



RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Maison Elizabeth

Email: info@maisonelizabeth.com

Tel: 514-482-2488

Site web: maisonelizabethhouse.com

TABLE DES MATIÈRES

Section 1: Message de la Présidente et de la Directrice Générale	4
Section 2: Déclaration de fiabilité des données continues dans le rapport annuel des activités et contrôles associés	6
Section 3: Présentation de la Maison Elizabeth	7
À Propos de la Maison Elizabeth	7
Vision, Mission et Valeurs	7
Nos Clients	8
Structure Organisationnelle 2017-2018	10
Conseil d'Administration	11
Membres	11
Comités	11
Code d'Éthique	11
Section 4: Services, Activités et Statistiques Cliniques	12
Introduction	12
Développement et Évaluation de Programme	12
Commun à tous les Programmes de la Maison Elizabeth	13
Soins Axés sur l'Usager et la Famille (CFCC) à la Maison Elizabeth	13
Philosophie Alliance et Initiative AIDES (Action Intersectorielle pour le Développement des Enfants et leur Sécurité)	14
Les Pères à la Maison Elizabeth	15
Plaintes, Droits et Responsabilités des Usagers – Sessions d'Information	16
Questionnaire sur les Étapes du Développement (ASQ)	16
« Terrific Toddlers »	17
Camp de Jour d'Été	17
Rétroaction Vidéo et Intervention Centrée sur l'Attachement	18
Projet de Recherche	19
Santé Mentale	20
Services Résidentiels	22
Programmes Prénatal et Mère-Enfant	22
Groupes Thérapeutiques, Ateliers et Activités dans le Programme Résidentiel	22
Statistiques d'Accueil pour les Programmes Résidentiels	27
Services Alimentaires	27
Services Externes	28
Programmes de logements semi-supervisés et de transition	28

Programme d'Éducation et Service de Pouponnière	29
Programme d'Assistance aux Familles	33
Section 5: Gestion de risques et amélioration de la qualité des services	35
Prestation Sécuritaire des Soins et Services	35
Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité - IRMQIC	35
Révision des Politiques et Procédures	35
Mesures de Contrôle et Gestion des Comportements Dangereux des Usagers	36
Rapports d'Incidents, d'Accidents et d'Évènements (RIAE)	37
Recommandations	38
Amélioration de la Qualité	39
Agrément	39
Comité de Vigilance et Qualité des Services	40
Examen des Plaintes et Promotion des Droits des Usagers	40
Satisfaction de la Clientèle et Groupes de Discussion	41
Section 6: Partenariats, collaborations et liens communautaires	42
Partenariats	42
Relations Collaboratives	42
Participation à des tables de consultation et de concertation à Montréal	43
Section 7: Ressources Humaines	44
Niveaux de Dotation	44
Stages Étudiants	44
Bénévoles	45
Semaine de la Solidarité - Luxury Retreats	45
Section 8: Ressources Financières	46
Rapport de la Direction	46
Rapport du Vérificateur Indépendant	47
Équilibre Budgétaire	49
Résultats Financiers	49
Annexe 1	51
Introduction	52
Organizational Commitments	52
General Codes of Conduct and Ethical Standards	53
Application of the Code of Ethics	60
Clients' Rights	61
Having rights also means having responsibilities	63

SECTION 1: MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec grande fierté que nous présentons ce rapport annuel d'activités pour l'année 2017-2018. Cette année, nous nous sommes concentrés sur la révision des politiques et procédures liées à la gestion des risques, la conclusion fructueuse de l'agrément de septembre 2017, les améliorations liées aux services cliniques, l'intégration d'une nouvelle Directrice des Services Professionnels et de Réadaptation, la planification de la relève, la formation transversale et l'embauche après le départ à la retraite de personnel administratif, ainsi que la collaboration avec les organismes desservant les familles d'enfants âgés de 0 à 5 ans.

L'année a débuté en force, avec notre programme-phare résidentiel fonctionnant à pleine capacité. Le taux d'occupation et la durée moyenne des séjours ont tous deux plus que doublé depuis l'an dernier. Un plus grand nombre de mères ont ainsi résidé plus longtemps à la Maison Elizabeth – du jamais vu depuis les 20 dernières années! La situation a requis l'ajout de personnel et n'aurait pas pu être géré sans l'expertise et la flexibilité de nos employés, de longue date ou nouvellement inscrits à la liste de rappel.

Le profil de la clientèle continue d'inclure davantage de mères ayant de multiples enfants, de bambins, de clientes présentant des déficiences intellectuelles et finalement, plus de mères adolescentes ayant un diagnostic de santé mentale, telles que: dépression, anxiété, trouble de la personnalité limite, etc. Une fois de plus, le personnel a su bien s'adapter à l'évolution des besoins de notre clientèle.

Les outils A.I.D.E.S. ont été intégrés cette année aux processus de planification des interventions et d'évaluation des services cliniques (p.14); dans le cadre de notre pratique de Soins Axés sur l'Usager et la Famille (p.13), nous avons particulièrement encouragé la participation des clients à l'aménagement de leur espace et à la refonte des règles de vie de la résidence (entre autres); des changements apportés dès l'an prochain au Programme d'Éducation, permettront une répartition plus efficace du personnel entre chacun des programmes de la Maison Elizabeth, tout en assurant le maintien des services et du soutien à l'école Elizabeth High School (p.32); nous avons ajouté à notre offre de services des interventions centrées sur l'attachement à travers la rétroaction vidéo (p.18); notre équipe continue de promouvoir le rôle des pères chaque fois que possible et de soutenir les pères dans le maintien d'un contact avec leurs enfants (p.15).

La Maison Elizabeth a reçu son certificat d'agrément pour la période 2017-2021 ayant rencontré 91.5% des normes nationales pour la Réadaptation, le Leadership dans un Organisme Communautaire, la Prévention & le Contrôle des Infections, ainsi que la Gouvernance. La Maison

Elizabeth a su maintenir une culture de qualité et sécurité dans tous les aspects de son travail, de même qu'un engagement organisationnel envers l'amélioration continue.

Notre partenariat avec la Fondation Maison Elizabeth se solidifie un peu plus chaque année. Nous continuons de travailler ensemble à l'atteinte de notre objectif commun de collecte de fonds et à l'établissement de relations permettant de bonifier nos services éducatifs et cliniques pour les jeunes mères et les familles en difficulté.

Les réalisations soulignées dans ce rapport sont attribuables au dévouement et à la compétence de notre équipe de direction et de notre personnel. Nous saluons aussi le soutien de nos bénévoles, de nos partenaires au sein de la communauté et de notre Conseil d'Administration, sans qui notre succès ne serait pas le même. Les bénéficiaires de ces contributions essentielles et précieuses demeurent, bien sûr, les jeunes et vulnérables mères, familles et enfants qui sont notre raison d'être.

Cerise Morris

Cerise Morris
Présidente, Conseil d'administration

Linda Schachtler

Linda Schachtler
Directrice générale, Maison Elizabeth

SECTION 2: DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTINUES DANS LE RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS ET CONTRÔLES ASSOCIÉS

À titre de Directrice Exécutive de la Maison Elizabeth, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel et des contrôles afférents.

Les résultats et les données présentés dans le rapport d'activités de l'exercice 2017-2018 de la Maison Elizabeth décrivent fidèlement la mission, le mandat, les valeurs, les orientations stratégiques de l'établissement, reflètent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus et présentent des données statistiques et financières 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, 2018.

Linda Schachtler

Linda Schachtler, Directrice générale

SECTION 3: PRÉSENTATION DE LA MAISON ELIZABETH

À Propos de la Maison Elizabeth

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

La Maison Elizabeth offre des services aux mères et aux familles grâce à des programmes offerts en résidence et à l'externe. Des services sont aussi offerts aux pères à travers les programmes externes. Les interventions portent sur l'acquisition d'habiletés parentales et la préparation à une vie indépendante. La Maison Elizabeth vise à la fois à optimiser le développement de l'enfant et à faciliter, pour chacun, l'élaboration d'un plan permanent ou long-terme.

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, mais dépend également des dons du secteur privé pour soutenir ses programmes et 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 aux besoins complexes et multiples. De par leur jeune âge et leur manque d'expérience, certains requièrent les services de la Maison Elizabeth pour faciliter leur transition vers la vie parentale. Pour certains, cette transition est compliquée par des facteurs tels qu'une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale. Une instabilité résidentielle, des problèmes financiers, des réseaux de soutien inadéquats, l'abus ou l'exploitation, comptent parmi les autres facteurs de vulnérabilité communs à plusieurs de nos bénéficiaires. Pour quelques-uns, l'expérience de l'immigration peut également conduire à un isolement social et affecter l'adaptation au rôle de parent.

Par ailleurs, certains de nos clients ont des antécédents auprès de la Protection de la Jeunesse ou un historique de placement en famille d'accueil ou en foyer de groupe. Ces clients continuent parfois à recevoir les services de la Protection de la Jeunesse à titre de parents.

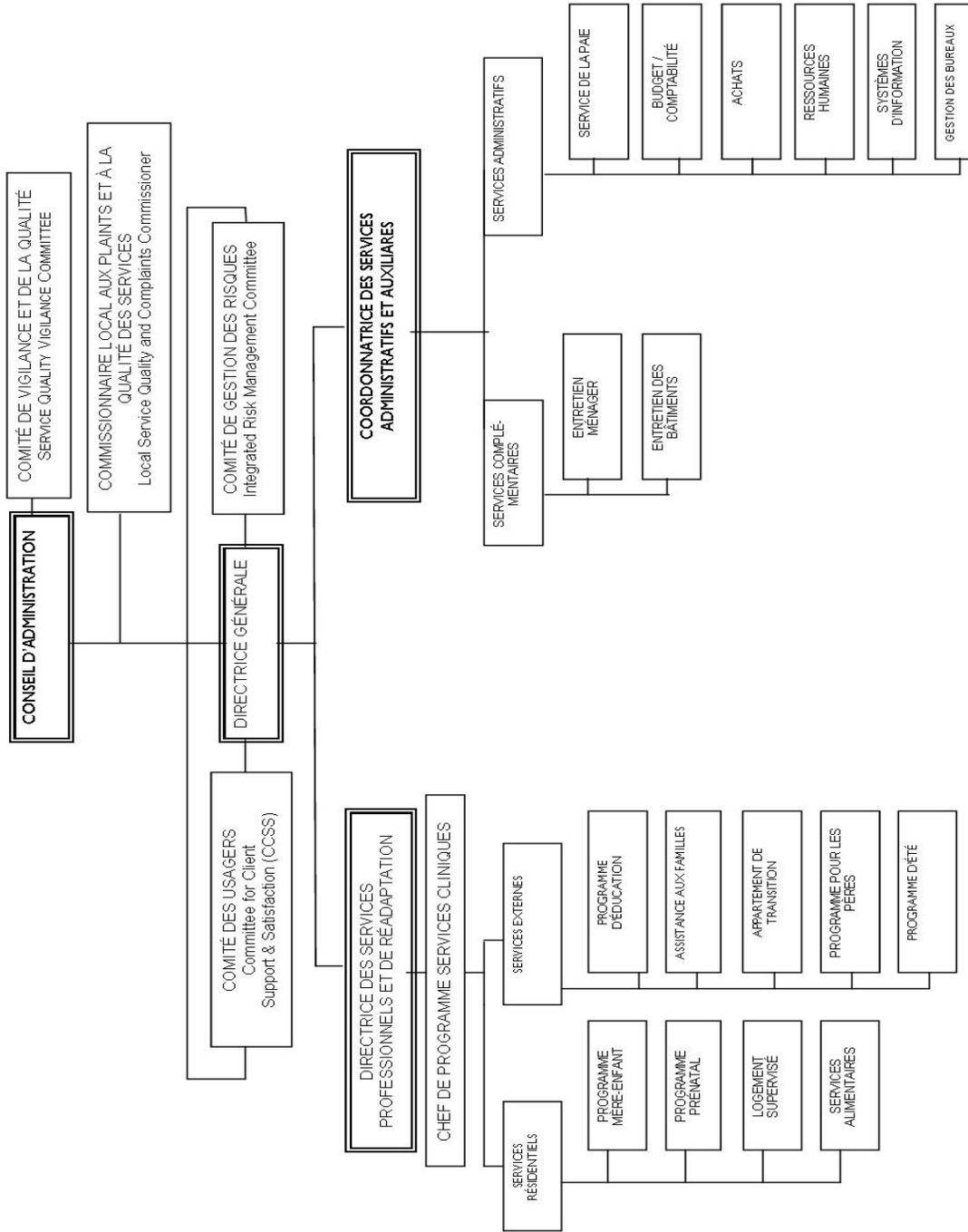
Autres situations dont nos clients sont susceptibles d'avoir fait l'expérience	Situations rencontrées plus spécifiquement par nos clients cette année
<ul style="list-style-type: none"> • Séparation des principales figures d'attachement et/ou ruptures de soins • Manque ou absence de modèles masculins adéquats ou d'un père protecteur • Désorganisation ou dysfonctionnement familial • Soutien et aide inadéquate de la part de la famille • Abus physique, sexuel et/ou psychologique (émotionnel) • Abus de substances • Exposition à la violence conjugale • Problèmes émotionnels ou de santé mentale • Comportement et pensée oppositionnels • Déménagements fréquents et manque de stabilité au sein de la collectivité • Susceptibilité à l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles de santé mentale • Déficience intellectuelle* * Cette caractéristique semble devenir plus fréquente au sein de notre clientèle. • Abus de substances • Conflits avec des membres de la famille • Historique d'abus

La Maison Elizabeth a fourni des services spécialisés à 151 clients grâce à ses programmes résidentiels et externes. Une augmentation de 8% en comparaison à l'année précédente (164).

