
**Accepter le
changement et
construire une
communauté plus
forte**



RAPPORT ANNUEL

2023-2024

2131 Ave De Marlowe, Montréal QC H4A 3L4
www.maisonelizabethhouse.com

Table des matières

SECTION 1 : MESSAGE DU DIRECTEUR GENERAL ET DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	3
1.1 MESSAGE DU DIRECTEUR EXÉCUTIF	3
1.2 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	5
SECTION 2 : DÉCLARATION CONCERNANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES DU PRÉSENT RAPPORT ANNUEL	6
SECTION 3 : PRÉSENTATION DE LA MAISON ELIZABETH HOUSE ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	7
3.1 A PROPOS DE LA MAISON ELIZABETH	7
3.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
Comités et organes consultatifs.....	9
Code d'éthique	9
Fondation Maison Elizabeth.....	10
Un mot du président (intérimaire) de la Fondation	10
Notre personnel	12
3.3 PLAN STRATÉGIQUE ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE	12
Effectifs de la population résidentielle	14
3.4 LE CENTRE D'APPRENTISSAGE	17
3.5 PROGRAMMATION.....	18
Rapport administratif.....	23
Projet d'archives	25
SECTION 4 : PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ	26
4.1 ADMISSION DES CLIENTS.....	26
4.2 RENVOI DU CLIENT	26
4.3 SOUTIEN À NOS CLIENTS, À NOTRE PERSONNEL ET À NOTRE ORGANISATION.....	27
SECTION 5 : GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	28
5.1 L'ACCREDITATION.....	28
5.2 LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES.....	28
5.3 RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE CHARGÉ DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES PLAINTES .	33
SECTION 7 : RESSOURCES HUMAINES	36
7.1 EFFECTIFS	36
7.2 ÉTUDIANTS / STAGIAIRES	36
7.3 VOLONTAIRES	37
7.4 TÉMOIGNAGES DES CLIENTS ET DU PERSONNEL	37
SECTION 8 : RESSOURCES FINANCIÈRES	40
SECTION 9 : OBSERVATIONS RAPPORTÉES PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT	42
SECTION 10 : DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES SUR LE LIEU DE TRAVAIL	43
ANNEXE 1 : CODE DE DÉONTOLOGIE	44

SECTION 1 : MESSAGE DU DIRECTEUR GENERAL ET DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1.1 Message de la directrice exécutive

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de la Maison Elizabeth 2023-2024, qui témoigne d'une année marquée par une croissance significative, un renforcement de l'esprit d'équipe et un engagement ferme en faveur de l'amélioration de notre culture organisationnelle. Notre focalisation inébranlable sur le renouvellement et la promotion de l'unité a été le catalyseur de nos réalisations, et je suis enthousiaste à l'idée de mettre en lumière les principales étapes de l'année écoulée.

Cette année, nous avons assisté à une expansion remarquable des programmes proposés. Notre personnel dévoué a joué un rôle essentiel dans la réalisation de notre mission, en travaillant en collaboration pour créer un environnement positif et favorable pour les familles que nous servons. L'amélioration de notre culture organisationnelle a été une priorité absolue. En favorisant l'unité et le sentiment d'appartenance, nous visons à offrir un environnement stimulant aux résidents et au personnel.

- Une maison pleine de clients

Atteindre et maintenir une maison pleine avec des clients souligne la confiance de notre communauté dans la Maison Elizabeth. Cet accomplissement réaffirme notre engagement à fournir un havre de sécurité et de soutien aux mères et aux familles dans le besoin.

- Une offre élargie de programmes

L'élargissement de notre offre de programmes reflète notre engagement à fournir aux individus les outils dont ils ont besoin pour réussir au-delà de leur séjour à la Maison Elizabeth.

- Lancement du centre d'apprentissage

Le lancement de notre centre d'apprentissage est une étape importante dans notre engagement en faveur de l'éducation et du développement des compétences. Cette ressource ne se contente pas d'améliorer l'expérience d'apprentissage de nos résidents, elle sert également de plaque tournante pour l'engagement et le soutien de la communauté.

- Rénovations esthétiques dans les chambres des clients

Le fait d'entreprendre des rénovations esthétiques mineures dans les chambres des clients est conforme à notre engagement de fournir un environnement accueillant qui favorise le bien-être et le confort.

- Acquisitions de subventions réussies et initiatives futures

La Fondation de la Maison Elizabeth a obtenu 240 500 dollars grâce à des demandes de subvention, ce qui a permis de mieux faire connaître la Maison Elizabeth et de jeter les bases d'une stratégie plus définie dans le cadre de nos initiatives de renforcement des capacités.

Pour l'avenir, nous nous efforçons d'obtenir 2,5 millions de dollars au cours des deux prochaines années afin de rénover complètement les deux propriétés et d'en assurer la durabilité. Cet investissement stratégique permettra de doubler la capacité de notre espace de vie semi-indépendant et d'étendre les programmes de soutien communautaire. Dans le cadre de cette expansion, nous améliorerons notre centre d'apprentissage, mettrons en place une cuisine communautaire et fournirons des ressources supplémentaires pour l'éducation et le soutien.



Notre engagement s'étend à l'élaboration de nouveaux programmes adaptés aux besoins spécifiques des pères avec lesquels nous collaborons dans le cadre de notre programme d'aide à la famille.

J'aimerais exprimer ma gratitude à notre équipe dévouée, à nos conseils d'administration, à nos généreux donateurs et à l'ensemble de la communauté pour leur engagement continu dans la mission de la Maison Elizabeth. Ensemble, nous avons un impact durable, et je me réjouis de notre voyage de croissance et de transformation positive.

Anitra Bostock

A handwritten signature in blue ink that reads "Bostock".

Directrice exécutive
Maison Elizabeth



1.2 Message du président du conseil d'administration

Je suis fière d'annoncer que l'année écoulée a été passionnante pour la Maison Elizabeth.

Le conseil d'administration et le conseil de fondation ont tous deux participé à des exercices liés à notre plan stratégique, à nos objectifs et à l'élaboration de stratégies pour atteindre nos buts.

Nous avons mis en place un plan ambitieux de rénovation des deux bâtiments, qui nous permettra d'élargir considérablement notre offre de services, en particulier en ce qui concerne le soutien aux familles qui quittent les services résidentiels ou qui sont déjà à la maison avec leurs enfants.

À cette fin, nous avons fait appel à un expert en collecte de fonds et avons établi des partenariats avec de nombreux nouveaux donateurs, tout en continuant à travailler sur nos partenariats avec les donateurs existants.

Avec l'aide de généreux donateurs, nous avons déjà ouvert le centre d'apprentissage. Nous sommes convaincus que le fait de faciliter l'assiduité et d'avoir le soutien du personnel et des bénévoles de la

Maison Elizabeth améliorera considérablement le taux d'assiduité et d'obtention du diplôme de nos clients. Une fois encore, grâce à nos partenariats, nous sommes impatients de développer la cuisine communautaire où les parents pourront se réunir pour travailler ensemble à la préparation de repas sains et peu coûteux pour leurs enfants.

Avec l'aide de bénévoles, nous avons travaillé à rendre la résidence actuelle plus attrayante pour les femmes et leurs enfants qui y vivent.

Plusieurs personnes issues des instances politiques locales et provinciales ont visité la Maison Elizabeth dans le cadre de notre travail de sensibilisation de la communauté à la Maison Elizabeth.

Bien entendu, rien de tout cela ne serait possible sans le travail de notre directrice exécutive, Anitra Bostock, et des deux conseils d'administration.

Je tiens à exprimer ma gratitude à Anitra, à son personnel, aux bénévoles et aux conseils d'administration, sans lesquels aucun de ces projets passionnants ne verrait le jour.

Merci, merci, merci.



Leigh Johnston
Président
Conseil d'administration

SECTION 2 : DÉCLARATION CONCERNANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES DU PRÉSENT RAPPORT ANNUEL

En tant que directrice exécutive de la Maison Elizabeth, je suis responsable de la fiabilité des informations contenues dans le rapport annuel d'activités et de l'intégrité des contrôles y afférents.

Le cabinet indépendant Richter a vérifié la cohérence et la plausibilité des informations présentées dans ce rapport. Un rapport à cet effet a été produit et est disponible à la section 9 du présent document.

Les résultats et données de ce rapport d'activités pour l'année fiscale 2023-2024 de la Maison Elizabeth:

- décrire avec précision la mission, le mandat, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'organisation ;
- décrire avec précision les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus ;
- présenter des données financières et statistiques correctes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités, ainsi que les contrôles y afférents, sont fiables et reflètent fidèlement la situation au 31 mars 2024.

