Maison Elizabeth House

Rapport Annuel

2021 - 2022

2131 DE MARLOWE AVE, MONTREAL, QC H4A 3L4

www.maisonelizabethhouse.com

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1 : MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DU PRÉSIDENT 3

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 3
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION..... 5

SECTION 2 : DÉCLARATION CONCERNANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES..... 7

SECTION 3 : PRÉSENTATION DE LA MAISON ELIZABETH ET FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE..... 8

3.1 À PROPOS DE LA MAISON ELIZABETH 8
ORGANIGRAMME 9
3.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION..... 10
COMITÉS ET INSTANCES CONSULTATIFS 10
CODE D'ÉTHIQUE 11
FONDATION MAISON ELIZABETH 11
LE RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DE LA FONDATION MAISON ELIZABETH..... 11
ÉQUIPE 13
3.3 ACCOMPLISSEMENTS DE L'ANNÉE 14
RAPPORT D'ADMINISTRATION 28

SECTION 4 : PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS DANS LA COMMUNAUTÉ..... 31

ENTRÉES 31
RÉFÉRENCES DU CLIENT 31

SECTION 5 : GESTION DE RISQUES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES 33

AGREMENT..... 33
PRESTATION SÉCURITAIRE DES SOINS ET SERVICES 35
INCIDENTS/ACCIDENTS ET ÉVÉNEMENTS..... 36

SECTION 6 : DONS ET LEVÉES DE FONDS 45

SECTION 7 : RESSOURCES HUMAINES..... 51

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN 2022 PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL..... 51

SECTION 8 : RESSOURCES FINANCIÈRES 52

UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES PAR PROGRAMME 52
ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE..... 53

SECTION 9 : OBSERVATIONS ÉMIS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT..... 54

SECTION 10 : DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES 57

ANNEXE 1: CODE D'ÉTHIQUE 58

Section 1 : Message de la Directrice Générale et du Président

Message de la Directrice Générale

C'est avec une grande fierté que je vous présente notre rapport annuel d'activités pour la période fiscale du 1er avril 2021 au 31 mars 2022. Ce rapport souligne certaines des réalisations importantes chez Maison Elizabeth au cours de l'année.

Pendant toute cette période, la pandémie a continué à avoir un impact énorme sur notre monde. Nous avons continué à adapter nos programmes et nos services pour faire face aux réalités de la pandémie, telles que les restrictions permanentes des contacts, les mesures de sécurité renforcées et les facteurs de stress et les défis permanents pour notre équipe.

Malgré ces défis, l'excellente équipe de Maison Elizabeth a fait preuve d'un engagement inébranlable pour répondre aux besoins des clients et fournir les services les plus efficaces et accessibles possibles. Je tiens à remercier le personnel pour son dévouement et son travail exceptionnel.

Nos jeunes familles continuent de faire preuve d'une grande résilience en ces temps difficiles : elles ont atteint les objectifs personnels qu'elles s'étaient fixés, ont terminé l'année scolaire, sont entrées en contact avec les services de la communauté et ont mené à bien des projets positifs pour leurs familles.

Je suis fière d'annoncer que cette année, la Maison Elizabeth a obtenu l'agrément Canada avec hébergement spécial, ayant satisfait à 94 % les normes nationales d'excellence en matière de services sociaux et de santé de haute qualité. Cet accomplissement a été rendu possible grâce au travail formidable du personnel, des bénévoles et du soutien des partenaires et des donateurs.

J'ai eu le grand plaisir de travailler avec un groupe exceptionnel de personnes qui forment notre conseil d'administration. Ils ont travaillé dur pour me soutenir, ainsi que l'équipe du personnel, alors que nous relevions les défis de l'année. Ils ont fait preuve de leadership alors que nous traversions une année d'accréditation, que nous remaniions notre site web et notre image de marque et qu'ils ont contribué à la révision de plusieurs nouvelles politiques. Leurs expériences variées, leur expertise et leurs commentaires ont été très appréciés.

Notre conseil de fondation a continué à travailler avec diligence en développant de nouvelles stratégies de collecte de fonds et en recrutant de nouveaux membres. Ce fut une année de collecte de fonds réussie puisque les bailleurs de fonds ont soutenu Maison Elizabeth en continuant à financer nos programmes. Je tiens à les remercier pour leur générosité et leur engagement continu à notre égard.

En tant que directrice générale, j'annonce que ce sera mon dernier rapport annuel chez Maison Elizabeth, car je prendrai ma retraite au cours de la prochaine année fiscale après 35 ans de travail dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ce fut un grand honneur pour moi de faire partie de cette merveilleuse organisation au cours des cinq dernières années.

Je souhaite à Maison Elizabeth un succès continu dans le travail important qu'elle accomplit pour les jeunes familles. Grâce à votre travail, vous avez eu un impact positif et changé la vie de nombreuses personnes.

C. Jagiello

Christine Jagiello
Directrice Générale, Maison Elizabeth

Message du Président du conseil d'administration

La prestation de services aux jeunes familles, aux enfants, à leurs parents et à leur réseau de soutien social dans le secteur sans but lucratif est exceptionnellement difficile. Le secteur à but non lucratif permet aux organisations un degré de créativité et de flexibilité pour servir la communauté de manière unique. Le personnel de la Maison Elizabeth relève ces défis de front, quotidiennement. C'est au personnel, à l'équipe de gestion, aux bénévoles, aux donateurs, au conseil d'administration et à notre directrice générale que je dois adresser mes remerciements les plus sincères et les plus entiers.

Notre personnel a réussi à maintenir tous les services en fonctionnement tout au long de la pandémie. La maison a continué à être ouverte et opérationnelle tout au long de l'année. Les familles desservies par la Maison Elizabeth ont bénéficié de services cliniques solides, tant pour les résidents que pour les personnes desservies dans la communauté. Au cours de cette année, l'équipe de gestion de la Maison Elizabeth a pu consolider un certain nombre de nouvelles initiatives mises en place au cours de l'année écoulée et s'efforce de trouver des moyens créatifs pour être efficace et efficient. Le service à la clientèle est la prioité absolue de cette organisation ! Cela a été reconnu par Agrément Canada. La Maison Elizabeth a été réaccréditée l'année dernière et les commentaires que nous avons reçus étaient et sont toujours très positifs et encourageants. Je tiens à remercier la générosité des donateurs de la Maison Elizabeth. En plus de fournir des fonds pour soutenir notre travail clinique, les donateurs ont permis cette année de moderniser la maison avec des améliorations significatives. Les efforts de collecte de fonds déployés par la Fondation de la Maison Elizabeth sont des soutiens essentiels dont nous ne pouvons-nous passer, merci !

Comme Christine l'a souligné dans son discours, ce sera sa dernière année en tant que Directrice générale de la Maison Elizabeth. Elle prendra sa retraite de l'organisation au cours des deux prochains mois. Christine a été extrêmement efficace dans la mise en œuvre des changements nécessaires au sein de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines, de systèmes informatiques, de comptabilité, de services de paie, d'approches cliniques et de gestion et de mise à jour de nos bâtiments. Son dévouement à l'organisation, son engagement, son travail acharné et sa détermination, ainsi que sa facilité à établir des relations efficaces avec son entourage ne sont pas passés inaperçus. Je connais Christine depuis une bonne partie de ma carrière dans les services sociaux et je reconnais et apprécie les compétences, la compassion et la capacité d'organisation

dont elle fait preuve. Je lui souhaite le meilleur pour sa retraite et j'espère qu'elle trouvera en elle et dans le cadre de ses projets de retraite la possibilité de continuer à mettre ses compétences au service de la communauté.

J'aimerais également annoncer et accueillir, par la même occasion, Anitra Bostock au sein de l'organisation. Notre comité de sélection a nommé Anitra pour devenir notre prochain Directrice Générale il y a peu de temps. Anitra arrive avec une foule d'attributs et de compétences qui aideront sans aucun doute à piloter l'organisation dans les années à venir. Nous sommes impatients de travailler avec elle.

.

Howard Nadler

Howard Nadler
Président du conseil d'Administration

Section 2 : Déclaration concernant la fiabilité des données

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

Un audit sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été conduit par la firme Richter. Un rapport a été produit à cet effet et est disponible à la section 9 du présent document.

Les résultats et les données présentés dans le rapport d'activités de l'exercice 2021-2022 de la Maison Elizabeth :

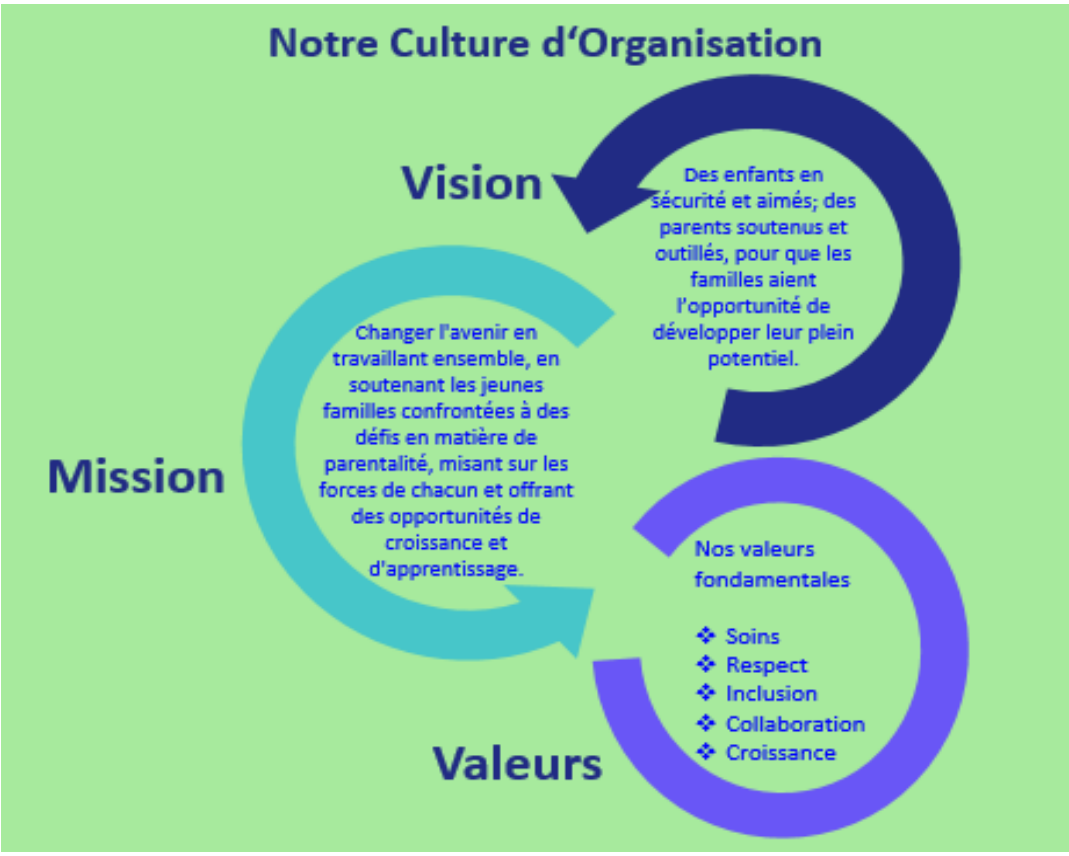
- Décrivent fidèlement la mission, le mandat, les valeurs, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement ;
- Reflètent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus ;
- Présentent des données statistiques et financières exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance, les données contenues dans ce rapport annuel ~~d~~'activités, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

Christine Jagiello
Directrice Générale, Maison Elizabeth

Section 3 : Présentation de la Maison Elizabeth et faits saillants de l'année

3.1 À Propos de la Maison Elizabeth

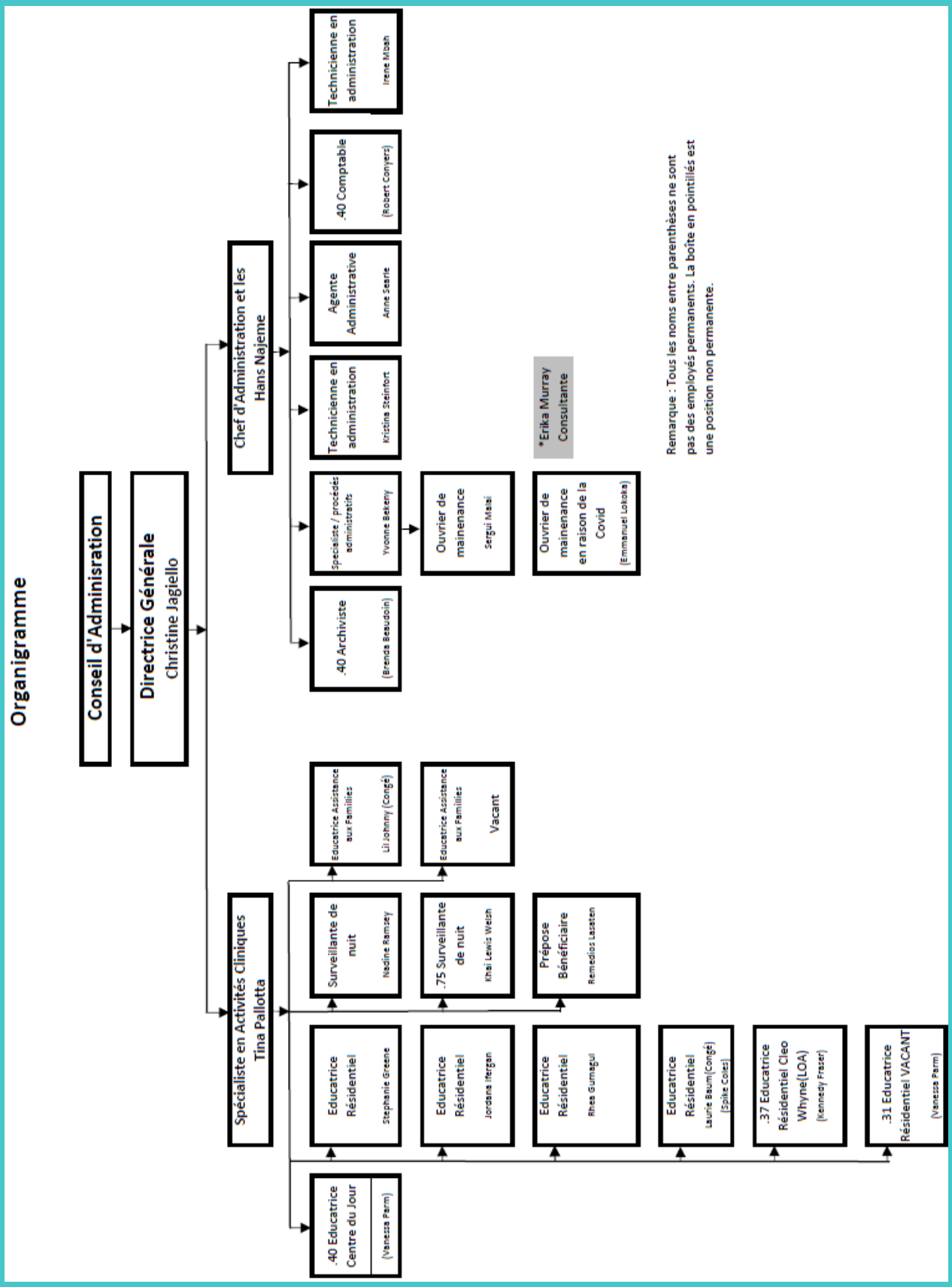


La Maison Elizabeth est un centre de réadaptation offrant un continuum d'interventions et de services de soutien aux familles qui ont des enfants âgés de 0 à 5 ans. La Maison Elizabeth travaille essentiellement auprès de jeunes mères ou de jeunes filles enceintes qui éprouvent des difficultés importantes à s'adapter à leur grossesse ou à leur 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 aux mères et aux familles des services 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, mais œuvre principalement dans la région de Montréal. Elle est subventionnée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, mais dépend également des dons privés pour soutenir ses programmes et activités.

Organigramme



3.2 Conseil d'administration

EXÉCUTIF

President Howard Nadler	• Gestionnaire en santé et services sociaux, à la retraite
Vice-President Leigh Johnston	• Assistante Directrice Générale des Centres de la Jeunesse et de la Famille Batshaw à la retraite, avec expérience de travail et de vie au Nunavik
Secrétaire Sandra Sinclair	•Traductrice, Gestionnaire de subventions à la retraite, habituée des Conseils d'Administration et comités d'organisations à but non lucratif
Trésorière Geneviève Morin	• Gestionnaire senior - juricomptabilité et services-conseils, BDO Canada.
Membre ex officio Christine Jagiello	• Directrice Générale, B.Ed., B.S.W., M.S.W.

MEMBRE RÉGULIERS

Cristina Birks	• Avocat / Conseiller chez Borden Ladner Gervais LLP
Allison Kurz	• Conseillère pédagogique Accréditation et évaluation, Collège Dawson
Donna Varrica	•Spécialiste en communication semi-retraitée, dans le domaine de la communication institutionnelle/éducative et le secteurs des entreprises.
Brigid Quinlan	•Directeur, Affaires juridiques - Secteur des entreprises et international, Caisse de dépôt et placement du Québec
Kim St-Hilaire	•Directrice des Ressources Humaines/Director of Human Resources, Hôpitaux Shriners pour enfants®– Canada
Nyiah Songui	• Médecin formé à l'étranger, BSc, MBBS

Comités et instances consultatifs

- Comité Exécutif
- Comité des Finances et de l'Audit
- Comité de Gestion Intégrée des Risques et d'Amélioration de la Qualité – IRMQI
- Comité de Vigilance et Qualité des Services - SQVC
- Commissionnaire Locale aux Plaintes et à la Qualité des Services
- Comité de Planification Stratégique
- Comité des Bâtiments
- Comité des Usagers (n'a pas siégé cette année dû à la COVID-19)
- Comité Mixte Permanent (Partenariat entre la Commission Scolaire English Montréal et la Maison Elizabeth)

Code d'éthique

Notre code d'éthique peut être trouvé à la fin du présent rapport. Aucune transgression du code d'éthique n'a été rapportée en 2020-2021.

