas	1.92\$	1.55\$

La Maison Elizabeth fournit de la nourriture aux clients de ses programmes résidentiels ; les clients participent à la planification des menus, aux courses à l'épicerie, à la préparation des repas et au nettoyage. On encourage les clients à préparer et à partager des recettes issues de leurs traditions culturelles.

Le préposé résidentiel et le personnel clinique enseignent également aux clients les principes d'une saine alimentation et les fondements essentiels en matière d'hygiène, de propreté et de manutention et d'entreposage des aliments. Les repas sont partagés dans la salle à manger commune, favorisant ainsi la communication et l'interaction positive et procurant ainsi du soutien, non seulement entre le personnel et les clients, mais également entre les clients. En plus de procurer de la structure et une routine, les repas partagés ont également un impact positif sur l'acquisition du langage par les enfants et sur leur socialisation.

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

Services externes

Programmes de logements semi-supervisés et de transition

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

Le **Programme «Path»** est destiné aux clientes qui quittent le programme résidentiel mais qui nécessitent toutefois des interventions quotidiennes et du soutien afin de consolider les gains ou le progrès qu'elles ont réalisé.

Le **Programme «Track»** est destiné au client de la Maison Elizabeth (père, mère ou couple) qui nécessite du soutien à la vie autonome de manière moins intrusive. Les clients doivent démontrer leur capacité à assurer à eux seuls la sécurité de leur(s) enfant(s). Ils doivent aussi avoir un revenu leur permettant d'assumer leurs frais de subsistance.

La durée du séjour aux logements «Path» ou «Track» est habituellement de six mois ou moins. Les clients de «Path» ou de «Track» sont suivis par un éducateur des Services résidentiels ou du programme d'Assistance aux familles.

Ces programmes ont bénéficié 3 mères et 2 enfants, comparativement à 5 mères et 6 enfants en 2014-2015. Deux mères ont réussi la transition du programme «Path» vers «Track» et ensuite à des logements dans la communauté; une mère a quitté prématurément.

Programmes d'éducation et pouponnière

La Maison Elizabeth offre un Programme d'éducation pour les adolescentes enceintes ou qui ont un enfant à leur charge. Le programme est disponible pour les clientes des programmes résidentiels et de la communauté qui satisfont aux critères d'admission à un établissement scolaire du secteur des jeunes et qui sont éligibles pour une scolarisation en langue anglaise.

Ce programme est mené en partenariat avec la Commission scolaire English-Montréal et offre un programme d'études de base pour les cours de niveau secondaire I à V. Un curriculum adapté est également offert pour préparer certaines étudiantes en vue d'un programme de formation professionnelle ou pour un programme axé sur l'emploi. Les clientes ont des plans d'éducation personnalisés et travaillent à leur propre rythme.

La Maison Elizabeth soutient plus avant la fréquentation scolaire par les mères en offrant l'accès à un Programme de pouponnière sur place pour les bébés âgés de 18 mois ou moins. Le personnel de la pouponnière prend soin des enfants tandis que les mères assistent à leurs cours ou activités de groupe. Le personnel aide les parents à suivre le progrès de la santé et du développement de leur enfant et les aident à faire face à toute préoccupation particulière. Les pères des enfants ont l'occasion de participer à certains événements et à certaines activités et de visiter leur enfant à la pouponnière, lorsque cela est considéré approprié.

Répartition des clients dans le programme d'éducation par âge					
Âge	0-5	12-14	15-17	18+	Totale
2015-2016	12	0	9	6	27
2014-2015	15	0	9	9	33

Statistiques et tendances pour les Programmes éducatifs en 2015-2016

Quinze (15) clientes ou étudiantes étaient inscrites au programme d'éducation à divers moments durant 2015-2016, comparativement à 18 l'an dernier.

Douze (12) enfants ont fréquenté la pouponnière à divers moments durant l'année scolaire, comparativement à 15 l'an dernier.

Il y a une diminution de demande de services scolaires à la Maison Elizabeth pour les raisons qui ne sont pas claires. La population de la pouponnière a été durant l'année faible par moments, certaines étudiantes ayant inscrit leurs enfants à des services de garde communautaires pour des raisons pratiques (proximité de la maison) ou en raison de l'âge de leur enfant (plus de 18 mois).