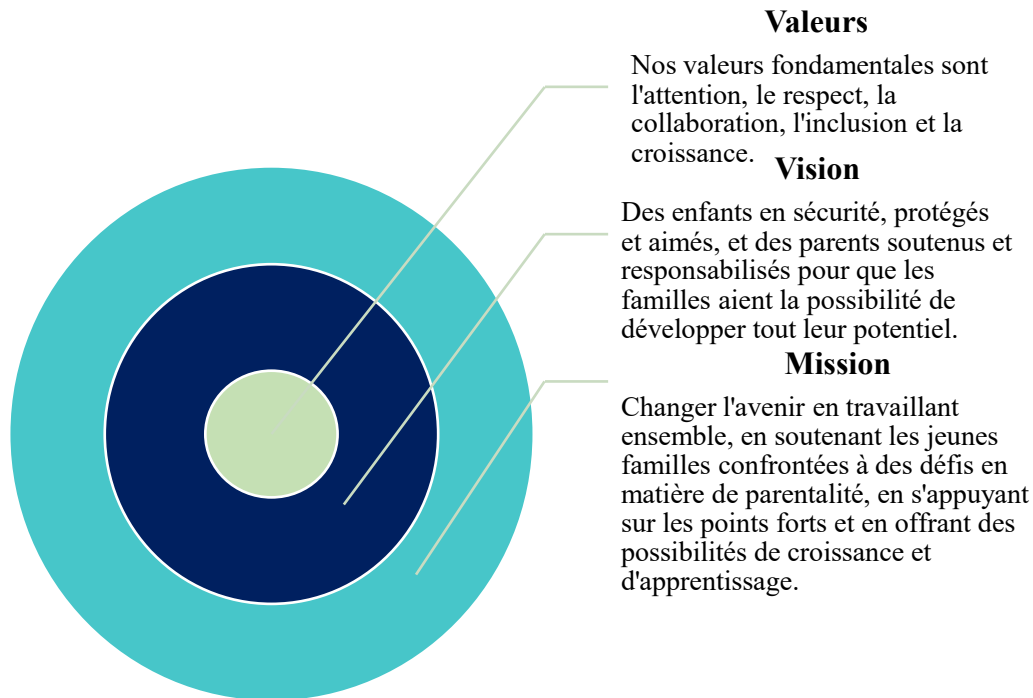
Anitra Bostock



Directrice exécutive
Maison Elizabeth

SECTION 3 : PRÉSENTATION DE LA MAISON ELIZABETH HOUSE ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

3.1 À propos de la Maison Elizabeth

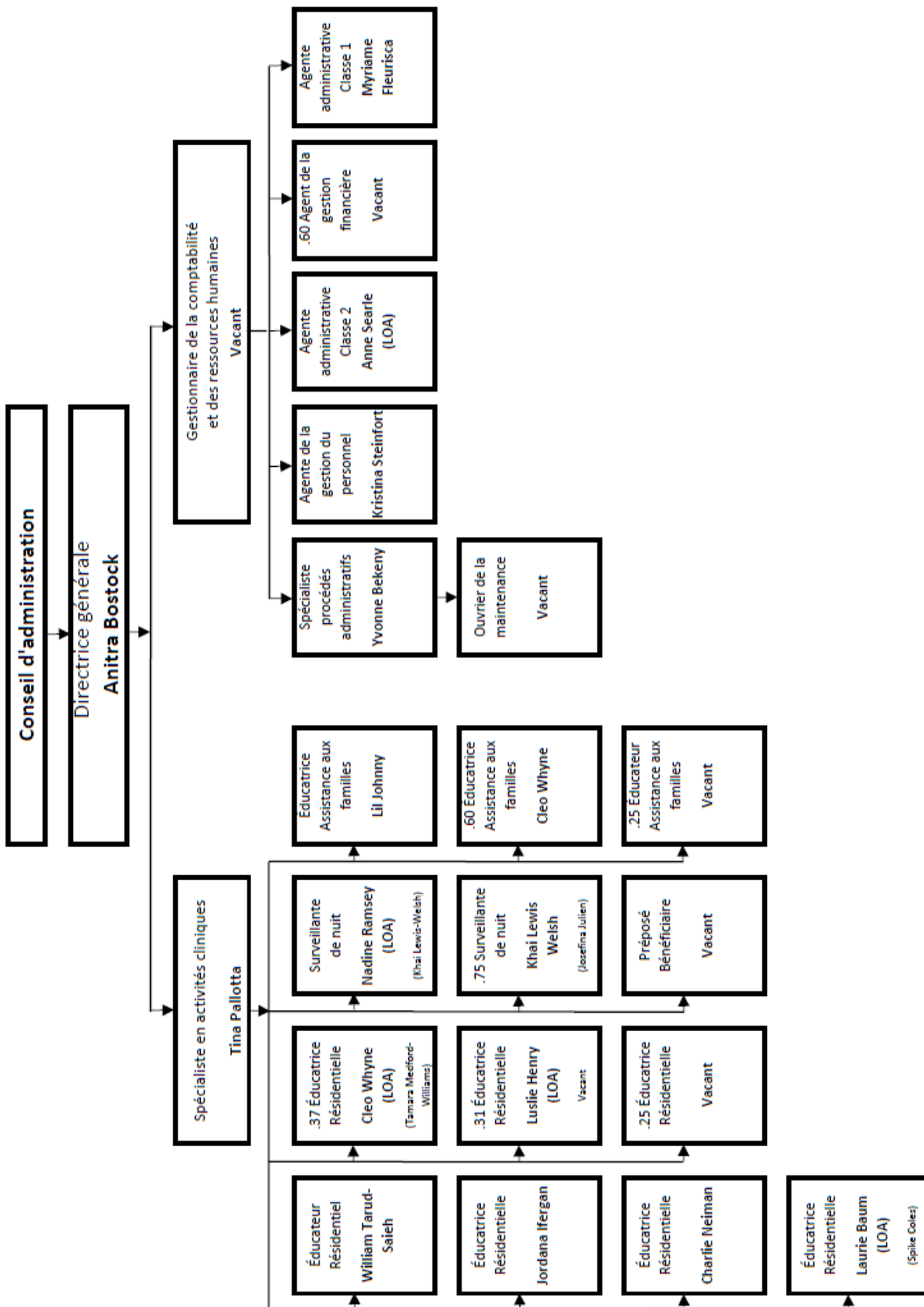


La Maison Elizabeth est un centre de réhabilitation qui offre un continuum de services d'intervention et de soutien aux familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. Nous travaillons principalement avec les jeunes mères et les futures mères qui éprouvent de sérieuses difficultés à s'adapter à la grossesse ou à leur rôle de parents. L'approche du traitement est éducative et thérapeutique, axée sur les besoins et les points forts de l'individu. Les services sont fournis aux mères et aux familles par le biais de programmes résidentiels et externes. Des services sont également proposés aux pères dans le cadre de programmes externes. Les interventions se concentrent principalement sur

l'optimisation d'un attachement sécurisé entre les parents et leurs enfants, et sur l'acquisition de compétences parentales et de vie. La Maison Elizabeth se préoccupe également d'optimiser le développement des enfants et de faciliter l'élaboration d'un plan à long terme ou permanent pour chaque enfant. Les services sont conçus pour desservir la communauté anglophone du Québec et sont généralement offerts dans la région métropolitaine de Montréal. La Maison Elizabeth est financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, mais compte sur les dons privés pour soutenir ses programmes et ses activités.

Notre organigramme

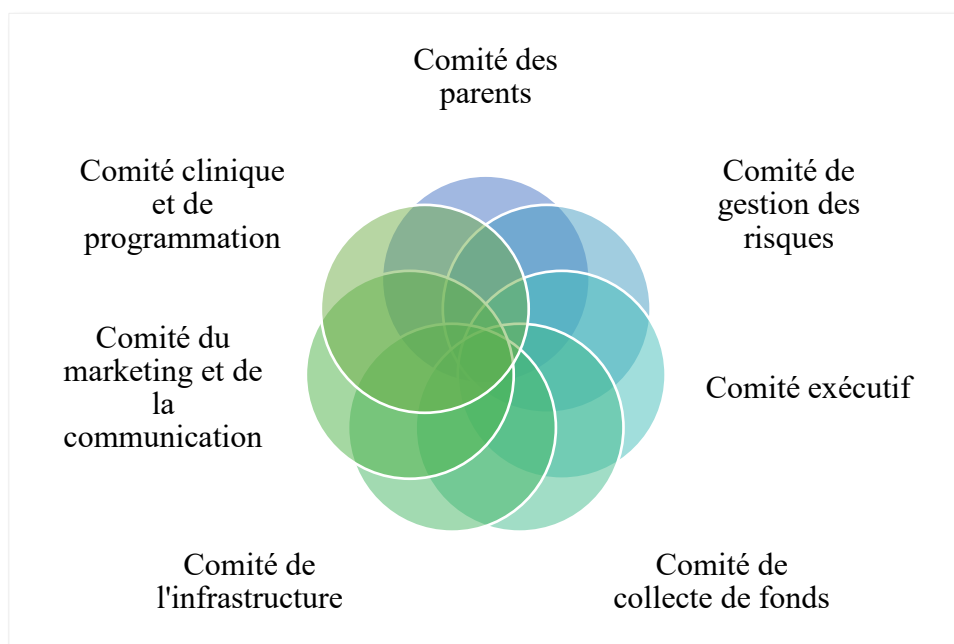
Organigramme de la Maison Elizabeth au 31 mars 2024



3.2 Conseil d'administration

Nom du directeur	Rôle du conseil d'administration	Titre du poste
Leigh Johnston	Président	Directrice générale adjointe à la retraite des Centres de la jeunesse et de la famille de Batshaw, avec une expérience de travail et de vie au Nunavik.
Howard Nadler	Vice-président	Directeur retraité dans le domaine de la santé et des services sociaux
Geneviève Morin	Trésorier	Conseillère principale, Gouvernance financière et Performance opérationnelle, Mouvement Desjardins
Lisa Filice	Directeur	Directrice exécutive - Projet Jeunesse l'ouest de l'île
Brigid Quinlan	Directeur	Directrice, Affaires juridiques - Secteur corporatif et international, Caisse de dépôt et placement du Québec
Donna Varrica	Directeur	Spécialiste semi-retraité de la communication institutionnelle et éducative et du secteur des entreprises.
Kim St. Hillaire	Directeur	Directrice des ressources humaines Hôpital Shriners pour enfants ® - Canada
Linda Corbeil	Directeur	Consultante et directrice financière retraité du secteur de la santé et des services sociaux
Tina Hillenbrand	Directeur	Directrice de l'école maternelle Orchard House
Anitra Bostock	Membre d'office	Directrice exécutive, Maison Elizabeth House

Comités et organes consultatifs



Code d'éthique

Il n'y a pas eu de violation du code de déontologie en 2023-2024. Le code de déontologie se trouve à la fin du présent rapport.

Fondation Maison Elizabeth

Nom du directeur	Rôle du conseil d'administration	Titre du poste
Christina Vongas	Président par intérim	Cadre fractionnaire, travailleur indépendant
Geneviève Morin	Trésorier	Conseillère principale, Gouvernance financière et Performance opérationnelle, Mouvement Desjardins
Anita Chandan	Directeur	Vice-présidente senior Inglasco Inc.
David Walsh-Pickering	Directeur	Citadel Consulting Services - Fondateur
Kaitlin Common	Directeur	Gestionnaire, Service à bord Personnel de cabine YUL - Air Canada
Paola Samuel	Directeur	PDG et fondatrice de Paola Samuel Mindset Coaching
Elin Oldland	Directeur	Digital Assets Manager Hatley / La petite maison bleue
Anitra Bostock	Membre d'office	Directrice exécutive de la Maison Elizabeth

Un mot du président (intérimaire) de la Fondation

Tout d'abord, et c'est le plus important, merci de soutenir la Maison Elizabeth. Que vous le fassiez en donnant de l'argent, en donnant de votre temps ou en défendant les intérêts des jeunes femmes et des enfants, nous vous en sommes incroyablement reconnaissants.

L'année écoulée a été marquée par des changements importants. Tout d'abord, nous avons accueilli de nouveaux visages au sein de notre conseil d'administration, dont les perspectives, les idées et les expériences renforceront notre objectif et serviront grandement le réseau. Nous avons également passé du temps à discuter en profondeur de qui nous sommes et de la direction que nous prenons ensemble, et un thème qui revient dans chaque dialogue est celui de la collaboration.



nous
l'histoire

de la Maison Elizabeth pour notre "Renforcement des capacités". Avec le soutien de notre communauté, ce projet nous permettra de rénover notre Maison afin d'aider la prochaine génération de jeunes filles à se remettre sur pied et à prendre soin de leurs bébés. En plus de soutenir nos conseils d'administration, la reprise économique mondiale à la suite de la pandémie,

La majeure partie de l'année 2023 a été consacrée à l'élaboration d'un plan stratégique visant à soutenir la nouvelle vision et à continuer à améliorer la vie de nos jeunes mères et de leurs enfants. En 2024, il s'agira également de créer des comités du conseil d'administration dotés d'une expertise spécialisée afin de continuer à répondre aux besoins de notre organisation et de nous permettre d'atteindre davantage de filles et de femmes dans le besoin.

La collecte de fonds est au premier plan de nos priorités. Nous préparons à lancer la plus vaste campagne de collecte de fonds de la Maison Elizabeth pour notre "Renforcement des capacités". Avec

combinée à une économie canadienne plus performante que prévu, devrait nous permettre d'atteindre nos objectifs de collecte de fonds, apparemment élevés.

Avec une profonde gratitude pour nos donateurs et nos bénévoles, nous concluons une année et entamons la suivante avec énergie. Nous nous réjouissons du chemin à parcourir - ensemble.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués,

Christina Vongas

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vongas', written in a cursive style.

Président par intérim,
La Fondation Maison Elizabeth

Notre personnel

De gauche à droite : Jason, Jennifer, Cleo, Tina, Anitra, Brenda. Deuxième rangée : Myriame, Lisset. Rangée du haut : Kristina, Heather, Spike, Diana, Lil, Yvonne, Tamara.

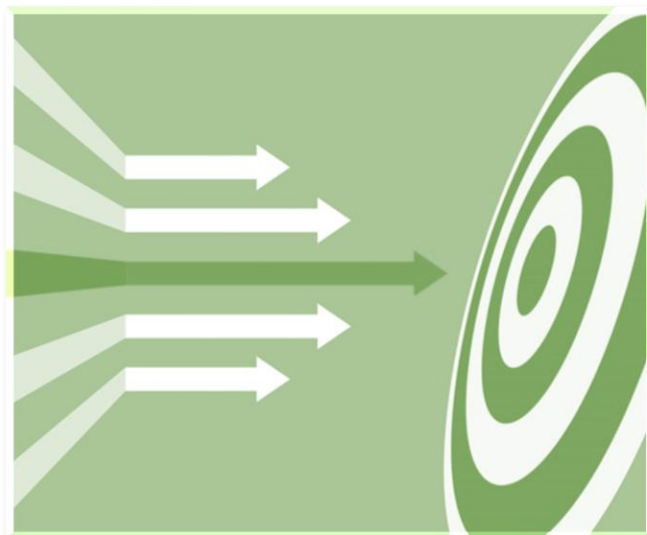


3.3 Plan stratégique et réalisations de l'année

Cette année à la Maison Elizabeth a été marquée par des progrès significatifs et de nombreux jalons. Nous avons investi pour rendre nos espaces de vie plus accueillants et plus pratiques, avec des améliorations dans les chambres à coucher qui renforcent le confort et l'esthétique grâce à l'ajout d'œuvres d'art et de couleurs vives.