Fondation Maison Elizabeth

Président **Tara Sandler**	•Directrice - Éducation stratégique et engagement, Conseil canadien pour l'avancement de l'éducation
Trésorière **Geneviève Morin**	•Cadre supérieur - juricomptabilité et services-conseils, BDO Canada
Secrétaire **Christine Jagiello**	•Directrice Générale, B.Ed., B.S.W., M.S.W.
Clôtilde Fascione	•Conseillère en innovation, Santé Canada
Ange Ndahayo	•Agente administrative, Hôpital Général Juif
Christina Vongas	•Consultante en vente au détail. Partenaire, ReTell Services Conseils
David Walsh-Pickering	•Associé chez Egon Zehnder
Christopher Sztankovics	•Directeur du développement commercial
Peter S. Eusanio	•Consultant - spécialisé dans les entreprises privées et gouvernementales de soins à domicile pour personnes âgées
Jenny Bouras	•Directrice adjointe des ressources financières à la Commission scolaire English-Montréal
Kaitlin Common	•Chef de Service – PNC - Service en Vol, Air Canada

Le rapport de la présidente de la Fondation Maison Elizabeth

Hello,

C'est merveilleux de vous rencontrer ici, à la fin d'une longue année et au début d'une nouvelle qui s'annonce prometteuse. C'est un grand honneur pour moi de m'adresser à vous en tant que présidente du Conseil de la Fondation. J'ai passé 14 ans à travailler dans le secteur sans but lucratif et je sais, sans l'ombre d'un doute, à quel point des organisations comme la Maison Elizabeth sont importantes. Leur existence rend les communautés meilleures, contribue à l'amélioration des générations de l'avenir et offre un soutien aux personnes dans le besoin. Le conseil de la fondation a pour mission de contribuer à la réalisation de la mission de la Maison Elizabeth, en lui apportant des ressources et une aide supplémentaire afin que les clients qui dépendent de ses services ne se retrouvent jamais sans soutien. La pandémie a été un défi et

à la Maison Elizabeth, d'énormes efforts ont été entrepris pour continuer à fournir un soutien et des soins aux clients tout en assurant la sécurité de tous.

Soucieux de la sécurité, le conseil d'administration de la fondation a poursuivi son travail, virtuellement. Choisissant de s'éloigner de la collecte de fonds transactionnelle, l'équipe s'est concentrée sur le recrutement, la planification et l'établissement de relations.

J'aimerais remercier Sylvie Bergeron et Christina Little qui ont servi le conseil d'administration de la Fondation de la Maison Elizabeth et qui ont démissionné de leurs rôles en 2021.

À la suite de leurs départs, un grand effort a été fait pour pourvoir les postes vacants au sein du Conseil de la fondation. En mobilisant les connexions LinkedIn et les contacts professionnels des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, le Conseil de la fondation a accueilli quatre nouveaux membres au début de l'année 2022 : Jenny Bouras, Peter Eusanio, Christopher Sztankovics et David Walsh-Pickering.

Ces personnes rejoignent les membres de longue date Kaitlin Commons, Clotilde Fascione, Geneviève Morin, Ange Ndahayo et Christina Vongas. Pour la première fois depuis longtemps, le Conseil de la Fondation de la Maison Elizabeth est complet.

Un grand merci aux représentantes du personnel de la Maison Elizabeth, Anne Searle et Yvonne Bekeny, qui ont apporté une aide et une assistance précieuses dans de nombreux domaines.

L'un des objectifs du Conseil de fondation est de renforcer les relations avec les donateurs. Une carte a été créée à partir d'illustrations réalisées par des clients de la maison, et les membres du conseil ont écrit à la main des cartes de remerciement à tous les donateurs tous les trimestres. Le nouveau site Internet de la Maison Elizabeth et les efforts en matière d'image de marque vont aider le Conseil de fondation à créer des supports propres et attrayants pour approcher les entreprises.

Le Conseil de la Fondation est reconnaissant envers les donateurs et organisations fidèles qui ont continué à soutenir la Maison Elizabeth par des dons en argent ou en nature. Les nouvelles relations établies ont permis à des clients de se rendre au ballet, d'obtenir d'Air Canada des poussettes, des sièges d'auto et des berceaux, et bien d'autres choses encore. D'autres comme les élèves de l'école de Miss Edgar et Miss Cramp, qui ont réalisé un projet et gagné 5 000 dollars pour la Maison Elizabeth. Grâce à des plateformes comme CanaDon, les donateurs peuvent faire des dons en ligne de manière sûre et sécurisée et de nombreux donateurs mensuels choisissent de donner de cette manière.

Le défi caritatif de la Banque Scotia 2022 a permis aux participants, anciens et nouveaux, d'atteindre de nouveaux sommets d'endurance et de collecter des fonds pour la cause. Avec des membres du conseil d'administration agissant en tant que capitaines d'équipe, le groupe a recueilli plus de 6 000 $ et a organisé un barbecue de célébration pour tous les participants.

En parlant de la générosité inégalée de la communauté et des amis, je m'en voudrais de ne pas mentionner la disparition de Johannah Lloyd, partisane et amie de longue date de la Maison Elizabeth. C'est grâce à Madame Lloyd, que le jardin de la Maison Elizabeth a été transformé en une merveilleuse oasis avec des endroits où s'asseoir et où l'on peut cultiver des légumes. Lors de son décès, elle a encouragé sa communauté à soutenir la maison Elizabeth en sa mémoire. Johanna Lloyd continuera à vivre parmi nous pendant de très longues années.

Voilà, mes amis, lorsque je réfléchis aux activités, à l'engagement et à la générosité de l'ensemble de la communauté de la Maison Elizabeth, je suis inspiré et enthousiaste à l'idée de ce qui nous attend au prochain tournant. Le travail accompli aujourd'hui aura un impact sur l'avenir et l'avenir s'annonce prometteur.

Mes remerciements,

Tara

« Ne doutez jamais qu'un petit groupe de citoyens réfléchis et engagés puisse changer le monde. En fait, c'est la seule chose qui ait jamais changé le monde. » — Margaret Mead

Équipe

3.3 Accomplissements de l'année

Plan Stratégique

2022 – 2023

Ce qui suit est une présentation des cibles de notre plan stratégique :

Malgré sa petite taille, la Maison Elizabeth est une organisation unique et efficace qui a un impact continu sur sa communauté. Elle crée un héritage durable en venant en aide à la prochaine génération.

Nos cibles pour les deux prochaines années comprennent :

1. Être une organisation durable s'appuyant sur notre histoire de plus de 50 ans et s'assurant que l'organisation prospère pour la génération à venir.
   - Assurer l'entretien de nos bâtiments et veiller à ce qu'ils offrent un cadre de vie et de travail confortable. Réévaluer l'utilisation du bâtiment PATH ;
   - Réévaluer nos critères d'admission en vue d'élargir notre offre de services (groupes de soutien aux parents, éducation aux adultes, soutien en matière de santé mentale et de déficience intellectuelle, etc.)
   - Bâtir des alliances avec les organismes soutenant la communauté anglophone ;
   - Nourrir et élargir la culture de la philanthropie au sein de notre Fondation.
2. Attirer, développer et assurer la rétention d'un personnel d'exception qui exemplifie et inspire l'apprentissage et la croissance continus.
   - Favoriser une culture où le personnel est intrinsèquement motivé à s'améliorer ;
   - Offrir des opportunités de développement professionnel
   - Soutenir le bien-être du personnel ;
   - Fournir aux employés des évaluations de performance en temps opportun, ainsi que des objectifs de carrière tournés vers l'avenir ;
   - Offrir une orientation plus complète et encadrante au nouveau personnel.
3. Bâtir des liens dans notre communauté pour élargir notre soutien aux familles.
4. S'assurer que la Maison Elizabeth soit synonyme d'excellence pour son travail auprès des jeunes familles et des femmes enceintes anglophones du Québec
   - Offrir une approche individualisée intervenant sur les besoins spécifiques de chaque client pour l'aider à atteindre son plein potentiel ;
   - Améliorer les habiletés parentales de tous les membres de la famille ;
   - Recueillir et utiliser des données pour suivre les progrès des clients et améliorer nos pratiques cliniques.
5. Moderniser nos services administratifs comme les ressources humaines, les finances et les services auxiliaires, afin d'améliorer l'efficacité et l'excellence du travail produit.

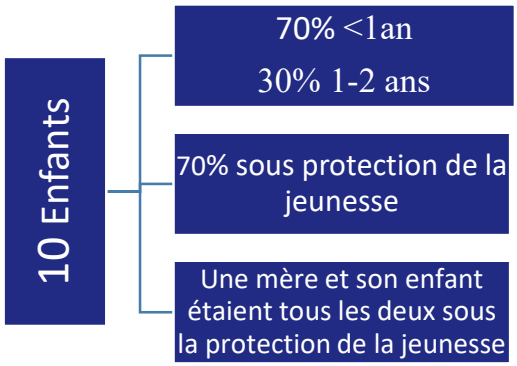
L'expérience COVID 2021 - 2022

Programme résidentiel

Contribution par Jordana Ifergan, Éducatrice

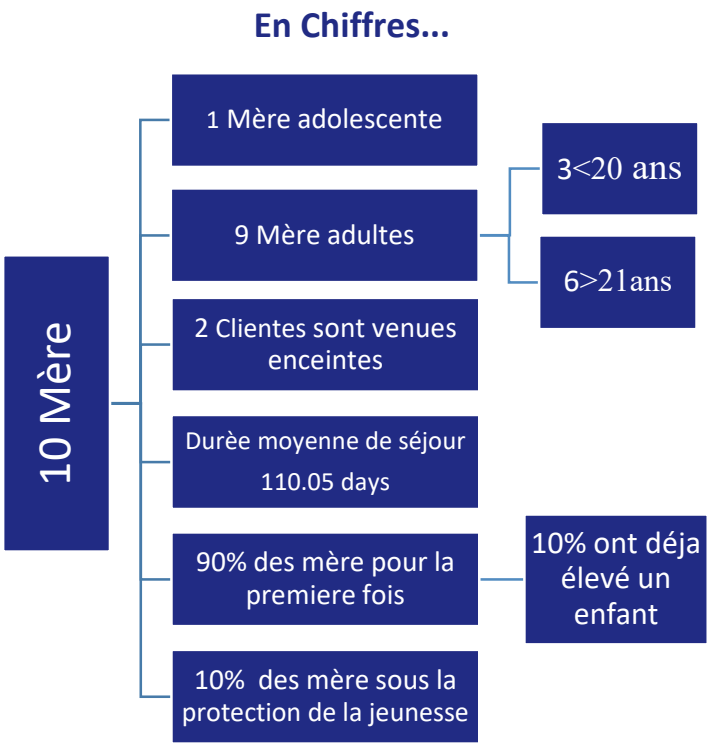
Au cours de l'année écoulée, nous avons appris que la COVID est devenue « la nouvelle normalité », car elle a continué à avoir un impact sur la vie des clients et du personnel de diverses manières. Considérant que la COVID a prouvé qu'elle était là pour rester, Maison Elizabeth a lentement commencé à permettre aux clients de rencontrer des amis et des membres de leur famille dans la communauté. Cependant, il a été demandé aux clients de garder leur cercle restreint, car les chiffres de la COVID ont continué à fluctuer. Des nuitées ont été autorisées pour les enfants conformément à la protection de la jeunesse afin de s'assurer qu'ils maintiennent le contact avec l'autre parent. En outre, toutes les visites supervisées ainsi que les réunions avec des professionnels externes ont continué à avoir lieu dans nos appartements PATH situés en bas de la rue.

En Chiffres...



Les garderies avaient réouvert au début de l'année fiscale et sont restées ouvertes depuis. Les enfants inscrits dans les garderies étaient autorisés à y aller, mais les mères devaient retourner chez Maison Elizabeth après les avoir déposés le matin et les avoir récupérés à la fin de la journée. Ce n'est qu'à partir du dernier trimestre de l'année fiscale que Maison

Elizabeth a commencé à autoriser ses clients à rendre visite aux membres de leur famille ou à leurs amis proches à leur domicile.



Les clients nouvellement admis devaient subir un isolement de 14 jours, qui a été modifié plus tard dans l'année pour passer à 5 jours pour ceux qui n'étaient pas vaccinés. Les clients qui avaient été vaccinés n'ont pas eu à s'isoler, mais ils ont dû fournir la preuve d'un test PCR COVID négatif lors de leur admission. Notre zone de quarantaine est restée la même que l'année précédente — les clients isolés avaient une chambre pour dormir, une pièce séparée pour manger et leur propre salle de bain. Ils disposaient d'un accès Wi-Fi et d'un kit de confort comprenant des activités telles que des casse-têtes, des pages de coloriage pour adultes, un jeu de cartes et des livres de jeu pour garder leur esprit actif.

Malgré nos efforts pour maintenir la COVID en dehors de Maison Elizabeth, nous avons connu une « épidémie interne » en avril 2021 après qu'une cliente ait été testée positive. Cette cliente a été envoyée à PATH pour être isolée pendant que des dispositions étaient prises pour les autres clients internes, car ils étaient exposés et potentiellement à risque. En outre, de nombreux membres du personnel ont également été jugés à haut risque et ont reçu l'ordre de s'isoler chez eux pendant 14 jours. L'organisation a donc dû fonctionner avec une seule couverture, car il y avait peu de personnel clinique disponible pour remplacer les quarts de travail ouverts.

Nous avons également connu de nombreuses frayeurs de COVID tout au long de l'année. Les clients ont été envoyés se faire tester pour la COVID dès l'apparition de premiers symptômes et devaient s'isoler jusqu'à ce qu'ils reçoivent leurs résultats. Les clients avec enfants actifs et mobiles ont été envoyés à PATH, car ils disposaient d'un espace plus grand, alors qu'en les isolant, ils auraient été confinés dans leur chambre.

Le personnel et tous les professionnels invités ont été contrôlés avant d'être autorisés à entrer dans l'une des propriétés de Maison Elizabeth. Le port du masque a été imposé tout au long de l'année fiscale, à moins d'être seul dans une pièce ou un bureau. En outre, tout membre du personnel non vacciné devait se soumettre à un test de dépistage trois fois par semaine et fournir la preuve de résultats négatifs pour être autorisé à travailler.

Dans l'ensemble, Maison Elizabeth a suivi de près les mandats et les attentes du gouvernement afin d'assurer la sécurité et le bien-être du personnel et des employés alors que le Québec passait d'une zone rouge à une zone orange à une zone verte.

Programmation résidentielle

Contribution par Stéphanie Greene, Éducatrice

À Maison Elizabeth, nous avons plusieurs programmes fondamentaux qui sont toujours en circulation. Il s'agit de : la communication, la nutrition, les tout-petits formidables, la résolution des conflits, les relations et la sexualité, la stimulation des nourrissons, l'établissement d'un budget, l'estime de soi, les ateliers sur la sécurité et les réunions de résidents.
Notre programme à mettre en avant pour 2021-2022 concerne le bien-être (mental), un programme que nous espérons continuer à développer.

Bien-être

Le bien-être mental a remplacé la santé mentale comme terme à la mode pour trouver la paix et la joie dans nos vies. Quelle que soit la terminologie utilisée, le bien-être implique aujourd'hui une collaboration entre l'harmonie physique, émotionnelle et mentale. Pour créer cet équilibre, nous devons nous efforcer d'être sains dans notre façon de manger, de faire de l'exercice, de penser et d'interagir avec les gens.

Dans notre volet « bien-être mental », l'atelier « Bend Your Mirror » a exploré les distorsions cognitives et la manière de recadrer les pensées négatives. À l'aide d'exercices collectifs et individuels, de musique et d'exercices d'écriture, nous avons identifié les habitudes et les schémas de pensée qui peuvent nous limiter, et nous nous sommes employés à renverser nos perspectives.

Nos objectifs étaient :

1. Prendre conscience des distorsions cognitives et de la manière dont elles affectent nos actions et nos humeurs.
2. Augmenter la conscience de soi sur la façon dont notre comportement affecte ceux qui nous entourent.
3. Développer des stratégies pour réorienter notre pensée lorsque ces distorsions nous affectent négativement.

Vacances de printemps et d'été

Chaque année, pendant les vacances de printemps et d'été, des sorties sont prévues pour la mère et l'enfant, ainsi que pour permettre aux mères de se faire plaisir. L'année dernière, nos sorties communautaires ont inclus : l'Aquadôme, une journée à la plage, une journée au spa, un déjeuner pour les mamans, une journée cinéma et une séance de photos en famille. Pendant COVID, nous avons fait preuve de créativité en organisant des événements en interne, notamment : une chasse aux œufs de Pâques, une chasse aux bonbons en intérieur et des kits de poterie à emporter, pour n'en citer que quelques-uns.

Nous assistons également à des événements culturels dès que nous le pouvons ! Pendant les fêtes de fin d'année, nous avions des billets pour « Casse-Noisette », mais le spectacle a été annulé à cause de COVID. Ce printemps, nous avons pu compenser cette perte en emmenant les résidents voir le ballet « Roméo et Juliette ». Un grand merci aux Grands Ballets Canadiens pour avoir donné les billets et permis à nos clients de vivre une expérience artistique remarquable !

Événements spéciaux

La Maison Elizabeth marque également les fêtes par des événements spéciaux. Cette année, notre équipe a fait une présentation pour la Journée internationale de la Femme et a célébré le Mois de l'histoire des Noirs en invitant un poète à partager des mots puissants sur le sujet. Pour les enfants, il y a toujours une activité ou un projet correspondant à chaque thème de vacances.