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

- 9 des étudiantes (60%) étaient mineures comparativement à 50% l'an dernier.
- Parmi les 9 étudiantes mineures, 3 étudiantes (33%) étaient suivies en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, comparativement à 56 % l'an dernier.
- 2 des mères étaient suivies en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA).
- 6 des 12 enfants (50%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 60 % l'an dernier et 50% l'année précédente.
- 9 parmi les 15 étudiantes (60%) étaient des étudiantes qui retournaient, comparativement à 6 l'an dernier.
- 11 étudiantes parmi les 15 (73 %) avaient participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth, ce qui est semblable au 72% de l'an dernier et 76% l'année précédente.
- 5 étudiantes parmi les 15 (33.3%) ont séjourné à la Résidence pendant un moment ou un autre durant l'année scolaire, comparativement à 56% l'an dernier.
- 3 étudiantes fréquentaient l'école à partir d'extérieure de la région (Châteauguay or Kahnawake)
- La majorité des étudiantes résidaient chez leurs parents et/ou dans un ménage multi-générationnel

Programmes d'assistance aux familles

Le programme d'Assistance aux familles offre du soutien et assure un suivi auprès des familles (mères, pères et couples) vivant au sein de la communauté et qui nécessitent du soutien et des interventions plus intensifs que ce qui pourrait être disponible par l'intermédiaire des services de première ligne. Les services sont fournis aux clients conjointement avec leur Centre de santé et de services sociaux (CSSS) local afin d'éviter tout dédoublement de service et d'assurer que les besoins des clients soient pleinement comblés.

Le programme vise en premier lieu à aider les clientes quittant les services résidentiels à réussir leur transition vers la vie au sein de la collectivité. Les clientes peuvent s'être elles-mêmes orientées vers le service ou avoir été orientées par un professionnel de première ligne. Les clientes s'étant elles-

mêmes orientées vers le service sont mises en communication avec leur CSSS local pour l'évaluation de leurs besoins en matière de services de première et de seconde ligne, et pour les besoins en matière de planification d'interventions conjointes.

En 2015-2016, le programme a opéré avec une éducatrice à temps plein et une étudiante stagiaire du programme de sciences humaines appliquées de l'Université Concordia. Le travail a continué de se concentrer sur les aspects suivants : la discipline et les routines de l'enfant, l'organisation de la demeure, le nettoyage, la sécurité des enfants, l'accompagnement en matière de questions juridiques et d'aide sociale, la violence conjugale et les relations de domination, les autres problématiques relationnelles, trouver un logement et des services de garde abordables, et le suivi relatif aux rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous critiques.

Répartition des clients dans le programme d'assistance aux familles			
	Mères	Pères	Couples
2015-2016	23	2	1
2014-2015	25	0	2

Longueur de service pour le programme d'assistance aux familles								
Mois	0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18	18-21	21-24
2015-2016	3	6	1	1	1	0	2	0
2014-2015	3	4	2	2	4	0	1	2

Statistiques et tendances pour le programme d'Assistance aux familles en 2015-2016

Vingt-sept (27) parents et vingt-neuf (29) enfants ont bénéficié de services dans le cadre du programme d'assistance aux familles comparé à 29 parents et 33 enfants l'année précédente.

Il y avait un couple (résident ensemble); le reste a consisté de services fournis aux 23 jeunes filles ou femmes et 2 hommes.

La longueur moyenne de service s'est étendue de 0-3 mois à 18-21 mois.

Autres statistiques et tendances:

- 3 parmi les 27 parents (11%) étaient d'âge mineur, comparer à 17% l'année précédente.
- 1 parmi les 3 clients mineurs étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 6 parmi les 27 parents (22.2%) avaient plus d'un enfant, comparer à 28% l'année précédente.
- 18 parmi les 29 enfants (62%) étaient suivis en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, comparativement à 48 % l'année précédente.
- 9 parmi les 27 parents (33.3%) avaient bénéficié d'autres services de la Maison Elizabeth (résidentiel, éducatif, programme «Path/Track»), comparer à 41% l'année précédente, ce qui reflète une légère baisse.
- 2 des 27 parents ont bénéficié de services résidentiels (7,4%) à l'intérieur du même exercice financier, comparativement à 31% l'année précédente.
- Toutefois, il est à noter que 13 des 27 clientes (27%) bénéficiaient soit du programme résidentiel ou éducatif durant les précédents exercices financiers.