Cette année, nous sommes passés de la planification à l'action, en mettant en œuvre les objectifs définis dans notre plan stratégique. Nous avons défini des missions claires pour chaque comité de travail et élargi notre programmation pour mieux répondre aux besoins divers des clients et améliorer l'accessibilité.

Pour garantir des normes élevées de prestation de services, nous améliorons constamment les programmes de formation du personnel, en favorisant la croissance professionnelle et l'amélioration des compétences. Nous nous sommes efforcés d'accroître la visibilité de notre organisation grâce à un marketing ciblé, à des campagnes dans les médias sociaux et à l'engagement de la communauté, afin d'assurer un soutien durable et une présence plus forte au sein de la communauté.



Réalisations de l'année



Célébrer les premières fois: 2023 a été marquée par de nombreuses « premières fois » pour les familles que nous soutenons. Nous avons célébré des moments joyeux tels que les premiers pas, les premiers jours d'école et les remises de diplômes, marquant des étapes importantes du développement des enfants dont nous nous occupons.



Engagement communautaire : Nos efforts de sensibilisation à notre mission et à notre impact ont entraîné une augmentation notable du nombre de visiteurs, y compris des donateurs et des représentants élus aux niveaux local, provincial et fédéral. Ces visites ont été cruciales pour renforcer le soutien et la compréhension de notre travail.



Le dévouement du personnel: Le dévouement de notre personnel a été la pierre angulaire de notre succès cette année. Leur engagement et leur enthousiasme sont des forces motrices alors que nous nous préparons à d'importantes rénovations et à l'expansion de notre programmation afin de mieux servir notre communauté.



S'attaquer à des questions essentielles : Nous avons commencé à nous attaquer à des questions urgentes telles que la sécurité alimentaire et le logement abordable. Grâce à des partenariats avec des organisations comme Moisson Montréal, nous nous attaquons à l'insécurité alimentaire, et nos projets de rénovation de notre bâtiment PATH visent à doubler notre capacité en matière de logements de transition.



Initiatives éducatives : Le lancement du centre d'apprentissage a mis en évidence l'importance d'une éducation personnalisée et attrayante. Cette initiative a démontré l'impact positif des approches éducatives personnalisées sur nos résidents.



Événements de célébration : Nous avons organisé plusieurs événements intéressants et engageants cette année, notamment en invitant des conférenciers pour la Journée de la femme, la Journée de la vérité et de la réconciliation et le Mois de l'histoire des Noirs. Ces événements ont offert de précieuses occasions de réflexion, de discussion et d'apprentissage.



Présence dans les médias sociaux: Notre activité accrue sur les médias sociaux nous a permis de partager plus largement nos succès et de dialoguer avec d'anciens clients. Ces interactions ont mis en lumière de nombreuses histoires et expériences inspirantes de la part de ceux qui ont bénéficié de nos services.

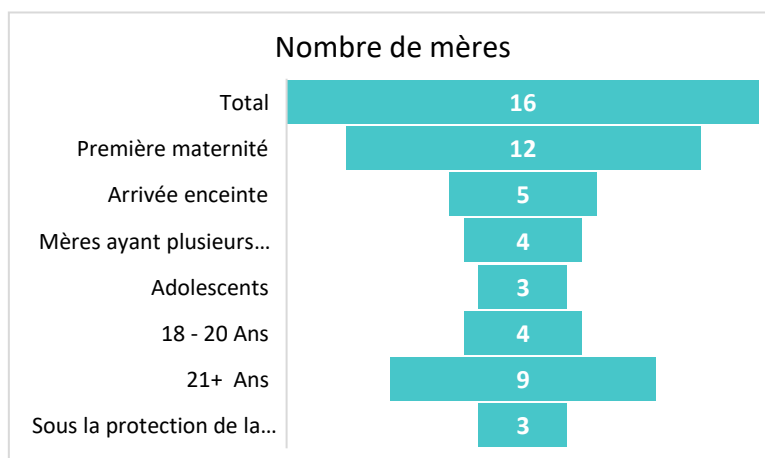
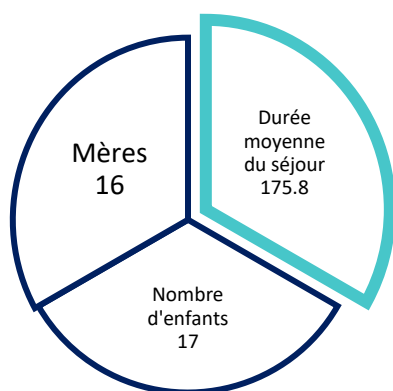


Regarder vers l'avenir : À mesure que nous avançons, nous nous concentrons sur la préparation des prochaines phases de nos plans de rénovation. Cela implique la poursuite des efforts de collecte de fonds et l'élaboration de dessins architecturaux. Nous prévoyons une année chargée, pleine de défis et d'opportunités, et nous sommes impatients de retrouver nos manches et de nous mettre au travail.

À la Maison Elizabeth House, plusieurs de nos programmes se croisent, mettant en évidence le soutien complet que nous apportons aux jeunes familles. Les clients ont la possibilité de passer d'un programme à l'autre en fonction de leurs besoins individuels et des niveaux d'apprentissage et d'indépendance qu'ils atteignent.

Au cours de l'exercice 2023-2024, nous avons aidé un total de 90 clients par le biais de nos programmes résidentiels et de différents programmes externes. Ce chiffre tient compte des clients individuels qui ont participé à plusieurs programmes, et des ajustements ont été effectués pour éliminer les entrées en double.

Effectifs de la population résidentielle



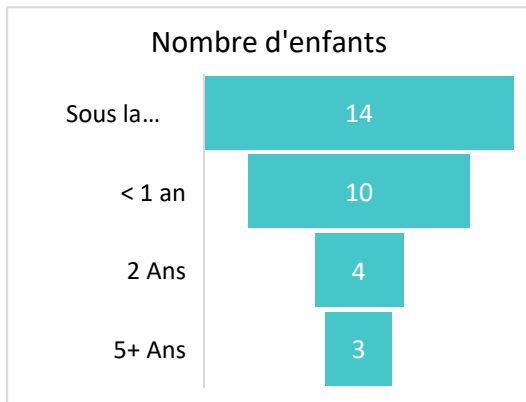
Nombre de mères

Cette année, nous avons fourni des services résidentiels à 16 mères, soit une augmentation de 25 % par rapport à l'année dernière. Cinq mères (31%) étaient enceintes à leur arrivée, ce qui souligne le soutien essentiel que nous offrons aux futures mères pendant cette transition importante de la vie. De plus, 12 résidentes (75%) étaient des mères pour la première fois, ce qui souligne le rôle essentiel que joue la Maison Elizabeth en fournissant un soutien parental et des ressources aux nouvelles jeunes mères.

En outre, 4 mères (25 %) avaient plusieurs enfants, ce qui témoigne de la diversité des besoins des familles bénéficiant de notre soutien.

Bien que nous ayons reçu des clients d'âges différents, plus de la moitié (56,3 %) avaient plus de 21 ans, ce qui indique une tendance constante de mères plus âgées au cours des dernières années. Enfin, trois mères (18,8 %) relevaient de la compétence des services de protection de la jeunesse, ce qui met en évidence les circonstances complexes et les vulnérabilités de certaines personnes dont nous nous occupons. Les résultats de notre population cette année soulignent notre engagement à fournir un soutien et des ressources sur mesure pour répondre aux divers besoins des mères et des familles qui nous demandent de l'aide.

Nombre d'enfants



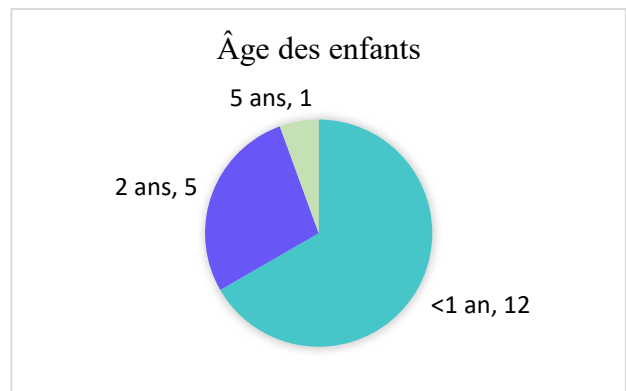
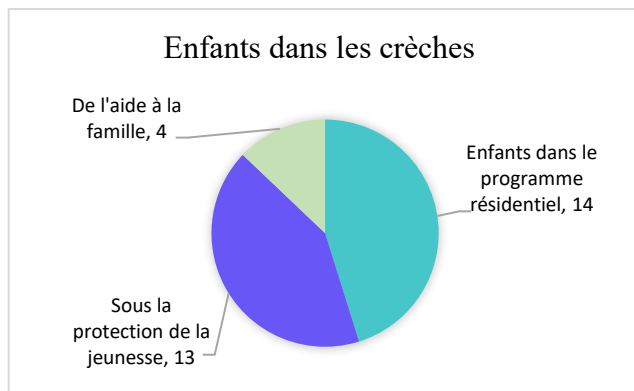
Cette année, nous avons accueilli 17 enfants. Si 4 (23,5 %) avaient 2 ans, plus de la moitié, 10 (58,8 %), étaient des nourrissons, ce qui souligne la nécessité de répondre à leurs besoins spécifiques au fur et à mesure qu'ils franchissent les étapes de la petite enfance et du développement.

En outre, 14 enfants (82 %) relevaient des services de protection de la jeunesse, ce qui met en évidence les circonstances complexes et les vulnérabilités auxquelles est confrontée une grande partie des enfants qui nous sont confiés et souligne notre rôle dans la garantie de leur bien-être général.

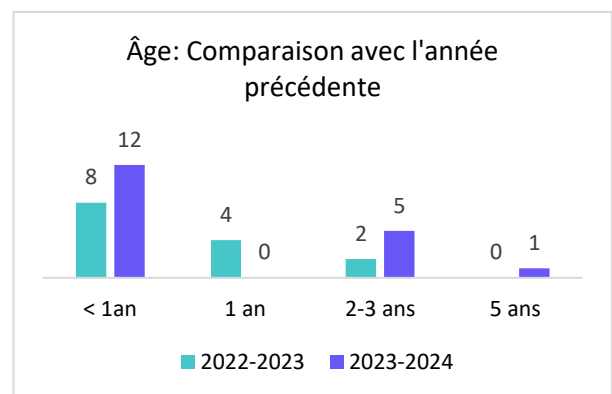
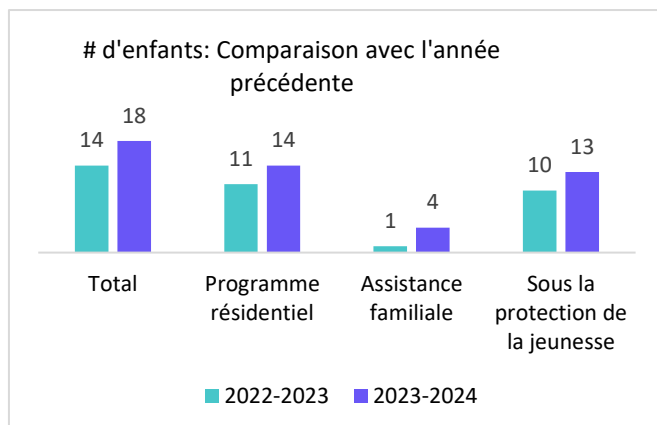
Services de pépinière

Les services de garde d'enfants permettent aux parents de participer aux programmes et de bénéficier de périodes de répit si nécessaire. Ils sont également accessibles aux parents d'enfants âgés de 0 à 18 mois qui poursuivent leurs études secondaires par l'intermédiaire du Learning Hub.