Journée internationale de la Femme

Contribution par Yvonne Bekeny, Spécialiste en Processus Administratifs

Le 8 mars 2022, les clients et le personnel se sont joints à la communauté mondiale pour célébrer la Journée internationale de la femme, qui commémore les réalisations culturelles, politiques et socio-économiques des femmes. Les clients ont participé activement aux conversations mondiales en cours sur l'égalité des sexes, en brisant les préjugés et en expliquant généralement ce que signifie être une femme dans un monde caractérisé par un fossé entre les sexes.

Des exemples ont été donnés dans d'autres parties du monde, et cet événement a également permis à nos clients de partager leurs expériences personnelles sur des questions qui les ont directement ou indirectement affectés de manière disproportionnée en tant que femmes. Ils

ont apprécié l'événement comme une occasion de soulever des questions, d'échanger des idées et d'apporter leurs points de vue au débat mondial sur le genre.

Le mois de l'histoire des Noirs

Contribution par Kennedy Fraser, Éducatrice

À l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, le personnel de la Maison Elizabeth a eu la chance d'assister à une présentation merveilleuse et stimulante donnée par Roen Higgins, poète, conférencier, producteur d'événements et activiste communautaire né à Montréal. Ensuite, le personnel a continué à célébrer le Mois de la Santé en dégustant un authentique déjeuner jamaïcain et caribéen de Boom J's Cuisine. Le personnel de la maison Elizabeth a également apporté différentes œuvres d'art, des livres et des vêtements pour célébrer la BHM. Un merci tout particulier à Cleo Wayne, éducatrice en assistance familiale, pour avoir organisé cette journée spéciale. Les clients du foyer et du lycée Elizabeth ont également assisté à une présentation de Roen Higgins au lycée Elizabeth, suivie d'un déjeuner.

Soirée de cuisine culturelle

Soirée de cuisine culturelle

Nous avons également organisé une soirée de cuisine culturelle au cours de laquelle l'une de nos clientes résidentielles a préparé une variété de plats traditionnels haïtiens pour le dîner. Des histoires ont été partagées sur sa culture et l'importance de chaque plat !

La perspective de nuit dans le programme résidentiel

« Au cours des dix dernières années, j'ai eu le privilège de travailler en tant que surveillante de nuit à la Maison Elizabeth. En travaillant de nuit, nous offrons un environnement sûr et confortable aux mères et à leurs enfants pour qu'ils puissent avoir une nuit de sommeil réparatrice, et nous apportons notre soutien aux mères en cas de besoin… qu'il s'agisse de donner un biberon, de changer une couche ou de donner à la mère une pause nécessaire.

Les quarts de nuit peuvent présenter des difficultés : par exemple, essayer de réveiller une jeune maman en manque de sommeil au milieu de la nuit pour nourrir son enfant alors qu'elle ne veut que dormir. Mais les avantages l'emportent sur les difficultés : je trouve extrêmement gratifiant de voir le lien qui se développe lorsqu'une mère câline son enfant aux premières heures du jour. »

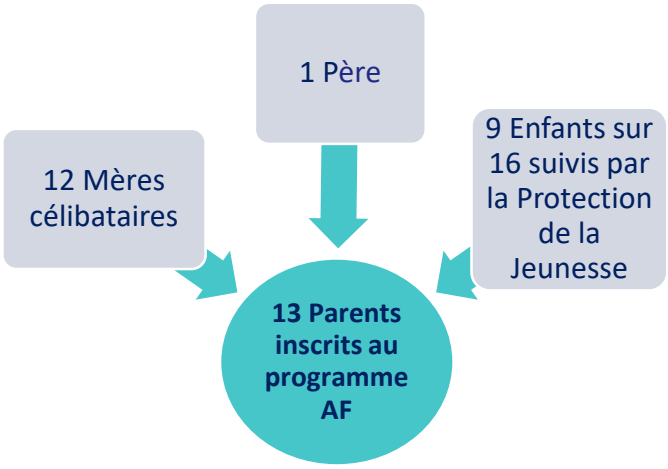
Khai Lewis-Welsh

Surveillante de nuit

Programme d'aide aux familles

Contribution par Cleo Whyne

Les services du programme Assistance aux Familles sont destinés aux clients externes de la Maison Elizabeth vivant dans la communauté. Nos clients sont confrontés à des problèmes d'éducation, d'aptitudes de vie et de santé mentale. Au cours de l'année, le programme Assistance aux Familles a dû accompagner ses clients pendant la pandémie et a mis du temps à les aider à trouver des ressources et des services dans la communauté.



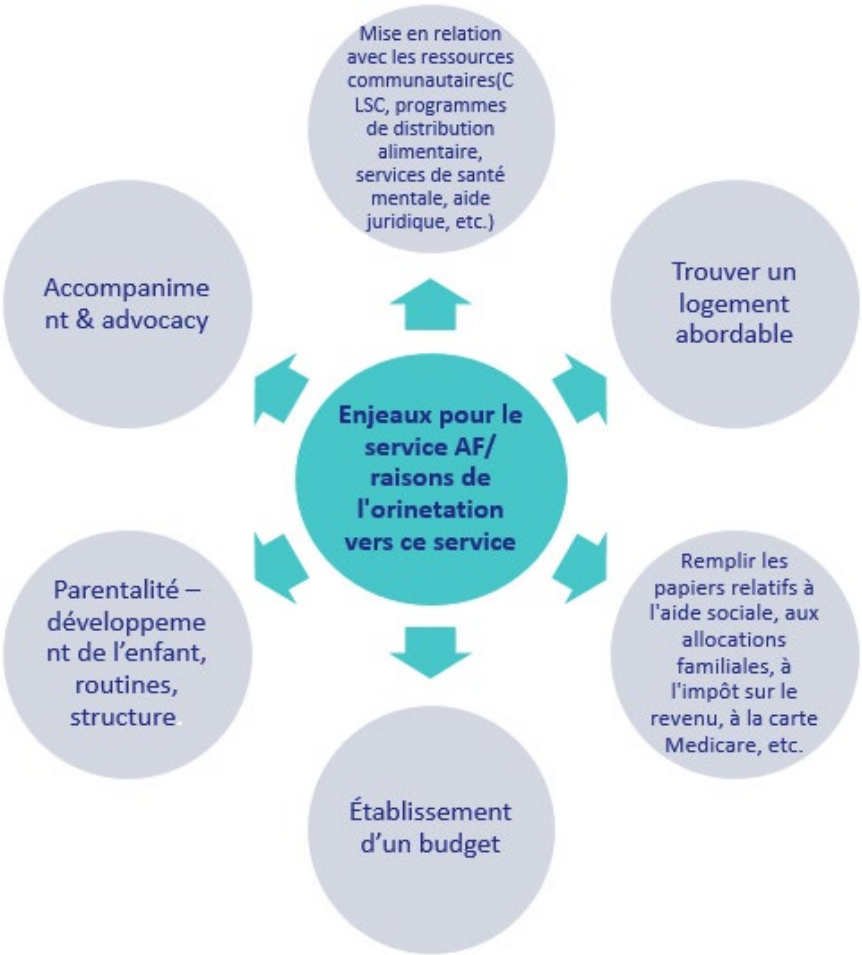
Malgré les restrictions liées à la COVID-19, l'Assistance aux Familles a dû s'adapter pour atteindre ses clients. L'Assistance aux Familles a organisé des réunions avec ses clients de manière virtuelle, par le biais de SMS et d'appels téléphoniques. Grâce à Internet, les clients et l'Assistance aux Familles ont pu échanger des documents. Parfois, l'éducatrice de l'Assistance aux Familles déposait ou récupérait des documents auprès des clients.

L'Assistance aux Familles a continué à soutenir ses clients et les a rassurés sur le fait qu'elle serait toujours disponible pour eux, malgré les obstacles liés à la pandémie.

En raison de la COVID-19, de nombreux clients ont eu du mal à obtenir des services et des ressources supplémentaires dans la communauté. L'Assistance aux Familles a dû trouver des moyens créatifs d'improviser et de se substituer aux diverses ressources et services. Nous avons passé beaucoup de temps à encourager les clients à utiliser l'Internet pour naviguer et se connecter aux ressources ; l'Assistance aux Familles a dû aider les clients à utiliser la plateforme en ligne.

Comme beaucoup de nos clients souffrent de maladies mentales, ils ont souvent exprimé des sentiments de découragement et d'anxiété face à la pandémie. L'Assistance aux Familles a aidé les clients à identifier les choses qu'ils pouvaient contrôler et à se concentrer sur les aspects positifs de leur vie. L'Assistance aux Familles a mis l'accent sur le bien-être et a encouragé les clients à rester motivés et cohérents avec des activités qui les rendent heureux. Tous les clients ont reçu une trousse de bien-être qui leur proposait quelques activités susceptibles d'atténuer les facteurs de stress et les tensions qu'ils ressentaient. Nos clients de O3 (logements transitoires à faible revenu pour jeunes parents) ont été encouragés à demander l'aide du personnel de O3 s'ils avaient besoin d'un soutien supplémentaire.

Raisons du Renvoi



Les clients dont les enfants étaient en garderie ont vu ce service interrompu, leurs enfants devant rester à la maison et s'isoler souvent en raison de la propagation potentielle de la COVID-19 dans les garderies. De nombreuses mères étaient stressées à l'idée de rester à la maison avec leurs enfants pendant des jours. L'Assistance aux Familles a encouragé les clients à profiter du temps de qualité qu'ils passaient avec leur enfant et à s'efforcer de maintenir une routine cohérente.

L'Assistance aux Familles a offert le programme ABC de stimulation des nourrissons. Le programme ABC soutient les mères et les pères d'enfants âgés de 0 à 5 ans, qui ne s'occupent pas de leurs enfants à plein temps, mais qui ont des visites régulières avec eux. Tous les clients du programme ABC bénéficient de 8 séances au cours desquelles l'éducatrice de l'Assistance aux Familles montre et encourage le client à jouer avec son enfant d'une manière adaptée à son âge et à stimuler son développement. L'objectif global du programme ABC est que les clients puissent optimiser leurs visites et renforcer le lien parent-enfant. Nos clients ABC ont trouvé le programme utile et ont apprécié les conseils qui leur ont permis d'explorer différentes façons d'interagir avec leur enfant.

Le programme de l'Assistance aux Familles continue de travailler en étroite collaboration avec les papas pour faciliter leur rôle parental dans la vie de leurs enfants.

L'Assistance aux Familles a organisé des programmes hebdomadaires au centre de jour. Le programme de groupe consiste à animer des sujets thématiques sur les relations et la sexualité. L'Assistance aux Familles a organisé des ateliers hebdomadaires avec les clients, ce qui a permis de créer une discussion saine sur le sujet. Les clients étaient très engagés et ont participé à toutes les activités présentées.

O3, qui héberge de jeunes mères dans la communauté, s'est associé à l'Assistance aux Familles pour aider les clientes qui peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire en matière d'éducation, de compétences de vie et de santé mentale. Cette année, L'Assistance

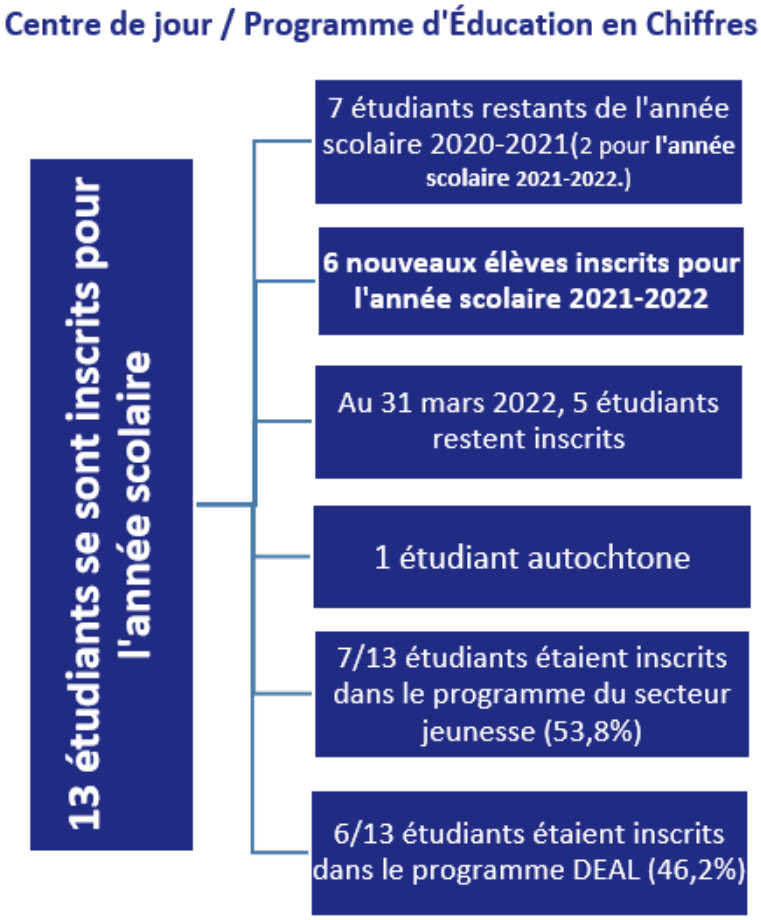
aux Familles a passé du temps à aider les clientes à quitter O3. Les clients avaient besoin d'aide pour trouver un appartement, établir un budget de déménagement et faire la transition entre O3 et la communauté de manière indépendante. L'Assistance aux Familles a aidé les clients à intégrer leurs enfants dans leur nouvel environnement ; elle les a mis en contact avec les nouvelles écoles, les garderies et les CLSC de leur région.

Dans l'ensemble, l'Assistance aux Familles a joué un rôle important dans la gestion des cas des clients et dans l'élaboration d'un plan individuel pour atteindre les buts et les objectifs des clients. L'Assistance aux Familles continue de donner aux clients les moyens d'atteindre leurs objectifs en leur fournissant le soutien et les conseils adéquats. Notre objectif est d'aider les clients à acquérir plus de confiance dans leur rôle de parent.

Sur une note positive, alors que nous arrivions vers la fin de l'année fiscale, nous sommes passés du contact virtuel au contact face à face avec nos clients et aux visites à domicile.

Centre de jour/Programme éducatif — Vue d'ensemble de l'année

Contribution de Vanessa Parm, éducatrice



L'année scolaire d'automne 2021-2022 était très attendue, car les éducateurs, le personnel de l'école et les élèves étaient impatients de reprendre et de reconstruire l'intégrité de l'école secondaire Elizabeth qui avait été mise sur pause pendant la COVID-19. Le déjeuner d'orientation des nouveaux élèves organisé en août 2021 laissait entrevoir des perspectives optimistes pour l'année à venir, mais indéniablement, les défis et les facteurs de stress de l'année passée et les obstacles rencontrés par tous tout au long de COVID-19 ont été reportés.

La santé mentale de nos jeunes mères a été mise à rude épreuve, certaines ayant accueilli leur bébé dans un contexte d'isolement et d'incertitude. Bien que le désir de poursuivre leur éducation soit une source d'inspiration et témoigne de leur niveau de détermination, les réalités de cette période sans précédent sont restées un facteur oppressant et ont eu un impact négatif sur leur capacité à assister régulièrement aux

cours. Prendre les transports en commun est resté un facteur de stress pour certains, tandis que d'autres n'avaient pas accès à des services de garde d'enfants fiables et hésitaient à exposer leurs jeunes bébés à des personnes extérieures à leur foyer et n'ont donc pas profité de notre option de crèche. En outre, l'état d'esprit nécessaire pour se concentrer sur l'école était tout simplement trop difficile à garder pour certains pendant cette période.

Alors que le trimestre d'automne touchait à sa fin, les discussions sur l'augmentation des cas de COVID-19 ont une fois de plus ravivé la peur et, à la mi-décembre, les écoles étaient à nouveau fermées et le resteraient jusqu'à la fin du mois de janvier 2022, retardant ainsi le début du nouveau trimestre. Néanmoins, certains étudiants ont repris l'apprentissage en ligne pendant cette période, souvent avec de jeunes bébés à leurs pieds.

À mesure que la nouvelle année avançait et que les mesures de la COVID-19 se relâchaient, certains programmes ont pu reprendre. Les cours de cuisine avec Geneviève ont à nouveau été un succès, Upstart Ed, un programme conçu pour encourager les étudiants à développer une plus grande conscience de soi et une intelligence émotionnelle, a également commencé, et les résidents de la Maison Elizabeth ainsi que l'école ont bénéficié de discussions hebdomadaires axées sur le développement d'un fort sentiment d'appartenance individuel et communautaire.

Des discussions sur la santé et la sexualité ont également eu lieu et ont été animées par Cléo de l'Assistance aux familles, que les élèves ont beaucoup appréciée grâce à son calme et son accessibilité qui permettent un environnement accueillant et ouvert pour discuter de ce sujet.

Malgré les nombreuses difficultés et les périodes d'incertitude de la COVID-19, la capacité d'adaptation et la persévérance des élèves en tant qu'individus et en tant que mères ont été très louables. Nous restons admiratifs devant leur progression malgré les nombreux obstacles qu'elles ont toutes rencontrés au cours des dernières années.

Continuum de Services en chiffres

PROGRAMME RÉSIDENTIEL

4 (sur 10) clients résidentiels ont été impliqués dans d'autres programmes au cours de la même année fiscale (40%).

2 clients résidentiels ont également été dans le programme d'éducation au cours de la même année fiscale (20%).

3 clients résidentiels ont été transférés au programme Assistance aux familles après avoir quitté le programme résidentiel (30%).

PROGRAMME D'EDUCATION

3 clients du programme d'éducation ont également été mis en relation avec l'Assistance aux Famille et/ou le programme résidentiel au cours de cet exercice.