Plusieurs de ces clients ont bénéficié des services de deux programmes ou plus au cours de leur cheminement à travers le continuum de services (de façon simultanée ou séquentielle) réduisant ainsi le nombre de clients individuels à 97.

Ce nombre inclut en outre les contacts de nature ponctuelle, dont les consultations avec des professionnels et les interventions brèves visant à assister d'anciens ou de potentiels clients (41 au total).

Structure Organisationnelle 2017-2018



Conseil d'Administration

Membres

- Cerise Morris, Présidente
- Howard Nadler, Vice-Président
- Sandra Sinclair, Secrétaire
- Vacant, Trésorier
- Cécile Bertin, Membre
- Cristina Birks, Membre
- Jane Bracewell, Membre
- Nooshin Maleki, Membre
- Patricia Occhiuto, Membre
- Donna Varrica, Membre
- Linda Schachtler, Directrice Exécutive, Membre ex officio

Comités

- Comité Exécutif
- Comité de Développement du Conseil d'Administration
- Comité sur les Finances et les Vérifications
- Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité - IRMQIC
- Comité de Vigilance et Qualité des Services - SQVC
- Comité d'Agrément
- Comité des Bâtiments
- Comité sur le Programme Clinique / Comité sur l'Évaluation des Programmes et Services
- Comité sur les Fonds pour l'Éducation
- Comité des Ressources Humaines
- Comité Mixte Permanent (Partenariat entre la Commission Scolaire English-Montréal et la Maison Elizabeth)
- Comité des relations publiques et des communications
- Comité de planification stratégique

Code d'Éthique

Notre code d'éthique peut être trouvé à la fin du présent rapport, ainsi que sur le site de la Maison Elizabeth au www.maisonelizabethhouse.com.

Aucune transgression du code d'éthique n'a été rapportée en 2017-2018.

SECTION 4: SERVICES, ACTIVITÉS ET STATISTIQUES CLINIQUES

Introduction

À la Maison Elizabeth, les services de réadaptation sont intégrés à toute une gamme d'environnements : un programme résidentiel structuré, un programme éducatif quotidien sur place, un milieu de vie semi-supervisé et transitoire, ainsi que des services de soutien dans la communauté. C'est par ce continuum de services et de soutien que la Maison Elizabeth arrive à répondre efficacement aux besoins de ses clients.

Le travail effectué dans le cadre des Programmes d'Éducation, Résidentiel et d'Assistance aux Familles continue de soutenir les clients face aux nombreux défis inhérents à la parentalité et à l'indépendance, de même qu'aux facteurs de stress additionnels que représentent les dysfonctions familiales, un historique de trauma, les difficultés d'ordre émotionnel ou psychologique, le manque de soutien, le manque de ressources financières ou la violence conjugale. Des ateliers de groupe ont également été animés tout au long de l'année par les éducateurs et stagiaires de la Maison Elizabeth sur les thèmes suivants : soins prénataux, parentalité, sécurité des enfants, gestion de la colère et des émotions, développement des habiletés de vie, relations saines et sexualité.

Développement et Évaluation de Programme

Le développement de programme continue d'être une priorité dans les services de réadaptation de la Maison Elizabeth. L'enseignement standardisé est réalisé par l'intermédiaire d'ateliers et de modules éducatifs sur les thèmes du rôle parental, de la stimulation précoce, du développement des enfants et des habiletés de vie autonome.

Des outils basés sur les données probantes, comme le questionnaire « ASQ » et le programme « Terrific Toddlers », sont utilisés pour favoriser l'atteinte de résultats positifs, tel que démontré par la pratique et la recherche.

La Maison Elizabeth a par ailleurs entamé un processus qui permettra l'évaluation de ses programmes dans une perspective d'amélioration de la qualité. La principale composante de cette démarche étant la « mesure », des indicateurs précis d'amélioration seront identifiés et observés, permettant d'évaluer l'atteinte de nos objectifs et les fruits de notre travail.

Commun à tous les Programmes de la Maison Elizabeth

Soins Axés sur l'Usager et la Famille (CFCC) à la Maison Elizabeth

Au cours de la dernière année, la Maison Elizabeth s'est affairée à articuler plus formellement son approche et ses pratiques de Soins Axés sur l'Usager et la Famille. Cette approche « favorise la prestation de soins respectueux, empathiques, culturellement adaptés, et compétents qui répondent aux besoins, valeurs, croyances et préférences des clients et des membres de leur famille »¹. L'approche de Soins axés sur l'Usager et la Famille soutient un partenariat mutuellement bénéfique entre les clients, les familles et les professionnels.

Deux niveaux d'engagement et de collaboration avec la clientèle se retrouvent au cœur du continuum de services de la Maison Elizabeth: la recherche de l'opinion de la clientèle et le partenariat avec elle. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une réorientation majeure de notre philosophie, l'approche CFCC constitue un nouveau prisme à travers lequel évaluer chacun des aspects du programme de la Maison Elizabeth, pour éventuellement permettre les ajustements et révisions nécessaires.

Ceci dit, l'approche de Soins axés sur l'Usager et la Famille décrit une philosophie depuis longtemps ancrée dans le travail de la Maison Elizabeth, son conseil d'administration, son équipe de direction et ses employés. L'approche engage les professionnels à adopter des pratiques et des principes selon lesquels ils n'agissent plus *sur l'utilisateur* ou *pour l'utilisateur*, rôle dans lequel la perspective du professionnel est dominante, mais plutôt *avec l'utilisateur*, établissant ainsi un réel partenariat entre eux deux.²

Ce point de vue rejoint notre conviction que chaque client a des forces et des ressources qui lui sont propres, tout comme ses stratégies de résolution de problèmes, ses perspectives et ses objectifs. Il est primordial que les clients soient entendus et se sentent compris. De même, bâtir un partenariat est essentiel au processus thérapeutique et n'est pas forcément incompatible avec un contexte de protection de l'enfance.³

En concordance avec notre nouvel énoncé et cadre de référence en matière de Soins axés sur l'Usager et la Famille, un travail a été entamé cette année pour mettre nos clients à contribution dans la révision, le développement et l'implantation des règles, programmes et pratiques courantes de la Maison Elizabeth.

¹ (Accreditation Canada, s.d.)

² (Accreditation Canada, s.d.)

³ (Turnell & Edwards, 1999)

À ce jour, les règles concernant l'utilisation des téléphones cellulaires et le tabagisme ont subi une révision complète et nous étudions la possibilité d'offrir une connexion Wi-Fi payante aux résidents. Les balises entourant la phase d'évaluation ont également fait l'objet d'une révision et des changements ont été apportés sur la base des commentaires de clients et d'employés.

Philosophie Alliance et Initiative AIDES (Action Intersectorielle pour le Développement des Enfants et leur Sécurité)

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

L'équipe clinique a reçu une formation sur l'utilisation de l'approche et des outils afférents : AIDES. Ces outils et évaluations pratiques ont été spécialement conçus comme un modèle pour l'analyse des besoins des enfants en matière de développement et utilisant une approche participative. Deux membres de l'équipe clinique ont également reçu une formation qui leur permettra, à leur tour, de former d'autres professionnels du réseau des services sociaux.

Les outils et les évaluations AIDES sont employés pour organiser les observations et l'information provenant de la clientèle à l'aide d'un cadre d'analyse écosystémique tenant compte des besoins de l'enfant, de la réponse des parents et des facteurs familiaux et environnementaux. Ils permettent aux partenaires de divers organismes et établissements de partager une vision commune et une meilleure compréhension des besoins de l'enfant ou du nourrisson, ainsi que des divers facteurs qui influencent la réponse à ces besoins.

La Maison Elizabeth a commencé à utiliser ces outils au cours de la phase d'évaluation durant laquelle l'équipe clinique évalue les capacités parentales des mères. Au cours des 6 semaines d'évaluation, les éducateurs rencontrent individuellement les clients pour discuter de chacune des trois composantes de l'outil (besoins de l'enfant, réponse des parents et de la famille, facteurs environnementaux). Les défis personnels à chaque client sont ainsi identifiés et les forces, soulignées. L'information recueillie à travers les outils est utilisée pour le développement des plans d'intervention (PI) et des plans de service personnalisé (PSP) pour la mère et l'enfant.

Le plan d'intervention est développé par collaboration entre l'éducateur et le client et rédigé dans un langage accessible avec des objectifs, actions et échéanciers clairement définis. Le plan d'intervention comprend un rapport de progrès expliquant les progrès du client et servant à définir la prochaine phase du travail à accomplir en relation avec les objectifs du plan d'intervention. Des

réunions hebdomadaires avec le coordonnateur du dossier procurent au client du soutien, des conseils et de la rétroaction par rapport à son progrès.

Nous envisageons présentement d'utiliser l'outil AIDES avec les clients en fin de séjour. Une version condensée de l'outil d'évaluation, se concentrant spécifiquement sur les habiletés parentales, a été développée à cet effet. Elle sera, dans un premier temps, utilisée pour évaluer le progrès des mères au moment de leur départ du programme résidentiel. Ceci devrait par ailleurs nous permettre d'évaluer notre programme de développement des capacités parentales.

Les Pères à la Maison Elizabeth

La Maison Elizabeth poursuit ses efforts de promotion du rôle des pères.

Dans le programme résidentiel cette année, 8 des 14 enfants (57.14%) avait leur père déclaré sur leur certificat de naissance, en comparaison avec 64.28% en 2016-2017 (une diminution de 7.14%). Ce nombre correspond par ailleurs à 6 pères différents, puisque certains avaient plus d'un enfant.

Des enfants dont le père était déclaré, 3 avaient des contacts réguliers avec lui ; 3 avaient des contacts limités en raison de la distance, de l'implication du la Protection de la Jeunesse ou de circonstances reliées au père (consommation de drogues, problèmes de santé mentale, incarcération, etc.) et 2 n'avaient aucun contact avec leur père. Deux pères qui n'étaient pas déclarés ont tout de même maintenu des contacts sporadiques avec leur enfant.

Cette année, les services du Programme d'Assistance aux Familles ont été offerts à un père dont l'enfant participait au Programme Résidentiel.

La Maison Elizabeth continue de soutenir les pères dans le maintien de contacts avec leur(s) enfant(s) :

- Deux pères ont ainsi bénéficié de visites en tête-à-tête avec leur enfant dans notre salle familiale.

Certains pères se voient dans l'impossibilité de visiter physiquement leur enfant, en raison de la distance, de l'implication du la Protection de la Jeunesse ou de circonstances personnelles. Dans ces cas, nous avons remarqué une augmentation de l'appel à la technologie (FaceTime) dans le maintien ou le développement de contacts père-enfant.

En Action pour les Papas

La Maison Elizabeth continue à travailler de concert avec les partenaires de la table de Concertation 0-5 – Cavendish, dont la mission est d'assurer des services pertinents et de qualité aux familles d'enfants âgés de 0-5 ans du territoire Cavendish. L'un des objectifs identifiés cette

année visait l'amélioration des services aux pères compte-tenu de leur réalité et leurs besoins, avec une attention plus spécifique portée aux pères monoparentaux, jeunes ou immigrants.

C'est dans la poursuite de cet objectif qu'un animateur (père) a été embauché. Des efforts ont déjà été entamés pour rejoindre les pères de notre communauté et participer à la mise en place d'activités père-enfant dans différents espaces communautaires. Les pères de la Maison Elizabeth seront invités à prendre part à ces activités et événements. L'animateur doit d'ailleurs rencontrer nos clients très bientôt pour les informer de son travail et lancer une activité brise-glace pour faire connaissance avec les pères participant à nos programmes.

L'animateur encouragera par ailleurs les organismes participants à ouvrir la discussion sur leurs pratiques, dans l'objectif de créer un environnement et des services plus accessibles aux pères. La Maison Elizabeth procédera donc à une auto-évaluation organisationnelle pour qu'au nécessaire, de nouvelles pratiques puissent être développées pour mieux accueillir les pères.

Plaintes, Droits et Responsabilités des Usagers – Sessions d'Information

La Commissaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services a rencontré les clientes de l'école et de la résidence, pour donner une présentation sur les droits des usagers et le processus de plainte. Cette activité est organisée chaque année pour que les clientes puissent rencontrer la personne qui traite leurs plaintes et leur offrir l'occasion de poser des questions.

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.

Dès l'implantation de l'outil ASQ, en 2011-2012, une emphase toute particulière a été mise sur les besoins individuels des enfants. Les parents, dans la majorité des cas, ont été réceptifs à l'utilisation de l'outil. Ils ont démontré de la fierté face aux accomplissements de leur enfant et une volonté de prendre part à des activités complémentaires qui favoriseraient son développement. Dans certains cas, l'outil a contribué à l'identification précoce de difficultés exigeant une consultation auprès d'experts.

Cette attention particulière au développement de l'enfant est cohérente avec le travail de nos partenaires communautaires qui aident les parents à préparer leurs enfants à l'entrée à l'école et

à identifier le plus tôt possible les enfants qui pourraient bénéficier de services spécialisés pour développer leur plein potentiel.