Cette année, notre crèche a accueilli un total de 18 enfants dans les programmes résidentiels et d'aide aux familles. Douze enfants avaient moins d'un an, cinq avaient deux ans et un avait cinq ans.



Comparaison avec l'année précédente



Le rôle des pères

- Le rôle des pères pour les enfants du programme résidentiel :
 - 8 enfants sur 17 avaient leur père déclaré sur l'acte de naissance, ce qui fait un total de 7 pères (1 père avait plusieurs enfants).
 - 1 père n'a pas été déclaré sur l'acte de naissance de son enfant mais a joué un rôle actif dans la vie de son enfant.
 - Au total, 8 pères ont joué un rôle dans la vie de 9/17 enfants.
 - 1 père avait la garde principale de ses 2 enfants.
 - 3 pères ont eu des visites régulières avec leurs enfants.
 - 2 pères avaient des contacts limités ou supervisés avec leur enfant, soit en raison de la distance ou de problèmes personnels, soit en raison de problèmes liés à l'intervention de la protection de la jeunesse.
 - 2 pères ont eu des visites occasionnelles ou des contacts téléphoniques avec leur enfant.
- 2 pères ayant un enfant dans le programme résidentiel ont été impliqués dans le programme d'aide aux familles.

Le rôle des autres parents / pères dans le programme d'aide à la famille (AF)

Lorsque nous avons commencé à suivre le rôle des pères dans la vie des enfants du programme résidentiel, notre objectif optimal était que les enfants aient leurs deux parents impliqués dans leur vie. En suivant le rôle des pères pour les enfants dans l'AF, nous avons réalisé que nous devions changer la formulation pour nous assurer que nous incluions tous les parents et pas seulement les pères :

- Nous avons travaillé avec un père qui s'occupait principalement de son enfant, et nous avons donc voulu connaître le rôle de l'autre parent dans ce cas.
 - Nous avons également travaillé avec un parent qui avait eu une relation homosexuelle et qui avait des enfants communs.
- **Ainsi, pour les enfants du programme d'aide à la famille, nous avons suivi le rôle de "l'autre parent" (qu'il s'agisse de la mère ou du père) :**
 - Pour commencer, 18 enfants sur 28 avaient leurs deux parents déclarés sur leur acte de naissance = 14 autres parents (enfants multiples).
 - 2 autres parents n'ont pas été déclarés sur l'acte de naissance de leur enfant mais ont joué un rôle actif dans la vie de leur enfant.
 - **Au total, 16 autres parents ont joué un rôle dans la vie de 20 / 28 enfants (71%) :**
 - 1 autre parent avait la garde principale de ses enfants.
 - 1 autre parent avait des visites régulières avec ses enfants.
 - 2 autres parents avaient des contacts limités ou supervisés avec leur enfant, soit en raison de la distance ou de problèmes personnels, soit en raison de problèmes liés à l'intervention de la protection de la jeunesse.
 - 4 autres parents ont eu des visites occasionnelles ou des contacts téléphoniques avec leurs enfants.
 - 2 autres parents n'ont eu aucun contact avec leur enfant.
 - 7 enfants vivaient dans des foyers biparentaux (6 couples). Bien que nous ayons officiellement travaillé avec 2 couples, les conditions de vie des 4 autres couples

n'étaient pas officiels ou étaient des situations dans lesquelles le couple finissait par reprendre la vie commune.

- 2 pères ayant un enfant dans le programme résidentiel ont été impliqués dans le programme d'aide à la famille.

Cette année, le nombre d'enfants de l'AF ayant bénéficié de la participation des deux parents a été extrêmement élevé.

Continuum de services

- 6 (sur 16) clients résidentiels ont été impliqués dans d'autres programmes de la Maison Elizabeth au cours de l'année fiscale 2023-2024 (37,5%) :
 - 2 clients résidentiels ont participé au programme d'éducation au cours du même exercice (12,5 %).
 - 4 clients résidentiels ont été transférés vers/depuis le programme d'aide à la famille (FA) au cours du même exercice (25 %).
- 5 clients de l'AF ont également été rattachés au programme résidentiel au cours des exercices précédents.
- 4 clients ont été impliqués dans les 3 programmes principaux (résidentiel, éducation et AF) au cours de plusieurs années fiscales.

3.4 Le centre d'apprentissage

Le centre d'apprentissage de la Maison Elizabeth est un centre unique et complet. Il se concentre sur le tutorat afin d'aider les participants à obtenir un certificat d'études secondaires. Il offre une structure et un espace stimulant pour aider les participants à travailler à leur propre rythme. Le centre offrira également d'autres opportunités d'apprentissage en incorporant d'autres programmes essentiels, tels qu'une cuisine communautaire qui favorise la sécurité alimentaire, les compétences culinaires et la cuisine économique.

Ce concept novateur est né d'une évaluation des besoins actuels et futurs de nos clients. À la suite de la dissolution de notre partenariat avec le secteur jeunesse de l'EMSB, le volet éducatif du programme (qui se déroulait à l'école secondaire Elizabeth, à Ville Émard) a été transféré à l'interne afin d'accroître la fréquentation et de mieux servir l'ensemble de notre clientèle et de la collectivité.

Grâce au soutien généreux de nos donateurs, le centre d'apprentissage a été inauguré en octobre

2023 et est devenu depuis une plaque tournante pour les personnes qui aspirent à élargir leurs horizons et à travailler en vue d'obtenir leur diplôme d'études secondaires. Cette année, nous



avons accueilli trois étudiants, dont l'un est en passe d'obtenir ses crédits d'études secondaires.

Malgré les difficultés initiales rencontrées pour motiver certains clients à fréquenter le centre, de nombreux participants ont exprimé leur satisfaction à l'égard du centre. Ils apprécient sa proximité avec la Maison Elizabeth, son environnement moderne et confortable, le tuteur sur place et les bénévoles qui

apportent un soutien spécifique à chaque matière. La mise à disposition de technologies modernes, de services de garde d'enfants, de collations et de tickets de bus, entre autres ressources, a également encouragé une fréquentation régulière et favorisé l'engagement et la productivité.

3.5 Programmation

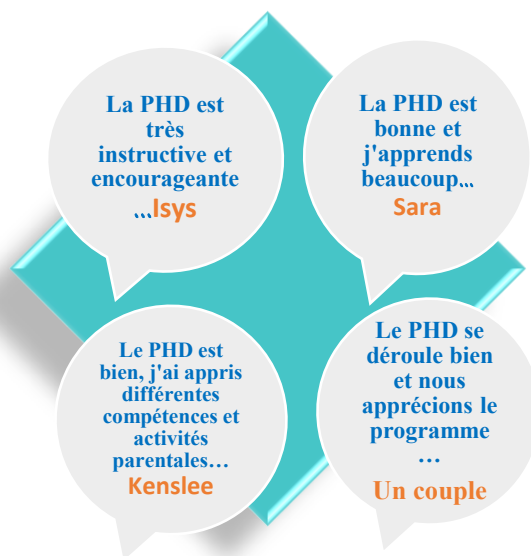
Cette section présente la programmation fournie à nos programmes résidentiels et externes, qui sont offerts aux clients tout au long de l'année. Nous expliquons comment ces activités et services aident les clients à devenir de meilleurs parents, à acquérir des compétences essentielles dans la vie quotidienne et à s'épanouir sur le plan émotionnel et social. Nous expliquons également ce qui a fait le succès du programme et suggérons des moyens de le maintenir et de l'améliorer.

Bien que nous ayons plusieurs programmes vitaux qui sont toujours en circulation, les programmes et événements suivants ont été les points forts de l'année: Le centre d'apprentissage, l'atelier de développement de la parentalité (PHD), le yoga pour les mamans et les bébés, le programme d'été, la thérapie par le théâtre, l'atelier d'écriture, le Mois de l'histoire des Noirs (BHM), l'événement de la Journée internationale de la femme, la sensibilisation de la communauté et les nouveaux partenariats, les visites des politiciens locaux et fédéraux, et la retraite de Rémy.



L'atelier sur le développement de la parentalité (PHD)

L'atelier sur le développement de la parentalité est un atelier éducatif de 10 semaines qui se concentre sur des sujets tels que le développement de l'enfant, les styles de parentalité, la discipline positive, les styles de parentalité réussie, le développement de l'enfant, etc. Cette année, la première cohorte de parents a terminé le programme avec beaucoup d'engagement. Les 8 participants, qui étaient des mères, un père célibataire et un couple, ont tous reconnu la pertinence du programme. Le prochain atelier est prévu pour l'automne 2024.



Yoga pour les mamans et les bébés

Le yoga de la pleine conscience est offert dans le cadre de notre partenariat avec la Fondation Santovas, qui offre aux jeunes du Québec des programmes de yoga et de méditation fondés sur la pleine conscience et tenant compte des

traumatismes. Le programme de yoga de la pleine conscience à la Maison Elizabeth, qui a commencé comme une activité réservée aux mères, a évolué au cours de l'année pour devenir une pratique de yoga pour les mères et les bébés,

ouvrant la voie à une richesse de croissance et d'opportunités pour l'interaction relationnelle entre les mères et les bébés.

L'institutrice, Champa, a su aider les mères les plus réticentes ou les plus timides à se sentir à l'aise et à s'engager pleinement dans la dynamique du yoga en tête-à-tête avec leur bébé.



Les mères sont devenues plus conscientes des besoins de leur bébé en développant une plus grande attention à leurs expressions faciales et en regardant leur bébé bouger pendant la pratique du yoga. Il a été très agréable de voir toutes les mères accroître leur connexion avec leur bébé, un

Premiers secours et RCP pour les mamans

Cette année, nous avons également commencé à proposer une formation aux premiers secours et à la réanimation cardio-pulmonaire à nos jeunes mamans, grâce au financement d'un donateur spécialement affecté à cette activité. Étant donné le besoin critique de ces compétences, nous reconnaissons qu'il est essentiel d'offrir cette formation aux jeunes mamans pour qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour sauver des vies et la confiance nécessaire pour répondre aux urgences.

Grâce à cette formation, les jeunes mères acquièrent la capacité d'agir de manière décisive dans des situations critiques, ce qui leur permet de sauver des vies et d'assurer la sécurité de leurs bébés et de toute autre personne en cas d'urgence. Cette année, le premier groupe de jeunes mères a suivi la formation et, compte tenu du taux de rotation de nos clients, nous prévoyons de la dispenser deux fois par an afin de continuer à garantir la santé et la sécurité des jeunes familles.

besoin vital pour une dynamique mère/bébé attentive et sûre dans d'autres domaines de la vie.

Une mère a exprimé à quel point elle aimait les



séances de yoga. Elle ne voyait pas son fils régulièrement et appréciait beaucoup les jours où il lui rendait visite et où ils faisaient du yoga. Elle estimait que les séances de yoga l'aidaient à se sentir proche de son fils, à ce qu'il la connaisse mieux et à ce qu'il sente qu'il peut compter sur elle. Le yoga est un programme qui connaît un immense succès et qui continue d'aider les mères et les bébés à s'épanouir.



Thérapie par le théâtre pour les mères et les enfants

La Maison Elizabeth a bénéficié de stages par l'intermédiaire du département des thérapies par les arts créatifs de l'Université Concordia. Nous avons été en mesure d'offrir une thérapie par le théâtre à nos clients cette année. Cette activité a été facilitée par l'une de nos stagiaires qui a mené des sessions individuelles et des sessions de thérapie dramatique dyadique mère-enfant et des

sessions de thérapie dramatique de groupe. Cette activité a permis d'offrir à nos clients un moyen unique d'expression émotionnelle et de découverte de soi. La thérapie par le théâtre a offert aux clients un environnement sûr et favorable pour explorer et traiter leurs pensées, leurs sentiments et leurs expériences par le biais de l'expression créative et des jeux de rôle.