4 des 13 étudiants étaient des clients du programme résidentiel au cours des années fiscales précédentes.

PROGRAMME ASSISTANCE AUX FAMILLES

2 parents bénéficiaires du programme Assistance aux Familles étaient également des clients du programme d'éducation au cours de la même année fiscale.

3 des parents du programme Assistance aux familles étaient des clients du programme d'éducation au cours des exercices précédents.

2 des parents du programme Assistance aux familles étaient des clients du programme résidentiel au cours des exercices précédents.

1 un client a été intégré dans les 3 principaux programmes au cours de cette année

Pouponnière

Les services de pouponnière dans le programme résidentiel offrent des périodes de répit aux mamans et leur permettent de participer aux programmes.

Des services de pouponnière sont également offerts sur place au centre de jour pour soutenir les jeunes mamans inscrites au programme d'éducation.

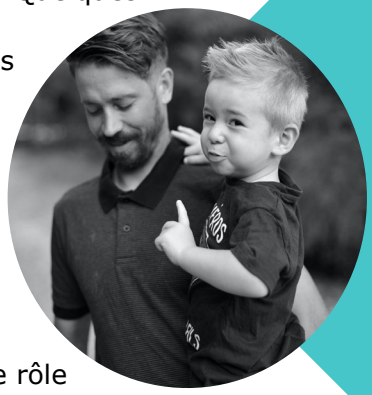
10 enfants au total

Services de pouponnière en chiffres...			Ages
2	enfants étaient dans la pouponnière de l'école	7 / 10	< 1 an
8	enfants étaient dans le programme résidentiel	2 / 10	= 1 an
7 / 10	enfants étaient sous la protection de la jeunesse	1 / 10	= 2 ans

Le rôle des Pères

Contribution par Cleo Whyne, Éducatrice & Tina Pallotta, Superviseur clinique

Bien que nous ne travaillions pas toujours directement avec les pères, nous voulons nous assurer que le rôle des pères dans la vie de leur enfant est important. Quelques pères ont été impliqués dans le processus d'admission et, dans un cas, une réunion a été programmée pour aider le père à comprendre le rôle que la Maison Elizabeth allait jouer dans la vie de son enfant.



Le rôle des père dans le Programme résidentiel

4 enfants sur 10 avaient leur père déclaré sur l'acte de naissance = 3 pères (enfants multiples)

1 père avait la garde principale d'un enfant

2 enfants ont eu des visites régulières avec leur père.

1 enfant a eu des contacts limités ou supervisés avec son père, soit en raison de la distance, soit en raison de problèmes personnels ou liés à l'implication de la protection de la jeunesse.

1 père qui ne se trouvait pas sur l'acte de naissance de son enfant a maintenu un contact régulier avec son enfant par le biais des médias sociaux en raison de la distance.

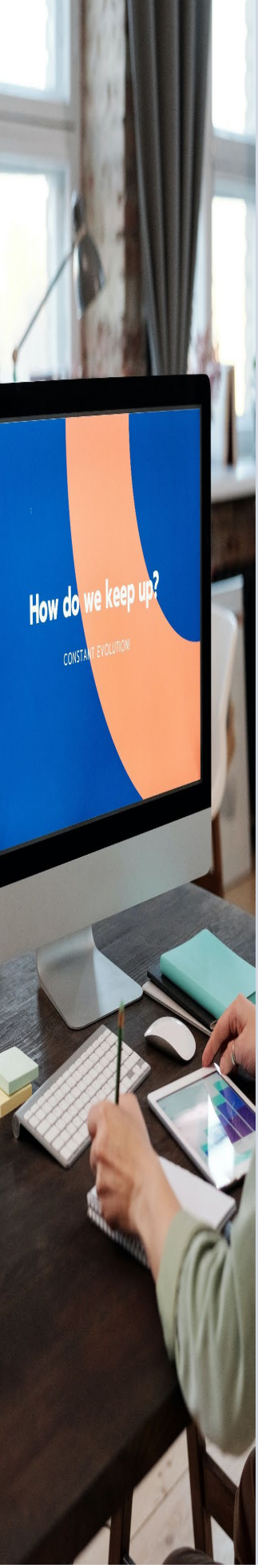
1 papa dont un enfant était inscrit au Programme résidentiel a reçu des services du programme Assistance aux familles.

Étant donné que nous travaillons principalement avec des mères, il y a toujours un équilibre délicat dans le choix de travailler à la fois avec la mère et le père d'un enfant. Dans certains cas, étant donné la nature de la relation entre les parents (contrôle, hostilité, intimidation), nous pouvons choisir de ne pas travailler avec le père si nous travaillons déjà avec la mère. Mais que nous travaillions directement avec un père ou non, notre objectif est de faire en sorte qu'il puisse continuer à jouer un rôle dans la vie de son enfant s'il le peut.

Dans le programme résidentiel, nous permettons aux pères de rendre visite à leurs enfants autant que possible. Cela a certainement été une lutte avec la pandémie de COVID-19. Les visites des pères avec leurs enfants ont eu lieu hors site, dans notre appartement PATH. Nous avons également fourni un dîner à un père dont la visite comprenait un dîner avec son enfant.

L'éducatrice de l'Assistance aux Familles (AF) continue de travailler en étroite collaboration

avec les pères, contribuant à faciliter les visites supervisées pour les pères durant leur implication dans le programme ABC de stimulation des nourrissons.
AF aide les papas à identifier leurs rôles et responsabilités. Notre objectif premier est de faire en sorte que les papas soient présents dans la vie de leur enfant. Nous voulons également les aider à comprendre qu'un rôle parental comporte de nombreux aspects, tels que la stimulation du développement de l'enfant, le respect des routines quotidiennes de l'enfant, l'accueil de l'enfant à son niveau, les soins et les liens avec l'enfant. Dans la mesure du possible, le programme de l'AF a également été bénéfique pour les papas de notre programme, car ils apprennent à être coparents de manière efficace et effective.



Rapport d'administration

Il est important de souligner ici que 2021 a été une grande année de changement chez Maison Elizabeth. Il était nécessaire de rationaliser nos processus, de reconstruire l'équipe d'administration, de numériser notre travail et d'optimiser nos systèmes de comptes payables et de RH. Vous trouverez ci-dessous les grandes lignes des réalisations effectuées dans les différents départements au cours de l'année 2021/22.

Ressources humaines

- Nous avons procédé au transfert en interne du logiciel RH de Logibec (Espresso GRH Paie). Le système RH a été mis en place et nous avons enfin réalisé le contrôle de notre système de paie en interne ainsi que le versement des salaires par dépôt direct dans les comptes des employés.
- Après discussion et approbation de la direction pour réorganiser l'administration, deux techniciens administratifs ont été engagés et formés pour assumer les tâches.
- Un comité d'orientation a été mis en place suite aux préoccupations du personnel sur le processus d'embauche. Les propositions du comité ont été prises en compte par la direction et le processus d'orientation a été adapté pour refléter les préoccupations du personnel.
- Avec le départ de notre spécialiste des processus administratifs, un nouveau spécialiste a été engagé et est actuellement en formation.

Comptabilité

- Après avoir identifié les anomalies de notre système comptable, nous nous sommes lancés dans un nettoyage complet de notre charte comptable. Avec l'aide de nos spécialistes de Logibec, cette opération a été achevée à la fin du premier trimestre.
- Le processus AS471 a également été revu et un travail important a été effectué dans le codage du modèle du système LPRG pour refléter les codes du MSSS, ce qui permet une meilleure intégration des données ainsi que d'éviter les messages d'erreur qui pourraient être difficiles à traiter.

Technologies de l'information

- De nouveaux ordinateurs performants ont été achetés et toutes les mises à jour nécessaires ont été effectuées. Le personnel dispose désormais de tous les outils nécessaires pour effectuer un travail sans devoir faire appel à une assistance technique.
- Zoom et Microsoft Teams sont les deux plateformes que nous avons pu utiliser pour les réunions à distance.
- Le changement de marque de Maison Elizabeth a commencé par la création d'un nouveau site web, toujours en cours.

Maintenance

- La maintenance/entretien ménager a été restructurée et un calendrier a été fixé en collaboration avec le personnel d'entretien. Le personnel savait clairement ce qu'il devait faire chaque jour, chaque semaine et chaque mois, et pouvait également anticiper les tâches en fonction des saisons, de manière ordonnée.
- Les fenêtres et les portes du bâtiment PATH ont été refaites.
- Les balcons avant et arrière du bâtiment PATH ont également été refaits.
- Un système d'enregistrement électronique a été créé et placé sur le serveur avec un accès direct au personnel de maintenance. Cette feuille de calcul Excel est interactive et les journaux peuvent être facilement accessibles au superviseur pour examen.
- Les demandes de travail sont désormais plus faciles et plus rapides à exécuter, car nous avons réduit le processus de trois étapes à une seule. La réceptionniste ne fait plus partie de ce processus, car nous avons identifié une duplication de registres dans l'ancien processus.

« La vie en maintenance »

« J'ai commencé à travailler à la Maison Elizabeth en tant que technicien d'entretien en août 2018, après avoir travaillé pendant plusieurs années dans des foyers de groupe et des milieux de travail social connexes au Canada et aux États-Unis. Depuis lors, j'ai été appelé à faire différents types de travail ici. Le premier défi majeur que j'ai rencontré dans ce rôle a été la préparation d'une journée portes ouvertes. Je me souviens très bien avoir préparé des tentes pour protéger le patio, le porche et le balcon pendant que je les peignais au cours de deux semaines de pluie incessante en octobre. Cette tâche était difficile mais gratifiante. J'ai également dû en apprendre beaucoup sur le fonctionnement de la maison, les politiques, les routines de la maison et les programmes cliniques.

En dehors de la maintenance, je participe à des initiatives sociales, notamment en tant que père Noël de l'EH pendant les festivités d'hiver. Ce que je préfère dans ce travail, c'est de voir les enfants grandir, jouer avec des jouets et profiter de l'environnement sécuritaire et heureux que nous leur offrons. À l'occasion, j'ai pu profiter de moments de qualité avec les petits qui m'ont proposé de m'aider dans les tâches de nettoyage autour des bâtiments.

J'apporte également mon soutien à l'accueil et à la formation des nouveaux employés et bénévoles. Parfois, je joue un rôle de coordination entre les membres du personnel des équipes cliniques, administratives et d'entretien, nous soutenant dans les moments critiques. En ce sens, mon travail est très interdisciplinaire à la Maison Elizabeth. C'est très intéressant, car j'ai eu l'occasion de rencontrer de nombreuses personnes formidables, ainsi que de participer à différentes formations et à des événements sociaux.

Les principaux défis de ce rôle sont la fluctuation des clients et la coordination des travaux avec divers entrepreneurs. En plus de ces défis internes, nous avons connu des problèmes externes majeurs dans un passé récent, comme l'eau contaminée et les éclosions de cas de COVID. Dans l'ensemble, j'ai hâte de voir comment les nombreuses améliorations en cours et à venir, telles que le changement de fourneau, la construction achevée des bâtiments voisins et d'autres rénovations, auront un impact positif sur nos clients et sur l'ensemble de la communauté de la Maison Elizabeth. »

Sergiu Malai

Technicien d'entretien et délégué à la gestion des risques

Projet d'archives

Contribution par *Brenda Beaudoin, Archiviste*

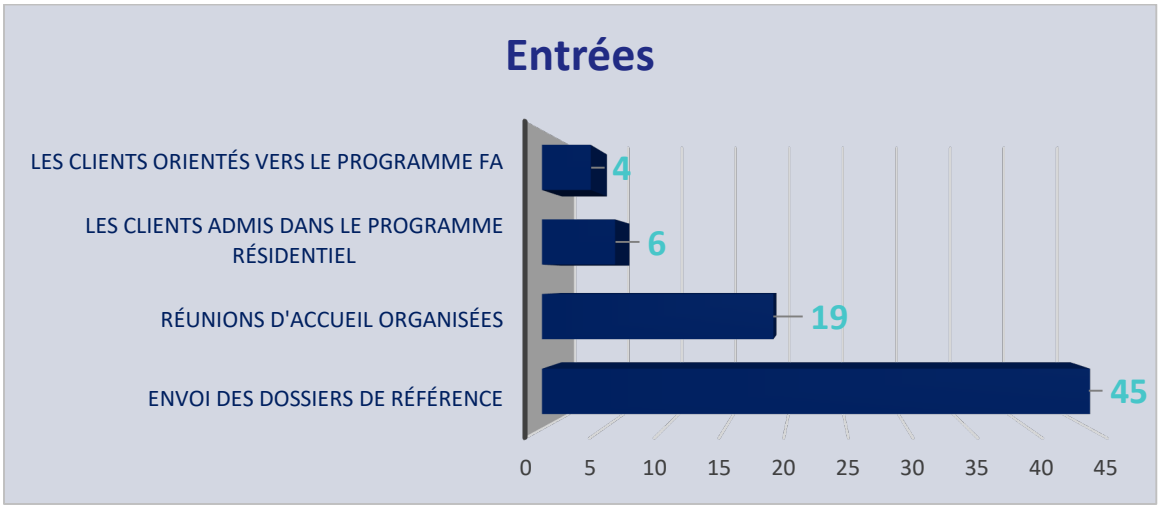
Nous avons réussi à faire approuver le manuel de politique et de procédure en matière d'archivage et de documentation historique par le conseil d'administration de la Maison Elizabeth.

Parmi les autres faits saillants, mentionnons le suivi de deux demandes d'adoption de familles au Musée McCord et l'accès de la chercheuse Janet Lewis, ainsi que les étudiants de l'Université Concordia, à notre documentation d'archives. Sa thèse de recherche portera sur la transition de la Maison d'hébergement de Montréal à la Maison Elizabeth (1960 - 1975) et sur la façon dont le travail des deux institutions reflétait les concepts sociaux et juridiques de la femme célibataire.

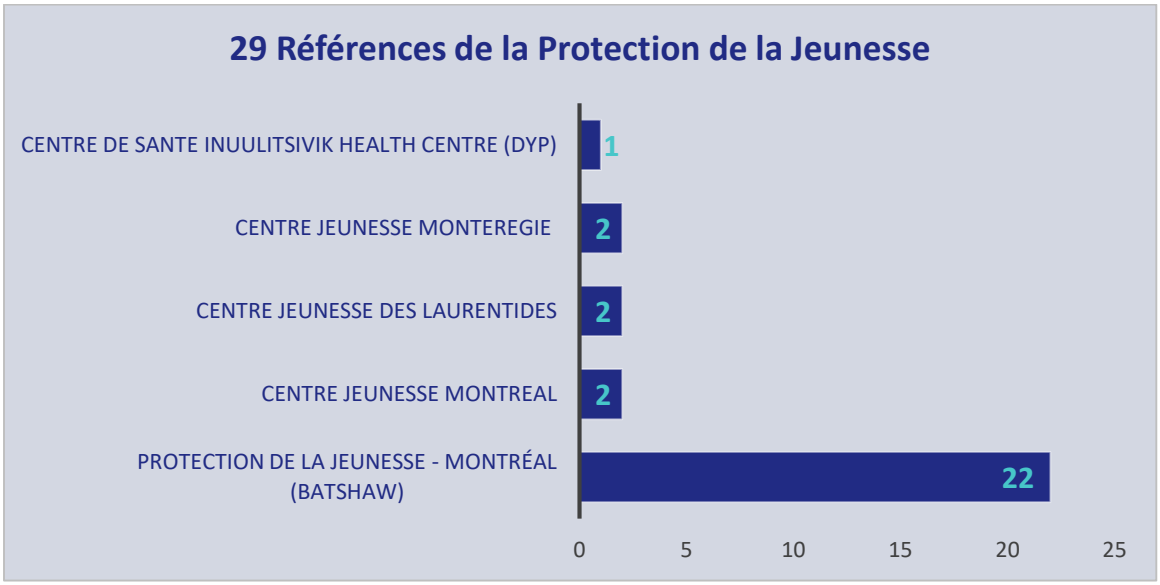
Les objectifs à long terme : l'élaboration et la mise en œuvre d'un manuel de politique et de procédure de numérisation des documents (voir : **), et la participation active à l'achèvement des travaux de relance du site web de la Maison Elizabeth. Le traitement des documents existants et entrants, avec la prise en compte de l'analyse des disquettes et des disques durs, se poursuivra tout au long de l'année.