Dans l'année à venir, nous espérons pouvoir utiliser l'outil ASQ comme indicateur du progrès développemental de notre plus jeune clientèle.

« 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 parentaux et les techniques disciplinaires positives. Les activités aident les parents à mieux connaître leur enfant et développer une meilleure conscience de leur influence sur le comportement et le développement de leur enfant.

Camp de Jour d'Été

Le Camp de Jour d'Été est offert durant les mois de juillet et août, alors que plusieurs programmes communautaires et écoles font relâche pour la saison estivale. Nos clientes souffrent souvent d'isolation, même vis-à-vis leurs pairs du même âge qui ne sont pas encore enceintes ou mères.

Le Camp de Jour d'Été vise à briser cette isolation, soutenir une socialisation « normale » et permettre aux clientes de s'approprier la planification et la préparation des activités, notamment en prenant des décisions relatives à la gestion du budget.

Les participantes acquièrent de précieuses habiletés de vie; comment tirer le maximum d'activités gratuites ou petit-budget ou comment planifier et organiser son temps en laissant suffisamment de flexibilité pour les enfants. Nos clients sont parfois confrontés à des jugements ou à la discrimination dans la communauté. Avec le soutien des éducateurs du programme, elles découvrent de nouvelles façons de composer avec ces situations chargées d'émotions. Pour d'autres, qui peinent parfois à trouver des moyens de stimuler leurs enfants, le soutien et l'exemple offert par les éducateurs permet de mieux apprécier les parcs et piscines de la ville.

Le Camp de Jour d'Été s'articule autour de deux activités hebdomadaires ; la première, le lundi, permet aux parents de se dédier à leur enfant et de participer avec lui à des activités peu coûteuses. C'est aussi l'occasion pour les mères de passer du temps avec d'autres mamans.

La seconde activité, le mercredi, est réservée aux mères seulement et leur permet d'être, en toute simplicité, les jeunes femmes qu'elles sont. Nous planifions des activités similaires à celles que leurs pairs sans enfants pourraient apprécier et à côté desquelles nos clientes passent souvent, par manque de soutien. Pendant que les mères sortent, un éducateur de la pouponnière et 2 bénévoles veillent sur les enfants, s'assurant qu'ils aient réponse à leurs besoins et soient stimulés adéquatement. Ce répit du rôle exigeant de parent est primordial au développement des mères, leur redonne de l'énergie et leur rappelle qu'elles sont importantes aussi.

Cette année, un projet éducatif basé sur l'approche « Wait, Watch and Wonder » a été réalisé pour la 5^e fois. Les mères ont ainsi été filmées en interaction avec leurs enfants durant la sortie du lundi, puis ont pu visionner l'enregistrement et bénéficier de rétroaction sur la stimulation, l'attachement, les repas, le développement de leur enfant et le rôle de parent en général. Le mercredi, le personnel de la pouponnière a aussi filmé les enfants, pour montrer aux parents les activités de stimulation appropriées à l'âge de leur tout-petit et comment il s'en sortait en leur absence.

Les activités de cette année ont inclus : vente trottoir de la rue St-Hubert, jeux d'eau et pique-nique au parc, Natatorium et kayak, salon de quilles, crème glacée et feux d'artifice, photos de famille, cinéma, journée spa, La Ronde et Zoo de Granby.

Cet été comme par les années passées, tous les clients de la Maison Elizabeth ont été invités à participer au Camp de Jour d'Été. Au total, 9 mères et leurs enfants se sont inscrits, en comparaison avec 8 mères l'an dernier. Pour la majorité, leur participation a été régulière et positive.

Cette activité est offerte avec l'aide de 2 bourses du programme Emploi d'Été Canada, qui nous permettent d'embaucher 2 étudiants pour assister l'éducateur en charge du Camp de Jour d'Été. Sans ce soutien financier, le programme ne bénéficierait pas de suffisamment de personnel pour être dispensé dans sa forme actuelle.

Rétroaction Vidéo et Intervention Centrée sur l'Attachement

Au cours des 20 dernières années, l'utilisation et la validation des interventions filmées parent-enfant centrées sur l'attachement ont connu un essor marqué. Au Québec, c'est le Centre Jeunesse de Lanaudière qui a été l'instigateur de ces interventions, suivi depuis par plusieurs autres agences de Protection de la Jeunesse et de services sociaux. Au nombre de ceux-ci, nos partenaires des Centres de la Jeunesse et de la Famille Batshaw. Leur programme, lancé en 2014, a depuis évolué avec la formation d'une équipe d'intervention spécialisée. Le programme inclut également un espace de supervision et de rétroaction hebdomadaire, où chaque cas est discuté et suivi individuellement. Batshaw et la Maison Elizabeth ont récemment conclu une entente de partenariat informelle, par laquelle des employés sélectionnés de la Maison Elizabeth recevront une formation,

les outillant à utiliser le programme avec nos clients, et bénéficieront de supervision et de conseils durant leurs discussions hebdomadaires en équipe.

Il est généralement entendu que les premières années de vies sont cruciales dans le développement de l'enfant, du fait que des soins prodigués de façon positive au cours de cette période contribuent largement à assurer des issues favorables à l'enfant. Ainsi, l'utilisation de la rétroaction vidéo dans les interventions centrées sur l'attachement en contexte de services intensifs, pourrait servir l'objectif de la Maison Elizabeth d'aider les parents à réduire les risques pour leur enfant, tout en stimulant le développement d'une relation positive entre eux.

Le partenariat entre Batshaw et la Maison Elizabeth est d'autre part déjà bien établi, puisque bon nombre des mères résidant à la Maison Elizabeth sont aussi sous Protection de la Jeunesse (moins de 18ans) ou ont des enfants qui le sont. Nous espérons que la participation des mères au programme de rétroaction vidéo permettra à ce groupe à risque de bénéficier des succès rencontrés par le programme et diminuera, à terme, les risques pour les enfants.

Trois éducateurs de la Maison Elizabeth ont déjà pris part à trois journées de formation offertes par les auteurs du programme québécois, sur l'utilisation du modèle de rétroaction vidéo. Nous en sommes présentement à finaliser les derniers détails du partenariat, si bien qu'il est attendu que les clientes de la Maison Elizabeth commencent à recevoir le service au cours du printemps 2018.

Projet de Recherche

Au cours de la dernière année, la Maison Elizabeth s'est jointe à un projet de recherche intitulé « Les besoins de soutien et l'accès aux services pour des familles dont les parents présentent une déficience intellectuelle ».

Le projet nous a paru incontournable au regard du nombre croissant de mères admises dans nos programmes présentant une déficience intellectuelle légère. Offrir le soutien nécessaire à cette clientèle peut s'avérer un défi, puisque que l'approche d'intervention se doit d'être adaptée. La Maison Elizabeth est d'autre part préoccupée par les décennies de recherche démontrant que les parents vivant avec une déficience intellectuelle sont surreprésentés dans les services de protection de l'enfance et que leur famille reçoit souvent les services de plusieurs agences à la fois.⁴

Comme son nom l'indique, le projet s'intéresse aux besoins de soutien et de services des parents ayant une déficience intellectuelle. L'objectif principal est de découvrir comment mieux soutenir ces parents et faire en sorte que leurs enfants puissent avoir une bonne qualité de vie. Les parents

⁴ (Aunos & Pacheco, 2013)

seront interviewés, avec leur intervenant, par les chercheurs. Des groupes de discussions seront également organisés en vue de bâtir un plan d'action pour améliorer l'accès aux services pour ces familles. Les chercheurs en charge de l'étude sont le Dr. David McConnell de l'Université de l'Alberta, ainsi que notre contact, la Dr. Laura Pacheco du CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal – Centre de Réadaptation de l'Ouest de Montréal.

Notre Directrice des Services Professionnels et de Réadaptation était présente au lancement du projet, le 21 septembre dernier. Plusieurs autres professionnels de la communauté, de la Protection de la Jeunesse et de programmes spécialisés, supportant eux aussi une clientèle avec déficience intellectuelle, ont également pris part à l'événement.

Les chercheurs principaux ont d'abord offert une brève présentation du projet. Le Dr. McConnell a par la suite présenté une allocution sur les « Inégalités sociales et en matière de santé, problématiques en terme de périnatalité ». Puis c'est le professeur Maurice Feldman, de l'Université Brock (Ontario) qui a pris la parole sur le thème des *avenues cliniques prometteuses et meilleures pratiques dans le domaine de la parentalité avec déficience intellectuelle* (traduction libre). Ces présentations ont depuis été relayées à l'équipe clinique de la Maison Elizabeth. Les participants ont pu finir la journée en échangeant en petits groupes sur les perspectives et lacunes dans le système d'accès aux services.

Dans le contexte de la participation de la Maison Elizabeth au projet, l'une de nos éducatrices a été invitée à prendre part à un groupe de discussion sur les types de ressources qui seraient utiles aux intervenants de première ligne dans leur travail avec les parents ayant une déficience intellectuelle. Les participants ont également été invités à commenter le site web « Supported Parenting » destiné aux parents et aux intervenants. L'éducatrice a trouvé ces échanges pertinents. Nous attendons impatiemment le lancement officiel du site web, qui fournira à notre équipe un soutien bien nécessaire. À ce jour, 2 mères de la Maison Elizabeth ont donné leur consentement pour participer à la recherche. Les entrevues devraient débuter à l'hiver 2018.

Santé Mentale

La Maison Elizabeth connaît dernièrement une recrudescence du nombre de clients dans ses services qui sont aux prises avec des troubles de santé mentale. Nous avons par conséquent intégré dans nos Objectifs Annuels notre engagement continu à soutenir les jeunes parents qui font face à ce type de défis. Nous souhaitons ainsi souligner l'importance d'investir dans les démarches personnelles de nos clients.

Nous reconnaissons que notre expertise n'est pas en santé mentale et continuons de référer nos clients vers des services plus spécialisés. Ces services sont toutefois limités et peuvent être difficiles

à obtenir. C'est pourquoi nous nous efforçons d'en apprendre plus sur les différentes ressources disponibles et les meilleurs moyens d'y avoir accès. Nous offrons aussi un soutien financier, à travers notre Fond de Thérapie, aux mères qui souhaitent accéder à certains types de thérapie.

Cette année la Maison Elizabeth a bénéficié d'un partenariat avec l'Université Concordia, à travers lequel une étudiante à la maîtrise en Thérapie par l'Art Dramatique a pu compléter son stage auprès de nos clients. Les sessions offertes par l'étudiante ont été bien reçues par notre clientèle, plus habituée aux méthodes thérapeutiques traditionnelles qui la laissent parfois plus réticente.

Afin de mieux identifier les problèmes de santé mentale dès le début, la Maison Elizabeth a inclus dans son processus d'admission un « dépistage santé mentale », composé de quelques questions visant à cerner ces enjeux. Le tout est décrit plus en détails dans notre nouvelle procédure sur le suicide, l'automutilation de nature non-suicidaire et la santé mentale. Une formation spécifique à l'intervention et à la prévention du suicide est prévue pour tout le personnel à l'automne 2018.

Services Résidentiels

Programmes Prénatal et Mère-Enfant

La résidence procure un environnement de vie sain, structuré et qui offre du soutien aux adolescentes et aux femmes éprouvant d'importantes difficultés à s'adapter à la maternité. 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 sa mère ou y être réintégré (dans les situations où l'enfant est en famille d'accueil ou à la charge d'une autre personne).

Deux programmes sont offerts par services résidentiels :

Le **Programme prénatal** aide les filles ou femmes enceintes à mener des grossesses saines, tout en préparant l'arrivée de leur enfant. La plupart des clientes admises à la Maison Elizabeth ont déjà pris la décision de garder leur bébé. D'autres peuvent avoir besoin de conseils et de 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 développementaux avec les exigences du rôle de parent à temps plein.

Les modules éducatifs prénataux ont été développés afin d'être employés dans tous les programmes. Ces modules sont composés d'activités mensuelles aidant à la préparation à la naissance de l'enfant. Les thèmes abordés incluent le développement fœtal, la nutrition, la gestion du stress, la préparation à l'accouchement, etc.

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 ayant d'abord bénéficié du Programme prénatal passent par une nouvelle démarche contractuelle pour intégrer le programme mère-enfant après la naissance.

Groupes Thérapeutiques, Ateliers et Activités dans le Programme Résidentiel

Groupe de Stimulation Précoce

Les clientes du programme résidentiel mère-enfant ont continué, cette année, à participer à un groupe de stimulation précoce, animé par notre Technicienne en Éducation à l'Enfance, pour apprendre à interagir et jouer avec leur enfant selon son âge et son stade de développement. La Technicienne en Éducation à l'Enfance rencontre les mères individuellement chaque semaine pour travailler avec et à travers elles à optimiser le développement de leur enfant.

Les parents sont également encouragés à participer aux programmes de stimulation de l'enfant offerts par les CIUSSS et les organismes communautaires afin de maximiser le développement

de leur enfant et apprendre à accéder aux services communautaires et à les utiliser efficacement.

Programme Mieux-Être

Le programme Mieux-Être préconise une approche holistique pour motiver les clientes à s'attarder à leur bien-être. Le programme vise à :

- Encourager les comportements sains chez les résidentes à travers la participation à des activités créatives et physiques.
- Favoriser chez les résidentes l'apprentissage de nouvelles habiletés et techniques interactives qui leur permettent d'améliorer leur santé, les incitent à faire des choix de vie sains, promeuvent l'estime de soi et contribuent à une plus grande satisfaction face à la vie.
- Accroître les connaissances des résidentes quant aux dimensions physique, émotionnelle et sociale du bien-être.

