

*Rapport Annuel  
Maison Elizabeth  
2014-2015*



## Rapport annuel de la Maison Elizabeth pour 2014-2015

Image sur la page de couverture: "Moeder met kind (Denise en William)". Autorisé sous CC BY-SA 3.0 via Wikimedia Commons - [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Moeder\\_met\\_kind\\_\(Denise\\_en\\_William\).jpg#/media/File:Moeder\\_met\\_kind\\_\(Denise\\_en\\_William\).jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Moeder_met_kind_(Denise_en_William).jpg#/media/File:Moeder_met_kind_(Denise_en_William).jpg) modifiée

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	5
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTINUES DANS LE RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS ET CONTRÔLES ASSOCIÉS.....	6
À PROPOS DE LA MAISON ELIZABETH.....	7
VISION, MISSION ET VALEURS.....	7
NOS CLIENTS.....	8
PHILOSOPHIE ET APPROCHE THÉRAPEUTIQUE.....	8
LE RÔLE DE LA MAISON ELIZABETH DANS LA PLANIFICATION DE LA PERMANENCE.....	9
STRUCTURE ORGANISATIONNEL MAISON ELIZABETH.....	11
FAIT SAILLANTS ET ACTIVITÉS.....	12
ACTIVITÉS DU PROGRAMME ET ATELIERS SPÉCIAUX POUR LES CLIENTS.....	12
Groupe de stimulation de l'enfant.....	12
Le Questionnaire sur les étapes du développement (ASQ).....	13
« Terrific Toddlers ».....	13
Compétences et habilités de vie autonome.....	13
Planification du cheminement vers l'autonomie.....	13
Écrivains dans la communauté « Writers in the Community ».....	14
Activités du programme d'éducation.....	14
Plan d'action concernant la lecture à l'école.....	14
DÉVELOPPEMENT DE PROGRAMME.....	14
SERVICES RÉSIDENTIELS (PROGRAMMES MÈRE-ENFANT ET PRÉNATAL).....	15
Statistiques d'accueil pour les programmes de services résidentiels.....	16
Services alimentaires.....	17
SERVICES EXTERNES.....	18
Programmes de logements semi-supervisés et de transition.....	18
Programme d'éducation et pouponnière.....	19
Programmes d'assistance aux familles.....	20
Camp de jour d'été.....	21
OBJECTIFS POUR LES SERVICES DE RÉADAPTATION POUR 2015-2016.....	21
PARTENARIAT ET COLLABORATION.....	22
PARTENARIATS.....	22
RELATIONS COLLABORATIVES.....	22
PARTICIPATION À DES TABLES DE CONSULTATION ET À DES TABLES DE CONCERTATION À MONTRÉAL.....	23
AGRÉMENT.....	23
PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018.....	24
RAPPORT SUR LES OBJECTIFS ORGANISATIONNELS POUR 2013-2014.....	25
OBJECTIFS ORGANISATIONNELS POUR 2015-2016.....	26
GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.....	27
LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SOINS ET SERVICES.....	27
RAPPORTS D'INCIDENTS, D'ACCIDENTS ET D'ÉVÉNEMENTS (RIAE).....	27
COMITÉ DE GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ (IRMQIC).....	29
Objectifs principaux en matière de gestion des risques/d'amélioration de la qualité pour 2015-2016 :.....	30
COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES (CVQS).....	31

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS.....	32
TRAITEMENT DES PLAINTES ET PROMOTION DES DROITS DES USAGERS.....	33
COMITÉ POUR LE SOUTIEN ET LA SATISFACTION DES CLIENTS (CSSC).....	34
GOUVERNANCE.....	35
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014-2015.....	35
OBJECTIFS POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2015-2016.....	36
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	37
NIVEAUX DE DOTATION EN RESSOURCES HUMAINES.....	37
COMITÉ SUR LES RELATIONS DE TRAVAIL.....	37
GESTION DE LA PERFORMANCE.....	38
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET FORMATION.....	38
PROCESSUS DE PLAINTES DES EMPLOYÉS.....	39
PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS.....	39
LES OBJECTIFS RESSOURCES HUMAINES POUR 2015-2016.....	39
BÉNÉVOLES.....	40
Stages étudiants.....	41
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET ENTENTES CONCERNANT LA SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS ET LA CONFIDENTIALITÉ.....	41
MAINTIEN DES ACTIFS.....	42
GESTION DES BÂTIMENTS, DU TERRAIN ET DES ÉQUIPEMENTS.....	43
ENTRETIEN, RÉPARATIONS ET RÉNOVATIONS.....	43
REPLACEMENT D'ÉQUIPEMENT DU PROGRAMME CLINIQUE.....	43
GESTION FINANCIÈRE.....	44
RAPPORT DE LA DIRECTION.....	44
INTRODUCTION.....	44
BOURSES.....	45
BILL 100: LOI SUR L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE.....	45
RÉSULTATS DES AUDITS.....	45
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS.....	47
ÉTAT RÉSUMÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE.....	49
RÉSUMÉ DES REVENUS ET DE DÉPENSES.....	51
CODE OF ETHICS.....	52

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

Cette dernière année, la Maison Elizabeth a dû composer avec des défis particuliers, et nous sommes fiers des accomplissements que nous avons été en mesure de réaliser. Malgré d'importantes coupures à notre budget de fonctionnement annuel, nous avons réussi à clore l'exercice financier avec un budget équilibré. Nous avons travaillé étroitement avec la Fondation Maison Elizabeth afin de renforcer notre collaboration en vue de la réalisation de notre objectif commun : lever les fonds requis pour permettre à la Maison Elizabeth de fournir à notre clientèle un ensemble complet de services éducatifs et thérapeutiques.

La Maison Elizabeth a dû composer avec la Loi 10, la réforme étendue touchant le domaine de la santé et des services sociaux au Québec. Il y avait un climat d'instabilité et d'incertitude concernant les dispositions précises du projet de loi et ses effets éventuels sur le réseau en général. De plus, nous avons eu à en déterminer les conséquences possibles sur notre organisme. Ce processus a eu pour effet de ralentir le progrès de certaines de nos initiatives, en particulier la mise en œuvre de notre Plan stratégique.

Le Plan stratégique pour 2014-2018 fût adopté par le Conseil d'administration en septembre 2014. L'équipe de direction a par la suite élaboré un Plan d'action afin de réaliser les quatre orientations stratégiques endossées, et le travail est bien entamé. Le Conseil d'administration reçoit régulièrement des rapports sur l'avancement des travaux.

Nous aimerons aussi souligner les réalisations de notre équipe clinique dans leur intégration du programme Alliance, un projet régional visant la réduction des cas de négligence à l'égard des enfants. Le modèle, ayant été adopté par le réseau de services sociaux de Montréal, sera adapté au travail de la Maison Elizabeth en 2015-2016.

Tout ceci a été réalisé grâce au dévouement, à la compétence et à la créativité de notre équipe de direction et de notre personnel. Notre succès découle également du soutien de nos bénévoles, de nos partenaires au sein de la communauté et de notre Conseil d'administration. Les bénéficiaires de ces contributions essentielles et estimées sont, bien sûr, les vulnérables jeunes mères et les enfants qui sont la raison-même de notre existence.

*Cerise Morris*

Cerise Morris  
Présidente

*Linda Schachtler*

Linda Schachtler  
Directrice générale

## *Déclaration de fiabilité des données continues dans le Rapport annuel des activités et contrôles associés*

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

Les résultats et les données du rapport d'activités de l'exercice 2014-2015 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, 2015.

*Linda Schachtler*

Linda Schachtler  
Directrice générale

## *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

## *Philosophie et approche thérapeutique*

La Maison Elizabeth est dévouée à assurer le bien-être de sa clientèle, reconnaissant leurs besoins physiologiques, émotionnels, éducatifs, culturels, spirituels et sociaux. La Maison Elizabeth peut offrir soutien et guidance aux clientes dans le besoin, depuis la grossesse jusqu'à ce que leur enfant atteigne l'âge de cinq ans.

Les membres du personnel de la Maison Elizabeth adoptent une attitude neutre et sans jugement lorsqu'ils aident les bénéficiaires à faire des choix par rapport à leur grossesse et en matière de planification familiale. Ainsi, elles reçoivent une aide leur permettant de prendre des décisions éclairées, qu'elles choisissent d'élever leur enfant ou d'explorer d'autres options.

La Maison Elizabeth est sensible aux nombreux défis auxquels font face les parents ou futurs parents, particulièrement les jeunes personnes pouvant ne pas être prêtes à assumer les

responsabilités du rôle parental dû à leur propre stade de développement, à leur niveau de maturité ou à leurs antécédents de vie. La Maison Elizabeth aide ses clientes à vivre leur grossesse de manière saine et sécuritaire et à se préparer pour l'arrivée de leur enfant. Les parents ont l'occasion de développer ou d'améliorer les habiletés requises pour assumer leur rôle avec efficacité et succès.

La Maison Elizabeth a le souci d'optimiser le développement des enfants. Une attention particulière est donnée aux besoins émotionnels, physiologiques, sociaux et cognitifs des enfants. Étant donné la vulnérabilité des jeunes enfants, leurs besoins et leur sécurité constituent une priorité dans toutes les interventions effectuées et dans toutes les décisions cliniques qui sont prises.

Les clientes se voient encouragées à solliciter l'aide de leur famille et/ou de leur partenaire ainsi que d'avoir recours aux ressources offertes



par la communauté. Les pères sont estimés jouer un rôle important dans la garde et le développement de l'enfant, que leur rôle de parent soit assumé en situation de garde partagée, comme membre d'un couple de parents, ou dans certains cas comme gardien principal de l'enfant. Tous les programmes mettent une emphase sur l'inclusion des pères dans les activités et les interventions, dans la mesure du possible.

Les bénéficiaires participent au développement de plans pour eux-mêmes et pour leurs enfants. Cela se fait par l'intermédiaire d'un processus de planification des interventions par laquelle les objectifs de traitement sont enregistrés et révisés périodiquement. Chaque membre de la clientèle se voit assigner un éducateur/éducatrice qui assurera la coordination du dossier. La coordonnatrice du dossier est responsable de la rédaction des plans d'intervention et d'aider les clients à identifier les stratégies qui favoriseront l'atteinte des buts et des objectifs.

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

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

Les modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse du Québec entrées en vigueur en 2007 appuient la pratique de la planification de la permanence. Il existe maintenant des échéanciers juridiques et des politiques correspondantes mises en effet par toutes les Directions de la protection de la jeunesse (DPJ) afin d'assurer qu'une planification permanente est effectuée aussi tôt que possible dans la vie de l'enfant. La DPJ est maintenant en mesure

Les clients sont encouragés à utiliser le continuum de services disponibles par l'intermédiaire de la Maison Elizabeth tandis que leurs besoins et leur situation évoluent. Ils reçoivent du soutien leur permettant de profiter des offres éducatives accessibles par l'intermédiaire de la Maison Elizabeth ou d'autres programmes éducatifs. Une emphase est mise sur l'aide offerte aux clients afin de les aider à être débrouillards et à réaliser leur plein potentiel, tout en réduisant leur isolement social.

Une approche intégrée du travail d'équipe est privilégiée à la Maison Elizabeth. L'équipe ne consiste pas uniquement du personnel et de la clientèle de la Maison Elizabeth, mais peut également faire intervenir des professionnels provenant d'autres organismes, des membres de la famille et les conjoints. Une emphase est mise sur la transparence, la collaboration et sur les communications ouvertes et directes.

d'intervenir dans les situations où un enfant serait exposé à un risque potentiel en fonction de l'historique de négligence par son parent à l'égard d'un enfant né antérieurement.

Les parents de jeunes enfants (âgés de 0 à 5 ans) qui sont suivis en vertu de la Protection de la jeunesse se voient accorder un temps limité pour corriger la situation de risque dans laquelle se trouve leur enfant (la raison de l'implication de la Protection de la jeunesse), ainsi que pour démontrer qu'ils sont en mesure de procurer de la sécurité et de la stabilité à leur enfant au fil du temps. On exige qu'ils prennent rapidement les mesures nécessaires à l'amélioration de leur situation personnelle; en même temps, les services de santé et sociaux ont la responsabilité de leur fournir les ressources et le soutien nécessaires.