Camp de jour d'été

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

L'été dernier, 9 mères et leurs enfants ont pris part au programme comparativement à 8 mères durant l'année précédente. Bien que le nombre de mères inscrites était plus faible que d'habitude, la participation était cohérente et positive.

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

Ce programme est exécuté avec l'aide de deux bourses d'études grâce au programme d'Emploi d'été Canada (programme d'emploi d'été pour étudiants). Sans ce soutien financier, le programme d'été ne pourrait pas être complètement doté et ne se tiendrait pas dans son format actuel.

SECTION 5 Gestion des risques et amélioration de la qualité des services

Agrément

Les nouvelles normes nationales révisées, les tests de conformité et les directives ont été incorporés au Plan d'amélioration continue de la Maison Elizabeth (EHIP) de 2014-2017.

Deux évaluations de mi-parcours ont permis d'identifier les changements et les éléments clés parmi les nouvelles normes ainsi que les nouvelles exigences à diverses étapes du cycle de quatre ans jusqu'à la visite sur les lieux. Les instruments et les outils pour évaluer notre préparation pour la visite se sont multipliés, de même que le type d'information, les plans d'action, les preuves d'action et les renseignements d'arrière-plan devant être soumis avant la visite.

Tout ceci a été pris en considération tandis que nous continuons de nous préparer pour la visite de 2017. Le travail en vue de l'agrément s'étale sur les prochains 18 mois de sorte à ce que le processus de 2017 n'ait pas d'impact significatif sur les opérations régulières ou sur le personnel.

Les outils et les instruments d'évaluation (sondages) pour la préparation au processus d'agrément ont été mis en place et sont prêts à être déployés. Les résultats nous permettront d'identifier et de corriger tout manquement avant la tenue de la vérification d'agrément.

Une assistance à temps partiel a été incorporée au budget de l'an prochain afin de soutenir le travail intensif qui sera effectué en préparation pour le processus d'agrément.

La prestation sécuritaire des soins et 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 et Recommandations (RIAE)

Comparaison avec les exercices financiers antérieurs

Type d'événement de risque	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Accidents	25	9	13
Incidents	9	2	2
Événements	128	121	116
Risques généraux/Entretien	56	54	61
Prévention et contrôle des infections (PCI)	28	16	4
Intervention liées aux risques	40	47	48
Accidents de travail chez le personnel	4	4	3
Totaux	162	132	131

Il y a eu 131 incidents, accidents et événements au cours de l'année, ce qui ne représente pas un changement significatif comparativement à l'an dernier. Il y a eu 13 accidents ainsi que 2 incidents déclarés et signalés au Ministère. Il y a eu une réduction significative du nombre d'événements liés aux PCI, comparativement à l'an dernier (de 16 à 4). Ceci pourrait être corrélé aux vérifications sur le nettoyage des mains effectuées en novembre et aux efforts pour réagir promptement aux événements liés aux maladies transmissibles. Toutefois, il faut aussi noter que la population était faible à la résidence durant les périodes clés sur le plan des infections. Le nombre de bambins et d'enfants à la pouponnière était aussi plus bas qu'au cours de l'année précédente.

En 2014-2015, il y a eu 5 chutes à la Maison Elizabeth. Cette année, 9 chutes ont été signalées ; 2 accidents de travail et 7 accidents impliquaient des résidentes. Les accidents touchant les clientes étaient principalement dus à de la négligence ou d'une distraction de la part de la mère. Deux comportaient aussi un élément lié à l'âge et au stade de développement, bien qu'une supervision plus étroite de l'enfant aurait pu prévenir ou réduire la gravité des accidents. Les 2 accidentés de travail étaient dus à des plaques de glace sur lesquelles du sel n'avait pas été épandu. Avec ces chiffres à l'esprit, la Maison Elizabeth a établi la prévention des chutes comme l'une de ses priorités en matière de gestion des risques pour 2016-2017. La stratégie de prévention des chutes de la Maison Elizabeth vise à réduire le risque de chute par la sensibilisation, l'analyse des chutes ayant lieu durant l'exercice financier et par la collecte de rétroaction auprès du personnel, dans le but d'améliorer l'environnement physique.