Présentation de l'atelier d'écriture

Après deux mois d'ateliers hebdomadaires animés par l'écrivaine Nadine Neema et gérés par l'éducatrice de la Maison Elizabeth, Tamara Medford-Williams, le zine Writer's Corner a été produit à la Maison Elizabeth dans le cadre du programme Writers in the Community (Écrivains dans la communauté), géré par la Quebec Writers' Federation.

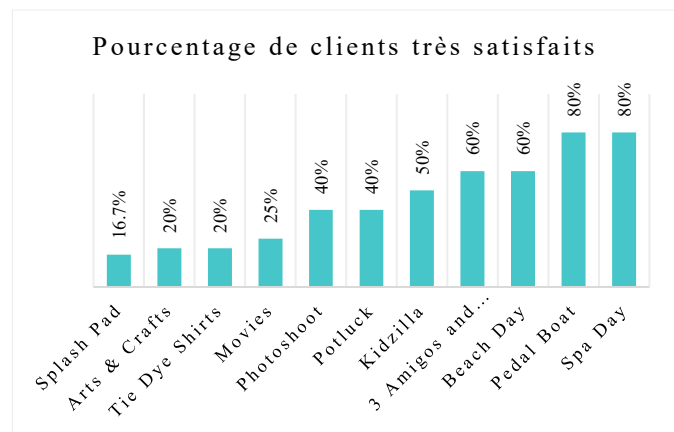
Les clients étaient extrêmement fiers du travail qu'ils avaient réalisé et étaient impatients de le partager. Ils ont présenté leur travail final à un public composé de leurs pairs, d'invités, de membres du personnel et du conseil d'administration. Certaines présentations étaient poignantes, d'autres étaient très animées, ce qui leur donnait vie, et d'autres encore incorporent des effets sonores dans leur récit. Nous sommes vraiment fiers de tous ceux qui ont participé à cette activité.



Programme d'été : Adopter le bien-être et l'autogestion de la santé

Pour notre programme d'été annuel, nous avons organisé diverses activités de plein air dynamiques et enrichissantes conçues pour promouvoir l'engagement communautaire, le bien-être et l'autonomie de nos clients. Ces activités offraient un mélange de détente, de loisirs et d'occasions de tisser des liens, s'adressant à la fois aux mères et à leurs enfants.

Des activités spécialement conçues pour les mamans étaient au cœur du programme. Qu'il s'agisse d'une journée au spa, de promenades sereines en pédalo ou de séances rafraîchissantes dans une pataugeoire, les mamans ont eu la possibilité de se rafraîchir tout en



renforçant les liens avec d'autres mamans. L'heure du cinéma a offert des moments de détente douilletts, tandis qu'une sortie aux 3 Amigos & Arcade a permis aux mamans de nouer et de renforcer des amitiés.

Conformément à notre engagement en faveur d'une réhabilitation holistique, nous avons également proposé des activités de loisirs permettant aux mères et aux enfants de tisser des liens. L'activité de bricolage a été l'occasion d'exprimer sa créativité, tandis qu'une séance de photos a permis de capturer des moments particuliers pour ces jeunes familles. La visite du parc d'attractions, le pique-nique et l'activité "tie-and-dye" ont également favorisé l'émergence d'un sentiment d'appartenance et de communauté, créant ainsi des souvenirs. Tout au long du

programme, nous nous sommes attachés à favoriser le bien-être et à renforcer les liens au sein de la Maison Elizabeth et de la communauté d'Assistance Familiale, en veillant à ce que l'été soit une période de plaisir et une occasion pour les mamans de donner la priorité à leurs soins personnels. Les participants ont déclaré que leurs enfants avaient apprécié le programme et qu'ils aimeraient refaire ces activités. Le graphique montre le pourcentage de satisfaction des participants pour chaque activité.

Mois de l'histoire des Noirs



Le Mois de l'histoire des Noirs a été une nouvelle occasion d'honorer le riche patrimoine, la résilience et les contributions des Canadiens noirs. Pendant le MHN, nous avons organisé plusieurs événements pour commémorer les pionniers et les icônes culturelles dont l'impact nous inspire et continue à façonner la diversité de nos communautés. Comme le veut la tradition à la Maison Elizabeth, nous avons commencé par installer un coin d'artefacts symboliques dans notre salle de conférence, et plus tard dans le

mois, nous avons accueilli une conférencière inspirante, Pat Dillon-Moore, une communicatrice radio et une actrice qui a partagé son parcours et ses expériences de résilience en tant que jeune mère et femme noire ayant grandi au Québec. Nous avons clôturé les événements BHM par une soirée du personnel au cours de laquelle tout le monde a dégusté un dîner composé d'une variété de délices ethniques dans un restaurant haïtien.

Journée internationale de la femme (Les femmes en politique)

À la Maison Elizabeth, nous sommes toujours fiers d'honorer les femmes qui nous inspirent chaque jour. Nos célébrations de la Journée internationale de la femme ont été marquées par un forum perspicace et stimulant, avec un panel d'orateurs invités qui ont partagé leurs parcours en politique et souligné le rôle crucial de la sensibilisation et de l'engagement politiques. Si cette journée est toujours l'occasion de célébrer l'incroyable force et les réalisations des femmes du monde entier, nous avons choisi cette année de mettre en lumière les femmes en politique aux niveaux municipal, provincial et fédéral.

Alors que nous réfléchissons aux discussions pertinentes qui ont eu lieu au cours de ce forum,



il devient évident que le fait de souligner la représentation des femmes en politique à tous les niveaux met en évidence l'importance de l'égalité des sexes dans les rôles décisionnels et offre l'occasion de poursuivre un dialogue et une action significatifs. Nous remercions toutes les femmes qui ont participé à cet événement passionnant.

Nouveaux partenariats et engagements communautaires

Nous avons eu le plaisir d'accueillir des députés locaux et le maire de Notre-Dame-de-Grâce (NDG). Lors de leur visite, Désirée McGraw et Jennifer Maccarone ont mis l'accent sur l'établissement de partenariats et l'exploration de possibilités de collaboration pour renforcer notre organisation.

Le maire de NDG, Gracia Kasoki Katahwa, nous a rendu visite pour en savoir plus sur nos services, et nous avons exprimé notre intérêt mutuel pour un partenariat et une collaboration potentielle avec l'arrondissement de NDG.



Ces visites ont également servi de plateforme pour communiquer l'impact réel de nos services, renforçant l'importance de l'engagement communautaire et du soutien des principales parties prenantes locales.

Hommage à l'héritage de 34 ans de Remy à la Maison Elizabeth

Le personnel et les clients ont fait leurs adieux à Rémy Lasaten, le plus ancien membre du personnel qui a pris sa retraite après 34 ans de service à la Maison Elizabeth. Son départ a été accueilli avec des

émotions mitigées : la joie d'une retraite bien méritée mais aussi un grand vide qu'il faudra du temps pour combler. Le travail constant de Rémy illustre les valeurs qui définissent notre organisation, incarnant la compassion et l'engagement envers les services. Alors que nous continuons à éprouver de la nostalgie à l'égard de ses remarquables contributions, des innombrables repas préparés avec amour et des relations durables qu'elle a entretenues avec les clients et le personnel, nous rendons hommage aux services rendus par ce membre estimé du personnel et réaffirmons notre engagement à veiller à ce que son influence et son héritage se perpétuent.



*Remy à la Maison Elizabeth
dans les années 1990*



Rapport administratif

Ressources humaines

Au cours de l'année écoulée, notre équipe a fait preuve d'une collaboration et d'une innovation exceptionnelles dans la conception de nos programmes. En conséquence, nous avons constaté une augmentation notable de la rétention du personnel, ce qui témoigne de nos efforts pour favoriser un environnement collaboratif. En outre, nous sommes déterminés à renforcer les capacités de notre équipe par le biais d'une formation accrue et d'activités de renforcement de l'esprit d'équipe.

Finance / Comptabilité

Notre service des finances et de la comptabilité s'est concentré sur la restructuration et la formation, ce qui a permis de constituer une équipe très efficace. Nos calendriers et processus rationalisés, ainsi que la numérisation des factures et des paiements des fournisseurs, ont non seulement permis de réduire la paperasserie, mais aussi d'améliorer l'efficacité des flux de travail. Ces initiatives ont collectivement renforcé notre département, nous permettant de mieux soutenir les besoins financiers de l'organisation.

Technologie de l'information

Nous constatons une augmentation de l'intérêt pour nos publications sur les médias sociaux, ce qui nous a permis de renouer avec d'anciens clients. Nos bulletins d'information trimestriels tiennent les donateurs et les relations au courant de ce qui se passe à la Maison Elizabeth et nous aident à partager notre histoire. Nous avons également ajouté des ordinateurs portables accessibles pour les clients, ce qui leur permet de faire leurs devoirs scolaires, de remplir des documents importants et de participer à nos ateliers d'écriture.

Maintenance

En planifiant nos rénovations, nous avons obtenu des rendus en 3D et des dessins CAO des deux maisons pour nous aider à trouver un cabinet d'architectes qui réalisera notre vision. Tout au long de l'année, nous avons trié et éliminé de vieux objets. Nous avons également apporté des améliorations mineures pour accroître la fonctionnalité, y compris une nouvelle peinture, de nouvelles œuvres d'art, de la literie et des rideaux dans les chambres des clients pour une sensation de confort. En outre, nous avons installé un système de filtration de l'eau pour éliminer le plomb de notre eau. Nous sommes heureux d'accueillir Jason et Martin au sein de notre équipe d'entretien, dont l'énergie et la qualité du travail ont été un atout supplémentaire.



Projet d'archives

L'archivage des documents de la Maison Elizabeth étant achevé à 85%, nous sommes sur le point de passer à d'autres projets connexes. Nous prévoyons de développer une politique et une procédure de numérisation qui pourra être intégrée dans le manuel de politique et de procédure des archives et de la documentation historique existant ou conservée en tant qu'entité distincte. Dès l'approbation de la politique susmentionnée par le Conseil d'Administration de la Maison Elizabeth, le travail de numérisation des documents importants au sein de l'organisation commencera.

D'autres faits marquants de l'année comprennent la destruction de 405 boîtes de documents par Shred-It depuis 2016. Des discussions suivront concernant les demandes d'informations confidentielles sur les dossiers clients de la

Maison Elizabeth et la détermination des critères de leur distribution potentielle.

La thèse de Janet Lewis, étudiante à Concordia, définissant la transition du Sheltering Home of Montreal à la Maison Elizabeth entre 1960 et 1975, a été suspendue jusqu'en 2025. Actuellement, l'emploi du temps chargé de Mme Lewis ne lui permet pas de consacrer plus de temps à cette entreprise.

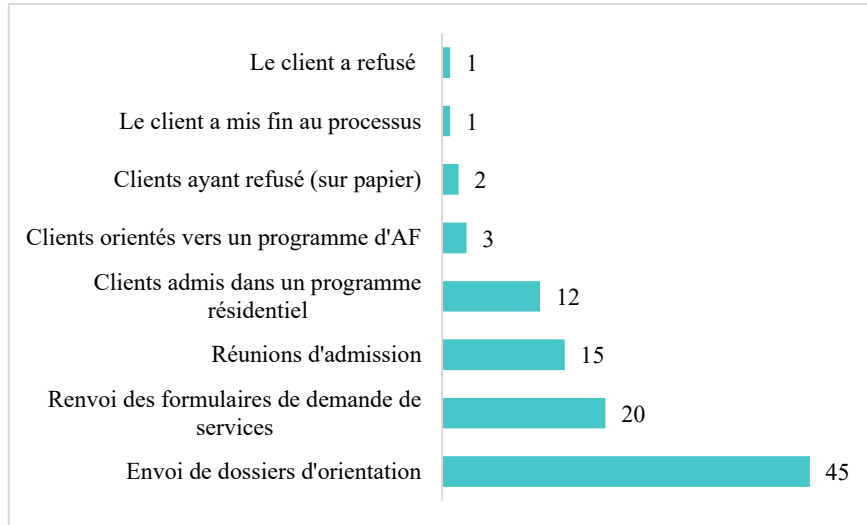
Objectifs à long terme : Superviser la préservation d'une bobine de film E.H. afin d'évaluer son état et sa valeur historique, ainsi que la destruction probable des anciennes disquettes et des fichiers Zip. En outre, un déménagement des archives sera étudié plus avant, des plans de rénovation étant prévus au P.A.T.H. d'ici un an ou deux.