Section 4 : Partenariats, collaborations et liens dans la communauté

Entrées



Références du client



16 = Communauté

1. Aides Juridique Montréal
2. Mission Ancienne Brasserie
3. Rosalie Jetee
4. École secondaire Elizabeth
5. Native de Montréal
6. Pavillon Marguerite de Champlain
7. Options
8. CROM
9. Hôpital Shriners (Centre universitaire de santé McGill -Site Glen)
10. Hôpital St Mary's
11. Hôpital Jean Talon
12. Centre de santé Tulattavik de l'Ungava
13. CLSC de Bordeaux-Cartierville
14. CLSC Parc-Extension
15. CLSC St-Laurent
16. CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Soutien à notre équipe, nos clients et notre organisation

La collaboration avec nos partenaires communautaires a été considérablement limitée par la pandémie. Toutefois, nous restons en contact avec les organisations suivantes et espérons continuer à travailler ensemble lorsque les choses reviendront à la normale au cours de l'année à venir :

RESSOURCES	ORGANISATIONS PARTENAIRES
PROTECTION DE LA JEUNESSE	Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw - Équipe du projet CARE
SERVICES MÉDICAUX	Hôpital Général Juif
SANTÉ COMMUNAUTAIRE	CLSC Benny-Farm
SANTÉ COMMUNAUTAIRE	CLSC Parc-Extension
SERVICES MÉDICAUX	Clinique de médecine pour adolescents de l'Hôpital de Montréal pour enfants
TABLES DE CONCERTATION ET PARTENAIRES	• Table 0-5 ans Cavendish • SIPPE • Regroupement pour la Valorisation de la Paternité • English Montréal School Board
SUICIDE	• Service de police de la Ville de Montréal - Poste de Quartier 11 • Suicide Action Montréal • TRACOM
ADDICTION	• Pavillon Foster, Montréal • Réunions NA/AA en ligne
VIOLENCE DOMESTIQUE	• L'Auberge Shalom • Boucliers d'Athéna
ALIMENTATION	• Dispensaire diététique de Montréal • - Dépôt alimentaire NDG
LOGEMENT	• Maisons Transitionnelles O3-On Our Own
COMMUNAUTÉ	Centre de Ressources Familiales Mosaik
ÉDUCATION	Mini-Biblio
COMMUNAUTÉ	Église Unitarienne de Montréal
BÉNÉVOLAT	Centre d'action bénévole de Montréal
COMMUNAUTÉ	Fondation Générations

Section 5 : Gestion de risques et amélioration de la qualité des services

Agrément

Dépasser les normes nationales d'excellence en matière de soins de haute qualité

La Maison Elizabeth est agréée par Agrément Canada, dépassant ainsi les normes nationales d'excellence en matière de soins de haute qualité dans le domaine de la santé et des services sociaux. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons de nouveau obtenu un agrément en 2021 avec la mention élogieuse, en respectant 94 % des normes nationales d'agrément. Ce résultat reflète le dévouement et l'engagement du personnel, des membres du conseil d'administration et des bénévoles de la Maison Elizabeth à aider, soutenir et responsabiliser les jeunes mères, pères et enfants afin qu'ils aient tous la possibilité de se développer au maximum de leur potentiel.

SECTION STANDARD	CRITÈRES NON REMPLIS	LES MESURES QUE NOUS PRENONS POUR Y REMÉDIER
Gouvernance	La combinaison d'antécédents, d'expérience et de compétences nécessaires dans la composition du conseil d'administration est identifiée.	Inséré dans la mise à jour des règlements du conseil d'administration qui sera approuvée le 20 juin 2022.
Gouvernance	Le conseil d'administration comprend des clients en tant que membres, dans la mesure du possible.	Tout sera mis en œuvre pour ajouter un usager en tant que membre associé.
Gouvernance	Le conseil d'administration, en consultation avec les dirigeants de l'organisation, détermine les délais et les responsabilités pour atteindre les buts et objectifs stratégiques.	A ajouter au plan stratégique.
Gouvernance	Le conseil d'administration suit une politique de rémunération du PDG	Inclus dans la nouvelle politique sur la description de poste.
Gouvernance	Le conseil d'administration adopte la sécurité des patients comme une priorité stratégique écrite pour l'organisation.	A été ajouté au plan stratégique.

Gouvernance	Le conseil d'administration est régulièrement informé des incidents liés à la qualité et à la sécurité par les clients et les familles qui en sont affectées.	Le comité des utilisateurs doit être réinstauré. Le représentant du personnel au conseil commencera à faire rapport au conseil en septembre 2022.
Gouvernance	Le conseil d'administration travaille avec le PDG pour établir, implémenter et évaluer un plan de communication pour l'organisation.	Directives de communication approuvées. Plan à mettre en place.
Gouvernance	Le plan de communication comprend des stratégies pour communiquer les messages clés aux clients et aux familles, aux membres de l'équipe, aux parties prenantes et à la communauté.	Directives de communication approuvées. Plan à mettre en place. Consultation nécessaire auprès des clients.
Gouvernance	Le conseil d'administration travaille avec le PDG et les dirigeants de l'organisation pour élaborer un plan intégré d'amélioration de la qualité.	Tableau de bord à créer.
Prévention des infections	Les membres de l'équipe, les bénévoles, les clients/résidents et les familles donnent leur avis sur l'efficacité des activités de prévention et de contrôle des infections.	Les rapports sur les risques doivent être communiqués aux clients et au personnel. Devenir un point régulier des réunions de l'équipe et du personnel.
Direction	L'amélioration de la qualité est identifiée comme une priorité stratégique.	Déjà intégré dans le plan stratégique.
Direction	Les équipes, les clients/résidents et les familles sont soutenus pour acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour participer aux activités d'amélioration de la qualité.	Indiqué dans les objectifs annuels.
Direction	Les membres de l'équipe, les clients/résidents et les familles qui participent aux initiatives d'amélioration de la qualité sont reconnus pour leur travail.	La circulation de feedback doit se faire dans le cadre de la supervision et des réunions d'équipe.
Direction	Le plan stratégique identifie des buts et des objectifs qui sont en accord avec la mission et les valeurs et dont les résultats sont quantifiables.	À ajouter au plan stratégique.
Direction	Le plan opérationnel identifie les ressources nécessaires pour réaliser le plan stratégique, les buts et les objectifs.	À ajouter au plan opérationnel.
Direction	Le dirigeant de l'organisation s'assure que les stratégies visant la mise à niveau et le remplacement des dispositifs et équipements médicaux sont respectées.	À ajouter à titre indicatif.

Direction	Des stratégies de rétention sont mises en œuvre.	Entretiens de départ en place. Plan d'action pour l'évaluation du milieu de travail en place.
Services de réadaptation	L'efficacité de la collaboration et du fonctionnement de l'équipe est évaluée et les possibilités d'amélioration sont identifiées.	Un sondage sur les opinions du personnel doit être mis en place
Services de réadaptation	L'accès à un espace spirituel et les soins sont fournis pour répondre aux besoins des clients.	Espace et opportunité offerts.
Services de réadaptation	Des objectifs quantifiables avec des délais d'exécution spécifiques sont identifiés pour les initiatives d'amélioration de la qualité, avec la participation des clients et des familles.	À ajouter aux objectifs annuels.
Services de réadaptation	Les indicateurs permettant de suivre les progrès réalisés pour chaque objet d'amélioration de la qualité sont identifiés, avec la participation des clients et des familles.	À ajouter aux objectifs annuels.
Services de réadaptation	Les activités d'amélioration de la qualité sont conçues et testées pour atteindre les objectifs.	Conception à améliorer.
Services de réadaptation	Les données des indicateurs nouveaux et déjà en place sont utilisées pour établir une base de référence pour chaque indicateur.	À intégrer dans les activités.

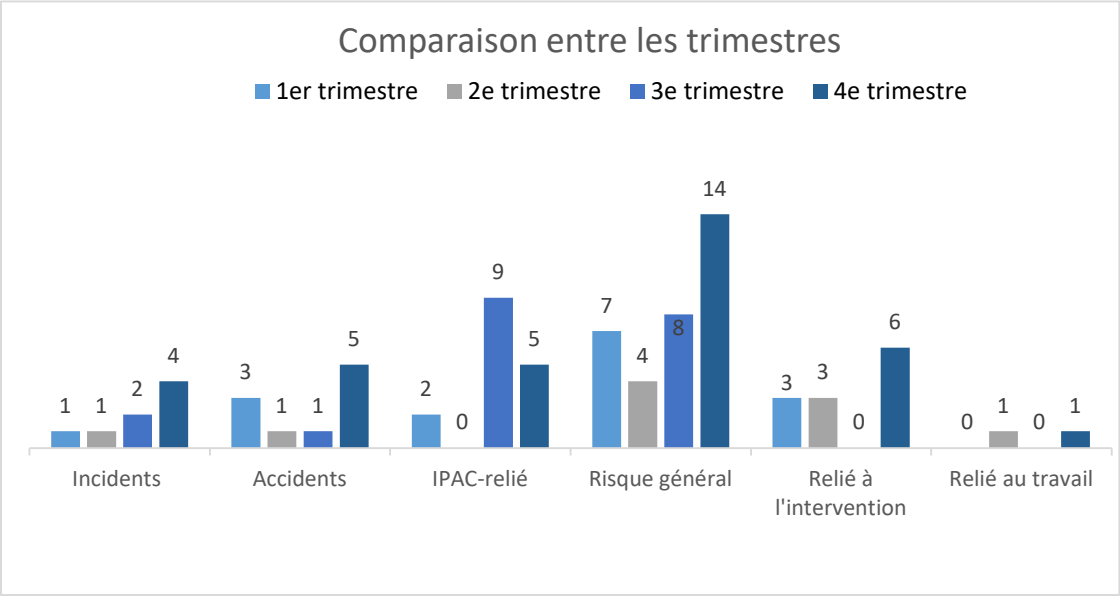
Prestation Sécuritaire des Soins et Services

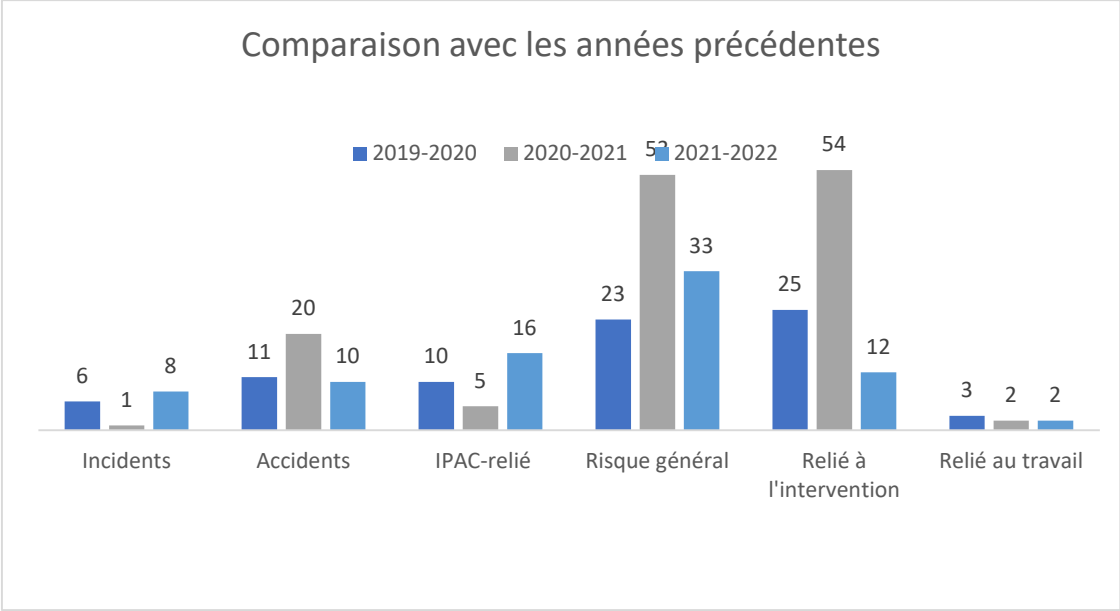
La Maison Elizabeth s'efforce toujours d'améliorer la sécurité et la qualité de ses services, tout en respectant ses obligations en vertu de la loi sur la santé et les services sociaux. En plus de ces exigences, la Maison Elizabeth a mis en place son propre processus de surveillance et de signalement des événements à risque qui ne relèvent pas des définitions légales des incidents et des accidents.

Cela a permis une surveillance plus complète de tous les types de situations à risque qui pourraient avoir un effet négatif sur la santé, la sûreté et la sécurité des clients, des étudiants, des visiteurs, des bénévoles et du personnel. Nous veillons également à impliquer toutes ces parties dans notre culture de prévention et de signalement des risques, notamment en leur fournissant une orientation en la matière dès qu'elles s'impliquent dans la Maison Elizabeth.

Le processus est supervisé par le comité de gestion des risques et d'amélioration de la qualité mandatée par la loi, tandis qu'un suivi continu est assuré par la direction de tous les départements.

Incidents/Accidents et Événements





<u>Tendances générales et résultats de l'accréditation</u>

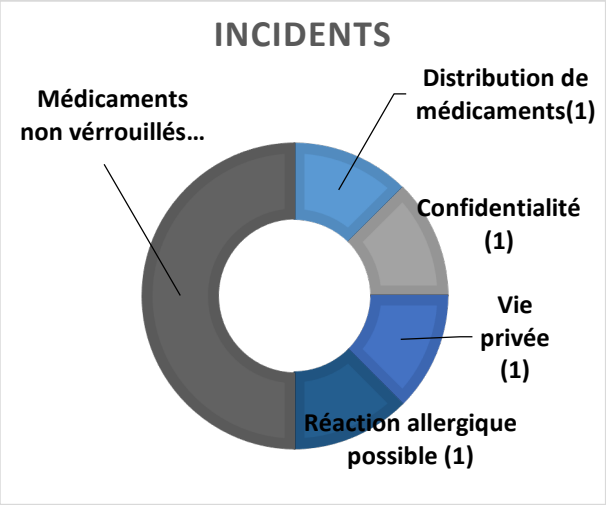
La Maison Elizabeth a été accréditée par Agrément Canada en septembre 2022. Nous sommes fiers d'annoncer qu'en matière de prévention et de contrôle des infections, nous avons satisfait à 64/65 des normes.

Au cours de l'année, le nombre d'événements par catégorie de risque est relativement stable, à l'exception de l'IPAC au 3e trimestre, où il y avait une épidémie de COVID, et dans la catégorie de risque général, au dernier trimestre, nous avons introduit un nouveau délégué de risque qui était très vigilant lors de ses reportages.
Les comparaisons des années précédentes montrent une augmentation de l'IPAC, car nous avons commencé à enregistrer systématiquement les épidémies de COVID. Nous constatons également une

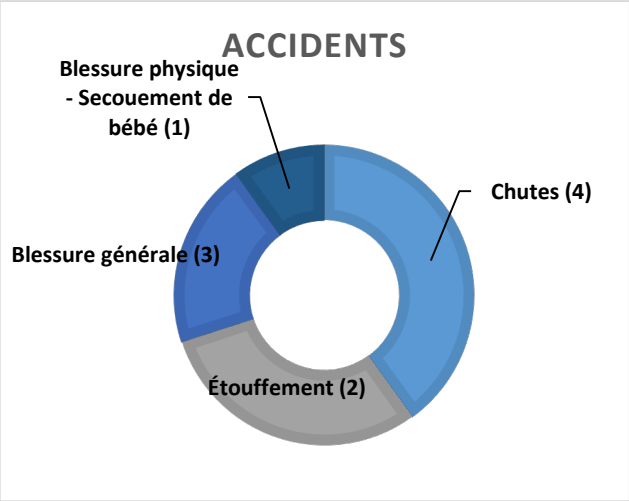
diminution du nombre de rapports liés à l'intervention qui peut s'expliquer par une clientèle plus âgée et plus apte.

Comparaisons du nombre de clients chaque année en 2019/2020 – 14 mères, 13 enfants, 2020/2021 - 12 mères, 11 enfants et cette année 10 mères et 10 enfants.

1. Incidents



2. Accidents



Analyse

Sujet de préoccupation : Il y a eu 4 incidents liés à des médicaments laissés sans surveillance ou échappés par le personnel et les clients. Cela peut être dû à une distraction ou au fait de ne pas avoir été témoin de la prise de médicaments par les mères une fois ces derniers distribués.

Tous les autres domaines indiquent un rapport moyen.

Accidents :

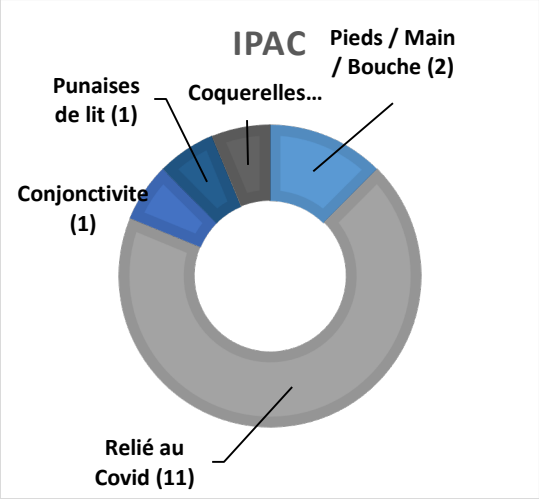
ACCIDENTS	DESCRIPTION
Chutes	• Un enfant a glissé sur l'eau à trois reprises. • Une mère a glissé sur la neige mouillée.
Étouffement	• Un bébé s'étouffe avec un biscuit. • Un bébé s'étouffe avec un morceau de tissu.
Blessures	• Brûlure pendant la cuisson • La tête d'un bébé a été frappée lorsque la cliente s'est retournée en tenant le bébé. • Un bébé est tombé des bras de sa mère.
Blessure physique	• Suspicions d'un bébé secoué (un suivi approprié avec la Protection de la Jeunesse a été effectué).

Incidents :

INCIDENTS	DESCRIPTION
Médicaments non surveillés	• Médicaments échappés ou laissés sans surveillance à 4 occasions.
Distribution de médicaments	• La mère a demandé une dose de médicament plus importante que celle indiquée. Il s'agit possiblement d'une tentative de suicide.
Confidentialité	Copie du permis de conduire d'un membre du personnel qui a été retrouvé dans un fichier communal sur l'ordinateur
Vie privée	• Un membre du personnel a surpris un client qui était dans les toilettes puisque la porte n'était pas verrouillée et la cliente n'a pas répondu aux coups frappés à la porte.
Réaction allergique possible	• Un enfant est initié à un nouvel aliment, quelques rougeurs ont été constatées.