Ayant reconnu que d'autres types d'actions ou de situations non couverts par les définitions juridiques d'incidents et d'accidents nécessitaient aussi une attention particulière, la Maison Elizabeth a mis en place des procédures supplémentaires pour le signalement, la rectification et le suivi pour traiter les types d'événement suivants : événements liés à des maladies transmissibles ou à des parasites, événements liés à des interventions, événements liés à des risques généraux (y compris liés aux bâtiments et aux équipements, à la sécurité générale et à la sécurité informationnelle) et accidents de travail.

La table ci-dessus indique des données similaires en ce qui concerne le nombre d'événements liés aux interventions signalés en 2014-2015 et en 2015-2016. Des événements de sommeil dans le

même lit, de supervision inadéquate des enfants, l'utilisation fautive des équipements pour enfant et le manquement à la directive de soumettre les médicaments pour stockage ont, une fois de plus, été les plus fréquents, comme cela a été le cas durant les 3 dernières années. La prévention de ces incidents continue de représenter un point focal pris en compte dans le cadre de différents programmes et activités éducatives. Lorsque les situations surviennent, elles sont traitées par l'intermédiaire des interventions du personnel et peuvent mener au renvoi de la cliente en cas de récurrence chronique.

Le nombre d'événements liés à des risques généraux signalés cette année (61) est plus élevé que celui de l'an dernier (54). Ceci pourrait être attribuable à une plus grande vigilance générale par rapport aux situations de risque.

La majorité des événements liés à des risques généraux signalés (45 sur 61) continuent d'être liés aux problèmes de sécurité générale. Toutefois, la proportion affectant la sécurité des enfants a diminué de 10% depuis 2014-2015. Ces chiffres confirment l'importance de maintenir un système de signalement interne, afin de capturer les événements liés au risque qui ne répondent pas aux critères d'incidents et d'accidents signalés au Ministère. Les risques généraux liés aux bâtiments continuent également à être prévenus grâce au travail routinier d'entretien.

Le nombre d'accidents de travail a demeuré plutôt faible, avec trois cette année (un de moins que l'an dernier), mais la gravité de l'un d'entre eux a surpassé celle de tous les accidents de travail survenus au cours des 2 dernières années.

Il a eu trois événements liés à la sécurité informationnelle cette année. Toutefois, aucun d'entre eux ne concernait des renseignements sur les clientes.

Traitement des plaintes et promotion des droits des usagers

Le traitement des plaintes formelles des clients est le mandat exclusif du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Il y a eu une plainte en 2015-2016 comparativement à aucune l'an dernier. Aucune action ou mesure corrective n'a été requise. Aucune intervention n'a été traitée comparativement à une l'an dernier.

L'entente pour les services du CLPQS a été renouvelé avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal le 1er avril 2015.

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 et d'être dédiée à la sollicitation et l'implication des clients. »

Le CLPQS a concentré ses activités sur le respect des droits des usagers durant les réunions avec la clientèle et avec le personnel des programmes Résidentiel et Éducatif, ainsi que de concentrer ses activités sur la gestion et le signalement des plaintes, sur la révision des politiques, sur le développement continu de l'outil d'évaluation pour mesurer la satisfaction de la clientèle et sur la préparation en vue de la tenue de groupes de discussion pour recueillir plus de renseignements détaillés.

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. Le comité n'a pas eu l'opportunité de réunir cette année.

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.

SECTION 6 Partenariats, collaborations et liens communautaires

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.