Pour des raisons liées à l'historique des parents et/ou à la gravité des facteurs de risque, certains parents auraient pu se voir retirer la garde de leur enfant si ce n'était des services intensifs fournis par la Maison Elizabeth. Le programme résidentiel, en particulier, offre aux mères une

grande opportunité de démontrer qu'elles peuvent améliorer leurs habiletés comme parents et stabiliser leur situation tout en étant soutenues et supervisées dans leur rôle de parent.

En réponse à la planification de la permanence et les changements de la loi, il y eut une demande conforme des services résidentiels à la Maison Elizabeth. Cette année 95% des enfants admis à la résidence ont été suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Ce chiffre était de 100% pour 2013-2014, et 73% pour 2012-2013.

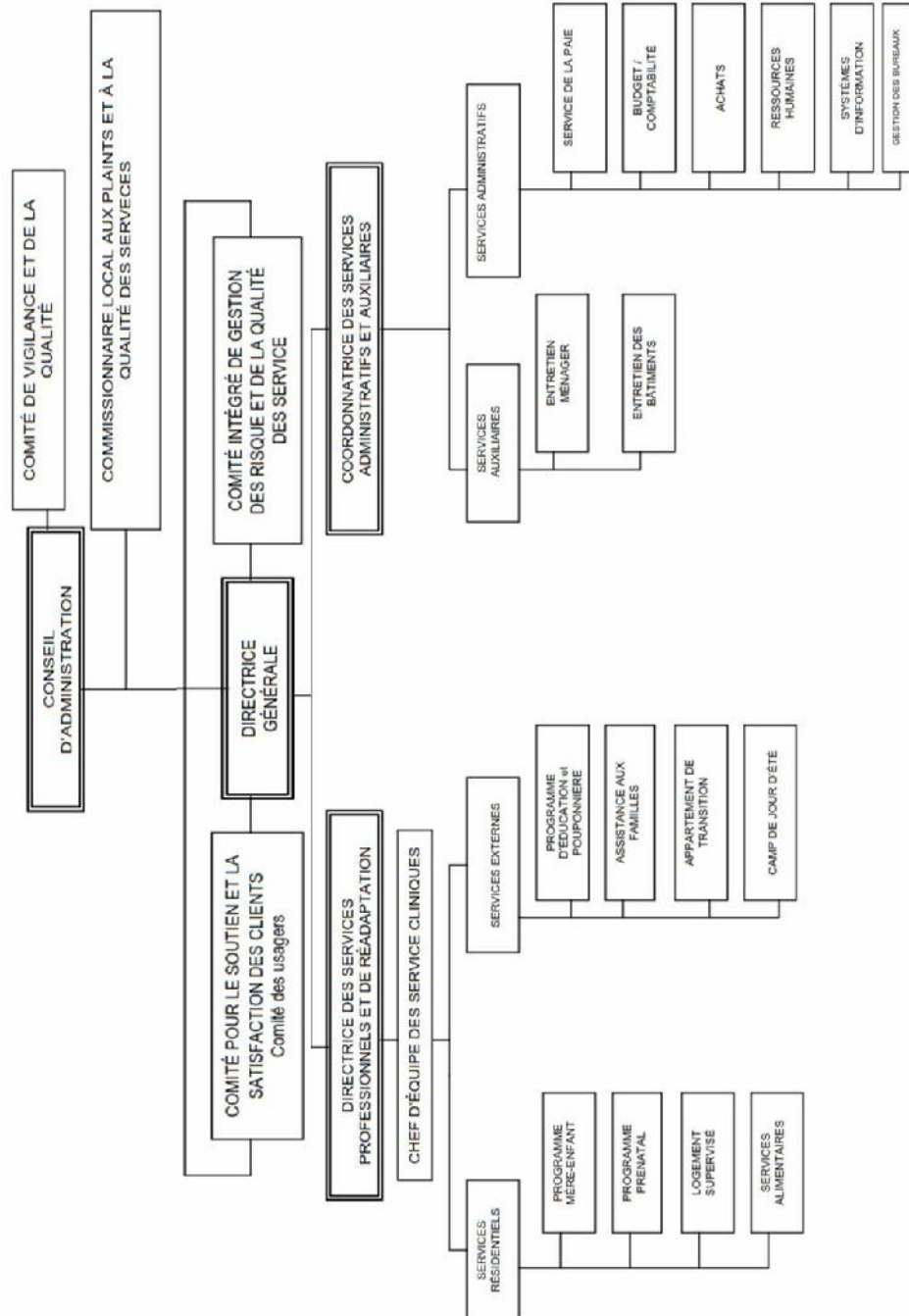
Dans les situations où un enfant est suivi en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, une étroite collaboration est requise afin d'assurer que l'information pertinente est échangée et que les clients sont bien conscients des tâches ou des changements qu'on leur demande d'entreprendre. Les membres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

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

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



## Structure Organisationnel Maison Elizabeth 2014-2015



## *Fait saillants et activités*

La Maison Elizabeth a fourni des services spécialisés à 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 109 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 (20 au total). Cent cinquante-cinq clients ont été desservis en 2013-2014, soit une demande similaire et stable pour les services résidentiels et externes.

## *Activités du programme et ateliers spéciaux pour les clients*

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

En plus de ce qui précède, les clients de la Maison Elizabeth ont bénéficié de l'expertise de ressources externes ayant offert aux clients des séances d'information, des ateliers et des cours. Les jeunes femmes à la résidence ont acquis des connaissances à propos de la sécurité des enfants et de la sécurité sur Internet grâce au réseau Enfant-Retour Québec. Des membres du personnel infirmier du CSSS Cavendish ont tenu un atelier auprès de clientes de la résidence sur les premiers soins de base et sur les fournitures de premiers soins.

Un conférencier invité de SIDA Bénévoles Montréal a animé un atelier à l'école secondaire sur le thème du sécurisexe. Une présentation a été offerte aux étudiants par un agent du Centre Emploi-Québec à propos de *Ma place au soleil*, un programme financier pour les jeunes parents afin qu'ils puissent compléter leur éducation secondaire. Une nutritionniste du

CSSS Sud-Ouest-Verdun a donné un cours sur l'enfance et sur la nutrition. Une représentante des Maisons transitionnelles O3 (*On Our Own*) a fait une présentation sur les logements pour les personnes à faibles revenus. Les activités susmentionnées ne représentent qu'un échantillonnage à titre d'exemple.

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a rencontré des clientes à l'école et à la résidence afin de donner une présentation sur les droits des clients et sur les processus de plainte. Cette activité est organisée sur une base annuelle pour permettre aux clients de rencontrer la personne qui traite les plaintes et pour leur offrir l'occasion de poser des questions.

### **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 2014 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 l'an dernier, il y a eu une emphase accrue sur les besoins individuels des enfants. Les parents, dans la majorité des cas, ont été réceptifs à l'utilisation de l'outil. Ils ont ressenti de la fierté face aux accomplissements de leur enfant et une volonté de prendre part à des activités supplémentaires qui favoriseront le développement de celui-ci. Dans certains cas, l'outil a contribué à l'identification précoce de difficultés exigeant une consultation auprès d'experts.

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

### **« 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**

L'éducatrice en Assistance aux familles et une étudiante de Concordia en éducation aux adultes ont travaillé conjointement en 2013-2014 pour créer une série d'ateliers sur la vie autonome. L'atelier, lancé à la résidence durant l'hiver 2015, touche 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.

## Écrivains dans la communauté « Writers in the Community »

La résidence a continué à offrir des ateliers de création littéraire par l'entremise d'une entente avec la Fédération des écrivains du Québec et le Centre d'alphabétisation du Québec. L'atelier tenu au printemps de 2014 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 mai 2014 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.

## Activités du programme d'éducation

Les étudiantes du programme éducatif ont participé à de nombreuses activités éducatives et culturelles à l'école et durant des sorties organisées. Les étudiantes ont continué de bénéficier d'un cours d'arts donné par un professeur du Musée des Beaux-Arts de Montréal, et ce, en classe ainsi que durant des tours guidés au musée. Elles ont assisté à plusieurs pièces de théâtre au Centre Segal grâce à un généreux don courant de billets. Elles ont participé à une classe de « Zumba » et ont aussi reçu des laissez-passer gratuits pour assister à un gymnase appelé « Femme Fitness ».

## Plan d'action concernant la lecture à l'école

La Commission scolaire English-Montréal et l'école secondaire de la Maison Elizabeth ont reçu un prix du ministère de l'Éducation, du loisir et du sport pour avoir réalisé un projet visant la promotion de l'alphabétisation chez les jeunes enfants grâce à la création d'une bibliothèque de prêt destinée aux enfants et en enseignant aux étudiantes comment stimuler le développement linguistique de leur enfant par le chant et par des jeux avec les sons et avec les mots. Une cérémonie de remise des prix a été tenue mai 2014 à la Grande bibliothèque de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Le projet s'est poursuivi cette dernière

année scolaire avec des activités mensuelles mère-enfant centrées sur la lecture, le chant, la musique et le jeu de marionnettes.

## Cours de cuisine « Vous êtes ce que vous mangez »

Le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a ajouté un cours de cuisine au curriculum académique de l'école secondaire, dans le cadre de l'enseignement du français comme langue seconde et de compétences pour un mode de vie sain. Le cours intitulé « Vous êtes ce que vous mangez » a débuté en fin d'octobre 2014 et a été tenu durant toute l'année scolaire.

## Développement de programme

Le développement de programme continu d'être une priorité pour les services de réadaptation. Des efforts soutenus ont été déployés pour standardiser l'enseignement fait à la Maison Elizabeth liée au soin prénatal et la nutrition. Des outils fondés sur les données probantes, tels que le questionnaire « ASQ » et les programmes tels que « Terrific Toddlers » sont utilisés pour assurer que les services auront des résultats les plus efficaces comme démontrés par la pratique et la recherche. Du travail est en cours pour identifier des buts mesurables et spécifiques ainsi que des objectifs pour les services de réadaptation, y compris des objectifs d'apprentissage pour les clients et des critères pour mesure.

Un petit sondage a été réalisé en 2014 par une étudiante de maîtrise en travail social de l'Université McGill afin de connaître les besoins des pères en matière de services, du point de vue des professionnels et intervenants œuvrant auprès de familles ayant de jeunes enfants. Les résultats du sondage indiquent qu'il y a très peu de services disponibles s'adressant exclusivement aux pères de l'ouest de la ville, et qu'un travail pour établir des contacts constituerait une étape clé dans l'identification des pères vulnérables et nécessitant du soutien afin qu'ils puissent assumer activement un rôle parental. La possibilité de procurer des services externes aux pères, en partenariat avec d'autres organismes communautaires, fait l'objet d'une exploration active.

## **Services résidentiels (Programmes mère-enfant et prénatal)**

La Maison Elizabeth peut accommoder dans sa résidence jusqu'à dix-huit clients (futures mères, mères et enfants). La résidence procure des services et de la supervision vingt-quatre heures par jour, sept jours par semaine. Il y a neuf chambres à coucher. Chaque cliente dispose de sa propre chambre meublée qu'elle partage avec son enfant.

Il est possible d'accueillir une mère ayant plus d'un enfant, selon le nombre de résidents au moment de l'orientation de celle-ci vers nos services. La durée de séjour n'est pas prédéterminée, mais basée sur les besoins, les habiletés et les progrès de la cliente. La durée moyenne de séjour est de six à neuf mois.

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).

*Note : La Maison Elizabeth est homologuée à titre de centre de réadaptation et comme établissement de garde en milieu ouvert pour les jeunes suivis en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et qui nécessitent des services résidentiels et qui répondent aux critères de la Maison Elizabeth.*

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.