Célébrations et Activités Amusantes

La Maison Elizabeth porte une attention particulière à la célébration des occasions spéciales et essaie, autant que possible, d'inclure des sorties amusantes dans tous ses programmes. Ces événements ne seraient pas possibles dans la générosité de nos donateurs.

Le Mois de l'Histoire des Noirs a été souligné en février, par des activités hebdomadaires incluant une soirée cinéma et des ateliers de cuisine culturelle. Chaque anniversaire ou naissance est fêté avec un gâteau et une carte de souhaits. D'autres événements marquants, comme la remise des diplômes ou les anniversaires de sobriété ont également été célébrés. Pour les fêtes des mères et des pères, une sortie spéciale a été organisée et une photo encadrée a été remise à chaque participant. Noël est l'occasion pour les clients de tous nos programmes de se rassembler autour d'un bon repas maison et recevoir la visite du Père Noël (avec ses cadeaux pour chacun). Ces attentions rendent un peu plus magique le séjour des mères qui ont peu de famille ou de soutien dans la communauté.

Écrivains dans la Communauté « Writers in the Community »

La résidence a continué à offrir des ateliers de création littéraire par l'entremise d'une entente avec la Fédération des écrivains du Québec. L'atelier a été reçu avec enthousiasme par les clientes à mesure qu'elles découvraient leurs habiletés et talents créatifs, profitant d'un exutoire pour composer avec certaines problématiques complexes auxquelles elles font face. Les clientes ont eu l'occasion, en juin 2017, de présenter leur poésie lors d'une performance orale devant quelques invités choisis. Leur travail a ensuite été compilé dans un **« zine »** intitulé « The Mother 'Hood » publié par la Fédération des écrivains du Québec.

Ateliers

La Maison Elizabeth est dévouée à la sécurité de sa clientèle et tient plusieurs ateliers chaque année pour sensibiliser celle-ci. En 2017-2018, les programmes suivants ont été offerts aux résidentes : sécurité des enfants et mesures de précaution (« childproofing »), prévention des chutes, sécurité dans la cuisine, propreté et sécurité de l'équipement pour bébé.

En complément aux ateliers sur la parentalité et les habiletés de vie autonome, la programmation a inclus, cette année, des rencontres mensuelles sur la gestion d'un budget. Une programmation individuelle a également permis à plusieurs mères de participer à des activités offertes dans la communauté (ex.: ateliers la Mère l'Oie). Les clients de la Maison Elizabeth ont aussi pu bénéficier, lorsque pertinent, de l'expertise de ressources externes à travers des sessions d'information, des ateliers et des cours.

Programme de Jardinage

Une fois de plus cette année, les mères et enfants du Programme résidentiel ont pu participer à l'aménagement d'un jardin en pots et à l'entretien des végétaux. Plus tard durant l'été, un programme de nutrition a enseigné aux clientes comment utiliser les légumes récoltés au jardin.

Services Alimentaires et Programme de Nutrition

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

Les modules éducatifs liés à la saine alimentation et à la nutrition continuent d'être dispensés dans le programme résidentiel. La préposée résidentielle et l'équipe clinique enseignent également aux clients les essentiels en matière d'hygiène, de propreté, de manipulation et d'entreposage des aliments. Les intervenants s'assurent par ailleurs d'être cohérents dans leurs messages aux clients sur la nutrition et les saines habitudes de vie. Davantage d'éducation est faite sur la nutrition à travers les activités de la vie quotidienne comme le budget, la préparation des aliments et la planification des repas.

Les repas sont partagés dans la salle à manger commune, ce qui ouvre la place au dialogue et favorise les interactions positives et le soutien mutuel, non seulement entre le personnel et les clients, mais également entre les clients eux-mêmes. En plus de procurer structure et routine, les repas partagés ont également un impact positif sur le développement langagier et la socialisation des enfants.

Taux d'Occupation		
	A	B
Taux d'Occupation 2017-2018	69.65%*	83.92%
Taux d'Occupation 2016-2017	32.57%*	37.26%
A = jours de présence tel que stipulé par les règlements gouvernementaux (4576/6570 = 69.65%)		
B = tient compte des clientes absentes de la résidence parce qu'elles sont en congé (lit non occupé, mais devant être réservé, donc inclus dans ces nombres)		
*Note : Il est à noter que l'indicateur « jours de présence » fait le compte des lits « occupés » par nuit. Il ne reflète pas les congés des clientes ou des mères en phase d'intégration à la vie autonome. De plus, chaque admission entraîne l'occupation de 2 espaces-lits, mère et enfant. Si la cliente est enceinte, elle occupera 50% de son espace au cours du temps. De même, les enfants en voie d'être placés sous la garde de leur mère n'occupent pas non plus un lit à temps plein.		

Répartition des clients résidentiels par loi		
	LSSSS	LPJ
2017-2018	13	14
2016-2017	15	12
LSSSS = Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux LPJ = Loi sur la Protection de la Jeunesse		

Répartition des Clients résidentiels par âge							
Âge	0-12 mo	12 mo-5 ans	15-17 ans	18-20 ans	21-25 ans	26 ans+	Total
2017-2018	8	6	3	2	4	4	27
2016-2017	9	5	2	2	4	5	27

Services résidentiels: durée moyenne de service (jours)	
2017-2018	242.14
2016-2017	106.75

Services résidentiels: durée de service pour les clientes (mères)						
Mois	0-3	3-6	6-9	9-12	12-15	15-18
2017-2018	4	1	4	2	0	2
2016-2017	6	5	2	0	0	0

Statistiques et tendances pour le Programme Résidentiel 2017-2018

- La forte demande pour les services résidentiels a continué en 2017-2018.
- 13 mères et 14 enfants ont bénéficié de services dans le cadre des programmes résidentiels, soit exactement le même nombre que l'an dernier.
- La durée de service complété variait de 0-3 mois à 15-18 mois.
- 8 des mères et futures mères étaient âgées de plus de 21 ans (61.5%) et la moitié de celles-ci étaient âgées de 26 à 28 ans. Les autres mères (38.5%) avaient entre 16 et 20 ans.
- Cette année, nous avons accueilli 2 mères adolescentes et une adolescente enceinte.
- 6 clientes résidentielles (46.15%) ont été admises enceintes. 4 ont donné naissance au cours de leur séjour à la Maison Elizabeth, 1 était toujours enceinte au 1^{er} avril et la dernière a quitté la résidence avant d'accoucher.
- 7 des 13 mères (54%) l'étaient pour la première fois, alors que 5 autres avaient plus d'un enfant.
- 3 mères n'avaient pas la garde de leur premier enfant au moment de leur arrivée à la résidence. Elles ont été admises enceintes ou avec un autre enfant. 2 d'entre elles tentaient de s'occuper d'un enfant autre que leur premier.
- 8 des enfants étaient des nourrissons de moins de 12 mois (57.14%), alors que les 5 autres étaient des bambins et enfants d'âge préscolaire (42.86%).
- 12 des enfants étaient suivis par la Protection de la Jeunesse (85.7%).
- Une mère adolescente et son enfant étaient tous deux suivis par la Protection de la Jeunesse.

Clientes résidentielles participant à un autre programme de la Maison Elizabeth :

- 6 des 13 clientes résidentielles ont pris part à d'autres programmes de la Maison Elizabeth au cours du même exercice financier (46%), en comparaison avec 61.54% l'an dernier. Une cliente a participé, à un moment ou un autre de l'année fiscale, à chacun des trois programmes.
 - 4 clientes résidentielles (30.1%) ont également participé au Programme d'Éducation durant le même exercice financier.
 - 1 cliente était suivie par le Programme d'Assistance aux Familles avant son admission à la résidence. 2 autres ont été transférées au Programme d'Assistance aux Familles après leur départ de la résidence.

Statistiques d'Accueil pour les Programmes Résidentiels

Il y a eu 30 demandes de renvoi pour le programme résidentiel cette année. De ceux-là :

- 18 paquets de référence ont été rendus (60 %)
- 14 ont mené à des réunions d'accueil (46,7 %)
- 4 ont été acceptés, mais ne sont pas devenus résidents (13,3 %)
- 9 sont devenus résidents (30 %)

Les clients référés à la résidence provenaient principalement des Centres de la Jeunesse et de la Famille Batshaw, d'organismes communautaires et de CLSC. It must be noted that this year we had a high referral rate from community organizations (Fosters Pavilion, Institut Universitaire en Santé Mentale Douglas, Auberge Transition, Auberge Shalom).

Nous avons également reçu des demandes provenant des régions Nordiques du Québec, notamment de la Protection de la Jeunesse de Waskaganish, de la Conseil Cri de la Santé et des Services Sociaux (CCSSSBJ) et du Centre Communautaire de Mistissini.

Orientations vers le programme résidentiel

Clients du programme résidentiel référées par :	2017-2018	2016-2017
Centre Jeunesse et de la Famille Batshaw	10	8
Centre Jeunesse de la Montérégie	1	2
De la communauté (hôpitaux, CLSC ou cliniques communautaires)	2	3
Totaux	13	13

Services Alimentaires

Services Alimentaires		
	2017-2018	2016-2017
Nombre de repas	18 023	9 346
Coûts alimentaires	26 856\$	18 479\$
Coût par repas	1.49\$	1.98\$

Services Externes

Programmes de logements semi-supervisés et de transition

La Maison Elizabeth offre deux programmes de vie autonome pour ses clients qui ont besoin de soutien dans leur transition entre la Maison Elizabeth et la vie indépendante en communauté. Les 2 logements sont logés dans un duplex à proximité de la résidence principale. Chaque logement peut recevoir un parent, ou couple de parents, et ses enfants. Les appartements sont meublés et équipés des commodités de base.

Le **Programme « Path »** est destiné aux clientes qui quittent le programme résidentiel mais nécessitent encore des interventions quotidiennes et du soutien pour consolider leurs acquis ou le progrès réalisé en résidence.

Le **Programme « Track »** est destiné aux clients de la Maison Elizabeth (père, mère ou couple) qui nécessitent un soutien à la vie autonome de manière moins intensive. Les clients « Track » doivent démontrer leur capacité à assurer 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 sont suivis par un éducateur des Services résidentiels ou du programme d'Assistance aux familles.

Statistiques et Tendances dans les Programmes Path et Track

Au cours de la dernière année fiscale, 1 couple a pu bénéficier des programmes Path / Track. Ceci dit, il semble que la demande pour ces services n'ait généralement pas été au rendez-vous en 2017-2018:

- 3 des mères ont intégré des programmes de logement supervisé (O3, Héberjeune) après leur départ de la résidence.
- À leur départ, les autres mères sont retournées vivre dans leur propre logement, dans des centres d'hébergement ou avec des membres de leur famille.

Dans le cadre de leur stratégie de départ, les mères qui déménagent aux Maisons Transitionnelles O3 louent maintenant l'appartement un mois avant de quitter la Maison Elizabeth. Cette phase de transition leur permet de préparer progressivement leur appartement et de résoudre tout pépin rencontré en cours d'emménagement.

Programme d'Éducation et Service de Pouponnière

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

Le programme est mené en partenariat avec la Commission Scolaire English-Montréal et offre un programme d'études de base de niveau secondaire I à V. Un curriculum adapté est également offert pour préparer certaines étudiantes à la transition vers un programme de formation professionnelle ou un programme axé sur l'emploi. Chaque cliente a un plan d'éducation personnalisé et progresse à son propre rythme.

La Maison Elizabeth soutient par ailleurs la fréquentation scolaire par les mères en offrant l'accès à une pouponnière sur place pour les bébés âgés de 0 à 18 mois. Le personnel de la pouponnière veille sur les enfants, tandis que les mères assistent à leurs cours et activités de groupe. De plus, le personnel assiste les parents dans le suivi de la santé et des progrès développementaux de leur enfant, les soutenant au besoin lorsque des préoccupations particulières se manifestent. Les pères sont invités à participer à certains événements et activités, de même qu'à visiter leur enfant à la pouponnière, lorsque cela est jugé approprié.

Groupes Thérapeutiques, Ateliers et Activités dans le Programme d'Éducation

À nouveau, cette année, les étudiantes du programme éducatif ont pu participer à de nombreuses activités éducatives et culturelles, tant à l'école qu'en sorties organisées: visites d'écoles pour l'éducation continue (PAAC, Pius X), exposition World Press Photo au Vieux-Port, visite culturelle d'un temple Sikh et d'une église orthodoxe russe, magasinage de soutiens-gorge de sport, brunch de fin de semestre chez Allô Mon Coco, Banque Alimentaire Maison Moisson, Théâtre Jeunesse, Cabane à Sucre et Atelier Black Theatre.

Les étudiantes ont continué de bénéficier de présentations et d'ateliers sur des sujets tels que : Jour du Souvenir (soldats de l'Armée Canadienne), droits et responsabilités des usagers (Commissaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services), santé sexuelle et contraception (Clinique de Médecine Adolescente – Hôpital pour Enfants de Montréal), relations et réalités d'une auteure (auteure CiCi B), bases de la coiffure – emphase sur les cheveux crépus/afro (coiffeuse de la communauté), processus d'admission aux Maisons Transitionnelles O3 (Coordonnatrice de l'organisme), atelier de poésie (École Secondaire Options).