Par l'entremise de son partenariat avec le CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish, la Maison Elizabeth s'est jointe au programme Alliance, un programme régional visant la réduction des cas de négligence des enfants à Montréal grâce à la sensibilisation communautaire, la formation de professionnels en santé et en services sociaux, et la fourniture de services cohésifs aux enfants et aux familles. Certains membres du personnel ont reçu une formation pour l'initiative AIDES et sont aux stages préliminaires de l'adaptation de cette approche au travail de la Maison Elizabeth. Nous espérons que l'emploi d'outils et d'un langage communs renforcera les partenariats avec d'autres organismes qui travaillent avec les jeunes familles en difficulté.

Partenariats

CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish	La Fondation Maison Elizabeth
CIUSSS du Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Sud-Ouest Verdun	Les Maisons Transitionnelles O3-On Our Own
CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal/ Les Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw	L'église Trinity Memorial
La Commission scolaire English-Montréal	L'église unitarienne de Montréal

Relations Collaboratives

Action Communiterre	MAP-Mères avec Pouvoir
Aide Juridique Sud-Ouest de Montréal	L'école de service social de l'Université McGill
SIDA Bénévoles Montréal	Protection de la jeunesse Mistissini «Youth Protection»
L'Institut Argyle	«Monnaie-Money»
Avenir d'Enfants	Clinique de médecine de l'adolescence de l'Hôpital de Montréal pour enfants
Théâtre BTW «Black Theater Workshop»	Dispensaire diététique de Montréal

Bureau de Consultation Jeunesse	Musée des beaux-arts de Montréal
Carrefour Jeunesse-Emploi Notre-Dame de Grâce	Département de la santé publique de Montréal
CCS-Collective Community Services	Maison de la famille Mosaïk
Bibliothèque CDN-NDG	Conseil communautaire Notre-Dame de Grâce
Centre Emploi Québec	École innovatrice Outreach
Centre d'alphabétisation du Québec	Programme d'éducation des adultes PACC «Adult Education Program»
Centre Jeunesse de la Montérégie	Projet Genèse
Centre Jeunesse de Montréal	Complex de Santé Reine Elizabeth
Collège Champlain – Lenoxville	Regroupement pour la Valorisation de la Paternité
CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Dorval-Lachine-Lasalle)	Réseau Universitaire Intégré de Santé (RUIS) McGill
CIUSSS Est-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Lucille-Teasedale	Hôpital Royal Victoria
Clinique d'Impôts –Association Canado-Péruvienne	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 11
Université Concordia	SHIP - «Peel Youth Village»
Conseil Cri de la santé	Fédération des écrivains du Québec
Collège Dawson	Relance Jeunes et Familles
Hôpital Douglas	Institut culinaire Saint-Pius X
Ecole Rosalie Jetté	Centre Segal
Eco-Quartier NDG	Pères séparés
<i>Emploi-Quebec- Projet Integration</i>	Havre-jeunesse
Femme Fitness	TRACOM
Fondation de la visite	Fondation «Trevor Williams Kids Foundation»
Fondation Génération	Université du Québec en Outaouais
À Deux Mains	Collège Vanier
Hippy-Québec	Centre d'action bénévole de Montréal
Centre Communautaire Islamique de Brossard	Mission Bon Accueil
Services communautaires de Kahnawake	Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal
Maison Bleue	Femmes averties
Maison Jean Lapointe	L'envol des Femmes
Hôpital Maisonneuve-Rosemont	YWCA
Centre Mackay	

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

Un de nos objectifs en cours est de rehausser le profil de la Maison Elizabeth afin que les professionnels et les organismes connaissent davantage les services spécialisés offerts par la Maison Elizabeth. La participation sur les tables consultatives et des conseils variés, 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 âgés de 0 à 5 ans ; tels que :

- Table de concertation 0-5, CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish
- Table SIPPE, (Les services intégrés en périnatalité et petite enfance pour les familles vivant en contexte de vulnérabilité) CIUSSS du Centre-ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish
- « Anglo Family Council » (Verdun)
- « Network Partnership Initiative – LaSalle Steering Collective »
- Réseau d'organismes et d'établissements œuvrant auprès des jeunes familles (ROÉJF)

SECTION 7 Gestion des ressources humaines

Niveaux de dotation en ressources humaines

La Maison Elizabeth a mené ses activités avec 10 employés réguliers à temps plein et 17 à temps partiel pour un total de positions équivalentes à 14.04 temps plein, comparativement à 20 et 16,59 en 2014-2.015. Il y avait sur la liste d'appel (8) éducatrices formées assurant le travail de suppléance lorsque requis.