### **Statistiques et tendances pour les Programmes de services résidentiels 2014-15:**

La forte demande pour les services résidentiels a continué durant 2014-2015.

18 mères et 19 enfants ont bénéficié de services dans le cadre des programmes résidentiels comparativement à 15 mères et 13 enfants l'an dernier. Bien que le nombre de clients admis à la résidence a augmenté, il devrait être noté que le taux d'occupation était significativement plus bas l'an dernier.

La durée de service complété variait de 0-3 mois à 15-18 mois.



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
2014-2015	11	8	7	7	2	2	37
2013-2014	6	7	7	2	4	2	28

Services résidentiels: durée de service						
Mois	0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18
2014-2015	2	4	4	1	1	2
2013-2014	4	1	2	1	0	0

### Autres statistiques et tendances:

- La majorité des mères et futures mères (78%) étaient âgées de moins de 21 ans, dont la moitié entre l'âge de 15-17 ans; tandis que le reste (22%) était entre l'âge de 21-30ans.
- 2 des mères (11%) avaient été admises pour la deuxième fois.
- 5 parmi les 7 mères adolescentes (71%) étaient suivies en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- La majorité des mères (15) étaient mères pour la première fois (83%), tandis que 3 mères (17%) avaient un deuxième enfant à charge.
- 11 des enfants étaient des nourrissons de moins de douze mois (58%), tandis que 8 d'entre eux (42%) étaient des bambins ou des enfants d'âge préscolaire.
- Tous les enfants, sauf un, étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- Il n'y avait aucune mère dont la langue maternelle était le français, comparativement à 13% l'an dernier.
- 14 des 19 enfants avaient le nom de leur père déclaré sur leurs certificats de naissance, comparativement à 11 sur 13 l'an dernier.
- Des 14 enfants avec le père légalement déclarées, 3 enfants avaient des contacts réguliers avec leurs pères, deux enfants avaient le contact irrégulier en raison de la distance physique, et neuf avaient le contact inconséquent en raison des circonstances liées aux pères.
- Un enfant, dont le père biologique n'a pas été déclaré, avait le contact occasionnel avec leur père.

### Statistiques d'accueil pour les programmes de services résidentiels

Les références dans le cadre du programme résidentiel ont augmenté au cours du dernier exercice, de même que le nombre d'admissions. Les clientes qui ont été référées ont eu tendance à convenir au programme en ce qui concerne leurs besoins et le niveau de motivation. Les clientes ont été orientées par les divers centres jeunesse, dont la majorité des orientations provenant des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, suivie par le Centre de jeunesse de la Montérégie.



<b>Données comparatives: accueil de clients</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2013-2014</b>
<b>Réunions :</b>		
Réunions d'accueil	18	12
Réunions d'accueil aboutissant sur des admissions résidentielles	11	7
<b>Les clientes du programme résidentiel référées par :</b>		
Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	11	9
Centre Jeunesse de la Montérégie	3	2
Centre Jeunesse de la Montérégie et les Services communautaires Kahnawake (cas partagée)	0	1
Centre Jeunesse de Montréal	1	2
Centre Jeunesse de l'Outaouais	1	1
Conseil Cri de la santé	1	0
De la communauté (hôpitaux, CLSCs ou cliniques communautaires)	1	0
<b>Totaux</b>	<b>18</b>	<b>15</b>

<b>Répartition des clients résidentiels par loi</b>		
	<b>LHSS</b>	<b>YPA</b>
<b>2014-2015</b>	14	23
<b>2013-2014</b>	9	19
LHSS = Loi respectant santé et services sociaux « Act Respecting Health and Social Services »		
YPA = Loi sur la protection de la jeunesse « Youth Protection Act »		

<b>Taux d'occupation</b>			
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>Taux d'occupation 2014-2015</b>	41%	54%	41%
<b>Taux d'occupation 2013-2014</b>	68%	82%	63%
A = jours de présence tel que stipulé par les règlements gouvernementaux			
B = lorsque la cliente dort à la ME ou est absente tout en continuant d'être considérée admise –le lit n'est pas disponible pour une autre cliente			
C = l'occupation théorique est de 9x 365 par opposition à 18x 365 (1358/3285=41%)			

## Services alimentaires

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

Les clients résidentiels ont participé aux programmes de nutrition au cours de l'été 2014 et cet hiver passé qui comprenaient des leçons sur la nutrition à travers la cuisine de groupe. Un petit jardin a été entretenu dans l'arrière-cour de la résidence pendant l'été de 2014. La Maison Elizabeth a également reçu des dons généreux de produits frais de l'Action Communiterre, un organisme à but non lucratif à Notre-Dame-de-Grace qui fournit un jardin communautaire pour ses citoyens et des activités organisées pour promouvoir une alimentation saine.

<b>Services Alimentaires</b>		
	<b>2014-2015</b>	<b>2013-2014</b>
<b>Nombre de repas</b>	11, 360	17, 726
<b>Coûts alimentaires</b>	17, 628\$	25,479\$
<b>Coûts pas repas</b>	1.55\$	1.44\$

## **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 5 mères et 6 enfants, comparativement à 2 mères et 2 enfants en 2013-2014. Deux des mères ont progressé vers des logements dans la communauté avec succès; une des mères a quitté le programme prématurément; et deux mères et leurs enfants occupent actuellement les logements.

## Programme 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 aide 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.

### Statistiques et tendances pour les Programmes éducatifs en 2014-15

Dix-huit (18) clientes ou étudiantes étaient inscrites au programme d'éducation à divers moments durant 2014-2015, comparativement à 21 l'an dernier.

Quinze (15) enfants ont fréquenté la pouponnière à divers moments durant l'année scolaire, comparativement à 18 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).

### Répartition des clients dans le programme d'éducation par âge

Âge	0-5	12-14	15-17	18+	Totale
2014-2015	15	0	9	9	33
2013-2014	18	0	15	6	39

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

- 9 des étudiantes (50%) étaient mineures comparativement à 71% l'an dernier.
- Parmi les 9 étudiantes mineures, 5 (56%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 47 % l'an dernier.
- 9 des 15 enfants (60%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 50 % l'an dernier et 29% l'année précédente, ce qui démontre une hausse stable.
- 6 parmi les 18 étudiantes (33%) étaient des étudiantes qui retournaient, comparativement à 14 l'an dernier.
- 13 étudiantes parmi les 18 (72 %) avaient participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth, ce qui est semblable au 76% de l'an dernier.
- 10 étudiantes parmi les 18 (56%) ont séjourné à la Résidence pendant un moment ou un autre durant l'année scolaire, comparativement à 43% l'an dernier.
- 4 étudiantes fréquentaient l'école à partir d'extérieure de la région y compris une étudiante de Terrebonne et 3 de Châteauguay et Kahnawake.
- La majorité des étudiantes résidaient chez leurs parents et/ou dans un ménage multi générationnel.

## 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 2014-2015 le programme a été géré par un éducateur à temps plein assisté par un stagiaire en services sociaux. Le travail a continué de se concentrer sur les aspects suivants : la discipline et les routines de l'enfant, l'organisation de la demeure, le nettoyage, la sécurité des enfants, l'accompagnement en matière de questions juridiques et d'aide sociale, la violence conjugale et les relations de domination, les autres problématiques relationnelles, trouver un logement et des services de garde abordables, et le suivi relatif aux rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous critiques.



### Statistiques et tendances pour le programme d'Assistance aux familles en 2014-15:

Vingt-neuf (29) parents et trente-trois (33) enfants ont bénéficié de services dans le cadre du programme d'assistance aux familles comparé à 28 parents et 24 enfants l'année précédente.

Il y avait deux couples (mères et pères); le reste a consisté de services fournis aux 25 jeunes filles ou femmes.

Parmi les 25 femmes, 23 mènent une famille monoparentale, tandis que deux résidait avec des partenaires qui ne participent pas à des services de la Maison Elizabeth.

La longueur moyenne de service s'est étendue de 0-3 mois à 21-24 mois.

### Autres statistiques et tendances:

- 5 parmi les 29 parents (17%) étaient d'âge mineur, comparer à 29% l'année précédente.
- Trois parmi les 5 mineurs étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.
- 8 parmi les 29 parents (28%) avaient plus d'un enfant, comparer à 11% l'année précédente.
- 16 parmi les 33 enfants (48%) étaient suivis en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, comparativement à 25 % l'année précédente.
- 12 parmi les 29 parents (41%) avaient bénéficié d'autres services de la Maison Elizabeth, comparer à 39% l'année précédente, ce qui reflète une légère hausse.
- Neuf parmi les 29 parents ont bénéficié des services résidentiels (31%), comparer à 25% l'année précédente.

Répartition des clients dans le programme d'assistance aux familles			
	Mères	Pères	Couples
2014-2015	25	0	2
2013-2014	21	1	3

Longueur moyenne 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
2014-2015	3	4	2	2	4	0	1	2
2013-2014	6	1	1	3	0	2	0	0

### 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, huit mères et leurs enfants ont pris part au programme comparativement à 12 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.

### Objectifs pour les services de réadaptation pour 2015-2016

Le principal objectif sera de poursuivre la standardisation de programmation de base pour les clients, avec l'accent particulier sur la standardisation dans les domaines des soins prénataux et de la nutrition.

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

- Compléter le travail concernant les résultats fondés sur des données probantes en procédant à l'évaluation par les membres du personnel du résultat de leur travail et des mécanismes pour évaluer la satisfaction de la clientèle et leur intégration des connaissances;
- Définir les compétences, les activités et les critères d'évaluation;
- Développer un cadre pour la fourniture de services aux pères;
- Poursuivre le développement et la mise en œuvre d'aspects du Plan de sécurité de la clientèle.

## Partenariat et Collaboration

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

Au cours du dernier exercice financier, la Maison Elizabeth a signé une entente officielle de partenariat avec les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Les Centres Batshaw orientent de nombreuses clientes vers la Maison Elizabeth, particulièrement pour les services résidentiels. Ce partenariat vise l'amélioration de la coordination et de la qualité des services offerts à notre clientèle partagée.

Par l'entremise de son partenariat avec le 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. Ce modèle sera adapté au travail réalisé à la Maison Elizabeth en 2015-2016 et servira à renforcer les partenariats avec les autres organismes qui travaillent avec les jeunes familles en difficulté.