3. Événements

a) Prévention, infection et contrôle

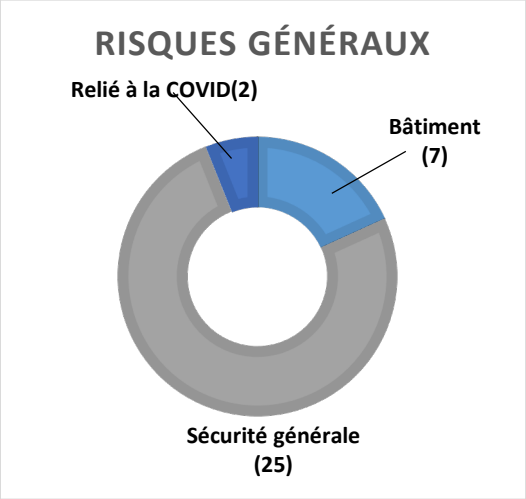


Analyse

Les événements d'IPAC ont été un peu plus nombreux cette année, compte tenu de la présence de COVID et de la cohérence de nos rapports. La Maison Elizabeth a vu un pic de cas à la fin du mois de décembre (variante Omicron) et à nouveau à la fin du mois de mars. La détection d'autres virus était faible, comme la grippe et la gastro, ce qui est assez typique de l'établissement. Les masques et l'hygiène des mains ont aidé dans ces domaines.

Tous les événements de l'IPAC et le suivi nécessaire sont immédiatement communiqués au personnel et aux clients afin d'éviter toute propagation.

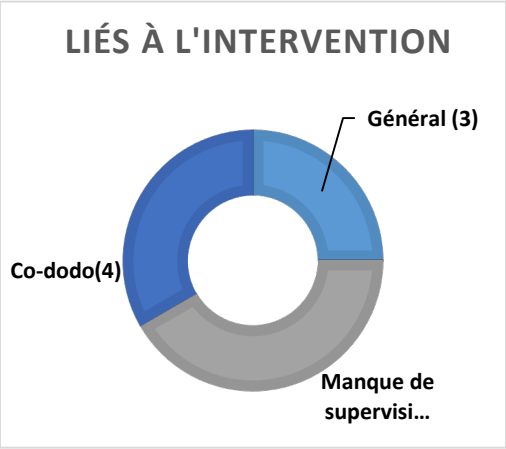
b) Événements à risques généraux



Analyse

Le nombre de risques généraux s'est stabilisé cette année par rapport à l'année dernière. Les risques liés à la COVID ont fortement diminué, car le personnel s'est habitué aux nouveaux protocoles. 7 événements liés au bâtiment ou à l'équipement ont été signalés : des barrières pour bébés, des berceaux, un refroidisseur d'eau et un réfrigérateur tous cassés. Tous les rapports concernaient des événements liés à l'usure mais la maintenance les a gérés rapidement. Les risques généraux ont mis en évidence des barrières pour bébés laissées ouvertes, des portes de sortie bloquées, des incidents de cuisine avec le poêle et le grille-pain et des clés du personnel égarées. Un certain suivi était nécessaire dans ces domaines. D'autres risques résultaient à une maison très occupée, avec des erreurs humaines de la part du personnel. Un retour d'information régulier est fourni au personnel autour de ces rapports.

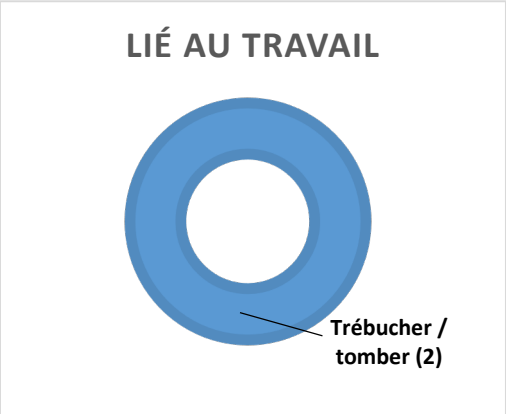
c) Événements liés à l'intervention



Analyse

Les événements liés à l'intervention ont fortement diminué cette année. On pense que cela est dû principalement à l'âge (plus mature) et aux capacités des mères en résidence. La plupart des événements concernaient le co-dodo et le fait de laisser le bébé sans surveillance. Les barrières de sécurité ouvertes, les matériaux dangereux laissés à la portée des enfants et les biberons non stérilisés en sont d'autres exemples.

d) Événements liés au travail



Analyse

Les deux événements liés au travail concernaient le fait de trébucher sur un objet ainsi que de glisser sur un plancher mouillé. Aucune réclamation CNESST n'a été déposée cette année.

Processus internes

Outre les réunions trimestrielles de l'IRMQI, les incidents, les accidents et les événements ont continué à être discutés par l'équipe de direction au fur et à mesure qu'ils se produisaient. Un retour d'information a été donné au personnel et aux clients.
Un nouveau délégué aux risques a été nommé au quatrième trimestre, Sergiu Malai. Ses connaissances et son attention aux questions liées aux risques seront un atout pour la Maison Elizabeth.

a) Formations relatives à la gestion des risques (interne uniquement)

- COVID-19 et éducation PPE.
- Formation de rappel Premiers soins a eu lieu en Jan/Févr. 2022
- L'audit sur l'hygiène des mains a eu lieu en septembre 2022

b) Activités de gestion des risques proactives (ne provenant pas d'un événement)

- Exercices d'incendie chaque trimestre
- Programme avec les clients comprenait la prévention des chutes, la sécurité dans la cuisine, la sécurité des enfants et la sécurité du sommeil.
- Politique de distribution des médicaments mise à jour hiver 2022.
- Changement de la chaudière d'huile à électricité - prévu pour printemps 2022.
- La politique alimentaire a été mise à jour en septembre 2021.

COVID-19

Les procédures et les directives relatives à la COVID ont continué d'être mises à jour au fur et à mesure que la situation et les exigences gouvernementales changeaient dans la province. Ces procédures ont aidé Maison Elizabeth à gérer des éléments tels que la sécurité générale à l'intérieur de la maison pour le personnel et les clients, les visiteurs, les sorties dans la communauté, les visites à domicile, une éventuelle épidémie de COVID à l'interne, etc. Ces directives ont été mises à jour régulièrement en consultant la Santé publique, la CNESST et les directives gouvernementales.

Au fur et à mesure que l'année avançait, des changements et des améliorations constantes ont été mis en œuvre au sein de la maison pour répondre aux changements d'exigences. Il s'agit notamment de modifications des exigences en matière d'EPI, de l'ajout de panneaux de rappel dans toute la maison, de réunions via Zoom, du travail à domicile, du contrôle des visiteurs, du suivi des vaccinations des clients et des visiteurs, etc. Un deuxième personnel de nettoyage a été ajouté pour le nettoyage et la désinfection des zones à fort contact. Des informations concernant la disponibilité et les exigences de la vaccination COVID pour les travailleurs de la santé ont été diffusées. Des tests et un suivi régulier des travailleurs non vaccinés continuent d'être effectués.

La Maison Elizabeth a connu une épidémie de COVID en avril 2021, où nous avons réussi à rester ouverts. Une autre épidémie a eu lieu en décembre/janvier 2021/22. Là encore, la maison est restée ouverte et les services ont été maintenus pour les clients. Ces deux épidémies ont nécessité un soutien considérable de la part de tout le personnel, y compris les éducateurs, le personnel d'entretien, le personnel administratif et la direction, qui ont tous consacré du temps et des efforts supplémentaires, parfois pendant la période des fêtes.

Suivi et objectifs pour 2021-2022

- Continuer à fournir un retour régulier aux clients sur les questions de gestion des risques lors des réunions des résidents et du comité des utilisateurs. (Norme non respectée lors de l'accréditation)
- Continuer à gérer le risque lié à la COVID-19.
- Terminer la rénovation de la chaudière d'huile à électricité.
- Achever les objectifs énumérés dans le plan d'amélioration de la gestion des risques.

Mesures de contrôle et gestion des comportements dangereux des clients

Le traitement et les interventions effectués chez Maison Elizabeth ne comportent aucune forme de mesures de contrôle. Les solutions alternatives, telles que l'intervention de crise non physique ou l'assistance de la police, sont privilégiées. Le personnel est formé aux méthodes d'intervention thérapeutique en cas de crise.

Comme les années précédentes, il n'y a pas eu cette année de recours exceptionnel à l'application de contraintes physiques, de mesures de substances chimiques ou d'isolement ni à des alternatives telles que l'assistance de la police.

Rapport d'activités du comité de vigilance sur la qualité du service

Le Comité de vigilance sur la qualité de service s'est réuni sur Zoom quatre fois cette année, le 7 septembre 2021, le 26 octobre 2021, le 25 janvier 2022 et le 26 avril 2022. Il a reçu et analysé les rapports trimestriels d'incidents, d'accidents et d'événements ainsi que les rapports du commissaire aux plaintes. Le Comité a veillé à ce que les recommandations soient suivies en ce qui concerne la qualité, la sécurité et l'efficacité des services ; le traitement des plaintes des clients ; la réponse à la COVID-19 et s'est assuré que les clients connaissent leurs droits.

Rapport du commissaire local chargé de la qualité des services et des plaintes

Émetteur	**Commissariat aux plaintes et à la qualité des services – CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal**
Destinataire	**Maison Élizabeth**
Date	**9 juin 2022**
Objet	**Rapport statistique visant à remplir les obligations du commissariat dans le cadre de la rédaction du rapport annuel de gestion de l'établissement**

N. B. Ce rapport statistique n'est pas à l'intention du grand public, mais à l'intention de l'administration dans le cadre de ses obligations réglementaires envers le ministère de la Santé et des services sociaux du Québec. Un rapport à l'intention du grand public, et publiable sur le web, sera communiqué à l'établissement ultérieurement.

Rapport statistique des insatisfactions - 2021-2022

Mise en contexte : Le 1er juin 2021, la *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés* (« le PL52') a été mise en application. Le PL52 a été mis en avant par la ministre responsable des Aînés et des Proches Aidants et votée à l'Assemblée nationale du Québec. Cette loi a pour objectif principal de faire en sorte que les Commissariats aux plaintes et à la qualité de services financés publiquement soient

responsables de l'examen des plaintes des usagers de certains établissements privés et privés conventionnés.

Ainsi, avec l'introduction du PL52, les établissements privés au Québec sont déchargés de cette responsabilité. Ceci permet de limiter les conflits d'intérêts divers et de brosser un inventaire des plaintes plus uniforme sur le territoire québécois.

Depuis le 1er juin 2021, le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est responsable des plaintes et des signalements de maltraitance auprès de cet établissement. Avant l'introduction du PL52, c'était le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal qui s'occupait des plaintes et des signalements de maltraitance de la Maison Élizabeth.

Le présent rapport annuel vise l'année financière 2021-2022 : du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

Émetteur	**Commissariat aux plaintes et à la qualité des services – CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal**
Destinataire	**Maison Élizabeth**
Date	**9 juin 2022**
Objet	**Rapport statistique visant à remplir les obligations du commissariat dans le cadre de la rédaction du rapport annuel de gestion de l'établissement**

N. B. Ce rapport statistique n'est pas à l'intention du grand public, mais à l'intention de l'administration dans le cadre de ses obligations réglementaires envers le ministère de la Santé et des services sociaux du Québec. Un rapport à l'intention du grand public, et publiable sur le web, sera communiqué à l'établissement ultérieurement.

Rapport statistique des insatisfactions - 2021-2022

Mise en contexte : Le 1er juin 2021, la *Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés* (« le PL52') a été mise en application. Le PL52 a été mis en avant par la ministre responsable des Aînés et des Proches Aidants et votée à l'Assemblée nationale du Québec. Cette loi a pour objectif principal de faire en sorte que les Commissariats aux plaintes et à la qualité de services financés publiquement soient responsables de l'examen des plaintes des usagers de certains établissements privés et privés conventionnés.

Ainsi, avec l'introduction du PL52, les établissements privés au Québec sont déchargés de cette responsabilité. Ceci permet de limiter les conflits d'intérêts divers et de brosser un inventaire des plaintes plus uniforme sur le territoire québécois.

Depuis le 1er juin 2021, le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est responsable des plaintes et des signalements de maltraitance auprès de cet établissement. Avant l'introduction du PL52, c'était le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal qui s'occupait des plaintes et des signalements de maltraitance de la Maison Élizabeth.

Le présent rapport annuel vise l'année financière 2021-2022 : du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

1. Bilan des dossiers du 1er avril 2020 au 31 mai 2021 (avant l'introduction du PL52)

	Dossiers ouverts	Dossiers conclus	En cours d'examen
Plaintes non médicales	0	0	0
Assistances	0	0	0
Interventions	0	0	0
Plaintes médicales	0	0	0

2. Bilan des dossiers du 1er juin 2021 au 31 mars 2022

	Dossiers ouverts	Dossiers conclus	En cours d'examen
Plaintes non médicales	2	2	0
Assistances	0	0	0
Interventions	0	0	0
Plaintes médicales	0	0	0

3. Nombre de dossiers ouverts en deuxième instance

	Dossiers ouverts	Dossiers conclus	En cours d'examen
Plaintes non médicales	0	0	0
Plaintes médicales	0	0	0

4. Portrait des dossiers de plainte

En cours au début de l'exercice	Reçus en cours d'exercice	Traitement non complété	Conclus durant l'exercice	En cours durant l'exercice	Délai de traitement moyen
0	2	0	2	0	14 jours

5. Délais de traitement des plaintes conclues

	Pourcentage des plaintes
Moins de 45 jours	100%
Plus de 45 jours	0%

6. Dossiers d'intervention

En cours au début de l'exercice	Reçus en cours d'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours durant l'exercice
0	0	0	0

7. Volet maltraitance

La Maison Élizabeth a partagé avec le commissariat sa politique de maltraitance. Cette politique a été révisée en 2020.

8. Motifs de plaintes et d'interventions

Bien que deux dossiers de plaintes aient été ouverts, il s'agissait d'un seul et même événement impliquant une mère et son enfant (donc un dossier de plainte au nom de la mère, et un dossier de plainte au nom de l'enfant). La plainte en question concernait les relations interpersonnelles entre deux employés, la mère et les soins et services fournis à l'enfant.

9. Mesures

L'établissement a rencontré les employées visées par la plainte pour discuter de cette dernière et clarifier les attentes du milieu en matière de soins et services et de relations interpersonnelles.

10. Rapport du médecin-examinateur

En cours au début de l'exercice	Reçus en cours d'exercice	Traitement non complété	Conclus durant l'exercice	En cours durant l'exercice	Délai de traitement moyen
0	0	0	0	0	0

11. Comité de révision

Aucun dossier

Constats

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal a rencontré Mme Christine Jagiello, directrice générale de la Maison Elizabeth, avant la mise en application du PL52. Mme Jagiello a assuré la bonne transition et a partagé la documentation nécessaire (ex. politique de maltraitance de l'établissement) avec les représentants du commissariat.

L'année financière 2021-2022 a été très occupée pour le Commissariat aux plaintes et à la qualité de services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Le commissariat a observé une augmentation de l'ensemble de ses activités de près de 25% comparativement à l'année précédente. Le commissariat avait comme objectif d'aller visiter la Maison Elizabeth, cependant, étant donné les circonstances liées à la fois à la pandémie et à un changement de gestion au sein du commissariat, il n'a pas été possible de remplir cet objectif avant la fin de l'année financière. Néanmoins, le commissariat a rencontré les employés de la Maison Elizabeth le 5 mai 2022 pour se présenter et expliquer le mandat et les services qu'il peut offrir à la fois à la clientèle qu'aux membres du personnel. Le commissariat s'engage au cours de l'année financière 2022-2023 à faire la promotion active de ses activités auprès des usagers de la Maison Elizabeth et de son personnel.

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal et de la Maison Elizabeth.

Jean-Philippe Payment
M. GIPP Accr. Médiateur civil

Section 6 : Dons et levées de fonds

Cette année encore, la Maison Elizabeth a reçu un soutien important de la part de ses fidèles donateurs et a établi d'excellentes nouvelles relations.

Notre Fondation très active s'est étoffée cette année de plusieurs nouveaux membres qui apportent une richesse d'expériences diverses. Grâce à leurs formidables efforts, la Maison Elizabeth a reçu des cadeaux à Noël, des Poinsettias, des billets pour le ballet Casse-Noisette et Roméo et Juliette, et un partenariat avec Air Canada pour recevoir des articles de bébé perdus et trouvés, pour ne citer que quelqu'une de ces initiatives passionnantes.

Nous continuons d'être très reconnaissants envers tous les individus, les fondations, les associations philanthropiques et les nombreux partenaires qui soutiennent la Maison Elizabeth tout au long de l'année. Ces dons nous aident à compléter sa programmation régulière, offrant aux clients une approche de traitement plus enrichie et un environnement de vie plus confortable.

Nous soulignons les initiatives ci-dessous :

L'église de St Andrew et St Paul pour leur soutien continu à travers le travail de la Guilde et du groupe des jeunes et des enfants, la foire d'automne, le dimanche de célébration et les spectacles de Noël, ainsi que les individus qui continuent à donner généreusement !

Église unie Mont-Royal

Église unitarienne de Montréal - Fonds John Cordier

Fondation Teen Haven

Fondation de la famille George Hogg

La Fondation de la famille Curry

La Fondation Hay

Fonds de Noël de la Gazette

Kids Fun and Learning Center - chaque année, ils collectent des denrées non périssables pour nos familles dans la communauté !

Montreal Shoe Box Project (photo)

Carolyn Bouchard McNeil - collecte de jouets

Les étudiants du collège TAV ont collecté des boîtes de dons de la part de leurs camarades étudiants : articles pour bébés, vêtements pour femmes, jouets, etc.

Surrey Knitters a fourni de magnifiques bonnets, écharpes et couvertures tricotés pour nos mères et nos enfants.

La merveilleuse équipe du Arthur's Nosh Bar a collecté des boîtes et des boîtes de magnifiques vêtements pour bébés, de jouets, de couches, de produits d'hygiène, etc. Nous ne saurions trop les remercier. Allez voir ce fabuleux restaurant au 4621, rue Notre-Dame Ouest, Montréal (Québec) H4C 1S5.

Si vous aimez les tartes aux pommes, vous allez adorer les tartes de Maria ! Merci à une merveilleuse jeune femme, propriétaire d'une petite entreprise, mère et amie de la Maison Elizabeth. Maria nous a soutenus cette année encore en faisant un don lors de la Journée internationale de la Femme grâce à ses ventes de tartes.