Quelques-unes des 405 boîtes de documents détruites par Shred-it depuis 2016.

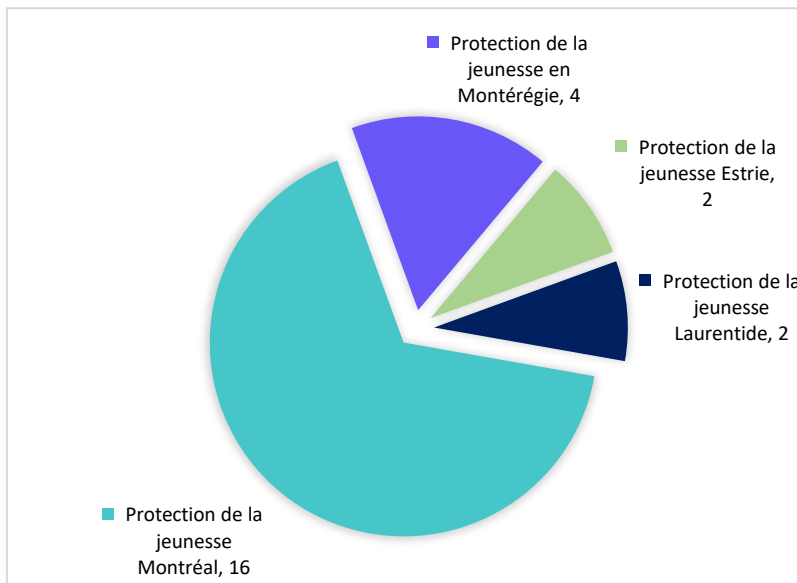
SECTION 4 : PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS AVEC LA COMMUNAUTÉ

4.1 Admission des clients



4.2 Renvoi du client

- Nous avons reçu 21 références de clients provenant de ressources communautaires.
- Les services de protection de la jeunesse suivants ont fait l'objet d'un renvoi 24 clients cette année :



4.3 Soutien à nos clients, à notre personnel et à notre organisation

Alors que nous continuons à mettre la pandémie derrière nous et que nous avons repris la collaboration avec nos partenaires communautaires, nous avons reçu le soutien, la collaboration et les ressources des organisations suivantes :

1. Programme Aspire
2. Lakeshore Hospital (Clinique externe de psychiatrie)
3. KSCS Kahnawake
4. CIUSSSE CHUS de l'Estrie
5. Maison Transitionnelles O3
6. Chez Doris
7. Hôpital Douglas
8. Le Parados
9. Dispensaire diététique de Montréal
10. Se tenir debout (Organisation missionnaire)
11. CLSC Metro
12. Maison le Paravent
13. CLSC Petite-Patrie
14. CLSC Benny Farm
15. La Maison Bleue de St Michel
16. Québec Vie (organisation pro-vie)
17. Mission de l'ancienne brasserie
18. Cabinet d'avocats
19. Assistance aux familles (EH)
20. Lycée Elizabeth
21. ACDPN
22. QBBE (Conseil québécois des éducateurs noirs)
23. CJE (NDG)
24. DEAL (Enseignement à distance pour tous les apprenants)
25. Fondation Enfant Jeunesse



SECTION 5 : GESTION DES RISQUES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

5.1 L'accréditation

Pour préparer l'accréditation en 2025, nous nous concentrons sur la résolution des critères non satisfaits en 2021 et sur l'amélioration de notre gouvernance, de notre leadership et de nos services de réadaptation. Nous examinons attentivement le rapport d'accréditation de 2021 afin d'identifier les lacunes et d'élaborer des plans d'action SMART pour répondre à chaque critère non satisfait.

Nous nous engageons à adopter une approche centrée sur le client en élaborant des plans de réadaptation individualisés, en mettant en œuvre des programmes d'autonomisation et en utilisant des outils de mesure des résultats pour suivre les

progrès accomplis. En tirant parti de la technologie et de l'innovation, nous intégrerons des outils numériques et des analyses de données et élargirons la programmation afin d'améliorer la prestation de services. L'amélioration continue sera maintenue grâce à des analyses comparatives, des auto-évaluations régulières et la mise en place de boucles de rétroaction avec le personnel, les clients et les parties prenantes.

Grâce à une communication transparente et à des efforts systématiques, nous visons à obtenir l'accréditation en 2025 et à garantir des services de haute qualité à nos clients.

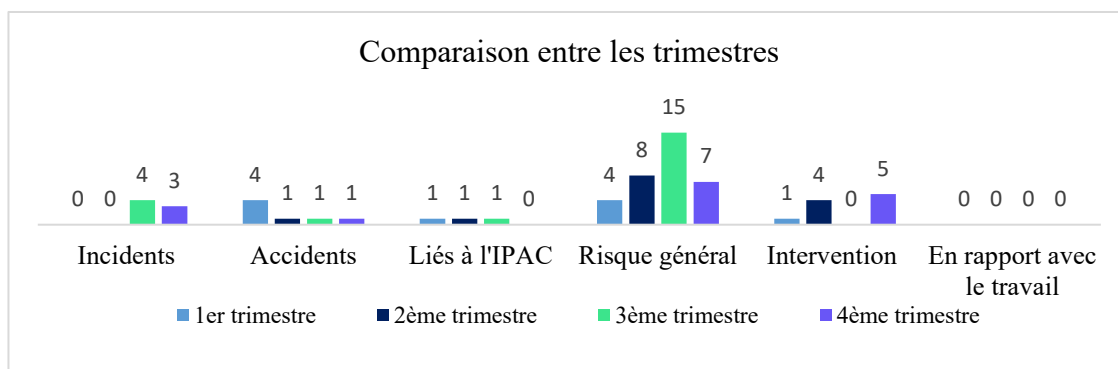
5.2 La sécurité des soins et des services

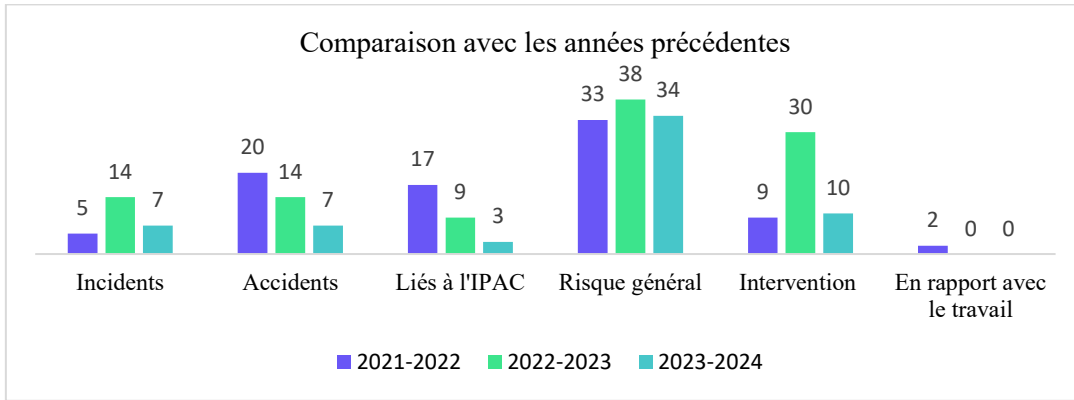
La Maison Elizabeth s'efforce d'améliorer la sécurité et la qualité des services tout en respectant ses obligations en vertu de la loi sur la santé et les services sociaux. En outre, l'organisation a mis en place son propre système de suivi et de divulgation des événements à risque qui ne correspondent pas aux définitions légales des incidents et des accidents.

Par conséquent, nous assurons une surveillance complète des différents types de situations à risque qui pourraient compromettre la santé, la sécurité et la sûreté des clients, des étudiants, des visiteurs, des bénévoles et du personnel. Nous nous assurons également de l'implication de toutes les personnes concernées mentionnées dans notre culture de prévention et de signalement des risques en leur fournissant une orientation adéquate en matière de sécurité dès le moment où elles sont associées à la Maison Elizabeth.

Le gestionnaire de risques et le comité d'amélioration de la qualité supervisent le processus, tandis que la direction du département assure un suivi permanent et des interventions rapides si nécessaire.

Incidents/Accidents et événements





Tendances générales

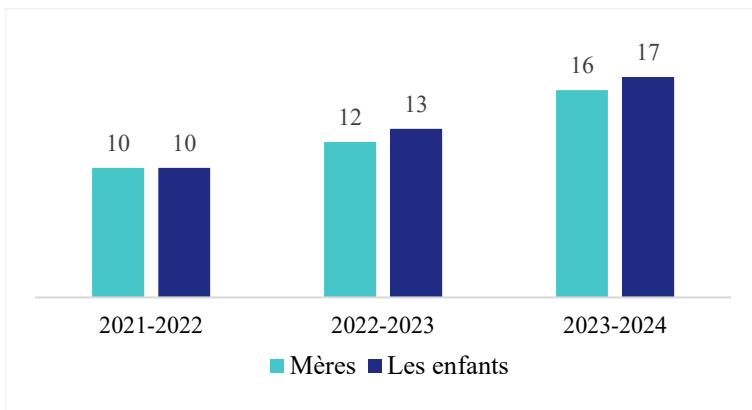
Au cours de l'année, il y a eu des variations dans les incidents, les accidents et les événements généraux liés aux risques. Alors qu'aucun incident n'a été signalé au cours des deux premiers trimestres, 7 incidents ont été signalés au cours des troisième et quatrième trimestre. L'un de ces incidents était lié à la prise de médicaments, tandis que les autres étaient de nature différente.

Le nombre d'accidents a diminué régulièrement tout au long de l'année, passant de quatre incidents au premier trimestre à un seul par trimestre pour le reste de l'année. Alors que trois incidents liés à la prévention et au contrôle des infections ont été signalés tout au long de l'année, nous avons enregistré une fréquence élevée d'événements dans la catégorie des risques généraux, avec un pic notable au troisième trimestre. Au total, 34 événements ont été

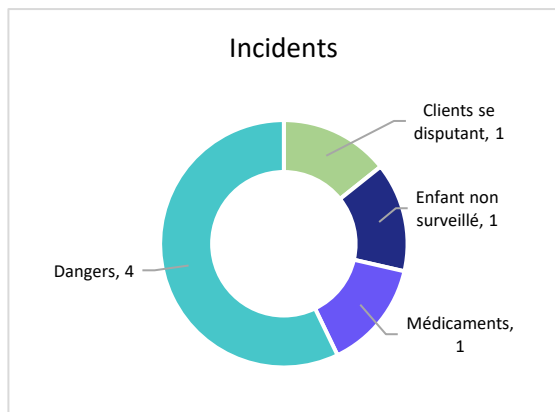
signalés, dont 11,7 % (4) liés à un brûleur de cuisinière ou à un four resté allumé, 11,7 % (4) liés au bâtiment/à l'équipement et 76,6 % (26) à des événements de nature générale. Dix événements liés à des interventions ont été signalés, avec une tendance fluctuante au cours des trois premiers trimestres et une forte augmentation au cours du quatrième trimestre. Cette année, nous n'avons enregistré aucun événement lié au travail.

Une comparaison globale avec les années précédentes montre une baisse constante des accidents, des IPAC et des événements liés au travail, tandis que nous observons des variations continues des incidents et des événements liés à l'intervention au cours des trois dernières années. Nous observons également qu'au cours de la même période, les risques généraux sont restés constamment élevés.