De plus, la Maison Elizabeth a aussi eu recours aux services de consultants, d'employés contractuels et de travailleurs occasionnels.

	Temps Complet		Temps Partiel		TOTAUX	
Sommaire	Nombre d'employée	E.T.C.	Nombre d'employée	E.T.C.	Nombre d'employée	E.T.C.
Gestion	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00
Clinique	6.00	6.00	7.00	4.04	13.00	10.04
Administratif	3.00	3.00	0.00	0.00	3.00	3.00
Auxiliaire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Totaux	10.00	10.00	7.00	4.04	17.00	14.04

La Maison Elizabeth est en cours de planification de la relève afin d'assurer qu'un plan soit en place pour remplacer les positions vacantes dues à des démissions, à des retraites ou à des congés de maladie prolongés.

Le comptable a pris sa retraite à la fin de l'exercice financier. Des services contractuels ont immédiatement été sollicités pour combler le vide jusqu'à l'embauche d'un nouveau comptable. La Directrice des services professionnels et des services de réadaptation a remis sa démission et il y a eu de nombreux congés de maladie, de maternité et préventifs.

Les descriptions d'emploi pour les postes de commis comptable, de secrétaire et de technicien en administration ont été révisées pour couvrir les réalités actuelles et l'environnement changeant. Une nouvelle description d'emploi a été définie pour le poste de comptable. Les tâches sont mieux délimitées et les fonctions liées au poste ont été redéfinies.

Formation et perfectionnement

Dans le cadre de l'engagement en matière d'amélioration continue et de perfectionnement du personnel, les employés ont participé cette année à un éventail d'activités de développement professionnel.

- Évacuation en cas d'incendie
- Interventions thérapeutiques de crise
- Introduction aux aliments solides pour bébé (nutritionniste des SIPPE)
- Introduction aux évaluations avec Jean-Frédéric Lemay
- Journée sur la santé mentale des nourrissons : Le rôle du père dans le renforcement de la résilience chez l'enfant (Université McGill, Université Yale, Université d'Ottawa)
- La Su-Père conférence
- L'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire
- Orientation vers le refuge d'urgence pour les détenteurs de clés
- Plurilinguisme et petite enfance avec Camille Long de l'organisme Au Baluchon
- Premiers soins, y compris "Petite Enfance"
- Processus de plaintes et droits de la clientèle avec la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Sensibilisation à la philosophie d'alliance
- Stimulation linguistique
- Travailler ensemble pour soutenir les parents aux prises avec des limites cognitives au Centre de Réadaptation de l'Ouest de Montréal
- Utilisation de l'outil anti-étrangement
- Utilisation des photos de la clientèle aux fins d'identification ou en cas d'urgence
- Utilisation du système d'alarme

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.

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.

Le Comité de bien-être a appuyé des initiatives de santé au travail et l'équilibre travail-vie pour les employés. Les membres étaient actifs dans la planification et l'organisation d'activités spéciales. Les employés ont exprimé leur satisfaction et ont participé activement à des activités de bien-être : des panels liés au bien-être personnel et au travail, des promenades de bien-être, un thé de l'après-midi, les pauses-repas partagé et des activités du quartier. Le département des ressources humaines a envoyé des informations au personnel lié à la santé et la sécurité. Le Comité continuera à promouvoir le bien-être du personnel en collaboration avec le département des ressources humaines.

Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés a été renouvelé et continue d'être valorisé par le personnel.

Processus de plaintes des employés

Il y a cinq ans, le Conseil d'administration avait approuvé un processus de plainte [formel] 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 d'employé cette année comparativement à 2014-2015 où il y a eu une plainte.

Stages étudiants

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

La Maison Elizabeth a accueilli cette année cinq étudiantes dans notre programme de stage dans le cadre des programmes résidentiels, éducatifs et d'Assistance aux familles. Le nombre d'heures consacrées au stage à la Maison Elizabeth par les étudiants s'est élevé à 1337 heures.