## Partenariats

CSSS Cavendish	La Fondation Maison Elizabeth
CSSS Sud-Ouest Verdun	Les Maisons Transitionnelles O3-On Our Own
Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw	L'église Trinity Memorial
La Commission scolaire English-Montréal	L'église unitarienne de Montréal

## Relations Collaboratives

Aide Juridique Sud-Ouest de Montréal	Collège LaSalle
SIDA Bénévoles Montréal	Maison Bleue
Avenir d'enfants	Maison Jean Lapointe
Carrefour Jeunesse-Emploi Notre-Dame de Grâce	Centre Mackay
CCS-«Catholic Community Services»/SCC- services communautaires catholiques	MAP-Mères avec Pouvoir
Bibliothèque CdN-NDG	L'école de service social de l'Université McGill
Centre communautaire Walkley	Clinique de médecine de l'adolescence de l'Hôpital de Montréal pour enfants
Centre Emploi Québec	Dispensaire diététique de Montréal
Centre d'alphabétisation du Québec	Musée des beaux-arts de Montréal
Centre Jeunesse de la Montérégie	Département de la santé publique de Montréal
Centre Jeunesse de la Montérégie	Maison de la famille Mosaïk
Centre Jeunesse de l'Outaouais	Foyer pour femmes autochtones de Montréal
Centre Jeunesse de Montréal	Conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce
Collège Champlain - Saint-Lambert/Longueuil	Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
Collège Champlain - Lennoxville	Regroupement pour la Valorisation de la Paternité
CPE Lieu des petits-Installation Petites Chenilles	Hôpital Royal Victoria
CSSS Dorval-Lachine-Lasalle	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 11
Université Concordia	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 16
Conseil Cri de la santé	Bouclier d'Athéna

Collège Dawson	Fédération des écrivains du Québec
Hôpital Douglas	Centre communautaire de Saint-Raymond
École Rosalie Jetté	Centre Segal
Fondation de la visite	Pères séparés
Pavillon Foster	Église Unie de Sud-Ouest et sa mission
Fondation Générations	Tandem Côte-des-Neiges/Notre-Dame de Grâce
À Deux Mains	Havre-Jeunesse
Hippy-Québec	Université du Québec en Outaouais
Jeunes en santé NDG	Collège Vanier
Services communautaires de Kahnawake	Centre d'action bénévole de Montréal
Club Garçons et Filles de LaSalle	Centre de réadaptation de l'ouest de Montréal
	Femmes averties
	L'envol des femmes
	YWCA

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

Un de nos objectifs 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 âgée de 0 à 5 ans; tels que :

- Table de concertation 0-5, CSSS Cavendish
- Table SIPPE, CSSS Cavendish (Les services intégrés en périnatalité et petite enfance pour les familles vivant en contexte de vulnérabilité)
- Table de concertation Mères Adolescentes du Sous-Comité du RUIS
- « Anglo Family Council » (Verdun)
- « Network Partnership Initiative – LaSalle Steering Collective »
- « My Family, My Community Coordination Committee »
- Réseau d'organismes et d'établissements œuvrant auprès des jeunes familles (ROÉJF)

### *Agrément*

La Maison Elizabeth a été agréementée avec mention d'honneur par Agrément Canada pour la période 2013-2017. Toutes les pratiques organisationnelles requises (POR), les lignes directrices et les examens de conformité ont été respectées. Bien qu'aucun suivi n'était requis avant la prochaine visite (septembre 2017), la Maison Elizabeth poursuit sa démarche d'amélioration de la qualité. La Coordinatrice à

l'agrément continue de travailler de pair avec l'équipe de direction en restant à l'affût des exigences changeantes en matière d'agrément. Une évaluation d'étape sera réalisée et le Plan d'amélioration continue de la maison Elizabeth sera mis à jour afin d'orienter et d'assurer le suivi des améliorations.



## *Plan stratégique 2014-2018*

Le Conseil d'administration a approuvé un nouveau plan stratégique le 29 septembre 2014. Un plan d'action a été développé par l'Équipe de gestion et approuvé par le Conseil d'administration le 1er décembre 2014. Les initiatives sont en cours pour réaliser le plan d'action. Le Conseil recevra des rapports habituels.

Voici les orientations stratégiques qui jetteront les bases :

### **1. L'Amélioration des services cliniques**

- a. Rechercher des partenaires et collaborer avec eux dans le but d'aider la Maison Elizabeth à développer conjointement des programmes pour les pères.
- b. Chercher à établir des relations de collaboration avec des personnes et des organisations pour aider la Maison Elizabeth à intervenir et à trouver des ressources thérapeutiques pour les clientes qui ont des problèmes de santé mentale ou émotionnelle.
- c. Développer constamment des moyens pour mesurer les résultats des traitements afin de déterminer les progrès des clientes, d'assurer l'efficacité des interventions et des programmes, et d'explorer la possibilité d'utiliser les résultats pour cette clientèle.

### **2. Stabilité financière de la Maison Elizabeth**

- a. Évaluer les besoins de la Maison Elizabeth, organiser les opérations essentielles pour qu'elles puissent être financées avec les subventions actuelles du gouvernement.
- b. Encourager et soutenir le développement de la Fondation pour concevoir et organiser des activités de financement.
- c. Identifier des projets, des programmes et des besoins spécifiques et les inscrire dans le rapport annuel dès que les fonds ont été garantis par la Fondation Maison Elizabeth.

### **3. Recherche d'un espace additionnel ou d'un autre emplacement**

- a. Étudier la faisabilité vis-à-vis des règlements du gouvernement par l'intermédiaire de l'Agence et à la lumière du mandat.
- b. Rechercher les avantages et les inconvénients d'un nouvel emplacement ou d'agrandissement de l'immeuble (exige une évaluation des emplacements dans d'autres quartiers de la ville, des loyers ou de la valeur des propriétés dans ces quartiers et des coûts de rénovation) de la valeur de la revente des propriétés existantes.
- c. Trouver un terrain d'entente parmi les fournisseurs des soins de santé et de services sociaux dans le quartier pour mieux évaluer l'impact du nouveau méga-hôpital sur la circulation, les commerces et la livraison de services par ces fournisseurs.

### **4. Perfectionnement des connaissances en français**

- a. Engager du nouveau personnel en poste afin d'interagir plus efficacement personnel bilingue et promouvoir les habiletés langagières du avec les agences gouvernementales et les fournisseurs de soins de santé du secteur francophone.
- b. Permettre au personnel, grâce à de plus grandes compétences, de tirer avantage des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel offertes dans le réseau de la santé et des services sociaux.



## Rapport sur les Objectifs organisationnels pour 2013-2014

### 1. Plan stratégique

Le Plan stratégique a été finalisé et approuvé par le Conseil d'administration le 29 septembre 2014. Nos partenaires et la communauté seront informés des nouvelles orientations par l'intermédiaire du rapport annuel.

Un plan d'action a été élaboré par l'équipe de direction et approuvé par le Conseil d'administration le 1<sup>er</sup> décembre 2014.

Un rapport a été présenté au Conseil lors de la dernière réunion de l'exercice financier, soit le 2 mars 2015.

### 2. Agrément

La direction s'est maintenue à l'affût des nouvelles normes, lignes directrices et exigences en matière d'agrément. Le travail en vue de l'agrément continue d'être réparti sur le cycle d'agrément afin que le processus n'ait pas d'impact majeur sur les opérations régulières et le personnel durant l'année d'agrément pour le cycle actuel (2017). Les nouvelles politiques, procédures et pratiques sont basées sur les lignes directrices en matière d'agrément, lorsque cela s'applique.

### 3. Services de réadaptation

La Directrice des services professionnels et des services de réadaptation (DSPR) a poursuivi son travail pour identifier les besoins des pères et développer des services pour y répondre. Une stagiaire en travail social hospitalier a réalisé un sondage auprès des professionnels du domaine du travail social afin de déterminer les services disponibles pour les pères de la communauté ainsi que de déterminer les besoins qui ne sont pas comblés. Les réunions tenues avec Services communautaires collectifs (CCS) n'ont pas mené à un projet pilote tel qu'espéré. La Maison Elizabeth fait partie d'un comité nouvellement formé, par l'intermédiaire de la *Table 0 -5 Cavendish*, ayant pour mandat d'explorer les manières par lesquelles améliorer les services aux pères sur le territoire desservi par le CSSS Cavendish.

La standardisation du matériel didactique du programme pour enseigner les compétences

parentales, pour aider les parents à faire le suivi du développement de leur enfant et pour enseigner les compétences à la vie autonome a été réalisée (ASQ, « *Terrific Toddlers* », atelier sur la vie autonome). La standardisation du matériel ayant trait aux soins prénataux et à la nutrition reste à développer.

En ce qui concerne le Programme d'éducation, les étudiantes ont été admissibles au programme *Ma place au soleil* par l'intermédiaire d'Emploi Québec. Les étudiantes ont aussi bénéficié du programme « DEAL », supervisé par l'éducatrice et les enseignants de l'école. La question de l'affectation budgétaire au Programme d'éducation et la réorganisation potentielle des services conformément aux nouveaux budgets fait actuellement l'objet d'une démarche de la part de l'équipe de direction qui exigera l'intervention de la Commission scolaire « English-Montréal ».

### 4. Gestion des risques

Les procédures d'admission et de départ ont été révisées. De plus, la Directrice du programme clinique (CPM) et la Coordinatrice des services administratifs et complémentaires ont travaillé sur les lignes directrices des programmes « *Path/Track* » qui cibleront les problèmes de sécurité liés aux logements et les réponses aux situations d'urgence.

Un examen global a été entrepris (mars / avril 2014) par la DSPR au sujet des problématiques liées aux risques devant être incluses dans un manuel-synthèse sur la santé et la sécurité, dans le manuel sur les mesures d'urgence, et dans les politiques et procédures afférentes en matière de gestion des risques.

### 5. Objectifs fondés sur des données probantes

Des travaux préliminaires ont été réalisés avec la Directrice du programme clinique et l'ancienne étudiante en travail social hospitalier sur la mise à jour du modèle logique afin de l'utiliser à des fins de planification des interventions et pour le développement d'un éventuel système

d'étapes pour faire le suivi et stimuler le progrès de la clientèle. Le développement en cours de mesures des résultats des traitements est requis pour évaluer l'efficacité des interventions et des programmes, tel qu'esquissé dans le Plan stratégique actuel.

## 6. Ressources humaines

Le Comité sur le bien-être a connu sa meilleure année à ce jour en matière de participation et d'enthousiasme autour des activités, d'une durée d'un mois, qui ont eu pour effet de solidifier le groupe.

Le personnel administratif a été formé au regard d'aspects du travail de leurs collègues afin d'assurer la cohérence et la couverture des dossiers les plus critiques et importants.

Une formation exclusive portant sur les premiers soins et les interventions thérapeutiques de crise a été mise en place en ayant recours à des formateurs provenant d'organismes partenaires et en négociant le coût pour les grands groupes.

Des lignes directrices et une mini-séance de formation sur la manière de lire les chèques de paie et sur ce qui doit être vérifié par l'employé ont été élaborées. La CAAS rencontrera chaque employé pour réviser les lignes directrices et répondre à toute question soulevée. Une fois cela accompli, le plan appelle à une vérification annuelle de ces informations par les Ressources humaines.

## 7. Gestion financière

Plusieurs discussions ont été tenues à propos de la présentation et des comptes-rendus sur les renseignements financiers lors des réunions du Conseil

d'administration. Le nouveau format a été intégré durant le cours de l'année et sera pleinement implanté pour l'année 2015-2016.

Le plan comptable a été révisé en tenant compte des nouvelles exigences et des nouvelles manières de travailler, de l'aisance et de la cohérence dans la classification et le repérage des informations pertinentes, et de la présentation de l'information financière au Conseil d'administration.

Des ajustements ont été faits aux pratiques comptables afin d'accommoder les nouvelles exigences en matière d'harmonisation. Des ajustements s'effectuent actuellement à chaque paie pour harmoniser les banques de congés de maladie, de congés fériés, de journées de vacances et de temps supplémentaire. Nous ne nous attendons à aucune surprise à la fin de l'année, mais ne saurons si de plus amples ajustements sont requis jusqu'à ce que nous disposions des résultats finaux à la fin de l'année.

## 8. Systèmes informatiques

Des discussions concernant la gestion des données, tant sur support électronique que papier, ont mené à la découverte qu'un nouveau serveur est essentiel et que les politiques et procédures concernant l'archivage des données sur les clients et des autres données doivent être révisées.

De plus, des dossiers en format électronique et papier doivent être rassemblés et / ou détruits, en fonction d'échéanciers de rétention préétablis. Il s'agira d'un travail qui s'échelonnera sur un minimum de deux ans.

## Objectifs organisationnels pour 2015-2016

### 1. Plan stratégique

Continuer de poursuivre les orientations stratégiques en suivant le plan d'action élaboré par l'équipe de direction.

### 2. Agrément

Se maintenir à l'affût des nouvelles normes, lignes directrices et exigences en matière d'agrément.

Le travail en vue de l'agrément continue d'être réparti sur le cycle d'agrément afin

que le processus n'ait pas d'impact majeur sur les opérations régulières et le personnel durant l'année d'agrément pour le cycle actuel (2017).

Réaliser une évaluation de mi-parcours et élaborer un plan d'action.

### 3. Gestion des risques

Réviser les politiques, les procédures et le matériel liés à la gestion des risques et développer un plan a) pour réviser

officiellement et mettre à jour la section sur la gestion des risques du manuel sur les politiques et procédures; b) pour réviser et mettre à jour officiellement le cartable sur la santé et la sécurité et le cartable sur les mesures d'urgence ainsi que toute autre documentation afférente. Cet objectif a été reconduit depuis 2014-2015 et aura désormais un statut de travail en cours jusqu'à la visite d'agrément en septembre 2017.