Comparaison du nombre de clients



1. Incidents



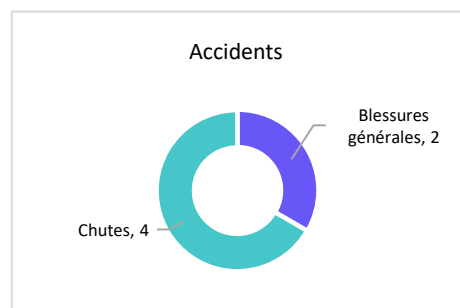
Analyse

Cette année, sur les sept incidents signalés, un concernait un médicament, un autre un enfant non surveillé et les autres étaient des situations dangereuses diverses. Tous les incidents ont été rapidement signalés et le superviseur a immédiatement appliqué les interventions nécessaires. Néanmoins, compte tenu du nombre croissant et de la forte rotation des clients dans la résidence, ces incidents soulignent l'importance du respect diligent des procédures d'administration des médicaments et des protocoles de sécurité, ainsi que du maintien d'un

environnement sûr pour prévenir les conflits susceptibles de survenir entre les résidents.

Incidents	Description
Enfant non surveillé	Un enfant a jeté un pinceau sur un membre du personnel qui tenait un bébé.
Médicaments	Une mère a donné à son enfant 1,5 ml de médicament alors qu'elle aurait dû lui en donner 1 ml.
Dangers/autres	Un étudiant stagiaire a laissé entrer un inconnu dans le bâtiment. Un enfant a avalé une pièce de monnaie. Un père qui devait venir chercher sa fille à la Maison Elizabeth ne s'est pas présenté. Il avait passé de nombreux appels téléphoniques abusifs à la mère de l'enfant, disant qu'il avait fait un test de paternité et qu'il n'était pas le père de l'enfant. La police a été appelée. Une cliente s'est assise sur une chaise cassée et un morceau de bois lui a éraflé la fesse.
Les clients se battent	Un client a donné un coup de poing à une autre cliente, lui arrachant les cheveux et cassant ses lunettes.

2. Accidents



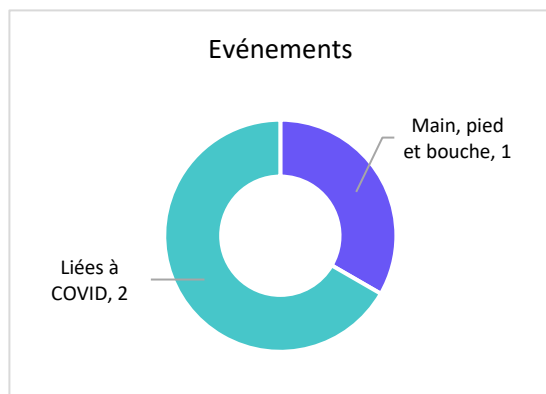
Accidents	Description
Préjudice général	Le doigt d'un enfant a été éraflé par une porte ouverte. Un enfant s'est coupé les parties génitales en s'asseyant sur le pot.
Chutes	Un bébé est tombé sur son bras. Une maman est tombée dans les escaliers. Une mère a trébuché dans sa chambre. Un enfant est tombé de son berceau.

Analyse

Les accidents ont été traités en temps utile, avec les premiers soins nécessaires et le remplacement de l'équipement cassé. Nous continuons à souligner l'importance de renforcer les mesures de sécurité pour les enfants, la supervision et la sensibilisation aux dangers potentiels présents dans la maison. Les clients sont encouragés à être plus vigilants et proactifs afin de garantir un environnement plus sûr pour eux-mêmes et leurs enfants, réduisant ainsi la probabilité d'accidents et de blessures.

3. Manifestations

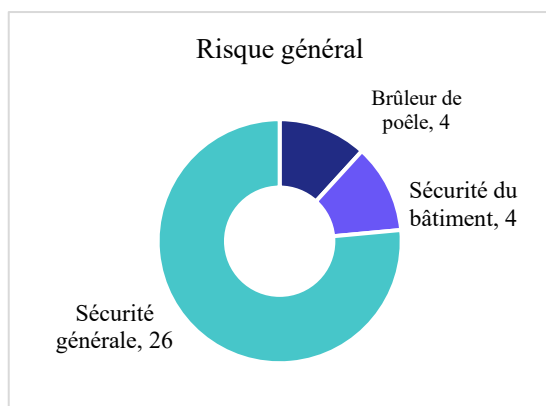
a) Prévention et contrôle des infections



Analyse

Étant donné que nous continuons à observer un déclin significatif du COVID-19, les événements IPAC ont été considérablement moins nombreux cette année par rapport à l'année dernière. Nous avons enregistré deux cas de COVID-19 et un enfant infecté par la maladie des mains, des pieds et de la bouche. Les deux événements ont été rapidement maîtrisés, avec plusieurs jours d'isolement pour les personnes infectées et la notification de tout le personnel.

b) Risques généraux



Analyse

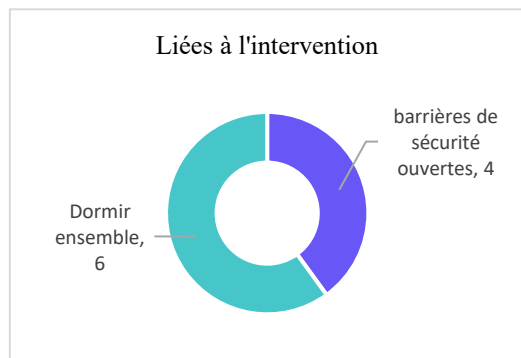
Les événements à risque général ont été légèrement moins nombreux cette année que l'année dernière. Des enfants ont été laissés sans surveillance à six reprises, deux d'entre eux s'étant enfermés dans le garde-manger et la salle de bains. Dans ces cas, le personnel a rappelé et averti les mères des dangers de laisser leurs enfants sans surveillance. Nous avons également observé que les brûleurs de la cuisinière et/ou du four avaient été laissés allumés à 4 reprises (11,8 %). Nous avons rappelé aux clients et au personnel de ne pas oublier d'éteindre la

cuisinière après chaque utilisation.

Étant donné que le poêle est assez vieux et que certains de ses indicateurs de température sont usés, nous avons également investi dans l'achat d'un nouveau poêle afin que toutes les instructions soient visibles pour toutes les personnes qui utilisent le poêle. Vingt-six autres événements (76,4 %) concernaient des objets dangereux trouvés sur le sol, comme des aiguilles à coudre et de petites vis, des alarmes de porte qui se sont déclenchées, des allergènes potentiels introduits dans le bâtiment, etc. Les quatre (11,8

%) événements liés au bâtiment ou à l'équipement ont fait l'objet d'une enquête rapide et ont été traités. La plupart des incidents étaient dus à l'augmentation du nombre de clients cette année et à l'usure de certains de nos équipements et meubles. Nous avons fourni un retour d'information régulier au personnel à propos de ces rapports.

c) Événements liés à l'intervention



Analyse

Cette année, les interventions ont fortement diminué (67 %) par rapport à l'année dernière. Sur les dix interventions signalées, six (60 %) concernaient des situations de co-sommeil et quatre (40 %) des barrières pour bébés laissées ouvertes. Toutes les interventions liées au co-sommeil ont été immédiatement traitées par le personnel et signalées au superviseur, tandis que les barrières pour bébés ont été immédiatement fermées et les clients informés.

d) Événements liés au travail

Cette année encore, aucun événement lié au travail n'a été signalé.

Processus internes

Outre les réunions trimestrielles de l'IRMQI, les incidents, les accidents et les événements ont continué à être discutés au sein de l'équipe de direction au fur et à mesure qu'ils se produisaient. Un retour d'information a été fourni au personnel et aux clients.

a) Formation relative à la gestion des risques (interne uniquement)

- Rappels sur la sécurité incendie
- Vérification du sac d'urgence et de son contenu
- Mise à jour des trousseaux de premiers secours

b) Activités de gestion proactive des risques (ne découlant pas d'un événement)

- Exercices d'évacuation
- Le programme avec les clients comprenait la prévention des chutes, la sécurité dans la cuisine, la protection des enfants et la sécurité du sommeil.
- Le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) est intervenu à 2 reprises.
- Commande d'un nouveau poêle
- Les clients se sont vu rappeler l'importance de se faire vacciner et de faire vacciner leurs enfants, compte tenu de l'épidémie de rougeole qui sévit dans le reste du Canada.

COVID-19

Le Covid-19 est traité comme la grippe, conformément aux directives sanitaires du Québec. Une désinfection régulière des surfaces et des protocoles reste en place.

Suivi et objectifs pour 2022-2023

- Continuer à fournir un retour d'information régulier aux clients sur les questions de gestion des risques lors des réunions des résidents et du comité des utilisateurs. (Norme d'accréditation non respectée)
- Compléter 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 à la Maison Elizabeth n'incluent aucune forme de mesures de contrôle. Les alternatives, telles que l'intervention non physique en cas de crise 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, ou d'alternatives telles que l'assistance policière.

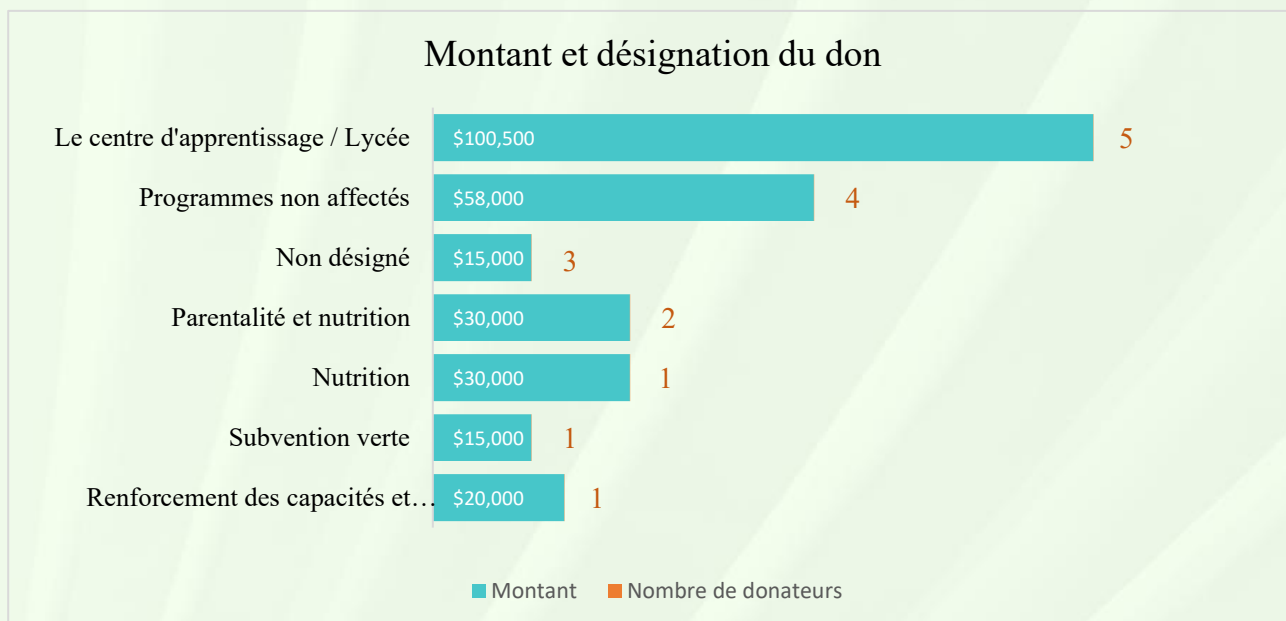
Rapport d'activité du comité de vigilance sur la qualité des services

Le Comité de vigilance sur la qualité du service s'est réuni via Zoom quatre fois cette année : le 25 juillet 2023, le 17 octobre 2023, le 16 janvier 2024 et le 23 avril 2024. 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, et s'est assuré que les clients connaissaient leurs droits.

5.3 Rapport sur les activités du commissaire chargé de la qualité des services et des plaintes

Cette année, le Bureau du Commissaire a reçu une (1) plainte concernant les motifs ministériels généraux de l'Organisation des ressources matérielles et des relations interpersonnelles et une (1) assistance concernant les droits des utilisateurs. Le personnel de la Maison Elizabeth a profité de cinq (5) occasions pour consulter le Bureau du Commissaire sur divers sujets. Le Commissaire tient à souligner la grande collaboration que l'institution entretient avec son bureau depuis la dévolution des pouvoirs en mai 2021. Un rapport détaillé sera ajouté prochainement.