Bénévoles

Les bénévoles assument de nombreux rôles importants au sein de la communauté de la Maison Elizabeth, allant de la gouvernance au répit pour les mères, qu'il s'agisse de bénévoles corporatifs, de bénévoles communautaires ou de tous ceux qui font don de temps, de nourriture, de vêtements, d'équipements pour bébés, ou de présents de Noël ou pour d'autres fêtes. Nous ne pourrions réaliser le travail que nous accomplissons sans ces contributions et nous remercions sincèrement tous ceux ayant fait preuve de générosité.

SECTION 8 Ressources Financières

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

Linda Schachtler
Directrice générale

Joanna Giammaria

Joanna Giammaria
Coordnatrice des services administratifs et auxiliaires

Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés

RICHTER

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 2016, 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 2016. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur les états financiers dans notre rapport daté du 20 juin 2016 (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 décrits à l'annexe 1 de la circulaire (03.01.61.19) concernant le rapport de gestion annuel, publié par le Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec (MSSS).

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 2016 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 2016.

L'inexactitude dans les états financiers vérifiés est décrite dans notre opinion avec réserve sur les états financiers figurant dans notre rapport daté du 20 juin 2016. 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 2016 et des résultats de ces activités durant l'exercice financier clos à cette date conformément aux normes comptables du secteur public canadien.



Montréal, Québec
20 juin 2016

Maison Elizabeth House

État résumé de la situation financière

En date de 31 mars 2016

	Fonds d'exploitation	
	2016	2015
	\$	\$
Actifs financiers		
Encaisse	133,676	126,258
Dépôts à terme	108,604	190,402
Montant dû en provenance d'autres fonds	92,870	9,959
Montant dû en provenance la Fondation Maison Elizabeth	0	0
Comptes à recevoir	22,752	48,886
Montant dû en provenance de l'Agence de la santé et des services sociaux	149,129	149,129
	507,031	524,634
Passif		
Comptes à payer	392,986	422,918
Montant dû en provenance d'autres fonds	0	0
Revenus différés		
Agence de la santé et des services sociaux	7,681	6,640
Autres	15,294	15,294
	415,961	444,852
Actifs financiers nets	91,070	79,782
Terrains et équipement	0	0
Charges payées d'avance	6,202	7,703
Surplus accumulé	97,272	87,485
Surplus accumulé		
Non-libéré	66,274	56,487
Libéré	30,998	30,998
	97,272	87,485

Maison Elizabeth House

Résumé des revenus et de dépenses

Pour l'exercice financier clos le 31 mars 2016

Revenus	Fonds d'exploitation	
	2016	2015
	\$	\$
Agence de la santé et des services sociaux	1,431,586	1,421,208
Contributions de la Fondation Maison Elizabeth	721	30,000
Autres revenus	3,009	5,573
	1,435,316	1,456,781
Dépenses		
Services résidentiels	605,268	608,726
Dépenses administratifs	361,893	373,657
Services externes – Centre de jour	185,236	186,167
Services externes – Assistance aux familles	96,985	97,472
Entretien et réparations	66,213	71,889
Services alimentaires	19,047	17,628
Entretien ménager	12,572	16,104
Fonctionnement des installations	24,990	37,883
Systèmes informatiques	42,551	34,892
Autres	10,774	12,164
	1,425,529	1,456,582
Activités complémentaires		
Revenus	5,944	5,710
Salaires et avantages sociaux des employés	(5,944)	(5,710)
Excédent (ou déficit) pour les activités complémentaires	0	0
Excédent (ou déficit) des revenus sur les dépenses	9,787	199

Équilibre Budgétaire

Nous avons terminé l'année avec un petit surplus de 9,787\$ qui s'ajoutera à notre surplus cumulatif une fois l'analyse financière complétée par le Ministère.

Bill 100: Loi sur l'équilibre budgétaire

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. Le personnel de la Maison Elizabeth a fait tous les efforts possibles pour réduire les coûts. Depuis 2010, la Maison Elizabeth a réalisé une réduction cumulative de 50 599 \$ par rapport à la Loi 100. Cette coupure, avec celle de 8 653 \$ aux dépenses administratives en 2014-15, porte le total des réductions à 59 252 \$.

Annexe 1 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.