#### 4. Services de réadaptation

Continuer de standardiser le travail de groupe, les modules, les ateliers et les séances éducatives avec une emphase particulière sur la standardisation dans les secteurs des soins prénataux et de la nutrition.

Étudier la question de l'affectation budgétaire au Programme d'éducation et la réorganisation potentielle des services en accord avec les budgets. Ceci exigera l'intervention de la CSEM par l'intermédiaire du Comité mixte permanent.

#### 5. Communications / Relations publiques

Rehausser le profil des services de la Maison Elizabeth, en particulier des services résidentiels, en faisant la promotion des services de la Maison auprès du réseau d'organismes francophones travaillant avec des jeunes et des jeunes parents anglophones.

#### 6. Ressources humaines

Mettre en place un système pour faire en sorte que les employés vérifient sur leurs

paies les déductions et les avantages sociaux. Élaborer une procédure pour la vérification annuelle par les Ressources humaines de l'information telle que les augmentations de salaire, les avantages sociaux, l'assurance et les primes.

#### 7. Gestion financière

Finaliser le plan pour remplacer le comptable et gérer les services financiers dans l'immédiat et dans l'avenir.

Identifier les besoins et présenter des propositions à la Fondation pour le financement de projets, programmes ou besoins spéciaux.

#### 8. Systèmes informatiques

Développer un système pour la gestion des données, qu'elles soient sur support électronique ou papier. Un serveur supplémentaire doit être installé et la politique et procédure sur l'archivage des données sur les clients et d'autre nature doit être révisée de sorte à inclure les directives pour le transport et l'envoi par courriel de renseignements confidentiels. De plus, des dossiers en format électronique et papier doivent être rassemblés et / ou détruits, en fonction d'échéanciers de rétention préétablis. Bien qu'il soit prévu que le travail débute diligemment cette année, il est attendu que la complétion de la salle des archives prenne deux ans.

## *Gestion des risques et amélioration de la qualité des services*

### **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 (RIAE)**

Un programme informatique gouvernemental nommé S.I.S.S.S. (Système d'information sur la sécurité des soins et services) est employé pour

soumettre des données au Ministère de la Santé et des Services sociaux concernant les incidents et les accidents.

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

Un accident est défini comme une action ou une situation qui touche ou affecte un usager, un professionnel impliqué ou une tierce partie ayant eu ou pouvant avoir des conséquences sur son état de santé ou sur son bien-être.

Une complication, dans le contexte psychosocial, est définie comme l'aggravation envisageable d'une situation pour laquelle les risques sont déjà connus. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux fait une distinction entre les accidents et les complications; ces dernières ne sont pas signalées au Ministère car elles ont trait aux situations de risque et aux observations ayant lieu dans le cadre des services de réadaptation qui sont anticipées et vers lesquelles des interventions sont orientées.

La Maison Elizabeth a maintenu et continue de développer des procédures de signalement et de

surveillance afin de traiter les situations de risque particulières ne tombant pas sous la définition légale d'un incident ou d'un accident. Les événements concernant les clients sont désignés comme des interventions liées aux risques et ont généralement trait aux complications. Les trois autres catégories d'événements liés aux risques incluent les événements liés à des risques généraux (relatifs à l'équipement, à la sécurité des bâtiments et à la sécurité générale), à la prévention et au contrôle des infections (relatifs aux maladies transmissibles ou aux infections) ainsi qu'aux accidents de travail chez le personnel.

Prendre note des événements liés aux risques fournit à la Maison Elizabeth de précieuses informations servant à déterminer les aspects clés à cibler durant les interventions, durant les communications et durant les formations afin d'assurer la sécurité des clients et du personnel. Le tableau ci-dessous établit une comparaison entre le nombre d'incidents, d'accidents et d'événements liés aux risques ayant été notés au cours des trois derniers exercices financiers.

Type d'événement de risque	2014-2015	2013-2014	2012-2013
<b>Accidents</b>	9	25	10
<b>Incidents</b>	2	9	1
<b>Événements:</b>			
<b>Intervention liées aux risques</b>	47	40	24
<b>Risques généraux</b>	54	56	29
<b>Prévention et contrôle des infections (PCI)</b>	16	28	17
<b>Accidents de travail chez le personnel</b>	4	4	0
<b>Totaux</b>	<b>132</b>	<b>162</b>	<b>81</b>

Il y a eu une diminution marquée cette année dans le nombre d'incidents et d'événements signalés comparativement à l'an dernier et à l'année précédente. Les données relatives au nombre d'incidents et d'accidents en 2012-2013 et 2014-2015 sont presque identiques. Fait plutôt intéressant, le taux d'occupation à la résidence était le même en 2012-2013 qu'en 2014-2015 (41%), tandis qu'en 2013-2014, il était significativement plus élevé (68%). Ceci indique qu'il pourrait y avoir un plus grand risque d'incident et d'accident lorsque les clientes

passent plus de temps à la résidence. Néanmoins, étant donné le faible nombre d'incidents et d'accidents, et l'intervention possible d'autres variables, il est impossible de tirer des conclusions fermes.

La table ci-dessus indique un plus faible nombre d'événements liés à la PCI en 2014-2015 comparativement à l'an dernier. Des efforts importants ont été faits par le personnel et par la clientèle afin de prévenir la propagation des rhumes et des infections, ce qui pourrait avoir contribué à ce résultat.

Il n'y a eu aucun accident lié à un manquement au devoir de confidentialité cette dernière année, comparativement à six au cours de l'année précédente (2013-2014) et un au cours de l'année d'avant (2012-2013). La confidentialité des renseignements des clients est une préoccupation clé à la Maison Elizabeth, avec l'objectif d'éduquer et de sensibiliser le personnel et de réduire les risques de manquement.

Il n'y a eu aucun incident ni accident lié à la prise de médicaments cette dernière année, comparativement à six en 2013-2014. (Il n'y a eu aucun également en 2012-2013). Il importe de noter que le personnel de la Maison Elizabeth n'administre pas les médicaments de la clientèle; ainsi, les incidents ou accidents ont habituellement trait à l'entreposage ou à la manipulation des médicaments. La manipulation des médicaments est considérée très importante étant donné la possibilité de l'ingestion par un enfant du mauvais médicament ou qu'un enfant en trouve sur le sol.

Il y a eu quatre chutes de clients cette dernière année, comparativement à cinq l'an dernier (2013-2014) et quatre l'année précédente (2012-2013). Les chutes ont généralement eu lieu dû à des facteurs liés à la clientèle tels que la négligence ou la distraction, ou une activité de l'enfant lié à son âge et à son stade (apprentissage de la marche, course). La stratégie de prévention des chutes de la Maison Elizabeth vise à réduire le risque de chutes grâce à une analyse des chutes se produisant au cours de l'exercice financier et à la collecte de rétroaction auprès du personnel, dans le but d'améliorer l'environnement physique.

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

Le mandat de l'IRMQIC satisfait à la fois aux exigences légales voulant qu'un organisme ait en place un mécanisme de surveillance et de gestion continue des risques tout en élargissant son mandat de façon à inclure toutes les questions, les politiques et la surveillance liées tant à la gestion des risques qu'à l'amélioration de la qualité. L'IRMQIC révisé et approuve les rapports trimestriels sur les incidents, accidents et événements ainsi que les recommandations, s'assurant qu'un suivi est effectué. Des rapports

La table ci-dessus indique des données similaires ayant trait au nombre d'événements liés à des risques généraux et liés aux interventions signalés en 2013-2014 et 2014-2015. Les signalements de sommeil dans le même lit, de supervision inadéquate et d'utilisation fautive de l'équipement des enfants ont constitué, dans cet ordre, les trois événements liés aux interventions les plus fréquemment signalés au cours des deux derniers exercices financiers. Ces problèmes liés au risque font l'objet d'une intervention de la part des membres du personnel clinique par l'intermédiaire de l'important travail qu'ils réalisent, agissant de manière préventive et en éduquant les parents en matière de sécurité de l'enfant.

Le nombre d'événements liés à des risques généraux signalés cette année (54) est presque identique au nombre signalé l'an dernier (56). Les événements généraux liés à la sécurité ont représenté la majorité des événements liés à des risques généraux signalés cette année (42) et l'an dernier (36). Presque la moitié des événements en 2014-2015 (15 sur 42) et en 2013-2014 (13 sur 36) étaient des situations identifiées comme mettant les enfants à risque. Ces chiffres confirment l'importance du maintien d'un système de signalement interne, afin d'identifier les événements liés à des risques qui ne satisfont pas aux critères d'incidents et d'accidents signalés au ministère.

Le nombre d'accidents de travail est demeuré relativement bas, incluant quatre cette année, quatre l'an dernier (2013-2014) et zéro l'année précédente (2012-2013).

sont faits au Conseil d'administration sur les activités liées à la gestion du risque et à l'amélioration de la qualité.

L'organisme a maintenu son attention accrue en ce qui a trait à l'importance de la santé et sécurité au sein de la culture organisationnelle. Le sous-comité de l'IRMQIC a continué de se réunir régulièrement, entre les dates prévues au calendrier des réunions trimestrielles de l'IRMQIC. Les incidents, accidents et

événements font aussi l'objet de discussions durant les réunions de la direction sur une base bimestrielle.

Les formulaires internes pour signaler les événements continuent à être révisés tandis que des tentatives sont faites pour clarifier et simplifier les procédures. Un calendrier de formation a été élaboré pour établir les priorités en matière de formation, avec la priorité de financement donnée aux formations requises pour satisfaire aux normes d'agrément, avec les lois en matière de santé et de sécurité au travail, et avec les lois sous le 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 réalisées. Des exercices d'incendie, comprenant le personnel et la clientèle, ont été tenues sur une base trimestrielle afin de tester les connaissances et la conformité, tandis que des séances-bilan ont été tenues lors des réunions d'équipe et des rencontres de groupe des clientes afin de renforcer et évaluer les procédures.

Une décision a été prise en mars 2015 pour ajouter l'équipement pour enfant au plan d'entretien préventif et de réparation du bâtiment. Une liste d'inventaire de tous les équipements pour enfants, en entreposage et en

circulation, sera ajoutée à l'inventaire existant des équipements de la Maison Elizabeth, avec des rôles et responsabilités désignés et assignés au personnel afin d'assurer l'inspection régulière des équipements, y compris les dates d'expiration et les rappels de produits. Une évaluation des risques proactive est en cours afin de trouver des solutions efficaces pour améliorer la sûreté des fenêtres à la résidence.

### Mesures de contrôle

Les incidents et accidents signalés au cours du dernier exercice financier n'étaient pas de nature critique et n'ont pas abouti à des blessures graves ou permanentes chez un membre de la clientèle. Il n'y a eu aucun recours exceptionnel à une mesure de contrôle (contention ou isolement) afin de gérer des comportements dangereux de la part d'une cliente.

La politique de la Maison Elizabeth sur les mesures de contrôle comprenant la contention physique et mécanique, l'isolement et les substances chimiques (2004) fait l'objet d'une révision afin de refléter les orientations ministérielles et les pratiques actuelles à la Maison Elizabeth. La politique révisée sera présentée pour approbation au Conseil d'administration durant l'année 2015-2016.