Des célébrations spéciales ont été organisées pour l'Action de Grâce, Noël, la Saint-Valentin, le Mois de l'Histoire des Noirs et la remise des diplômes.

Des groupes ont été animés sur une base hebdomadaire tout au long de l'année : Cuisiner pour la Santé (diététiste de la Commission Scolaire), atelier avec un graphiste pour concevoir un chandail pour les finissants, leçons de guitare avec les étudiants de l'école Options, cours d'art dramatique, atelier sur la fonction cérébrale (étudiants de l'Université McGill).

Des groupes psychosociaux ont été animés par les éducateurs de la Maison Elizabeth: Anti-Intimidation, éducation aux médias, habiletés de vie, éducation et discussions sur la parentalité la période prénatale, relations et sexualité. Les cours d'éducation physique ont inclus cette année : boxe, danse hip hop et entraînement personnalisé.

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

Statistiques dans le Programme d'Éducation

Répartition des clients dans le programme d'éducation par âge						
Âge	0-5 ans	12-14 ans	15-17 ans	18 ans	19 ans +	Total
2017-2018	15	0	5	0	8	28
2016-2017	14	0	5	3	6	28

Statistiques et tendances pour les Programmes éducatifs en 2017-2018

Treize (13) clientes ou étudiantes étaient inscrites au Programme d'Éducation à un point ou un autre de l'année 2017-2018, comparativement à 14 l'an dernier.

- La demande pour les services scolaires continue d'être en baisse à la Maison Elizabeth.
- 9 clientes se sont inscrites pour l'année scolaire 2017-2018; 5 d'entre elles étaient toujours inscrites au 1^{er} avril.
- 4 clientes ont gradué à la fin de l'année scolaire 2016-2017.
- 5 des 13 étudiantes (38.46%) étaient également inscrites lors d'exercices financiers précédents, une hausse de près de 10% comparativement à l'an dernier (28.57%).
- 15 enfants ont fréquenté la pouponnière à divers moments durant l'année, en comparaison à 14 l'an dernier.

Participation à d'autres programmes de la Maison Elizabeth:

- 12 des 13 étudiantes (92.30%) ont également participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth, une hausse significative en comparaison à l'an dernier (78.57%) et l'année précédente (73%).
- 4 des 13 étudiantes (30.76%) ont séjourné à la résidence pendant un moment ou un autre durant l'année scolaire, comparativement à 21.43% l'an dernier.
- 9 des 13 étudiantes (69.23%) ont également participé au Programme d'Assistance aux Familles à un moment ou un autre Durant l'année scolaire.
- 1 étudiante a participé à chacun des 3 programmes (éducation, Assistance aux Familles, Résidence) au cours de l'année 2017-2018.

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

- 5 des 13 étudiantes (38.46%) étaient d'âge mineur, un chiffre similaire à celui de l'an dernier (35.71%). L'une de ces étudiantes mineures (20%) était suivie par la Protection de la Jeunesse, ce qui se compare encore une fois aux statistiques de l'an dernier.
- 1 des étudiantes était suivie en vertu de la Loi sur le Système de Justice Pénale pour les Adolescents (LSJPA).
- 9 des 15 enfants (60%) étaient suivis par la Protection de la Jeunesse, comparativement à 57.14% l'an dernier et 50% l'année d'avant.
- 2 étudiantes résidaient dans une région extérieure à Montréal (Montérégie).
- La majorité des étudiantes habitaient leur propre logement.

Programme d'Éducation – Centre de Jour

Une analyse approfondie de notre Centre de Jour a été menée cette année, en terme de ressources humaines et de clientèle desservie. Nous savions déjà que les inscriptions à notre Programme d'Éducation étaient en déclin constant depuis les 10 dernières années, en concordance avec les observations d'autres commissions scolaires anglophones un peu partout sur l'île de Montréal. Le profil des clientes inscrites au programme, tout comme celui des autres clients de la Maison Elizabeth, a également évolué au cours de la décennie. Le Programme d'Éducation en est ainsi venu à desservir moins de clients du secteur jeunesse, mais un plus grand nombre de clients majeurs cherchant à compléter leurs études secondaires.

Des discussions avec la Commission Scolaire English-Montréal avaient été entamées en 2015, pour se pencher sur les baisses de fréquentation et l'accès aux services, de même que revisiter les ententes de partenariat désuètes. Les pourparlers ont porté sur l'accès à l'école du secteur jeunesse et à la pouponnière pour les clients âgés de plus de 18 ans; explorant notamment les possibilités liées à l'éducation aux adultes.

L'objectif de « valider la viabilité du Programme d'Éducation » avait été inclus dans les Objectifs Opérationnels de Maison Elizabeth en 2015-2016. Plus spécifiquement, le document enjoignait à une « Examen de la diminution des inscriptions au Programme d'Éducation, ainsi que de l'utilisation et du partage des dépenses et ressources entre la Maison Elizabeth et la Commission Scolaire English-Montréal. Renégociation des ententes de partenariat par le Comité Mixte Permanent ».

Au cours de cette même période, l'enseignante principale de l'école Elizabeth High suggérait une nouvelle avenue pour les étudiants, soit un accès plus formel au programme d'éducation aux adultes en ligne *DEAL* avec le soutien de l'école, de ses professeurs, du personnel clinique de la Maison Elizabeth et des services de la pouponnière. L'ajout de ce nouveau programme ne s'est malheureusement pas reflété dans les taux de fréquentation.

Au regard de l'information recueillie au cours d'analyse, des changements seront apportés dès la prochaine année scolaire pour permettre une meilleure répartition du personnel dans tous les programmes de la Maison Elizabeth, tout en maintenant les services de l'école Elizabeth High.

Nous continuerons de soutenir le Programme d'Éducation, à travers un éducateur à mi-temps. Nous estimons qu'à ce moment-ci, un éducateur temps-plein n'est pas nécessaire pour répondre aux besoins seuls des clientes de l'école. L'éducateur aura donc pour tâche de soutenir les mères au Centre de Jour, mais aussi de les accompagner dans la communauté.

La pouponnière sera par ailleurs déplacée à l'adresse principale de la Maison Elizabeth, permettant d'élargir son offre de service aux clients des programmes d'Éducation, d'Assistance aux Familles et Résidentiel. Les ressources humaines allouées à la pouponnière seront ainsi mieux mises à profit, pour que toutes les mères suivies par la Maison Elizabeth puissent bénéficier du service de répit lorsqu'elles se rendent à un rendez-vous, font des recherches, complètent leurs devoirs, etc.

Programme 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 nécessitant du soutien et des interventions plus intensifs que ceux offerts par les services de première ligne. Les services sont fournis aux clients conjointement avec leur CIUSSS (Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux) local afin d'éviter tout dédoublement de services et s'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 elles-mêmes faire la demande de service ou être référées par un professionnel de première ligne. Les clientes s'étant elles-mêmes orientées vers le programme sont mises en communication avec leur CIUSSS local pour l'évaluation de leurs besoins de première ou de seconde ligne et pour faciliter la planification d'interventions conjointes.

En 2017-2018, le programme a fonctionné avec une éducatrice à temps plein. 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, la défense et 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 puis le suivi relatif aux rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous cruciaux.

Statistiques dans le Programme d'Assistance aux Familles

Répartition des clients dans le programme d'assistance aux familles			
	Mères	Pères	Couples
2017-2018	25	1	1
2016-2017	29	0	1

Statistiques et tendances pour le Programme d'Assistance aux Familles en 2017-2018:

- Vingt-six (26) parents et 29 enfants ont bénéficié des services d'Assistance aux Familles cette année, comparativement à 31 parents et 34 enfants en 2016-2017.
- Nous avons suivi un couple résidant ensemble et un père. Le reste des services ont été dispensés à 25 mères.
- La durée moyenne de services s'est étendue de 0-3 mois à 24-35 mois.
- 3 des 26 parents (11.5%) étaient d'âge mineur, comparativement à 3.23% l'année précédente. Aucun de ces clients mineurs n'était suivi par la Protection de la Jeunesse.
- 4 des 26 parents (15.38%) avaient plus d'un enfant, en comparaison avec 16.12% l'an dernier.
- 13 des 29 enfants (44.82%) étaient suivis par la Protection de la Jeunesse, comparativement à 47.06% en 2016-2017.

Participation à d'autres programmes de la Maison Elizabeth:

- 12 des 26 parents (46.15%) ont également participé à d'autres programmes de la Maison Elizabeth (Résidentiel, Éducation, Programmes Path/Track) au cours du même exercice financier, en comparaison avec 45.16% l'an dernier.
- 3 des 26 parents ont bénéficié des services résidentiels (11.53%) au cours du même exercice financier, en comparaison avec 19.35% l'année précédente.
 - 1 des 3 était suivi par le Programme d'Assistance aux Familles avant son admission à la résidence. 2 autres ont été transférés au Programme d'Assistance aux Familles après leur départ de la résidence.
 - Il est à noter, toutefois, que 7 des 26 parents (26.52%) avaient été clients du Programme Résidentiel au cours d'exercices financiers précédents
 - 3 des 26 clients (11.5%) avaient participé au Programme d'Éducation au cours d'exercices financiers précédents.

Durée 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+
2017-2018	5	6	1	3	5	0	2	4
2016-2017	15	3	6	2	0	2	1	2

SECTION 5: GESTION DE RISQUES ET AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES

Prestation Sécuritaire des Soins et Services

Dans l'optique un effort d'améliorer la qualité des services et 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 attention particulière au signalement des situations de risque ayant eu ou pouvant avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des clients, des visiteurs et du personnel.

Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité - IRMQIC

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

Le Comité s'est réuni 4 fois cette année et a tenu plusieurs réunions de sous-comité pour voir à l'avancement de diverses améliorations et plans liés à la gestion des risques. La révision des règlements, politiques, procédures, cadres de référence et manuels a été complétée et approuvée par le Conseil d'Administration, le cas échéant.

Le IRMQIC a révisé les rapports trimestriels d'incidents, accidents et événements, assurant le suivi des situations de risque identifiées.

La Maison Elizabeth continue de porter une attention particulière au signalement des situations de risque ayant eu ou pouvant avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des clients, des visiteurs et du personnel de la Maison Elizabeth.

Révision des Politiques et Procédures

Nos règlements, cadres de référence, politiques et procédures reliées à la gestion de risque ont été priorisés en 2017-2018 pour subir une révision complète. Les documents suivants ont ainsi pu être finalisés et approuvés par le Conseil d'Administration:

- Combinaison du Manuel de Santé et Sécurité avec les Mesures d'Urgence et le Plan de Lutte contre la Pandémie pour créer le Manuel Général, Préventif et d'Urgence
- Politique et procédures sur les Incidents, Accidents et Évènements
- Politique d'Immunsation et de Vaccination
- Cadre de référence sur la Prévention de la Violence et du Harcèlement en Milieu de Travail
- Politique et procédures sur les Mesures et Contrôle et la Gestion des Comportements Dangereux des Usagers

- Procédure pour la Gestion des Plaintes des Usagers
- Plan pour la Sécurité des Usagers et Stratégie de Prévention des Chutes
- Procédure sur les Fonds pour Taxi d'Urgence
- Politique et procédures sur l'Audit et l'Évaluation de l'Hygiène des Mains
- Politique et Procédures sur le Système d'Alerte-Sécurité
- Procédure sur la Supervision des Visiteurs
- Procédure sur la Manipulation et la Conservation Sécuritaire des Produits Classés SIMDUT
- Règlement sur la Prestation Sécuritaire des Soins et Services
- Règlement sur la Qualité des Services et la Gestion des Plaintes des Usagers
-

Nous avons également travaillé au développement des documents suivants:

- Cadre de référence sur la Gestion de Risque et l'Amélioration de la Qualité
- Procédure pour l'Utilisation de Chauffettes Portatives à la Résidence
- Politique et procédures sur le Suicide, l'Automutilation de Nature Non-Suicidaire et la Santé Mentale
- Procédure sur la Sécurité au 2131 Marlowe durant les Conditions Hivernales (déneigement, épandage de sel, etc.)
- Procédure en Cas d'Alarme Déclenchée par l'Ouverture d'une Porte durant la Nuit

Mesures de Contrôle et Gestion des Comportements Dangereux des Usagers

Le traitement et les interventions réalisées à la Maison Elizabeth n'incluent aucune mesure de contrôle. Les membres du personnel comptent plutôt sur leurs habiletés de gestion de crise et sur l'assistance de la police pour les aider à gérer de manière efficace et sécuritaire les comportements dangereux et imprévisibles chez les clients.

Cette année encore, il n'y a eu aucun recours exceptionnel aux mesures de contrôle ou à la gestion des comportements dangereux chez la clientèle, ni aux alternatives mentionnées ci-haut.