Merci à un charmant groupe d'élèves de 10e année de l'école de Mlle Edgar et Mlle Cramps et à l'Initiative Jeunesse et Philanthropie. Les filles ont travaillé sur une vidéo fantastique mettant en valeur le travail formidable de la Maison Elizabeth et ont remporté le premier prix qui s'est traduit par un don de 5000 $ à la Maison Elizabeth. Elles ont également fait don de magnifiques paniers remplis d'articles pour bébés et de surprises pour les mamans. Notre avenir est entre d'excellentes mains avec ces jeunes femmes brillantes à la tête de la Maison Elizabeth le chemin !

Enfin, un remerciement très spécial est adressé à Amy et Peter Howick, qui se sont généreusement engagés à financer la rénovation de notre cuisine principale ! Leur générosité continue est vraiment importante pour nous ! Grâce à eux, l'architecte Debra Brown a commencé les dessins initiaux ce printemps et nous espérons un projet de rénovation pour l'été !

Autres sujets

Fête de Noël

Notre fête de Noël a été célébrée au restaurant grec Petros, en présence de nombreux membres du personnel et des membres des conseils d'administration de la Maison Elizabeth et de la Fondation. C'était l'occasion de se rencontrer en personne après plusieurs mois de confinement dus à la COVID-19. Nous avons partagé un excellent repas et joué à un jeu qui a suscité la participation de tous. Ce fut sans aucun doute une occasion passionnante de se retrouver malgré la pandémie.

Démolition à côté

Au cours de l'été 2021, nos voisins (nord) ont démoli le bâtiment, et les travaux de construction ont activement débuté ce printemps. Nous sommes en communication constante avec le chef de projet pour obtenir des informations concernant le maintien de la sécurité de nos locaux et nous tenons constamment les clients et le personnel au courant des sons, vibrations et interférences inhabituels qui pourraient survenir en raison de l'utilisation d'équipements de construction lourds.

Le jardin de Johannah

À la mémoire de Johannah Lloyd

Johannah Lloyd se surnommait elle-même, ainsi que ses amis de l'église St Andrew's et St Paul's, les « marraines » de la Maison Elizabeth, et elles l'étaient très certainement. Nous nous souvenons de Johannah après son décès en septembre 2021 et nommons affectueusement notre jardin à la Maison Elizabeth - le Jardin de Johannah.

Johannah a été une amie spéciale de la Maison Elizabeth au cours des années. Elle était la principale organisatrice d'un déjeuner annuel avant Noël, au cours duquel elle recevait d'autres paroissiens et encourageait le soutien et les dons à nos jeunes familles. À cette occasion, elle soulignait le travail extraordinaire accompli par l'équipe de la Maison Elizabeth.

Johannah avait toujours les mères, les pères, les enfants et le personnel à l'esprit et cherchait des moyens de les soutenir et de répondre à leurs besoins. Elle a organisé des dons spéciaux de réveille-matins, de valises, de peignoirs et de cartes-cadeaux. À Noël, le sapin de Noël était rempli de décorations. Au printemps, nous avons eu le plaisir de recevoir des tulipes et des glaces les jours de grande chaleur en été.

Le plus grand projet de Johannah, ainsi que de son mari Tracy, a été l'embellissement et le remodelage total de notre arrière-cour/jardin et des espaces verts environnants en 2019. Un don important a financé l'embauche de sa paysagiste Claire Belisle et de son bricoleur/menuisier Hans Dybka, qui ont transformé notre environnement avec de nouveaux carreaux et du gazon, la plantation d'un jardin de légumes/herbes/fruits, des fleurs et la construction d'une pergola, d'un hangar de rangement et d'un banc. Elle s'est assurée que nous disposions de seaux d'arrosage, d'un tuyau d'arrosage, d'une mangeoire pour oiseaux et de lampes solaires pour le jardin. Chaque année, elle s'occupait des fleurs et de l'entretien du jardin.

L'année dernière, notre jardin de côté a été embelli par de nouvelles plantes et de treillis. Notre porche d'entrée et notre rampe d'accès pour poussettes ont reçu une couche de peinture fraiche.

Les dons de Johannah étaient bien plus que monétaires. Elle partageait son cœur généreux avec nous. Elle avait toujours les familles et le personnel à l'esprit et s'informait chaque semaine par courriel ou par téléphone. Elle donnait de son temps, de ses idées et de son soutien constant.

Sa perte est douloureusement ressentie par la Maison Elizabeth, mais nous chérirons toujours son souvenir en profitant de la beauté du jardin de Johannah.

Un poème d'un client

In Memory of my Mom

By Maria Z.

Mom,

It has been a year since you passed away. The most painful day of my life. But it is okay, you are in a better place and I am happy for you. I am writing this book and I decided to write about you in this journal. This letter is for you, so here it goes.

Dear mom,

I miss you dearly and I still wake up crying when I dream about you.

I miss hearing your laugh and I miss hearing your voice over the phone.

I miss coming home to you and asking "are you listening to me?". We were very good complaining and after laughing together.

Our time together was short but sweet. Thank you for being the best mom you could have been.

I am sure that you are watching over me and Julian, your first and only grandson. You two would have been good partners in crime. Julian would have loved you so much.

You hold a special place in my heart despite our difficult time together. I just want to tell you I miss you dearly and I will never stop loving you.

Section 7 : Ressources humaines

Répartition de l'effectif en 2022 par catégorie de personnel Maison Elizabeth (1256-2179)

	Nombre d'emplois au 31 mars 2022			Nombre d'ETC en 2021-2022		
	2022	2022 COVID	2022 Total	2022	2022 COVID	2022 Total
2- Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	7	1	8	4		4
3- Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	4		4	4		4
4- Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	18		18	8		8
6- Personnel d'encadrement	2		2	2		2
Total	**31**	**1**	**32**	**18**		**18**

La Maison Elizabeth a fonctionné avec 15 employés permanents à temps plein et 5 employés permanents à temps partiel, pour un total de 18 postes équivalents temps plein. Il y avait 8 éducateurs, 2 préposés de nuit, 1 aide résidentiel et 1 ouvrier d'entretien sur la liste de garde, travaillant en remplacement selon les besoins.

En outre, la Maison Elizabeth a également eu recours aux services de consultants, de travailleurs contractuels et d'ouvriers occasionnels.

Section 8 : Ressources financières

Utilisation des ressources financières par programme

	2021 - 2022		2020 - 2021		Variance	
	Expenses	**%**	**Expenses**	**%**	**Amount**	**%**
Programmes-services						
Santé Publique (lutte à la pandémie)	0	0%	3,859	0.22%	(3,859)	(3.89)%
Jeunes en difficulté (programmes cliniques, santé des jeunes, divers)	885,233	48.10%	848,880	48.75%	36,353	36.68%
Programmes soutien						
Administration (administration, informatique et divers)	773,902	42.05%	697,345	40.05%	76,557	77.26%
Soutien aux services (services alimentaires et divers)	26,610	1.45%	16,397	0.94%	10,213	10.30%
Gestion des bâtiments et des équipements (hygiène, sécurité, fonctionnement, entretien)	154,726	8.40%	174,895	10.04%	(20,169)	(20.35)%
Total	**1,840,471**	**100%**	**1,741,376**	**100%**	**99,095**	**100%**

Équilibre budgétaire

Équilibre budgétaire en vertu de l'article 2 de la Loi sur l'équilibre budgétaire du Réseau de la santé et des services sociaux (chapitre E-12.0001), un établissement doit maintenir l'équilibre entre ses dépenses et ses revenus au cours d'un exercice financier et ne doit pas présenter de déficit à la fin de l'exercice. La Maison Elizabeth a terminé l'année avec un déficit de 71 514 $. Nous avons continué à compter sur le soutien de la Fondation de la Maison Elizabeth pour compléter le budget de fonctionnement afin de répondre aux besoins liés aux services aux clients, à la sécurité et au remplacement de l'équipement des programmes. Selon l'information fournie à la page 200 du Rapport Financier Annuel AS-471 pour l'année se terminant le 31 mars 2022, la Maison Elizabeth n'a pas été en mesure de répondre à cette exigence légale et doit utiliser l'excédent accumulé pour compenser ce déficit.

Section 9 : Observations émis par l'auditeur indépendant

Independent Auditor's Report on Summary Financial Statements

To the Members of the Board of Directors of
Maison Elizabeth House

Opinion

The summary financial statements, which comprise the summary statement of financial position as at March 31, 2022, and the summary statement of revenues and expenses and summary statement of accumulated surplus for the year then ended, and related notes, are derived from the audited financial statements of Maison Elizabeth House (the "Organization") for the year ended March 31, 2022.

In our opinion, the accompanying summary financial statements are a fair summary of the financial statements, in accordance with the criteria disclosed in Note 3 to the summary financial statements. However, the summary financial statements are misstated to the equivalent extent as the audited financial statements of Maison Elizabeth House for the year ended March 31, 2022 for the reasons described in The Audited Financial Statements and Our Report Thereon section of this audit report.

Summary Financial Statements

The summary financial statements do not contain all the disclosures required by Canadian public sector accounting standards. Reading the summary financial statements and the auditor's report thereon, therefore, is not a substitute for reading the Organization's audited financial statements and the auditor's report thereon.

The summary financial statements and the audited financial statements do not reflect the effects of events that occurred subsequent to the date of our report on the audited financial statements.

The Audited Financial Statements and Our Report Thereon

In our report dated July 25, 2023:

- We expressed a qualified audit opinion on the audited financial statements because the Organization does not amortize the property and equipment, does not present a statement of cash flows and does not present a comparison of the results for the accounting period with those originally planned, all of which constitute departures from Canadian public sector accounting standards

Management's Responsibility for the Summary Financial Statements

Management is responsible for the preparation of the summary financial statements in accordance with the criteria described in Appendix 1 of circular (03.01.61.19) relating to the annual management report, published by the Ministère de la santé et des services sociaux du Québec (MSSS) and disclosed in Note 3 to the summary financial statements.

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on whether the summary financial statements are a fair summary of the audited financial statements based on our procedures, which were conducted in accordance with Canadian Auditing Standard (CAS) 810, Engagements to Report on Summary Financial Statements.

Richter LLP[1]

Montreal, Québec July 25, 2023

Summary Statement of Financial Oosition As at March 31, 2022

	Operating fund		Capital assets fund		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
	$	$	**$**	$	**$**	$
Assets						
Cash	87,409	75,361	84,297	84,284	**171,706**	159,645
Term deposits (note 5)	150,000	150,000	26,161	26,161	**176,161**	176,161
Due from other funds	9,959	9,959	-	-	**9,959**	9,959
Accounts receivable	42,446	81,513	1,963	1,741	**44,409**	83,255
Due from Agence de la santé et des services sociaux (note 6)	157,749	156,978	-	-	**157,749**	156,978
	447,563	473,811	112,421	112,186	**559,984**	585,998
Liabilities						
Accounts payable and accrued liabilities	422,613	358,491	2,030	2,030	**424,643**	360,521
Due to other funds	-	-	9,959	9,959	**9,959**	9,959
Deferred revenues:						
Agence de la santé et des services sociaux	9,596	9,596	-	-	**9,596**	9,596
Other	13,416	13,416	-	-	**13,416**	13,416
	445,625	381,503	11,989	11,989	**457,614**	393,492
Net financial assets	1,938	92,308	100,432	100,197	**102,370**	192,504
Property and equipment (note 7)	-	-	201,127	201,128	**201,127**	201,128
Prepaid expenses	22,590	3,731	-	-	**22,590**	3,731
Accumulated surplus	24,528	96,039	301,559	301,324	**326,087**	397,363
Accumulated surplus						
Unliberated	(6,470)	65,041	301,559	301,324	**295,089**	366,365
Liberated	30,998	30,998	-	-	**30,998**	30,998
	24,528	96,039	301,559	301,324	**326,087**	397,363

See accompanying notes

Approved on behalf of the board: Anitra Bostock, **Director** _____, **Director**

Summary Statement of Revenues and Expenses for the Year Ended March 31, 2022

	Operating fund		Capital assets fund		Total	
	2022	2021	**2022**	2021	**2022**	2021
	$	$	**$**	$	**$**	$
Revenues						
Agence de la santé et des services sociaux	1,739,172	1,607,322	-	-	**1,739,172**	1,607,322
Contributions from Elizabeth House Foundation	31,475	45,000	-	-	**31,475**	45,000
Other revenues	71,295	62,395	235	923	**71,295**	63,318
	1,841,942	1,714,717	235	923	**1,842,177**	1,715,640
Expenses						
Residential services	752,833	715,188	-	-	**752,833**	715,188
Administrative expenses	726,853	650,153	-	-	**726,853**	650,153
External services - Day centre	16,076	27,929	-	-	**16,076**	27,929
External services - Family assistance	107,448	117,340	-	-	**107,448**	117,340
Maintenance and repairs	103,711	151,582	-	-	**103,711**	151,582
Food services	26,610	16,397	-	-	**26,610**	16,397
Housekeeping	5,416	2,708	-	-	**5,416**	2,708
Building operations	42,385	25,953	-	-	**42,385**	25,953
Information systems	47,052	47,194	-	-	**47,052**	47,194
Other	85,069	(128)	-	-	**85,069**	(128)
	1,913,453	1,754,316	-	-	**1,913,453**	1,754,316
Ancillary activities						
Revenues	-	-	-	-	**-**	-
Salaries and employee benefits	-	-	-	-	**-**	-
Excess of revenues over expenses (expenses over revenues)	(71,511)	(39,599)	235	923	**(71,276)**	
	(38,676)					

See accompanying notes

Section 10 : Divulgation des actes répréhensibles

Il n’y a eu aucun acte répréhensible divulgué à la Maison Elizabeth House en 2021-2022**.**

Annexe 1 : code d’éthique

Code d’éthique

- ***Originalement approuvé par le conseil d'administration : juin 2003***
- ***Mise à jour : Juliet 2021, 2018***
- ***Dernière mise à jour approuvée par le conseil d’administration : 13 septembre, 2021***

Introduction

Le code d'éthique établit les règles et les normes de conduite pour tout le monde chez Maison Elizabeth, y compris tout le personnel, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les étudiants, et ce, lorsqu'ils font affaire avec les clients. Cela va de pair avec les codes d'éthiques professionnelles, les lois applicables, ainsi que les politiques et procédures internes, mais ne les remplace en aucune façon. Une annexe à la fin de notre code d'éthique indique également aux clients et à leur famille quels sont leurs droits et quelles sont leurs responsabilités.

Principes généraux

1. **Nous reconnaissons que chaque personne est unique.**

   Nous le faisons en :
   - élaborant des plans et des approches individualisés ;
   - cherchant activement et continuellement à nous informer et à prendre en compte les valeurs des autres ;
   - identifiant et en établissant des liens avec des ressources communautaires qui peuvent s'associer à nous afin de fournir de meilleurs soins à nos clients.

2. **Nous reconnaissons qu'une femme enceinte ou une adolescente de 14 ans et plus a le droit de déterminer son avenir concernant sa grossesse. Nous fournirons les informations et le soutien dont elle a besoin pour prendre sa propre décision sans imposer d'opinions ou de jugements personnels.**

3. **Nous agissons en sachant que les parents conservent la responsabilité première de leurs enfants.**

Ce que nous voulons pour nos clients

4. **Nous aidons le jeune, qui choisit de devenir parent, à assumer ce rôle, tout en veillant à ce que l'enfant ait un environnement sain, stable et sécuritaire.**

5. **Nous promouvons la responsabilité, l'autonomie ainsi que l'interdépendance appropriée.**

   Nous faisons cela en :
   - intervenant seulement quand c'est vraiment nécessaire ;
   - veillant à ce que les clients ne restent pas dans nos services plus longtemps que nécessaire ;
   - encourageant les clients et leurs familles à définir leurs propres problèmes, besoins, forces et priorités de service ;
   - aidant les clients à développer des capacités de résolution de problèmes, plutôt que d'imposer automatiquement nos propres solutions ;
   - fournissant le client avec des connaissances et de l'information afin qu'il/elle puisse faire des choix informés et en comprendre les conséquences de leurs décisions.

6. **Nous aidons chaque client à découvrir le succès et nous encourageons le développement le plus complet possible concernant le potentiel de la mère, de l'enfant et de la famille.**

   Nous faisons cela en :

- identifiant et en aidant les autres à voir la force et le potentiel de chaque client, de leur famille et de leur environnement naturel ;
- offrant des opportunités de réussite et un renforcement positif ;
- maximisant les opportunités d'éducation et/ou d'emploi.

7. **Nous encourageons les grands-parents, les frères et sœurs, les membres de la famille et les proches, tels que définis par le client, à s'impliquer dans les soins et les services que nous fournissons.**

   Nous faisons cela en :
   - favorisant l'implication des membres de la famille dans les activités avec le client, tout en tenant compte de leur situation particulière ;
   - intégrant le contexte et les affaires familiales dans nos interventions ;
   - reconnaissant que les pères jouent un rôle important dans la vie d'un enfant ;
   - s'appuyant sur la force et les contributions des parents, d'autres membres de la famille, des conjoints (es) et de la communauté pour la prestation de soins et de services ;
   - informant les parents de leurs droits et responsabilités et de les soutenant avec ceci.
   - développant une compréhension avec leurs familles de la façon dont ils seront impliqués dans les décisions et activités afin qu'ils soient informés du progrès du client.