## Objectifs principaux en matière de gestion des risques/d'amélioration de la qualité pour 2015-2016 :

1. Assurer le suivi des recommandations du rapport annuel sur les incidents, accidents et événements;
2. Établir un plan, puis réviser et mettre à jour la documentation liée à la gestion des risques, c'est-à-dire les règlements administratifs, les cadres de travail, les politiques et procédures, les manuels et les pratiques ayant trait à la gestion des risques. Cela comprend :
  - La réduction et la réécriture de certaines sections du plan d'évacuation pour une plus grande simplicité et clarté;
  - De modifier les procédures dans le cartable sur les mesures d'urgence en ce qui concerne les pannes de courant, y compris la notification de la CAAS durant

une panne d'électricité prolongée, puisque cela affecte le bâtiment et le terrain, les ressources informatiques ainsi que la sécurité;

- De développer des précautions routinières et supplémentaires pour la prévention et la prise en charge des maladies transmissibles, les procédures visant la sécurité des lieux pour les enfants, et les procédures pour la gestion des avis de chaleur extrême;
- La finalisation des lignes directrices pour l'intégration à « Path/Track », pour l'orientation de la clientèle, pour la sécurité du bâtiment et la sécurité générale;



- L'identification de solutions concrètes pour améliorer la sécurité des fenêtres de la résidence (évaluation proactive des risques);
- La mise à jour de la politique sur la sécurité informationnelle afin d'inclure les protocoles pour le transfert interne et externe sécuritaire des renseignements des clients;
- De compléter les travaux sur les politiques et procédures liées aux mesures de contrôle.

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

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

Le Comité est constitué de cinq membres : la Directrice générale, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ainsi que trois membres du Conseil d'administration ne travaillant pas ou n'exerçant pas leur profession à l'une ou l'autre des installations de la Maison Elizabeth. En 2014-2015, le Comité a fonctionné avec la Directrice générale, le CLPQS et deux membres du Conseil d'administration.

Le CVQS s'est réuni cinq fois cette année. Une des réunions était dédiée à l'analyse et le développement de sondages sur la satisfaction des clients. Le Comité a aussi révisé la politique sur le traitement des plaintes des clients « Policy on the Handling of Client Complaints ».

## Les travaux en cours de la CVQS inclus:

- La stimulation de la culture croissante d'amélioration de qualité telle qu'il est tissé par tous les aspects du travail à la Maison Elizabeth;
- Révision et acceptation des recommandations découlant de rapports périodiques et du Rapport annuel sur les incidents, les accidents et les événements;
- Révision et réception de rapports périodiques et du rapport annuel sur les plaintes produits par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et recommandation au Conseil d'administration, lors de l'Assemblée générale annuelle, d'accepter le rapport;
- Surveillance du respect du nouveau règlement concernant la prestation sécuritaire de services de santé et sociaux;
- Assurer que les clients ont été informés du processus de plainte pour les clients et qu'ils y avaient l'accès libre;
- Assurer que les clients étaient conscients de leurs droits en général et qu'ils ont pris connaissance de leurs droits à titre de clients de la Maison Elizabeth;
- Clarifier les droits des clients en matière de protection (p. ex., la protection de la vie privée et de la dignité), de prestation (droits fondamentaux, p. ex., le droit à l'éducation) et de participation (p. ex., la Loi sur la protection de la jeunesse, le droit d'être représenté par un avocat au tribunal); des séances ont été offertes aux clients de la Maison Elizabeth dans le cadre des programmes résidentiels, d'assistance aux familles et éducatifs;
- Renouvellement du mandat du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour l'année 2014-2015;
- Réception des résultats des sondages sur la satisfaction et des entrevues de départ; vérifiant les changements et améliorations.

## Les objectifs pour 2015-2016 comprennent :

- De favoriser le renforcement de la culture de l'amélioration de la qualité afin que celle-ci imprègne tous les aspects du travail effectué à la Maison Elizabeth;
- De réviser et d'approuver les recommandations résultant des rapports périodiques, du rapport annuel sur les incidents, accidents et événements et du rapport sur les plaintes de la clientèle;
- De faire le suivi de la conformité au nouveau règlement administratif concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux; ceci impliquera l'approbation d'un plan pour réviser et mettre à jour la documentation liée à la gestion des risques, c'est-à-dire les règlements administratifs, les cadres de travail, les politiques et procédures, les manuels et les pratiques ayant trait à la gestion des risques;
- D'assurer que les clients ont été informés du processus de plainte et qu'ils y ont accès sans frais;
- D'assurer que les clients sont conscients de leurs droits en général et qu'ils ont pris connaissance de leurs droits à titre de clients de la Maison Elizabeth;
- Le renouvellement du mandat de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services;
- De recevoir les résultats de sondage et d'entrevues de départ; de faire le suivi des changements et des améliorations;
- De tenir des groupes de discussion afin d'approfondir la compréhension des thèmes récurrents dans la rétroaction-client et d'améliorer la satisfaction de la clientèle eu égard à tous les aspects des services de la Maison Elizabeth;
- De favoriser les discussions concernant l'évolution des objectifs tels que dégagés des objectifs des sondages sur la satisfaction des clients;
- D'élaborer une politique et une procédure pour la collecte, l'analyse, la rétroaction et l'utilisation des résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle.

## Évaluation de la satisfaction des clients

La satisfaction des clients est évaluée à tous les quatre ans dans le cadre du processus d'agrément. Outre ce processus, la Maison Elizabeth détient une pratique de longue date consistant à réaliser des sondages sur la satisfaction des clients ainsi que des entrevues de départ visant à déterminer les niveaux de satisfaction des clients et à discuter des améliorations possibles à nos programmes, des règles internes pour les clients et à discuter de son mode de fonctionnement. Le questionnaire se décompose en cinq domaines principaux, l'accessibilité, les soins et les services rendus, les relations interpersonnelles, l'environnement et les ressources matérielles et l'accès aux services.

La Directrice générale a rencontré les clients résidentiels afin d'évaluer de manière confidentielle leur satisfaction par rapport aux services reçus à la Maison Elizabeth et de discuter de toute question ou recommandation en vue d'une amélioration. Les entrevues de départ sont effectuées auprès des clients quittant le programme résidentiel lorsque les circonstances le permettent. Au total, de la rétroaction a été obtenue auprès de 20 mères cette année comparativement à 14 mères en 2013-2014.

Dans l'ensemble, les clientes ont exprimé leur satisfaction à l'égard des services de la Maison Elizabeth. Parmi les 87 questions, 68 ont reçu un classement de satisfaction de plus de 70%. Les clients continuent d'être satisfaits avec les choix alimentaires, des pratiques en matière de prévention et de contrôle des infections, de l'environnement physique, de la sécurité, des processus d'admission et des processus par lesquels elles quittent l'établissement, ainsi qu'à l'égard de la disponibilité des services, entre autres. Ces résultats serviront de référence pour les futures évaluations de la satisfaction. Le questionnaire a mis en évidence certains domaines qui nécessitent une attention. La Directrice des services professionnels et de réadaptation ainsi que le chef de service clinique vont analyser et discuter de la rétroaction avec le personnel pour identifier les problèmes qui sont inhérents à la vie en groupe et placement, et ceux qui nécessitent l'amélioration et l'action.

Basées sur les commentaires du personnel cliniques et les clients, certaines des questions du sondage ont été reformulées pour être plus précises, et pour plus de clarté. Ce questionnaire révisé sera utilisé dans le processus de sondage 2015-2016.



## 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 n'y avait pas de plaintes en 2014-2015, comparativement à une plainte l'an dernier. Il y avait une intervention traitée et conclue, comparativement à aucun l'an dernier. Il était sans fondement. Aucune mesure correctrice n'a été nécessaire et l'intervention a été conclue dans les délais prescrits à la satisfaction du représentant du client. Aucun appel n'a été porté devant le Protecteur du citoyen.

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. »

Les activités du CLPQS tombent cette année sous trois catégories :

### 1. La promotion des droits des clients

- Le CLPQS, conjointement au personnel de la Maison Elizabeth, a donné une présentation (le 15 octobre 2014) aux résidents et aux clients des programmes résidentiels, éducatifs et d'assistance aux familles, concernant la participation au processus de planification des entrevues, le droit d'être accompagné et les droits et responsabilités des parents dont les enfants sont pris en charge par la DPJ.
- Le CLPQS a participé à une réunion du personnel de la Maison Elizabeth pour consulter sur les mises à jour proposées à la politique et procédure sur le traitement des plaintes de clients.
- Mis à jour du dépliant promotionnel sur le processus des plaintes des clients.

### 2. Rapports

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

### 3. Autres

- Participation à cinq réunions du Comité de vigilance et de la qualité des services (CVQS).
- Contribution de son expertise pour le développement de l'outil d'évaluation pour évaluer la satisfaction des clients.
- Révision de la politique et de la procédure sur la gestion des plaintes des clients.
- Formalisation d'un accord continu avec le CIUSSS du Centre-Est-de-l'Isle-de-Montréal pour les services du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

### L'emphase pour l'année 2015-2016 sera mise sur:

- Répétition d'une série de présentations à promouvoir la procédure de traitement des plaintes des clients, le Code de déontologie et les droits des clients et des responsabilités - avec un accent continu sur l'inclusion des clients du programme d'assistance aux familles et de la création de liens avec le Comité pour le soutien et la satisfaction des clients (CCSS).
- La participation dans le développement continu de l'outil d'évaluation pour évaluer la satisfaction de client et dans la préparation pour tenir des groupes de discussion.
- Avec le CVQS, apporter une contribution dans le processus d'élaboration d'un plan pour revoir et mettre à jour la documentation liée à la gestion des risques (exemples : développement des règlements administratifs liés aux gestions de risques, des politiques et des procédures, des manuels et des pratiques).

## 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.

### En 2014-2015

La présidente de la CSSC a été impliquée dans les activités suivantes :

- Promotion et facilitation d'un atelier « lifeskills » pour les clients du programme d'éducation le 11, 19 et 25 novembre 2014. Le programme en trois volets était axé sur le déplacement et la préparation à la vie autonome;
- Aider les clients actuels avec accès à l'Internet et les médias sociaux;
- Participer à des réunions informelles et des discussions avec les clients actuels concernant leur satisfaction avec les services de la Maison Elizabeth.



### Les objectifs pour 2015-2016 inclus:

- Rétablissement du comité afin d'appuyer des activités et des affaires du comité;
- La création de liens sur le site de la Maison Elizabeth à l'intention des usagers; la création d'une page sur le site Web de la Maison Elizabeth visant à souligner les objectifs et les activités du CSSC;
- Promouvoir les droits des usagers auprès des nouvelles clientes; promouvoir le Comité auprès de la clientèle de la Maison Elizabeth, y compris par la création d'une affiche de recrutement et par la représentation du Comité durant les activités auxquelles participent les clients;
- Fournir de la rétroaction sur le guide concernant la sécurité de la clientèle;
- Élaborer une stratégie de rétention et de recrutement des membres; tenir des élections, au besoin;
- La participation à la journée portes ouvertes;
- L'évaluation du besoin pour un programme de mentorat pour les clients et des objectifs d'un tel programme.

## Gouvernance

Les membres du Conseil d'administration de la Maison Elizabeth sont profondément dévoués à la mission et aux valeurs de l'organisme ainsi qu'à l'exercice des responsabilités de gouvernance.

### Conseil d'administration 2014-2015

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

### Comités du Conseil d'administration 2014-2015

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

### Réalisations 2014-2015

En plus de leurs responsabilités de gouvernance habituelles, le Conseil d'administration et ses comités ont concentré leurs efforts cette année sur l'apport d'améliorations à son fonctionnement tandis qu'ils poursuivaient l'évaluation de sa performance, en se référant aux directives et aux normes d'Agrément Canada.

Les faits saillants comprennent:

- Apporter du « leadership » au niveau du processus de planification stratégique ainsi qu'approuver le nouveau plan stratégique 2014-2018;
- Tenue d'une séance de développement et de l'éducation pour les membres du Conseil sur les dilemmes éthiques et les questions de conflit d'intérêts et les considérations;
- L'évaluation de la Directrice générale, du fonctionnement du Conseil, la Présidente du Conseil d'administration et les dirigeants de la société;
- Les membres individuels ont continué à développer leurs rôles au sein du Comité de gestion intégrée des risques et d'amélioration de la qualité ainsi que le Comité de vigilance et de la qualité et des services;
- Tenue des réunions du Comité exécutif et des séances à huis clos de façon régulière tout au long de l'année;
- Continué à développer la capacité de collecte de fonds des membres du Conseil; développer des liens avec la Fondation Maison Elizabeth ; mis en place d'une nouvelle pratique de la tenue de deux réunions conjointes par année;
- L'achèvement du premier projet d'un manuel pour les membres du Conseil pour accompagner les nouveaux statuts;
- En collaboration avec la Directrice générale et la Fondation Maison Elizabeth, a commencé une discussion pour définir la relation entre la Fondation Maison Elizabeth, la Maison Elizabeth et Les Maisons Transitionnelles O3.