Rapports d'Incidents, d'Accidents et d'Évènements (RIAE)

Type de situation de risque	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Incidents	2	10	13
Accidents	13	6	20
Évènements	116	202	170
a) Prévention et contrôle des infections (PCI)	4	16	39
b) Risques Généraux	61	64	66
c) Liés à l'intervention	48	120	63
d) Liés au travail (touchant le personnel)	3	2	2
Total	131	218	203

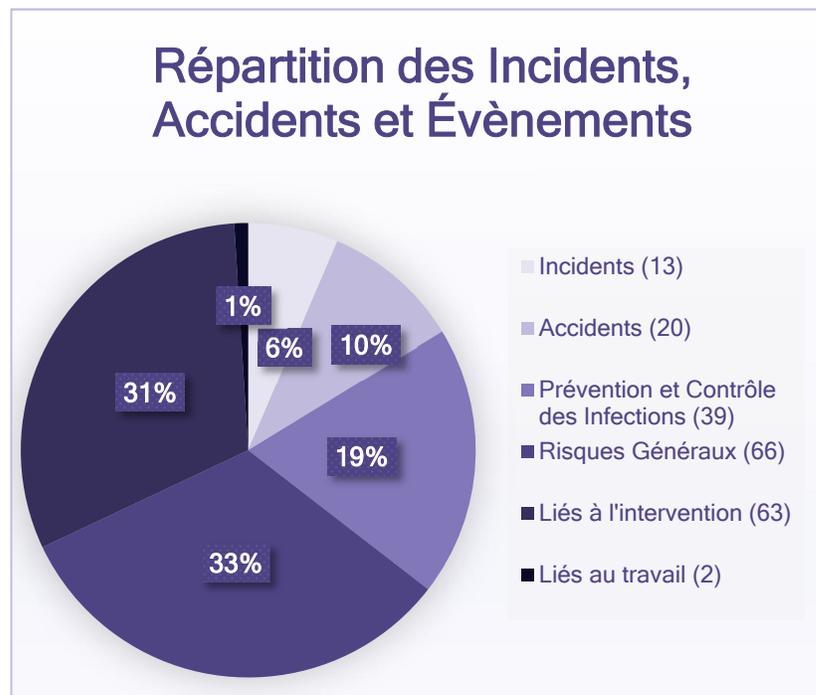
Un total de 203 incidents, accidents et évènements ont été rapportés cette année à la Maison Elizabeth. Ceci représente une légère diminution (6.9%) en comparaison avec 2016-2017.

La population grandissante et le plus grand nombre de d'enfants d'âge préscolaire en résidence pourraient expliquer la hausse du nombre de situations de risque liées à l'âge et au stade de développement des enfants, de même que ceux causés par l'inattention de la mère.

En tout et partout, 29 chutes et 2 quasi-chutes ont été rapportées cette année, alors qu'il n'y en avait eu que 3 en 2016-2017. Une fois de plus la proportion d'enfants d'âge préscolaire a certainement affecté

les statistiques de l'année, puisque seules 2 mères (et aucun membre du personnel) comptaient au nombre des victimes. L'analyse des chutes révèle par ailleurs que la plupart auraient pu être évitées grâce à la vigilance de la mère. Une attention particulière sera donc mise sur la prévention des chutes au cours de la prochaine année.

Treize incidents ont été déclarés en 2017-2018, ce qui représente une hausse de 23.1% par rapport à l'an dernier. Outre l'âge et le stade de développement des enfants, ces incidents concernaient la médication, l'utilisation inadéquate d'équipement pour bébés et des inattentions de la part des mères.



Le nombre d'accidents (20) a plus que triplé au cours de la dernière année (6 en 2016-2017). La moitié ont résulté de l'âge et du stade de développement des enfants. Le reste avaient pour cause des bris de confidentialité, problèmes environnementaux (fournaise défectueuse, rampe d'accès glacée), l'inattention d'une mère ou une tentative imprudente de faire plusieurs choses à la fois.

Les taux d'infections ont grimpé de 16 en 2016-2017 à 39 cette année. La fréquentation de garderies dans la communauté par beaucoup de nos plus jeunes résidents pourrait être à l'origine d'une plus grande exposition à une variété de pathogènes (11 différents cette année, contre seulement 1 l'an dernier). Il convient toutefois de préciser qu'outre un épisode de gastroentérite au début de l'année fiscale, la plupart des infections ont pu être efficacement contenues, résultant en un faible taux de propagation au sein du groupe de clients.

Le nombre de risques généraux est demeuré sensiblement stable cette année, à 66 pour 64 en 2016-2017. De ceux-ci :

- Onze relevaient de problèmes avec le bâtiment ou l'équipement. Quelques-uns ont nécessité des réparations, alors que d'autres ont pu être traités en concertation avec le personnel et les clients.
- Quarante-neuf représentaient des risques liés à la sécurité et ont été résolus à travers des discussions avec le personnel et les clients ou des travaux de maintenance. Plusieurs étaient le résultat de simples distractions ou de négligence.
- Six événements liés à la sécurité de l'information ont été rapportés cette année, dont 4 causés par la négligence du personnel et 2 par l'accès non-autorisé au bureau et aux classeurs de la réceptionniste en son absence.

Dans la dernière année, le nombre d'évènements liés à l'intervention a connu une chute drastique de près de 50% (63 vs 120). La mise en place, au début de l'année, de nos nouvelles orientations en matière de co-dodo, a permis de clarifier les paramètres d'intervention autour de la pratique, réduisant du même fait le nombre d'incidents reliés (25 vs 72 l'an dernier). Les autres risques récurrents liés à l'intervention cette année incluent: problématiques de supervision des enfants, biberons appuyés sur un objet durant le boire et omission d'attacher un enfant dans son siège. Le nombre d'évènements liés au travail est demeuré le même qu'en 2016-2017, avec deux accidents ; l'un causé par la distraction de l'employé, l'autre par un problème de bâtiment.

Recommandations

Plan d'Amélioration de la Qualité de la Maison Elizabeth House

Toujours déterminée à s'interroger sur ses services et s'améliorer, la Maison Elizabeth a développé un Plan d'Amélioration de la Qualité, qui assure le suivi des objectifs et actions entreprises. Le

document a été révisé régulièrement tout au long de l'année par l'équipe de direction et le Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité.

Faits saillants en gestion de risque cette année (autres projets marquants détaillés plus loin dans cette section):

- Exercices de feu réguliers (trimestriels)
- Installation de boîtes aux lettres verrouillées (protection du courrier destiné au personnel)
- Finalisation des procédures liées au déneigement et à l'utilisation de chaufferettes portatives
- Clauses de confidentialité ajoutées aux signatures-courriel de tous les employés
- Consultation avec le département des services professionnels du CIUSSS-ODIM sur la déclaration des Incidents/Accidents liés à l'âge et au stade de développement des enfants

Co-dodo

La Maison Elizabeth est déterminée à offrir à ses clients un environnement sécuritaire, soucieux des différences individuelles et culturelles, et respectant les meilleures pratiques. C'est dans cet esprit que nous avons réévalué cette année notre approche face au co-dodo, une pratique de plus en plus répandue chez nos clients.

Dans le cadre de notre analyse, il nous a paru important de réviser les consignes de sécurité proposées par les associations canadienne et américaine de pédiatrie, de même que la littérature sur le co-dodo et les bénéfices et risques qui y sont associés.

Nos conclusions, ainsi que les commentaires recueillis auprès des clients et du personnel, ont entraîné l'ajustement et l'assouplissement de nos lignes directrices en matière de co-dodo, notamment pour les mères d'enfants de plus d'un an. Ces changements ont permis au personnel de mieux répondre aux convictions personnelles et culturelles, tout en maintenant nos standards de sécurité et en continuant d'identifier et de réduire les facteurs de risques.

Amélioration de la Qualité

Agrément

La Maison Elizabeth a pu répartir le travail en amont de l'agrément de façon à en minimiser les impacts sur les opérations régulières et le personnel. Bien que l'année menant à l'agrément ait été plus chargée qu'à l'habitude, l'équipe de direction et les employés ont su identifier les priorités et tâches à accomplir pour éviter toute pression inutile aux responsables de l'agrément.

Toute la documentation a été préparée et téléchargée sur le Portail d'Agrément Canada un mois avant la visite officielle, tel qu'exigé. L'équipe de direction a établi les priorités et complété les

actions prioritaires dans chacune des quatre sphères d'évaluation (leadership, gouvernance, prévention & contrôle des infections, réadaptation).

Suite à leur visite, les spécialistes d'Agrément Canada ont confirmé que le concept de Soins Axés sur l'Usager et la Famille était bien intégré dans le travail de la Maison Elizabeth. Quelques programmes et autres documents clés avaient déjà été révisés pour refléter cette approche, le reste suivra au cours de l'année 2018-2019. Nous continuons par ailleurs d'impliquer et de solliciter les clients et leur famille là où nos décisions les concernent.

Comité de Vigilance et Qualité des Services

Le mandat du CVQS est d'assurer le respect des droits des usagers et le traitement rapide de leurs plaintes. Le CVQS a également pour mandat de contribuer à la pertinence, à la qualité, à la sécurité et à l'efficacité des services fournis par la Maison Elizabeth.

Le CVQS s'est réuni 4 fois cette année. Il a reçu et analysé les rapports trimestriels d'incidents, accidents et événements ainsi que les rapports de la Commissaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services. Le CVQS a veillé à ce qu'un suivi soit effectué quant aux recommandations relatives à la qualité, la sécurité et l'efficacité des services et au traitement des plaintes. Il s'est également assuré que les usagers soient aux faits de leurs droits et responsabilités.

Le CVQS a reçu et révisé les évaluations sur la satisfaction de la clientèle et révisé les modifications aux procédures, politiques et pratiques de l'organisme affectant la clientèle qui avaient été priorisées pour amélioration par les groupes de discussion de l'an dernier.

Examen des Plaintes et Promotion des Droits des Usagers

Le traitement des plaintes formelles des clients est le mandat exclusif de la Commissaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services (CLPQS). À l'instar de l'année précédente, il n'y a eu aucune plainte en 2017-2018 et aucune intervention n'a été traitée.

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

La 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 de résolution des insatisfactions et des plaintes directement auprès des clients impliqués et est dédiée à la sollicitation et l'implication des clients. » En conséquence, les clients continuent d'exprimer qu'ils sont à l'aise de discuter de leurs insatisfactions directement avec le personnel ou un superviseur.

La CLPQS a encore une fois concentré ses activités sur le respect des droits des usagers à travers des rencontres avec la clientèle et avec le personnel des programmes Résidentiel et Éducatif. Elle a également continué de voir à la gestion et au rapport des plaintes, à la révision des politiques, au développement continu de l'outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle et à la préparation de groupes de discussion visant à clarifier la perspective des clients.

Le Protecteur du Citoyen et le Coroner n'ont émis aucune recommandation au Comité de Vigilance et Qualité des Services cette année.

Satisfaction de la Clientèle et Groupes de Discussion

Des évaluations sur la satisfaction de la clientèle ont été réalisées aux cours des 2 premiers et du dernier trimestre de l'année. Les résultats compilés ont par la suite été rapportés au Comité de Vigilance et Qualité des Services, ainsi qu'à la Chef de Programme Clinique. Un plan d'amélioration de la qualité sera développé pour répondre aux enjeux soulevés par les évaluations.

Aucune évaluation n'a été menée durant le troisième trimestre, faute de nouveaux clients ou de clients ayant bénéficié des services suffisamment longtemps pour pouvoir répondre au questionnaire. Des évaluations sont prévues pour le premier trimestre 2018-2019.

SECTION 6: PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS COMMUNAUTAIRES

La Maison Elizabeth valorise la collaboration et continue à travailler de concert avec d'autres organismes du Réseau de la Santé et des Services Sociaux, ainsi que de la communauté montréalaise, pour 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.

La Maison Elizabeth continue de participer à des tables et à des initiatives communautaires pour le soutien et le développement de ressources dans la collectivité afin d'assurer que la clientèle ait accès aux ressources communautaires et au soutien qui pourraient prévenir le besoin de plus amples services de la Maison Elizabeth et/ou de la Protection de la Jeunesse.

Partenariats

CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal - CSSS Cavendish	Elizabeth House Foundation
CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - CSSS Sud-Ouest Verdun	Fraser Hickson Library
CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal - Batshaw Youth and Family Centres	Les Maisons Transitionnelles O3-On Our Own
English Montréal School Board	Unitarian Church of Montréal

Relations Collaboratives

Action Communiterre	Mackay Centre
Action Refuge	Maison Jean Lapointe
Aide Juridique	MAP-Mères avec Pouvoir
ACSM	McGill University
Argyle Institute	Mistissini Youth Protection and Community Center
Auberge Shalom	«Monnaie-Money»
Auberge Transition	Montréal Children's Hospital Adolescent Clinic
Avenir d'Enfants	Montréal Diet Dispensary
Black Theater Workshop	Montréal Museum of Fine Arts
Bureau de Consultation Jeunesse	Montréal Public Health Department
Canadian Armed Forces	Mosaik Family Resource Centre
Carrefour Jeunesse-Emploi NDG	Notre-Dame de Grâce Community Council
CCS-Collective Community Services	NDG Food Depot

Centre Emploi Québec	Options High School
Centre Jeunesse de Laval	PACC Adult Education Program
Centre Jeunesse de la Montérégie	Portage
Centre Jeunesse de Montréal	Project Genesis
Clinique d'Impôts –Association Canado-Péruvienne	Queen Elizabeth Clinic
Community Born to Read	Regroupement pour la Valorisation de la Paternité
Concordia University	Royal Victoria Hospital
CRD Foster	Service de police de la Ville de Montréal, Poste de Quartier 11
Cree Health Board	Québec Writers' Federation
Dawson College	St-Pius X Career Centre
Desta	Segal Centre
Douglas Mental Health University Institute	Separated Fathers
École Rosalie Jetté	Teen Haven
Eco-Quartier NDG	TRACOM
Femme Fitness	Vanier College
Fondation de la visite	Volunteer Bureau of Montréal
Generations Foundation	Walkley Community Center
Head and Hands	Waskaganish Youth Protection
Héberjeune	Women Aware
Hippy-Québec	YMCA Notre-Dame-de-Grâce
Maison Bleue	Youtheatre

Participation à des tables de consultation et de concertation à Montréal

En 2017-18, la Maison Elizabeth a poursuivi son implication auprès des tables et comités suivants, dont le travail est axé sur services aux jeunes familles ayant des enfants de 0 à 5 ans :

- Table de concertation 0-5, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish
- Table SIPPE, (Services Intégrés en Périnatalité et Petite Enfance, pour les familles vivant en contexte de vulnérabilité) CIUSSS du Centre-ouest-del'Île-de-Montréal/CSSS Cavendish
- « Anglo Family Council » (Verdun)
- Réseau d'Organismes et d'Établissements œuvrant auprès des Jeunes Familles (ROÉJF)

SECTION 7: RESSOURCES HUMAINES

Niveaux de Dotation

La Maison Elizabeth a mené ses activités avec 13 employés réguliers à temps plein et 7 à temps partiel pour un total de positions équivalentes à 16.64 temps-plein, comparativement à 10 et 8 (14.64) en 2016-2017. Il y avait, sur la liste de rappel, 11 éducatrices formées assurant le travail de suppléance lorsque requis, comparativement à 10 l'an dernier.