8. **Nous favorisons une collaboration continue entre les clients, les familles, les collègues et les partenaires à l'intérieur et à l'extérieur du système de santé et des services sociaux afin d'offrir les meilleurs services possibles.**

   Nous faisons cela en :
   - effectuant des vérifications périodiques et opportunes des plans de service et d'intervention de chaque client, en impliquant le client et sa famille dans le processus ;
   - exprimant des différences d'opinions, en discutant ouvertement et en respectant le résultat décidé ;
   - étant transparents avec les clients et les personnes impliquées dans leurs soins ;
   - reconnaissant les forces, les talents et l'expertise, et en reconnaissant les façons dont d'autres personnes ou organisations peuvent contribuer au bien-être des jeunes mères et des enfants ;
   - établissant des partenariats avec d'autres professionnels et/ou organisations et en référant les clients au besoin pour assurer des services complets ;
   - assurant une communication ouverte avec les clients et à propos des clients dans le but de promouvoir la continuité et la compréhension ;
   - consultant avec des collègues sur le travail avec les clients et les familles, et en intégrant leurs commentaires dans la mesure du possible ;
   - travaillant par consultation et en collaboration avec les autres (collègues, superviseurs, clients et leurs familles) et non isolément de ceux-ci ;
   - offrant un environnement propice au dialogue, qui laisse place à l'expression des différences d'opinions et à la résolution des conflits.

Qui sommes-nous en tant que professionnels

9. **Nous nous soucions du bien-être de nos clients et nous nous engageons à le faire en reconnaissant leurs besoins et leurs capacités physiques, émotionnels, spirituels, sociaux et cognitifs.**

   Nous faisons cela en :
   - plaçant ces besoins au centre des plans d'intervention, des activités et des programmes que nous développons ;
   - regardant au-delà du comportement dans un effort de comprendre sa signification ;
   - donnant aux clients l'espace et le temps nécessaire pour répondre à leurs propres besoins en exécutant notre mandat, et ce, de manière la moins intrusive possible tout en fournissant ce qui est nécessaire ;
   - promouvant de saines habitudes (physiques, émotionnelles, sociales, etc.) ;
   - veillant à ce que nos attentes envers les clients et les familles soient réalistes, porteuses de croissance et conformes à leurs capacités ;
   - pour les clients avec enfants, en soutenant le parent et nous nous assurant qu'il ou elle réponde aux besoins physiques, émotionnels, cognitifs et sociaux de son bébé ;
   - engageant à trouver des moyens créatifs et ingénieux de répondre à leurs besoins ;
   - validant avec le client notre compréhension de leurs besoins avant d'agir ;
   - respectant le rythme individuel du client pour surmonter les difficultés ;
   - identifiant les besoins particuliers des clients et en trouvant des façons de les combler ;
   - défendant avec et au nom de nos clients en fonction de leurs besoins ;
   - aidant les clients à accéder aux ressources dont ils ont besoin ;
   - fournissant les outils et les ressources nécessaires dont les parents ont besoin et en leur apprenant à les utiliser.

10. **Nous traitons tout le monde avec dignité, attention et respect, quels que soient la race, la religion, l'origine ethnique, le statut socio-économique, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, la déficience, l'âge.**

    Nous faisons cela en :
    - utilisant un langage et un ton respectueux avec tous ;
    - nous tenant informés des problèmes rencontrés par les clients et de leurs droits ;
    - défendant le droit de chacun à l'autodétermination, conformément à la capacité de cette personne et aux droits d'autrui ;
    - participant à des activités et/ou en développant des programmes qui favorisent la compréhension des différences entre personnes.
    - condamnant et confrontant tous les comportements et attitudes préjudiciables ou discriminatoires ;
    - se concentrant sur la prévention de la maltraitance, de la violence ou du harcèlement sous toutes ses formes ;
    - résolvant les problèmes d'une manière qui prévient/réduit les dommages causés aux personnes impliquées.

11. **Nous reconnaissons la vulnérabilité potentielle des clients que nous servons et utilisons notre autorité de manière appropriée et responsable dans l'exécution des mandats de Maison Elizabeth.**

    Nous faisons cela en :
    - agissant de manière non menaçante ;
    - étant conscient du pouvoir conféré à notre position et reconnaissant le potentiel d'abus ;
    - permettant aux clients et aux parents de clients mineurs d'exprimer leur désaccord et les aider à utiliser les canaux appropriés pour le faire ;

- travaillant à résoudre les conflits au fur et à mesure qu'ils surviennent et en recherchant les soutiens nécessaires pour le faire ;
- informant les clients et leurs familles de leur droit de porter plainte et en les aidant si c'est demandé ou requis.

12. Nous reconnaissons que nous sommes responsables de nos actions et décisions. Nous sommes conscients de l'impact de nos actions sur les autres et agissons d'une manière qui illustre l'intégrité, la cohérence et la bienveillance. Nous reconnaissons que nous sommes tous des modèles pour nos clients.

Nous faisons cela en :

- mesurant activement notre performance et participant à l'évaluation de notre travail, de nos programmes et des services que nous fournissons ;
- reconnaissant nos erreurs et nos lacunes avec humilité et en travaillant afin de les améliorer ;
- cherchant constamment à comprendre comment nos paroles, actions ou décisions peuvent être perçues ou affecter les autres ;
- donnant suite aux plans que nous élaborons et les ajuster, si nécessaire, de manière à favoriser la continuité et la clarté ;

modélisant un comportement approprié sans usurper le rôle du parent.

13. Nous faisons preuve de soin, de prudence et de diligence dans l'exercice de nos fonctions et agissons honnêtement et de bonne foi dans le meilleur intérêt de Maison Elizabeth et de nos clients.

Nous faisons cela en :

- accordant la priorité aux intérêts d'Elizabeth House et de nos clients lorsque nous discutons de toute affaire liée à l'agence avec des particuliers et des organisations externes ;
- utilisant judicieusement les ressources à notre disposition ;
- établissant des relations strictement professionnelles avec les clients.

14. Nous agissons de manière fiable et digne de confiance tout en maintenant les limites professionnelles et l'objectivité.

Nous faisons cela en :

- reconnaissant nos valeurs, nos préjugés et nos limites et comment ils influencent notre pratique et nos relations de travail ;
- faisant suite à nos engagements ;
- nous présentant de manière personnalisée, par nom et titre d'emploi, afin de créer des liens et une approche humanisée.

15. Nous évitons les conflits d'intérêts réels ou potentiels dans les décisions que nous prenons et la façon dont nous travaillons.

Nous faisons cela en :

- identifiant des situations de conflit potentiel, en informant les personnes appropriées et en consultant notre superviseur en cas de doute ;
- faisant passer les besoins de nos clients avant les nôtres ;
- étant constamment conscient de ce qui motive nos actions et nos décisions ;
- n'utilisant pas les informations ou les ressources obtenues de Maison Elizabeth pour notre bénéfice ou celui d'autrui.

Ce que nous fournissons

16. Nous promouvons un environnement de sécurité et sécurisé.

Nous faisons cela en :

- nous impliquant dans la planification, l'élaboration de stratégies et la mise en œuvre de moyens pour créer des environnements de sécurité et sécurisés au quotidien ;
- connaissant, respectant et appliquant les procédures de sûreté et de sécurité et en informant les clients de leur existence ;
- identifiant et agissant sur toute situation qui constitue une menace pour la sûreté ou la sécurité ;
- communiquant clairement aux collègues les informations pouvant avoir un impact sur la sécurité des clients et du personnel ;
- travaillant à la résolution des conflits d'une manière qui ne compromet pas la sécurité des personnes impliquées ;

17. Nous fournissons les informations nécessaires aux clients, clients potentiels et membres de la famille concernant les services de Maison Elizabeth et les autres ressources à leur disposition.

Nous faisons cela en :

- mettant des informations sur nos programmes et services à la disposition de nos clients ou de clients potentiels ;
- utilisant un langage clair et accessible lors du partage d'informations ;
- affichant, en distribuant et en expliquant le contenu et les raisons des règles et des décisions importantes ;
- s'assurant que le client est en connexion avec les ressources nécessaires pour le soutenir et que les informations pertinentes sont partagées avec les nouveaux soignants ou travailleurs ;
- planifiant les transitions (changement de programme, nouveau travailleur, décharge, etc.) pour permettre la continuité des soins.

18. Nous communiquons - que ce soit verbalement, non verbalement ou par écrit - de manière à protéger la vie privée des individus, ainsi que leur droit à la confidentialité.

Nous faisons cela en :

- veillant toujours à ce que les informations confidentielles soient gardées en toute sécurité et partagées uniquement avec les personnes autorisées ;
- ne discutant pas des clients de manière inappropriée ou dans des endroits où le respect de leur intégrité et de leur droit à la confidentialité en tant qu'individus et en tant que groupe pourrait être violé ;
- ne discutant pas des affaires confidentielles avec une tierce personne n'ayant pas un besoin légitime de connaître l'information, que ce soit en interne ou en externe.

Notre engagement envers l'apprentissage

19. Nous connaissons et respectons les lois, les normes et les codes d'éthique de nos professions ou occupations particulières, ainsi que les politiques et procédures de Maison Elizabeth.

Nous faisons cela en :

- nous tenant au courant des lois, normes et standards pertinents et en adaptant nos pratiques pour refléter les exigences nouvelles ou changeantes ;
- respectant toutes les politiques et procédures internes et en demandant des éclaircissements lorsqu'il y a quelque chose que nous ne comprenons pas ;
- connaissant et en promouvant les droits des clients et de la famille ;
- reconnaissant que dans les situations de risque et de protection, les droits et intérêts de l'enfant prévalent sur ceux du parent.

20. Nous investissons dans notre développement personnel et professionnel afin de mener à bien nos rôles respectifs.

Nous faisons cela en :

- participant activement à la supervision continue ;
- en utilisant les possibilités de formation disponibles pertinentes pour notre travail ;
- nous tenant au courant des informations pertinentes à notre travail avec les jeunes parents et enfants et en partageant les connaissances avec nos collègues le cas échéant ;
- acquérant de l'expertise tout en fournissant des services et en exerçant nos fonctions.

Conclusion

Toute personne qui prend connaissance d'un conflit d'intérêts ou d'un comportement contraire à l'éthique doit porter la situation à l'attention de son superviseur. Le superviseur fera ensuite un suivi avec une enquête et des recommandations.

Les résultats possibles pourraient aller d'une étude jusqu’à des mesures disciplinaires graves en fonction de l'intention et de la gravité.

Annexe 1 : Exemples de conflits d'intérêts potentiels ou de dilemmes éthiques à prendre en compte.

Cadeaux

En règle générale, les membres du personnel de Maison Elizabeth ne participent pas à l'échange de cadeaux avec les clients, car une telle pratique pourrait potentiellement conduire à des secrets et à

un traitement préférentiel - ou à la perception de ceux-ci. Dans le cas où un client souhaite exprimer sa gratitude, il peut le faire avec une carte ou d'autres gestes non monétaires plus appropriés. Si le cadeau a déjà été acheté ou si le client insiste, un superviseur doit être consulté.

Invitations personnelles
En règle générale, les membres du personnel de Maison Elizabeth n'acceptent pas d'invitations personnelles de clients ou d'anciens clients. Cela comprend les mariages, les baptêmes, les fêtes de famille, les remises de diplômes, etc. Si un client n'a personne pour le soutenir ou le représenter, une exception peut être faite en consultation avec un superviseur.

Informations provenant de canaux non officiels et d'observations hors du temps
Lorsque nous rencontrons un client en dehors des locaux de Maison Elizabeth, et que nous travaillons ou non, nous devons toujours agir en tant que représentants de Maison Elizabeth. Les informations obtenues en dehors de Maison Elizabeth qui sont jugées pertinentes pour l'intervention auprès d'un client doivent être signalées au gestionnaire du programme clinique à la première occasion.

Rencontrer des clients et ex-clients dans des situations sociales
Il est important de ne pas violer la confidentialité, de laisser le client/ex-client initier le contact et de suivre son exemple si la conversation est engagée.

Un employé ayant déjà eu un lien personnel avec un client (ex. un client est de la famille, l'enfant d'un ami ou d'un voisin, etc.)
Une telle relation doit être divulguée au superviseur, qui déterminera comment le membre du personnel peut/doit se conduire dans une telle situation.

Communication avec les clients en dehors du travail
Le personnel ne doit pas communiquer avec les clients lorsqu'ils ne travaillent pas (à moins qu'ils les rencontrent dans la rue). Cela inclut les contacts par courriel, téléphone, SMS, réseaux sociaux et applications, etc. Le personnel doit garder ses réseaux sociaux privés si possible et refuser toute invitation des clients ou de leur famille.

Vêtements
Le personnel doit porter des vêtements sûrs, professionnels et discrets.

Annexe 2 : Droits des clients

Tout le monde a des droits

De nombreuses lois régissent ce qu'une personne peut faire, ce qu'une personne doit faire, ce qu'elle ne peut pas faire et quels sont ses droits. La Charte québécoise des droits de la personne, le Code civil et la Loi sur les services de santé et les services sociaux vous touchent directement en tant que client de Maison Elizabeth. La Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents peuvent également s'appliquer si vous êtes sous protection de la jeunesse ou placé chez Maison Elizabeth en vertu de ces lois.

Vous avez le droit de :

- obtenir une éducation dans le système scolaire public, si vous avez moins de 18 ans ;
- consulter votre dossier, si vous avez plus de 14 ans, en suivant les procédures établies ;
- vivre dans un endroit où vous vous sentez en sécurité ;
- avoir une continuité de soins, de relations stables et de conditions de vie stables qui répondent à vos besoins ;
- avoir un avocat, si vous allez au tribunal ;
- savoir quels services sont disponibles, comment les trouver et comment les utiliser ;
- recevoir des services de Maison Elizabeth en anglais ;
- obtenir l'aide d'un intervenant auprès des enfants/jeunes, d'un conseiller, d'un travailleur social ou d'un autre professionnel ;
- obtenir de l'aide d'une manière qui répond à vos besoins en tant qu'individu ;
- être traité avec courtoisie, équité, respect et compréhension ;
- faire prendre en compte votre avis et participer à la planification qui vous concerne ;
- savoir ce qui se passe et quelles décisions sont prises à propos de vous ;
- faire respecter votre confidentialité afin que les informations vous concernant soient protégées et ne puissent être partagées qu'entre les personnes autorisées à le faire afin que vous receviez des soins ou des services ;
- faire une plainte formelle si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont vous êtes traité, et d'obtenir de l'aide à le faire, au besoin, et d'être soutenu par le comité des usagers de l'organisme qui vous offre des services (le comité des usagers de Maison Elizabeth est appelé le Comité de satisfaction et de support pour les clients) ;
- être accompagné d'une personne de votre choix dans les démarches vous concernant à moins que cette assistance ne soit contraire à vos intérêts, à vos droits ou aux droits d'autrui.

La Maison Elizabeth est un centre de réadaptation pour jeunes mères en difficulté. Nous avons deux types de clients : les clients directs et les clients indirects.

Les clients directs sont admis ou inscrits aux programmes de Maison Elizabeth. Les clients indirects ne sont pas admis ou inscrits aux programmes de Maison Elizabeth, mais ont un lien familial ou émotionnel avec les clients directs.

TOUS les clients de Maison Elizabeth, directs et indirects, ont des droits spécifiques.

En tant que client de Maison Elizabeth, vous disposez des droits suivants :

- participer activement à la planification et à la prestation de services pour vous et votre enfant ;
- être informé de ce qui se passe, des projets en cours et des progrès réalisés par votre enfant ;
- de consulter le dossier de votre enfant, dans la limite des lois applicables ;
- d'obtenir l'aide dont vous avez besoin pour comprendre vos droits et responsabilités en tant que parent ;
- être à l'abri de l'exploitation ou d'une invasion à la vie privée à des fins publicitaires ou de collecte de fonds.

Les clients directs de Maison Elizabeth ont des droits supplémentaires.

Vous avez le droit de :

- savoir quelles sont les règles de Maison Elizabeth et ce qui pourrait vous arriver si vous ne les respectez pas ;
- obtenir une copie et une explication des règles pour vous-même ;
- participer à l'élaboration de vos plans de services et d'intervention, y compris l'établissement des buts et objectifs de ces plans ;
- vous faire expliquer les buts et les objectifs de vos plans de service et d'intervention d'une manière que vous comprenez ;
- faire réviser votre plan d'intervention pour vous assurer que vos besoins sont satisfaits.

Si vous êtes admis au programme résidentiel, vous avez le droit de :

- vivre dans un environnement adapté à l'âge qui répond à vos besoins de développement, avec la structure, la routine et les règles nécessaires pour assurer les soins, la protection et la sécurité ;
- obtenir l'aide médicale dont vous avez besoin pour rester en bonne santé et obtenir de l'aide pour obtenir des soins médicaux si nécessaire ;
- d'une vie privée, dans le respect des règles établies par Maison Elizabeth qui garantissent la protection et la sécurité de tous les clients ;
- communiquer en privé avec vos parents et/ou frères et sœurs, à moins qu'un juge vous l'interdise ;
- communiquer en privé avec d'autres personnes ;
- d'obtenir de l'aide pour vous préparer au changement lorsque vous emménagerez ou quitterez la Maison Elizabeth ;
- si votre bébé ou enfant est admis avec vous, il a les mêmes droits.

Avoir des droits, c'est aussi avoir des responsabilités.

Afin d'utiliser au mieux les services disponibles à la Maison Elizabeth, vous devez reconnaître que vous avez certaines responsabilités ainsi que vos droits.

Ces responsabilités comprennent :

- respecter les droits des personnes qui travaillent ou reçoivent des services de Maison Elizabeth en respectant leur droit à la sécurité, à la vie privée, à la confidentialité et d'être traitées avec courtoisie, équité, respect et compréhension ;
- participer à la planification des services que vous recevez ;
- travailler avec le personnel pour trouver des solutions aux problèmes ;
- connaître et suivre les règles du programme dans lequel vous êtes impliqué ;
- si vous n'êtes pas satisfait de quelque chose, parlez-en et soyez prêt à travailler à la résolution du conflit.