## Objectifs pour le Conseil d'administration en 2015-2016

- Superviser et soutenir le plan stratégique;
- Administration du Questionnaire sur le fonctionnement du Conseil et du Questionnaire sur le fonctionnement en matière de gouvernance durable;
- Tenue d'un sondage annuel auprès des parties prenantes afin de promouvoir la communication bidirectionnelle;
- Évaluer la directrice générale, le fonctionnement du conseil d'administration, la présidente et les membres du conseil d'administration;
- Recrutement actif de nouveaux membres et participation des membres du Conseil et d'autres personnes dans l'identification et dans l'apport d'expertise ciblée au sein du Conseil; articulation d'une stratégie pour le recrutement;
- Poursuite de la tenue d'au moins une activité de développement du Conseil chaque année;
- Poursuite du développement du rôle des membres du Conseil relativement à la gestion des risques et de l'amélioration de la qualité sur l'IRMQIC et sur le CVQS;
- Poursuite du développement de la capacité de collecte de fonds des membres du Conseil; créer des liens avec la Fondation de la Maison Elizabeth;
- Définir la relation entre la Maison Elizabeth, la Fondation Maison Elizabeth et Les Maisons Transitionnelles O3 envers la collecte de fonds et l'accès des services pour les clients de la Maison Elizabeth.



## Gestion des ressources humaines

### Niveaux de dotation en ressources humaines

La Maison Elizabeth a fonctionné encore cette année avec 20 employés permanents à temps plein ou à temps partiel ou avec 16.59 postes équivalents temps plein comparativement à 19 et 16.44 en 2012-2013. Il y a huit (8) éducateurs

formés sur la liste d'appel qui remplissent des quarts de travail de remplacement. De plus, la Maison Elizabeth a aussi eu recours aux services de consultants et de travailleurs externes.

Sommaire	Temps Complet		Temps Partiel		Totaux	
	Nombre d'employée	E.T.C.	Nombre d'employée	E.T.C.	Nombre d'employée	E.T.C.
Gestion	2.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00
Clinique	7.00	7.00	7.00	4.59	14.00	11.59
Administratif	2.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00
Auxiliaire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Totaux</b>	<b>11.00</b>	<b>11.00</b>	<b>9.00</b>	<b>5.59</b>	<b>20.00</b>	<b>16.59</b>

Services contractuels aux besoins		
Comptable		0.10
Commis Comptable		0.60
Technicienne en comptabilité		0.50
Soutien technicien administratif		0.60
Entretien de bâtiment et ménagère		1.00
<b>Totaux</b>		<b>2.80</b>

### Comité sur les relations de travail

Un comité sur les relations de travail a été établi afin de clarifier les conditions de travail à la Maison Elizabeth et d'envisager le développement d'un guide de l'employé afin d'orienter les nouveaux membres de la direction et du personnel. Le comité a aussi eu le mandat d'entreprendre la révision des politiques et procédures en matière de ressources humaines. Le comité s'est réuni à trois reprises.

Des membres du Conseil d'administration ont été choisis pour leur expertise. Le comité est constitué de la Directrice générale, de la Coordonnatrice des services administratifs et complémentaires et de trois membres du Conseil d'administration – une avocate, une experte en ressources humaines et la présidente

L'équipe de direction a déposé des politiques et procédures sélectionnées pour évaluation, y compris la couverture sur appel, le transport des renseignements confidentiels et le développement professionnel. De nombreuses autres politiques existent sous forme d'ébauche et sont prêtes pour faire l'objet d'une révision et de rétroaction en 2015-2016. Le travail du comité a été suspendu lorsqu'une demande d'accréditation syndicale pour le personnel clinique a été déposée.

Un dossier pro bono a été ouvert avec BLG pour soutenir la révision des politiques et procédures et autres sujets en matière de relations de travail.



## Gestion de la performance

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

## Développement professionnel et formation

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

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

Les membres du personnel ont participé aux activités externes de perfectionnement professionnel et de formation suivantes en 2014-2015:

- Présentation donnée par une infirmière de l'Hôpital de Douglas sur troubles de la personnalité limite et le traitement à l'aide de la thérapie dialectique comportementale.
- Formation sur la stimulation de l'enfant (*Jeux d'Enfant*) basée sur l'approche *Abecedarian*.
- Formation sur les interventions de crise thérapeutiques (TCI) données aux Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Une formation de deux jours portant sur le TCI a été suivie par la majorité du personnel clinique en novembre et décembre 2014. En décembre 2014, l'éducatrice et la préposée de l'école secondaire

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

« Elizabeth High School » ont participé à une formation donnée par la Commission scolaire « English-Montreal » (CSEM) sur le traitement des différentes crises qui peuvent survenir au sein d'une école, dans le cadre du programme d'urgence sociale des écoles de la CSEM.

- Presque tous les membres du personnel clinique ont été certifiés ou recertifiés en premiers soins grâce à la formation donnée par le *Centre de formation en secourisme du Québec*. La formation comprenait une certification supplémentaire dénommée *petite enfance*, qui qualifie le personnel à répondre aux situations d'urgence impliquant de jeunes enfants.
- *Prise de risque, l'adolescence et la transition à l'âge adulte* : Formation donnée par un psychologue de *Dans La Rue* sur le travail avec le comportement des adolescents à haut risque.
- Formation sur la stimulation du développement du langage donnée par un thérapeute de la parole de *Au Baluchon*, financé par *Avenir d'Enfants*.
- Introduction au programme *Alliance*, le projet régional pour l'identification et le traitement de négligence envers les enfants.

Des séances de formation à l'interne ont été offertes tout au long de l'année à tout le personnel et dans bien des cas aussi aux clients afin de réviser les polices et processus tels que :

- Politique du médicament

- La prévention des chutes
- La prévention et le contrôle des infections
- Équipement de protection individuelle (EPI)
- L'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire
- Le système d'alerte de sécurité
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- Premiers secours et trousse de premiers soins
- Utilisation de l'outil anti-ligature (suicide et la prévention de la strangulation)
- Une formation réciproque en milieu de travail dans les services administratifs.

## Processus de plaintes des employés

Il y a quatre 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 y a eu une plainte en provenance du personnel au cours de l'année.

## Programme de bien-être des employés

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

Le 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: tableaux de gratitude, 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.

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

## Les objectifs ressources humaines pour 2015-2016

- Négociation d'une convention collective;
- Élargir le programme d'orientation pour inclure les pères et les visiteurs; dans l'esprit d'amélioration continue, continuer à développer des outils d'orientation;
- Établir un programme visant à encourager le personnel à vérifier leurs renseignements masse salariale et les avantages sur la paie au moins chaque année;
- Élaborer une procédure pour les ressources humaines de vérifier chaque année les informations et les avantages sur la paie;
- Évaluer les besoins organisationnels, restructurer les services administratifs, réviser les descriptions de poste et embaucher dans des postes vacants;
- Continuer une formation croisée des employées pour créer des appuis pour des fonctions clés telles que: la paie, la comptabilité, le maintien de site web... en vue de la planification de la relève;
- Continuer de la discussion au sujet de la reconnaissance du personnel en vue d'élaborer un plan de reconnaissance du personnel;

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

## Bénévoles

Les bénévoles assument de nombreux rôles importants au sein de notre communauté.

### Les Bénévoles communautaires

La Maison Elizabeth a également reçu de nombreux dons en vêtements, en articles pour bébés et en équipement, ainsi que des cadeaux qui ont été distribués aux clients durant la période des fêtes. Des aliments, des produits laitiers, des accessoires pour bébé, de la vaisselle pour bambins, des boîtes de rangement, des pyjamas, des cours de yoga, des meubles pour bébé et pour jeunes enfants ainsi que des livres sont parmi les nombreux items que nous avons reçus cette année.

- Centre De Plaisir et D'Apprentissage Pour l'Enfant « Kids Fun and Learning Centre »
- École Roslyn (employées, étudiants, parents et bénévoles)
- La Mission Mile-End
- L'initiative de philanthropie-jeunesse LCC « Lower Canada College Youth and Philanthropy Initiative »
- Les Tricoteuses Surrey
- Les Artisans Glasspoole
- Groupe jeunesse de l'Église Unie de Mont Royal
- Fondation Générations
- Action Communiterre
- Trudeau Corporation
- Dépôt alimentaire NDG
- Femmes qui ont mobilisé leurs réseaux pour soutenir la Maison Elizabeth – Daija Douglas, Susan Webber, Carolyn Bouchard-MacNeil, Jennifer Heinegg, Feyzeh Abdelmoumen, Paige McEachren.

### Bénévoles de répit

L'organisme a continué de concentrer ses efforts sur le recrutement de bénévoles afin d'offrir aux mères un temps d'arrêt planifié pour qu'elles puissent faire le point sur les objectifs identifiés dans leurs plans d'intervention ou pour qu'elles puissent simplement prendre du répit face aux nouveaux défis d'être parent. Les bénévoles

constituent un élément de soutien essentiel aux jeunes mères et à leurs enfants. Sans leur aide, plusieurs jeunes mères n'auraient aucune occasion de répit ou de soutien. Elles apprécient les nombreuses heures d'aide et de soins qu'elles ont reçus de ces femmes dévouées ayant fait partie de notre équipe de bénévoles cette année. Sept bénévoles ont appuyé le programme résidentiel totalisant 217 heures de répit. Une bénévole a soutenu la pouponnière qui a aidé à fournir des services de garde d'enfants tandis que les mères étaient à l'école. Le nombre total d'heures au cours de l'année scolaire a totalisé 180 heures de travail.

### Bénévoles du secteur privé

Les entreprises et les clubs de services se sont également manifestés pour aider la Maison Elizabeth avec de nombreux projets qui n'auraient pas pu être réalisés sans le généreux influx de services, de temps, d'équipement et de matériel. Nous tenons à remercier les entreprises suivantes:

- Fauteux, Bruno, Bussière, Leewarden (FBBL) – les employés se sont portés volontaires pour nettoyer la cour, pour faire de l'aménagement paysager et pour créer un jardin de légumes pour les clients. De nouvelles vivaces ont été ajoutées aux jardins de sorte à y mettre de la couleur et de produire un bel espace pour s'asseoir à la disposition de tous. L'activité a eu lieu le 4 juin 2014 et 10 bénévoles ont fourni 700 heures de travail.
- Construction Sienna – a procuré les services de consultation relatifs aux bâtiments et des projets de rénovations.
- MNP – L'entreprise a fait de don important de mobilier de bureau et d'équipement, des



meubles de cuisine et d'électroménagers, des solutions de rangements et des canapés.

- Le Centre d'alphabétisation de Québec – Le centre a fait don des bureaux, des classeurs, des étagères, une table de conférence et des chaises.
- Les entreprises suivantes ont participé à l'événement de collecte de fonds pour le Défi caritatif Banque Scotia 2015 pour la Maison Elizabeth :
  - Fednav
  - « Luxury Retreats »
  - MNP

### Les bénévoles de gouvernance

Le dernier groupe de bénévoles constitue le groupe d'hommes et de femmes dévoués et compatissants formant le Conseil d'administration de la Maison Elizabeth et de la Fondation Maison Elizabeth. Nous les remercions pour l'expertise qu'ils contribuent aux discussions du Conseil, pour la vision de laquelle ils enrichissent notre plan stratégique et pour l'énergie qu'ils consacrent à l'amélioration continue et au développement de la Maison Elizabeth et de son réseau de soutien. Huit bénévoles ont fourni 310 heures de soutien à la Maison Elizabeth comme ils remplissent leurs fonctions de gouvernance.