La Maison Elizabeth a également aussi eu recours aux services de consultants, d'employés contractuels et de travailleurs occasionnels.

	Temps Complet		Temps Partiel		TOTAL	
	Nombre d'employés	E.T.C.	Nombre d'employés	E.T.C.	Nombre d'employés	E.T.C.
SOMMAIRE						
Gestion	2.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00
Clinique	9.00	9.00	6.0	3.4	15.00	12.04
Administratif	2.00	2.00	1.00	0.60	3.00	2.60
Auxiliaire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	13.00	13.00	7.00	3.64	20.00	16.64

Stages Étudiants

La Maison Elizabeth accueille chaque année des étudiants de divers champs d'études qui doivent compléter un stage pour parfaire aux exigences de leur programme. Ces étudiants ont un rôle important au sein de 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 leur accompagnement. Les étudiants bénéficient également de formations internes et d'un programme exhaustif d'orientation.

Cette année, la Maison Elizabeth a accueilli 6 étudiantes dans son programme de stage des programmes Résidentiel, Éducatif et d'Assistance aux Familles :

- 2 étudiantes en Service Social du Collège Dawson,
- 2 étudiantes du programme *Youth Work and Family Relations* de l'Université Concordia,
- 1 étudiante en travail social de l'Université de Victoria
- 1 étudiante en Éducation Spécialisée du Collège Vanier

Nous avons également partagé, avec les Maison Transitionnelles O3, une stagiaire en Thérapie par l'Art Créatif (Fine Arts) de l'Université Concordia. Le nombre d'heures consacrées aux stages cette année s'est ainsi élevé à près de 2500 heures (comparativement à 1193 en 2016-2017).

Bénévoles

Les bénévoles assument de nombreux rôles au sein de la communauté qu'est la Maison Elizabeth, allant de la gouvernance aux périodes de répit pour les mères. Certains sont des bénévoles corporatifs, d'autres, des bénévoles communautaires qui font don de leur temps, de nourriture, de vêtements, d'équipement pour bébés et de cadeaux pour Noël et les autres fêtes.

Nous ne pourrions faire tout le travail que nous faisons sans ces contributions inestimables. Nous remercions donc sincèrement tous ceux qui ont fait preuve, cette année encore, d'une incroyable générosité envers notre organisme et nos clients.

Cette année, dans le programme Résidentiel, 15 dévoués bénévoles ont offert 452.5 heures de répit aux jeunes mères, plus du double de l'an passé!

Semaine de la Solidarité - Luxury Retreats

La *Semaine de la Solidarité* est une initiative annuelle de la compagnie Airbnb pour encourager ses employés et hôtes à s'impliquer davantage dans leur communauté. L'édition 2017 a permis la réalisation de plus de 170 projets bénévoles à travers 30 villes autour du globe, pour un total de près de 8500 heures de service.

La Maison Elizabeth a ainsi eu la chance d'accueillir une incroyable équipe de 60 bénévoles de *Luxury Retreats*, qui durant trois jours, se sont relayés pour rendre notre résidence plus accueillante d'un coup de baguette magique.

Ensemble, ils ont repeint les corridors, redécoré le salon, accroché des cadres, puis ajouté dans chacune des chambres un miroir, de nouveaux meubles, une nouvelle literie, un oreiller moelleux et un couverture douce.

L'extérieur du bâtiment a aussi eu droit à une cure de rajeunissement, avec de l'herbe semée partout, une bordure pour délimiter notre terrain, de jolies fleurs et plantes à l'avant et des pots à fleurs pour que chaque cliente puisse cultiver son propre petit jardin.

Sans la générosité de Luxury Retreats, la Maison Elizabeth n'aurait pas eu les ressources financières pour prioriser ou mener des rénovations de cette envergure. Notre gratitude est d'autant plus grande vu la valeur, pour certain de nos clients les plus vulnérables, de se retrouver dans un vrai chez-soi. Nous avons été particulièrement émus de les voir découvrir ce nouvel espace conçu spécialement pour eux.

SECTION 8: RESSOURCES FINANCIERES

Rapport de la Direction

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

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

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

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

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

Les états financiers ont été audités par la firme Richter LLP, 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 LLP peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Linda Schachtler

Linda Schachtler, Directrice générale

Rapport du Vérificateur Indépendant

RICHTER

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

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent les états résumés de la situation financière des actifs opérationnels et des immobilisations de la Maison Elizabeth House en date du 31 mars 2018, 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 2018. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur les états financiers dans notre rapport daté du 11 juin 2018 (voir ci-dessous).

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les principes comptables appliquée à la préparation des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House. 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 Appendice 1 de la circulaire (03.01.61.19) concernant le rapport de gestion annuel, publié par le Ministère de la santé et des services sociaux Québec (MSSS).

Responsabilité du vérificateur

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

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers vérifiés de la Maison Elizabeth House pour l'exercice clos le 31 mars 2018 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément avec la base de présentation décrit 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 2018.

L'inexactitude dans les états financiers vérifiés est décrite dans notre opinion avec réserve sur les états financiers figurant dans notre rapport daté du 11 juin 2018. 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 2018 et des résultats de ces activités et les changements dans ses actifs financiers nets durant l'exercice financier clos à cette date conformément aux normes comptables du secteur public canadien.

Notre opinion avec réserve stipule que, sauf pour les effets des anomalies décrites, les États financiers vérifiés donnent, à tous les égards importants, la situation financière de la Maison Elizabeth House comme au 31 mars 2018 et les résultats de ses activités conformément aux normes comptables du secteur public canadien.

Richter LLP

Montréal, Québec
Le 11 juin 2018

T.514.934.3400
mtlinfo@richter.ca

Richter S.E.N.C.R.L./LLP
1981 McGill College
Mtl (QC) H3A 0G6
www.richter.ca



¹CPA auditor, CA, public accountancy permit No. A125137

Équilibre Budgétaire

En vertu des articles 3 et 4 de la Loi sur l'Équilibre Budgétaire du Réseau Public de la Santé et des Services Sociaux (Chapitre E-12.0001), un établissement public doit, en cours d'année financière, maintenir l'équilibre entre ses dépenses et ses revenus. Aucun établissement public ne doit encourir de déficit à la fin d'une année financière.

La Maison Elizabeth a terminé l'année avec un déficit de 25 846\$. Nous continuons de compter sur le soutien de la Fondation Maison Elizabeth pour compléter le budget opérationnel dédié aux services à la clientèle, à la sécurité et au remplacement de l'équipement des programmes. Nous ne sommes cependant pas parvenus à absorber les frais juridiques engendrés par la négociation de la première convention collective de la Maison Elizabeth.

Conformément à l'information présentée en page 200 du Rapport Financier AS-471 pour l'année se terminant le 31 mars 2018, la Maison Elizabeth n'a pas été en mesure de rencontrer l'obligation légale d'équilibre budgétaire et devra recourir à son surplus accumulé pour compenser ce déficit.

Résultats Financiers

Maison Elizabeth House Summary Statement of Financial Position as at March 31, 2018		
	Operating Fund	
Financial Assets	2018	2017
	\$	\$
Cash	102,944	172,837
Term Deposits	176,213	176,213
Due from Other Funds	40,929	9,959
Amounts due from Elizabeth House Foundation	-	-
Accounts Receivable	19,964	24,639
Due from Agence de la santé et des services sociaux	149,426	165,288
	489,476	548,936
Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	352,153	380,846
Due to Other Funds	-	-
Deferred revenues :		
Agence de la santé et des services sociaux	8,013	9,297
Other	59,364	63,689
	419,530	453,832
Net Financial assets	69,946	95,104
Property and equipment	-	-
Prepaid expense	1,482	2,170
Accumulated Surplus	71,428	97,274
Accumulated surplus		
Unliberated	40,430	66,276
Liberated	30,998	30,998
	71,428	97,274

Maison Elizabeth House		
Summary Statement of Revenues and Expenses		
For the year ended March 31, 2018		
	Operating Fund	
Revenues	2018	2017
	\$	\$
Agence de la Santé et des Services Sociaux	1,515,022	1,460,721
Contributions from Elizabeth House Foundation	45,925	7,105
Other revenues	1,681	2,008
	1,562,628	1,469,834
Expenses		
Residential Services	678,256	642,962
Administrative Expenses	465,335	401,787
External Services – Day Centre	194,098	182,505
External Services – Family Assistance	105,030	67,297
Maintenance and Repairs	47,046	67,676
Food Services	26,856	18,479
Housekeeping	11,863	10,320
Building Operations	28,336	23,617
Information Systems	16,543	34,450
Other	15,111	20,739
	1,588,474	1,469,832
Ancillary Activities		
Revenues	7,214	8,505
Salaries and Employee Benefits	(7,214)	(8,505)
Revenue over Expenses	(25,846)	2

ANNEXE 1

MAISON ELIZABETH HOUSE

Code of Ethics

- *Approved by Board of Directors: June 2003*
- *Updated February 2018*
- *Updates Approved by Board of Directors: April 16, 2018*

Introduction

The code of ethics sets out the rules and standards of behaviour for everyone at Elizabeth House. Our code of ethics tells clients and their families what rights they have and what their responsibilities are. Everyone who works for or at Elizabeth House; all full-time, part-time or on-call staff, clinical, auxiliary and administrative, 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/or 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 judgements.**
- 2. We care about and are committed to the well being of our clients, recognizing their physical, emotional, spiritual, social and cognitive needs and capacity.**

We do this by:

- considering these needs when developing intervention plans, activities, and programs;
 - looking beyond behaviour in an effort to understand its meaning;
 - carrying out our mandate in the least intrusive manner and choosing the least intrusive option, yet providing what is necessary;
 - promoting self-esteem, and guarding against actions which may be humiliating or intimidating;
 - taking the necessary time to work through an issue and ensuring adequate follow-up;
 - ensuring that our expectations towards clients and families are realistic, growth-producing, and in accordance with their capacities;
 - for clients with children, we support the mother and ensure that the mother provides for the baby's physical, emotional, cognitive, and social 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 or child has a healthy, stable and safe environment.**
 - We involve the client in developing intervention and service plans, listen to what the client has say and take the clients needs, opinions and desires into account.
 - 4. Our prime concerns are optimizing the healthy development of the child and the young parent.**
 - 5. We advocate with and on behalf of our clients according to their needs.**

6. **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.**
7. **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.**

We do this by:

- conducting periodic and timely reviews of each client's service and intervention plans;
- committing ourselves to finding creative and resourceful ways of meeting their needs, and paying particular attention to these needs at key moments such as crisis situations and transfers (to other Elizabeth House programs, to other agencies, or to other living situations);
- ensuring that we share a common understanding of our clients;
- taking into account the point of view of others;
- sharing information necessary for others to carry out their role, within the context of the laws governing confidentiality;
- recognizing strengths, talents, and expertise, and by recognizing ways other individuals or organizations can contribute to the well-being of young mothers and children;
- providing opportunities for success and positive reinforcement for what may appear to be even the smallest of achievements;
- constantly seeking and reaching out to individuals who could contribute to clients' well-being, and identifying ways to involve them; refer clients to other professionals and /or seek assistance to ensure appropriate services;
- providing an environment conducive to dialogue, which allows room for the expression of differences of opinion and the resolution of conflict.

General Codes of Conduct and 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.**

We do this by:

- using respectful language and tone with all;
- keeping ourselves informed about client rights;
- understanding how every client and every family is unique, and by developing individualised plans and approaches;
- uphold each person's right to self-determination, consistent with that person's capacity and with the rights of others;
- participating in activities and/or developing programs that promote an understanding of differences between people.

2. We provide a residential, educational, and employment environment free from all forms of intimidation, hostility, offensive behaviour, discrimination and sexual harassment.

We do this by:

- condemning and confronting all behaviours and attitudes which are racist, sexist, prejudiced or discriminatory;
- focusing on the prevention of aggression;
- working on conflict resolution in a manner which does not jeopardise the safety of those involved;
- demonstrating that we will not tolerate violence, threats of violence, or abusive language.

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 respect the values, religious beliefs and sexual orientation of our clients. We work towards the elimination of prejudice, discrimination, and racism.

We do this by:

- understanding how every client and every family is unique, and by developing individualised plans and approaches; we said this already
- participating in activities and/or developing programs that promote an understanding of differences between people; we said this already
- actively and continuously seeking to inform ourselves about the values and lifestyles specific to different cultures, religions, backgrounds and sexual orientations;
- understanding and taking into account a family's particular religious or cultural practices;
- identifying and linking with community resources that support various cultures or groups when indicated.

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 acknowledge that we are all role models for our clients.

We do this by:

- accepting responsibilities for our actions;
- constantly seeking to understand how our words, actions or decisions may be perceived by others;
- following through on the plans we develop and adjusting them, when necessary, in a manner which promotes continuity and clarity;
- actively participating in the evaluation of our work, our programs, and the services we provide.

5. We act in a dependable and trustworthy manner while maintaining professional boundaries and objectivity.

We do this by:

- recognising our values, biases and limitations, and ensuring that they do not interfere in our relationships with our clients nor in the carrying out of our responsibilities; or – we recognize our values, biases and limitations and how they influence our practice.
- Being aware of the power vested in our position;
- placing clients' needs over our personal needs;

- expressing differences of opinion, discussing them openly, and abiding by the decided outcome;
- following through on our commitments;
- ensuring proper communication with and about clients with the aim of promoting continuity and understanding;
- consulting with colleagues on our work with clients and families, and considering and/or incorporating their feedback;
- making significant decisions in consultation with, and not in isolation from, others (colleagues, supervisors, clients and their families);
- referring to established professional guidelines concerning staff-client relationships and, if still in doubt, checking the situation out with the supervisor.

6. We exercise care, prudence, and diligence in the performance of our duties, and act honestly and in good faith in the best interest of Elizabeth House and our clients.

- We are also mindful of the best interests of Elizabeth House and our clients when discussing any business related to the agency with private individuals and outside organizations.
- We make judicious use of the resources at our disposal.

7. We know and respect the laws, standards and ethics of our particular professions or occupations, and Elizabeth House policies and procedures.

We do this by:

- keeping abreast of relevant laws, and adjusting our practices to reflect new or changing legal requirements;
- promoting and adhering to the norms and standards that apply to our work and/or our professions;
- reading and respecting all policies and procedures, and asking for clarification when there is something we do not understand;
- participating, whenever possible, in the updating of policies and procedures.

8. We invest in our personal and professional development in order to carry out our respective roles.

We do this by:

- actively participating in ongoing supervision;
- making use of available training opportunities relevant to our work;
- sharing acquired knowledge with colleagues;
- keeping up-to-date on information pertinent to our jobs;
- upgrading our knowledge and practice;
- gathering expertise while providing services and carrying out our duties;
- keeping abreast of, and exploring, issues related to, and important to, young mothers and children.

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.

We do this by:

- maintaining clear boundaries and a professional distance, without, however, losing our ability to care;
- identifying situations of potential conflict, informing the appropriate people, and consulting with our supervisor, when in doubt;
- recognizing that we are here for clients, and not vice-versa, and acting in their best interest;
- being constantly aware of what motivates our actions and decisions;
- avoiding situations which could jeopardize our capacity to exercise our specific functions in an independent and objective manner;
- not using our position or role at Elizabeth House, or confidential information or documents, to derive direct or indirect benefits for ourselves or others (beyond working for a salary, or hourly wage in the case of salaried, paid employees and contractual workers; members of the Board of Directors shall serve without remuneration);
- not using our position or role to promote and/or exercise professional or business activities other than those which we exercise by our function at Elizabeth House.

Board members shall avoid conflict of interest or perceived conflict of interest by:

- disclosing in writing any office they may hold and every property they may possess or acquire, whereby directly or indirectly a duty or interest might be created in conflict with the interests of Elizabeth House, the nature and extent of such a conflict, and shall abstain from participating in deliberations or decisions when an issue relating to such interest is discussed;
- disclosing in writing to the Board any contracts of professional services concluded with Elizabeth House by a commercial enterprise in which they hold financial interest;
- disclosing any situation in which personal, family, social or business matters, or their public expression of opinion or other manifestation of favouritism or hostility may affect their objectivity or independence, or appearance thereof, and abstaining from participating in deliberations and decisions around the issue in question.

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.

We do this by:

- always ensuring that confidential information is stored safely and only shared with authorised individuals;
- never discussing clients in ways or places where the respect for their integrity and right to confidentiality as individuals and as a group might be violated.

- 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 members of the Board of Directors.

Parental Responsibility and the Importance of Family

- 12. We act with the knowledge that parents retain primary responsibility for their children.**

We do this by:

- treating the minor client who is a parent as we would treat an adult parent: with the utmost respect;
- acknowledging that the primary caregiver of a client under 5 years old admitted to the residential program with his or her mother is the child's parent;
- modelling appropriate behaviour without usurping the role of the parent.

- 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 to 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.**

For all clients, regardless of their status as a minor or as an adult, we do this by:

- welcoming parents and extended family to activities within Elizabeth House;
- promoting the involvement of family members in activities with the client, while taking into consideration their particular situation;
- incorporating family issues in our interventions regardless of the feasibility or likelihood of family re-unification;
- providing parents with information about their rights and responsibilities;
- supporting and encouraging them in carrying these out.

For clients who are minors we do this by:

- asking their parent(s) to participate in the decisions concerning their child, wherever possible;
- developing an understanding with their families of how they will be involved in decisions and activities and informed of the client's progress;
- recognizing that fathers play an important role in the life of a child;
- promoting the parents' and family's involvement in their child's daily activities while taking into consideration their particular situation.

Client Needs and Development

We help each client experience success and encourage the fullest possible development of the mother's, the child's and the family's potential.

We do this by:

- identifying and helping others see strength and potential in individual clients, their families, and their natural environment;
- providing opportunities for success, and positive reinforcement for what may appear to be even the smallest of achievements;
- respecting the client's individual pace in working through difficulties;
- drawing upon the strength and contributions of parents, other family members and the larger community in the provision of care and services;
- identifying the special needs of clients and finding ways of having them met;
- encouraging self-reliance, independence and appropriate interdependence;
- maximizing educational opportunities;
- accepting that human development is a life-long process for all.

We recognize 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.

We do this by:

- acting in a non-threatening, non-judgemental, and trustworthy manner, and remaining sensitive to the feelings of others;
- being aware of the power vested in our position;
- understanding the impact of our words, actions, and decisions;
- recognising the potential for abuse;
- making significant decisions in consultation with, and not in isolation from, others (colleagues, supervisors, clients and their families);
- allowing clients and the parents of minor clients to state their disagreement, and supporting them in using the appropriate channels to do so;
- working at resolving conflicts as they arise, and seeking the necessary supports to do so;
- informing clients and their families of their right to make a complaint, and assisting them if requested or required.

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 or subsequently identified, and the purpose for which placement was provided.
- Recognizing that the driving force for development and 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.

We promote a safe and secure environment.

We do this by:

- involving ourselves in planning, strategizing and implementing ways to create safe and secure environments on a day-to-day basis;
- knowing, respecting, and applying safety and security procedures and informing clients of their existence;
- identifying and acting on any situation which poses a threat to safety or security;
- clearly communicating to colleagues, information which can have an impact on the safety of clients and staff;
- focusing on the prevention of aggression;
- working on conflict resolution in a manner which does not jeopardise the safety of those involved;
- demonstrating that we will not tolerate violence, drugs, alcohol or illegal substances.

We promote responsibility and autonomy.

We do this by:

- intervening when and only when necessary;
- encouraging clients and their families to define their own problems, needs, strengths and service priorities;
- involving clients in the decision-making processes;
- helping clients develop problem-solving abilities, rather than automatically imposing our own solutions;
- developing programs that focus on acquiring skills;
- equipping the client with as much knowledge and information as possible so she or he can make informed choices;
- exploring and identifying potential options and allowing for choices (whenever possible);
- guiding and directing clients without creating dependency;
- modelling appropriate behaviour;
- helping clients understand the consequences of their decisions.

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

We do this by:

- keeping ourselves informed about services, client rights and resources;
- making information about our programs and services available to our clients;
- offering guidance towards appropriate resources;
- realizing that written, verbal, and non-verbal communications are essential in carrying out our duties;
- communicating – whether verbally, non-verbally, or in writing – in ways that improve the quality of our services;
- using clear, accessible language that is non-judgemental and devoid of condescension;
- ensuring that the content and style of all communications, including our body language, are respectful;
- informing clients and families of their right to make a complaint and assisting them if requested or required;

- informing clients and their families about the recommendations we make to various decision-making bodies;
- posting, distributing and explaining the content of, and reasons for, residential program rules and the consequences of failing to respect them;
- providing continuity within our services in accordance with individual intervention plans;
- working with other organizations to ensure complimentary services that meet the needs of our clientele.

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 the Executive Director or her or his delegate (for employees, volunteers and persons employed by or under contract to Elizabeth House), or to the attention of the President of the Board of Directors or her or his delegate (for members of the Board, and in the case of a 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 member of the Board of Directors, the temporary suspension of the member, or his or her removal from the Board, according to the seriousness and nature of the derogation.

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

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

All inquiries and any penalties imposed are to be confidential.

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

Integration of the Code of Ethics

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

Clients' Rights

Everyone has rights

There are many laws that govern what a person may do, what a person must do, what he or she cannot do, and what his or her rights are. The Québec Charter of Human Rights, the Civil Code and the Act Respecting Health Services and Social Services directly affect you as a client of Elizabeth House. The Youth Protection Act and the Youth Criminal Justice Act may also apply to you if you are under Youth Protection or placed at Elizabeth House under these laws.

You have the right to

- get an education through the public school system, if you are under 18;
- consult your file, if you are over the age of 14, by following set procedures;
- live in a place where you feel safe;
- have a continuity of care, stable relationships and stable living conditions which meet your needs
- have a lawyer, if you go to court;
- know what services are available, how to find them, and how to use them;
- receive services from Elizabeth House in English;
- get help from a child/youth worker, a counsellor, a social worker, or other professional;
- get help in a way that meets your needs as an individual;
- be treated with courtesy, fairness, respect, and understanding;
- have your opinion taken into account and participate in planning which concerns you;
- know what is happening and what decisions are being made about you.
- have your confidentiality respected so that information about you is protected, and can only be shared among people authorised to do so in order for you to receive treatment or services;
- to make a formal complaint if you are not satisfied with the way you are treated, and get help in doing so, if necessary, and to be supported by the User committee of the organization from which you receive services (the Elizabeth House user committee is called the Committee for Client Satisfaction and Support).
- Be accompanied by a person of your choice in processes affecting you unless this assistance is contrary to your interests, your rights or the rights of others.

Elizabeth House is a rehabilitation centre for young mothers in difficulty. We have two types of clients: direct clients and indirect clients.

Direct clients are admitted to, or registered in, Elizabeth House programs.

Indirect clients are not admitted to or registered in Elizabeth House programs, but have a family or emotional connection to direct clients.

ALL clients of Elizabeth House, direct and indirect, have other, specific rights.

As a client of Elizabeth House you have the following rights:

- to be actively involved in the planning and delivery of services to you and your child;
- to be informed as to what is going on, what plans are being made, and what progress your child is making;
- to consult your child's file, within the limits of the applicable laws;
- to get the help you need to understand your rights and responsibilities as a parent;
- to be free from exploitation or an invasion of personal privacy for the purpose of publicity or fund-raising efforts.

Direct clients of Elizabeth House have added rights.

You have the right to:

- know what Elizabeth House rules are, and what could happen to you if you do not follow them;

- get a copy and an explanation of the rules for yourself;
- participate in the development of your service and intervention plans, including setting the goals and objectives of these plans;
- have the goals and objectives of your service and intervention plans explained to you in a way that you understand;
- have your intervention plan reviewed to make sure your needs are being met.

If you are admitted to the residential program have the right to

- live in an age-appropriate environment that meets your developmental needs, with the necessary structure, routine, and rules to ensure care, protection, and security;
- get the medical help you need to stay healthy, and get help getting the medical attention if needed;
- personal privacy, within the rules set out by Elizabeth House, which ensure the protection and safety of all of our clients;
- communicate privately with your parents and/or siblings, unless a judge says you cannot;
- communicate in private with other people, unless the Director of Professional and Rehabilitation Services determines that it is clinically contra-indicated; only a judge or the Executive Director of the CIUSS can decide this.
- communicate in private with a lawyer, the Director of Youth Protection, the judge or clerk of the court, and/or the Committee for Client Satisfaction and Support by meeting with them in person, or speaking to them by phone or by writing to them;
- to get help in preparing for the change when you to move from Elizabeth House to another place.

If your baby or child is admitted with you, he or she has the same rights.

Having rights also means having responsibilities

In order to make the best possible use of the services available at Elizabeth House you must acknowledge that you have some responsibilities along with your rights.

These responsibilities include:

- respecting the rights of those who work at or receive services from Elizabeth House by respecting their right to safety, privacy, confidentiality and to be treated with courtesy, fairness, respect, and understanding;
- being involved in the planning for the services you receive;
- working with staff in finding solutions to problems;
- knowing and following the rules of the program in which you are involved;
- if you are dissatisfied with something, to speak up and be willing to work toward resolving the conflict.