### 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 six 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 2 467 heures.

Il y a eu un total de trois étudiantes en éducation spécialisée dans leur troisième année d'études; une provenant du Collège Champlain Lennoxville et deux du Collège Vanier. Il y avait un étudiant en troisième année d'études en Services sociaux au Collège Dawson, une étudiante de troisième année du programme de sciences humaines appliquées de l'Université Concordia et une étudiante de troisième année en soins infirmiers de l'Université du Québec en Outaouais. En outre, deux étudiants de troisième année en sciences humaines appliquées de l'Université Concordia ont animé de travail de groupe dans la résidence.

L'acceptation d'une étudiante en soins infirmiers représente un nouvel effort pour la Maison Elizabeth. Ce stage, tel que déterminé par l'université, avait pour but de fournir à l'étudiant une expérience de travail dans un milieu psychosocial par rapport à un établissement de soins de santé. L'étudiante, qui avait déjà un diplôme d'études collégiales en soins infirmiers, a été supervisée par un professeur à l'université tandis que la Maison Elizabeth a joué un rôle de facilitateur. Cette expérience a été enrichissante pour les deux parties; l'infirmière, qui a acquis une plus grande connaissance et la sensibilité aux défis rencontrés par les jeunes parents et les clients, qui ont bénéficié de l'expérience de l'infirmière dans son domaine.

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

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Maison Elizabeth poursuit la mise en œuvre de sa politique et des ses procédures relatives à la sécurité des renseignements. Celles-ci régissent l'évaluation, l'utilisation appropriée, et la protection adéquate des renseignements personnels ainsi que la protection d'informations ayant une valeur juridique, administrative ou économique. Un addenda à la politique a été développé pour décrire davantage les mesures en place pour le transport d'informations confidentielles et sera approuvé en 2015-2016.

La Maison Elizabeth se conforme aux normes de base concernant la sécurité des actifs informationnels et technologiques tel qu'énoncé dans les lignes directrices du Ministère de la Santé et des Services sociaux et

de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal (15 mesures prioritaires du cadre global de gestion des actifs informationnels - volet sécurité CGGAI), en tenant compte des circonstances uniques à la Maison Elizabeth : l'espace physique limité, le matériel informatique utilisé et les contraintes budgétaires sur l'achat ou sur la mise à niveau de l'équipement informatique (matériel ou logiciel), etc.

## *Maintien des actifs*

La Maison Elizabeth ne dispose pas de soutien informatique sur place et doit avoir recours aux services d'un technicien compétent afin de maintenir le réseau informatique local, les PC et les équipements associés. L'organisme a consacré des fonds importants dans les 10 dernières années sur les équipements et les systèmes informatiques ainsi que l'expertise technique nécessaire pour maintenir ces systèmes. Les coûts liés à l'informatique et la technologie continuent d'augmenter. L'organisme a reçu une allocation budgétaire non récurrente afin d'aider à compenser un parti des coûts. Des logiciels et du matériel mis à jour sont clés pour avoir accès à l'information, les systèmes (exemples : le système de notification d'incidents et d'accidents, la gestion financière et des systèmes de rapport) nécessaires pour la Maison Elizabeth pour fonctionner dans le réseau et de rester au courant des informations, des changements et des exigences de l'Agence de développement de Montréal et d'autres. Ceci est un défi, car le projet de loi 100 nécessite des coupes dans les services administratifs, y compris les logiciels et le matériel.

Cette allocation budgétaire non récurrente a été reçue de l'Agence il y a deux ans afin d'aider à compenser les coûts liés à la mise à niveau des logiciels et du matériel informatique (y compris les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau et les serveurs). Le solde de ce budget a été mis à l'achat de l'équipement technologique suivant :

- La mise à niveau du serveur
- Des ordinateurs
- Des imprimantes

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

## **Les objectifs pour 2015-2016 comprennent:**

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

## *Gestion des bâtiments, du terrain et des équipements*

### *Entretien, réparations et rénovations*

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

La Maison Elizabeth a effectué un certain nombre de réparations ou a remplacé des équipements dans un effort continu d'améliorer les espaces de vie des clients et promouvoir la sécurité:

- Le remplacement du réservoir d'eau chaude;
- L'installation de gardes protecteurs de doigts supplémentaires dans les zones clés;
- La résolution des problèmes de plomberie et le remplacement des toilettes;
- Le remplacement des barrières de l'enfant;
- La réalisation de nouveaux travaux électrique dans les chambres des clients pour l'installation de climatiseurs (pour traiter des questions de chaleurs extrêmes et de sécurités de fenêtre);
- L'achat d'un nettoyeur à vapeur pour désinfecter les tapis et chaises;
- Le remplacement de la vaisselle grâce à un don de MNP;
- La mise à niveau du système téléphonique.

### *Remplacement d'équipement du programme clinique*

Le matériel suivant a été remplacé dans la résidence, la pouponnière et les logements supervisés et de transition:

- Matelas, sommiers, protecteurs et literie
- Jouets et équipement pour la stimulation des enfants
- Barrières de sécurité
- Chaises hautes et parcs pour bébés
- Petits électroménagers
- Chaises berçantes
- Les climatiseurs et les travaux électriques connexes
- Éclairage
- Micro-ondes
- Articles de cuisine pour la préparation et le rangement des aliments
- Systèmes de surveillance d'enfants
- Ordinateurs portables pour les clients
- Éclairage pour les chambres des clients
- Chaises de bureau
- Canapés pour les salles de séjour des clients

## *Gestion financière*

### *Rapport de la direction*

Les états financiers de la Maison Elizabeth ont été complétés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants.

Cette responsabilité comprend le choix des conventions comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au Manuel de gestion financière édicté en vertu de l'article 477 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

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

*Linda Schachtler*

Linda Schachtler  
Directrice générale

### *Introduction*

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

Le comptable de longue date a soumis sa démission. Cela a donné à l'organisme l'occasion d'apporter des changements à ses structures financières internes. L'équipe comptable a poursuivi le travail avec les consultants visant à

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.

*Joanna Giammaria*

Joanna Giammaria  
Coordinatrice des services administratifs et auxiliaires

réviser les procédures comptables et de faire la transition vers une méthode de travail plus automatisée. Une révision des tâches comptables a aussi été réalisée afin de rationaliser plus avant les activités, pour regarder la séparation des tâches, pour fournir une formation polyvalente au personnel et pour commencer à planifier en vue du départ à la retraite du comptable en 2015.

## Plan comptable et communication de l'information financière

Une révision extensive du plan comptable a été réalisée et sera pleinement mise en œuvre pour l'année 2015-2016. Le format pour la présentation de l'information financière a été modifié afin de mieux répondre aux besoins du Conseil d'administration. Des états financiers formels présentant les profits, pertes et revenus seront présentés deux fois par an, soit en septembre et en janvier. Des rapports émis périodiquement à d'autres moments fourniront aux membres du Conseil d'administration un

portrait de la situation de l'organisme vis-à-vis le budget anticipé.

L'équipe de gestion a soigneusement examiné les dépenses et les priorités afin d'établir un budget pour 2015-2016 qui tienne compte des orientations stratégiques et des priorités organisationnelles. Des services essentiels et souhaitables ainsi que des dépenses ont été identifiées avant la finalisation des projections budgétaires qui nous guideront durant la prochaine année.

## Bourses

La Maison Elizabeth a reçu une contribution de 30,000 \$ de la Fondation Maison Elizabeth pour l'amélioration des programmes cliniques et des activités ainsi que pour les réparations et rénovations majeures. Ceci comble l'écart entre les besoins critiques et le manque de financement et permet à la Maison Elizabeth à

faire des dépenses nécessaires qui ne figurent pas dans le budget de fonctionnement annuel alloué par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La capacité d'octroi de la Fondation était nettement moins que dans les années passées.

## 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, porte le total des réductions pour 2014-2015 à 59 252 \$.

## Résultats des audits

La Maison Elizabeth s'est à nouveau soumise à la vérification de ses états financiers avec succès. Les vérificateurs ont constaté que les finances de l'organisme sont très bien gérées. Il n'y a eu aucune différence d'opinion irrésolue en matière de gestion financière ou de présentation des rapports financiers. Nos politiques comptables sont claires, complètes et ont été appliquées de façon cohérente. Les contrôles internes ont fait l'objet d'évaluations et leur bon fonctionnement a été confirmé.

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

La Maison Elizabeth a terminé l'année avec un budget équilibré et a réussi à maintenir le niveau de service à la clientèle grâce à des subventions de la Fondation Maison Elizabeth totalisant 30 000\$.

Cette page a été laissée en blanc.

## ***Rapport du vérificateur indépendant sur les états financiers résumés***

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

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent les états résumés de la situation financière des actifs opérationnels et des immobilisations de la Maison Elizabeth House en date du 31 mars 2015, 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 2015. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur les états financiers dans notre rapport daté du 15 juin 2015 (voir ci-dessous).

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

### *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés*

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers vérifiés conformément aux critères appliqués décrits dans le résumé des principales conventions comptables à la Note 3

### *Responsabilité du vérificateur*

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

### *Opinion*

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House pour l'exercice clos le 31 mars 2015 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 2015.

L'inexactitude dans les états financiers vérifiés est décrite dans notre opinion avec réserve sur les états financiers figurant dans notre rapport daté du 15 juin 2015. 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 2015 et des résultats de ces activités durant l'exercice financier clos à cette date conformément aux normes comptables du secteur public canadien.

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



Cette page a été laissée en blanc.

## Maison Elizabeth House

État résumé de la situation financière

En date de 31 mars 2015

<b>Actifs financiers</b>	<b>Fonds d'exploitation</b>	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
Encaisse	126,258	75,639
Dépôts à terme	190,402	187,441
Montant dû en provenance d'autres fonds	9,959	9,959
Montant dû en provenance la Fondation Maison Elizabeth	0	0
Comptes à recevoir	48,886	24,764
Montant dû en provenance de l'Agence de la santé et des services sociaux	149,129	150,583
	<b>524,634</b>	<b>448,386</b>
<b>Passif</b>		
Comptes à payer	422,918	339,504
Montant dû en provenance d'autres fonds		
Revenus différés		
Agence de la santé et des services sociaux	6,640	7,427
Autres	15,294	15,286
	<b>444,852</b>	<b>362,227</b>
Actifs financiers nets	79,782	86,159
Terrains et équipement	0	0
Charges payées d'avance	7,703	1,127
Surplus accumulé	87,485	87,286
<b>Surplus accumulé</b>		
Activités principales (non-libéré)	56,487	56,288
Autres activités (libéré)	30,998	30,998
	<b>87,485</b>	<b>87,286</b>

Cette page a été laissée en blanc.

## Maison Elizabeth House

Résumé des revenus et de dépenses

Pour l'exercice financier clos le 31 mars 2015

Revenus	Fonds d'exploitation	
	2015	2014
	\$	\$
Agence de la santé et des services sociaux	1, 421,208	1,394,316
Contributions de la Fondation Maison Elizabeth	30,000	40,522
Autres revenus	5,573	2,730
	<b>1, 456,781</b>	<b>1,437,568</b>
<b>Dépenses</b>		
Services résidentiels	608,726	608,352
Dépenses administratifs	373,657	350,749
Services externes – Centre de jour	186,167	203,491
Services externes – Assistance aux familles	97,472	96,973
Entretien et réparations	71,889	51,640
Services alimentaires	17,628	25,479
Entretien ménager	16,104	18,646
Fonctionnement des installations	37,883	38,940
Systèmes informatiques	34,892	30,232
Autres	12,164	13,066
	<b>1, 456,582</b>	<b>1, 437,568</b>
<b>Activités complémentaires</b>		
Revenus	5,710	5,710
Salaires et avantages sociaux des employés	(5,710)	(5,710)
<b>Excédent (ou déficit) pour les activités complémentaires</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Excédent (ou déficit) des revenus sur les dépenses</b>	<b>199</b>	<b>0</b>

## *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.

Cette page est vide.