SECTION 6 : DONS ET COLLECTE DE FONDS



Cette année, nous nous sommes lancés dans un ambitieux projet de collecte de fonds afin de renforcer nos capacités et de rénover nos deux bâtiments. Notre objectif est d'accroître nos capacités opérationnelles et d'élargir les programmes et les logements pour nos clients. Pour réaliser ce projet, nous avons engagé un consultant en collecte de fonds qui s'est engagé avec passion dans le processus, et nous sommes fiers d'avoir collecté un total de 240 500 dollars par le biais d'un contact direct avec 16 fondations familiales. Bien que ce montant représente le double de nos prévisions initiales pour la première année, nous sommes exceptionnellement reconnaissants à tous nos donateurs, nouveaux et existants, qui ont rendu cela possible. En outre, nous avons continué à recevoir des dons de particuliers, de groupes et d'organisations partenaires qui sont touchés par notre mission. Nous sommes ravis de votre soutien financier et de vos dons en nature, qui nous permettent de faire avancer notre mission.

Les dons ont été affectés à des initiatives spécifiques que nous avons identifiées comme pertinentes pour la réalisation de nos objectifs stratégiques au cours des deux prochaines années.

L'évolution de nos dons jusqu'à présent révèle un intérêt marqué pour les initiatives liées à l'éducation. La contribution significative au le centre d'apprentissage souligne l'attention particulière portée à l'éducation et à l'autonomisation des jeunes, que nous avons identifiée comme la pierre angulaire pour briser le cycle de la pauvreté parmi les jeunes familles vulnérables.

Les dons en faveur du bien-être général, de l'éducation des enfants, de la nutrition et des programmes témoignent d'un engagement commun en faveur du bien-être holistique au sein de notre communauté. Alors que nous poursuivons notre projet de collecte de fonds, nous exprimons notre sincère gratitude à tous nos donateurs, dont la générosité nous a permis d'avoir un impact sur la vie des membres de notre communauté de différentes manières. Nous sommes également reconnaissants pour tous les dons en nature de nos supporters et partenaires, qui ont fourni des produits essentiels à nos clients. Grâce à votre soutien, nous avons réalisé des progrès significatifs dans l'amélioration des programmes et la promotion de pratiques durables au sein de notre organisation. Pour l'avenir, nous restons fidèles à notre vision,

qui consiste à créer une communauté prospère et équitable grâce aux efforts collectifs de nos donateurs, bénévoles et parties prenantes.

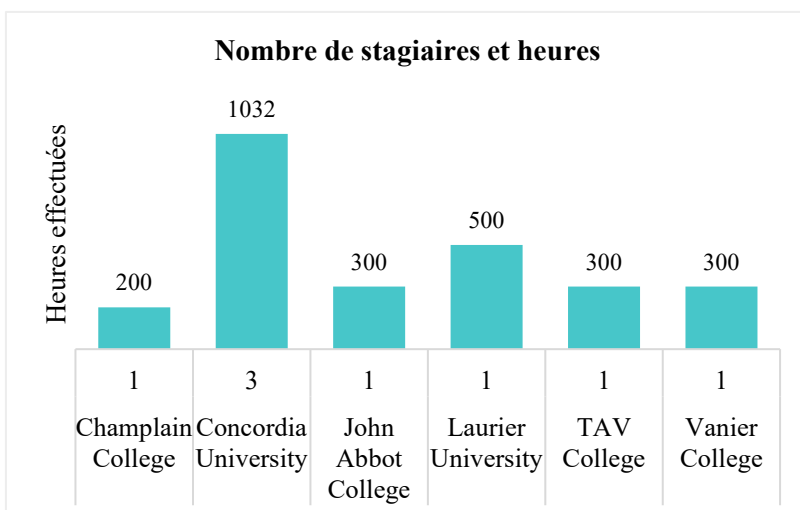
SECTION 7 : RESSOURCES HUMAINES

7.1 Effectifs

	Nombre d'emploi au 31 mars 2024	Nombre d'ETC en 2023-2024
2- Personnel paratechnique, service auxiliaires et métiers	7	4.15
3- Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	4	3.6
4- Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	15	9.55
6- Personnel d'encadrement	1	1
Total	27	18.30

La Maison Elizabeth a fonctionné avec 12 employés permanents à temps plein et 2 employés permanents à temps partiel. Il y avait 7 éducateurs, 4 accompagnateurs de nuit, 1 aide-soignant et 1 agent d'entretien sur la liste d'astreinte, travaillant en remplacement selon les besoins, pour un total de 27 employés = 18,30 postes équivalents temps plein.

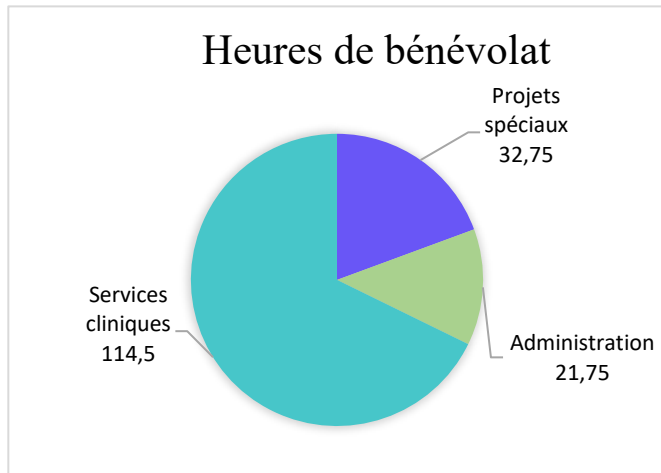
7.2 Étudiants / stagiaires



Nous sommes toujours heureux d'accueillir des étudiants de collèges et d'universités et de leur donner l'occasion d'acquérir une expérience pratique. Cette année, nous avons soutenu 8 étudiants de 6 institutions qui ont contribué à un total de 2632 heures de travail. Nous avons soutenu trois stagiaires de l'Université Concordia qui ont consacré 1032 heures d'apprentissage, tandis que les stagiaires du Collège Champlain, Collège John Abbott, Collège

Vanier, Collège TAV et de l'Université Laurier ont contribué à un total combiné de 1600 heures. Nous apprécions le travail accompli par ces étudiants et la collaboration avec la communauté universitaire pour nous soutenir tout en offrant des expériences d'apprentissage précieuses aux étudiants. Cela enrichit nos programmes et nos services, favorise les relations avec les établissements d'enseignement et permet à nos clients et à la prochaine génération de professionnels de s'épanouir.

7.3 Volontaires



Cette année, nous avons assisté à une augmentation remarquable de l'engagement des bénévoles, avec une hausse significative de plus de 35 % des heures de bénévolat par rapport à l'année précédente. Vingt-six bénévoles ont consacré 169 heures au total, renforçant ainsi notre capacité à fournir des services et des programmes essentiels. Sept bénévoles se sont concentrés sur les services cliniques, fournissant 114,5 (68 %) heures de soutien, principalement dans notre pouponnière.

Deux bénévoles ont offert 21,75 heures (13 %) de soutien administratif, tandis que 17 bénévoles ont consacré 32,75 heures (19 %) à des projets spéciaux, tels que la peinture, la photographie, l'installation d'équipements, l'inventaire, le déchetage et l'assemblage de meubles. Leurs efforts collectifs ont été inestimables et nous exprimons notre profonde gratitude à chacun d'entre eux pour leur engagement indéfectible envers notre organisation.

7.4 Témoignages des clients et du personnel

"La Maison Elizabeth m'a accueillie alors que j'étais libérée de prison, enceinte de sept mois, que je n'avais nulle part où aller en toute sécurité et que j'avais besoin d'une structure pour assurer ma libération avant l'accouchement. Ce n'était pas évident au début parce qu'ils n'avaient pas eu cette clientèle spécifique dans le passé (j'avais 22 ans à l'époque et j'étais incarcérée à la Maison Tanguay - 1989), mais ils ont cru en moi et m'ont donné une chance.

Sans la Maison Elizabeth, ma réintégration aurait été beaucoup plus difficile et je n'aurais peut-être pas vécu cette situation horrible. Le soutien, l'encouragement et le sentiment d'appartenance à une



communauté ont été des facteurs importants pour ma sécurité et mon bien-être et, par extension, pour ceux de mes enfants. Ce fut le tremplin vers une réintégration et une indépendance totale, et je serai toujours reconnaissante de mon séjour dans ce centre. Fait amusant, ma propre fille a également séjourné à la Maison Elizabeth pendant une courte période lorsqu'elle était enceinte de mon premier petit-enfant. Si j'ai recommandé la Maison Elizabeth à ma fille, vous savez que je la recommanderais à toute personne qui rencontre des difficultés pendant sa grossesse et qui a besoin d'un atterrissage en douceur avant que le vrai travail ne commence après la naissance de son enfant".

-Liane Berry, ancienne résidente



"En tant que travailleur de la PJ pendant plus de 36 ans et récemment retraité, j'étais enthousiaste à l'idée de rejoindre l'équipe de la Maison Elizabeth sur une base occasionnelle.

J'ai apprécié d'apporter un soutien dès le début de la vie ! J'ai également été ravie de participer à une nouvelle initiative d'EH qui offre un soutien individuel aux mères et aux bébés immédiatement après la naissance, afin de s'assurer qu'une attention et des soins supplémentaires sont apportés pour optimiser le processus de guérison et d'établissement de liens affectifs.

J'ai été ravie d'y participer et je me réjouis que cette initiative soit assimilée à la programmation régulière. Je me réjouis de pouvoir continuer à participer au programme EH".

- JB, un membre du personnel

"Mon parcours à la Maison Elizabeth a commencé en février après que mon stage initial n'ait pas fonctionné, et j'ai fini ici où je pense que j'aurais dû être dès le début.

Le personnel et les clients m'ont fait sentir la bienvenue, et chaque jour était une nouvelle expérience d'apprentissage. J'ai acquis de nombreuses nouvelles compétences en observant le personnel, et j'ai eu de nombreuses occasions d'effectuer des interventions de manière indépendante, où le personnel m'a encouragée et soutenue.

À la fin de mon stage, on m'a proposé de devenir éducatrice à temps plein. Je savais que je ne pouvais pas laisser passer cette incroyable opportunité. Travailler ici a été une expérience merveilleuse ; je suis stimulée tous les jours et le soutien que je reçois quotidiennement de mes collègues est extrêmement encourageant pour quelqu'un qui est jeune et nouveau dans le domaine. Je suis chanceuse d'avoir eu la possibilité de travailler ici, et on peut dire sans hésiter que mon stage à la Maison Elizabeth était fait pour moi.

- Charlie N



"J'ai vécu une expérience merveilleuse en tant que bénévole à la Maison Elizabeth. S'occuper des petits était un travail gratifiant, et le personnel et l'équipe de bénévoles étaient très gentils et accueillants. J'ai hâte de revenir à l'automne !"

- Helen C.



"J'ai été bénévole à la Maison Elizabeth à la fin des années 1990. J'ai réalisé à l'époque, comme je le fais encore aujourd'hui, que les clientes sont des "enfants qui élèvent des enfants". Sans le soutien total et la programmation globale offerts par cette organisation, ces filles seraient perdues.

Je suis reconnaissante d'avoir été témoin de son succès depuis que j'ai été embauchée en tant qu'archiviste en 2016. Enseigner aux clients la valeur de devenir des individus indépendants et de terminer leurs études secondaires. Il est tout aussi important d'assumer la responsabilité d'élever leurs enfants dans un environnement sûr et sécurisé.

La Maison Elizabeth occupera toujours une place particulière dans mon cœur, tant sur le plan personnel que professionnel. Je sais que mon don contribuera à fournir les moyens d'inspirer de l'espoir, des connaissances et un sens positif de l'orientation à ceux qui en ont le plus besoin.

- Brenda Beaudoin, archiviste

SECTION 8 : RESSOURCES FINANCIÈRES

Utilisation des ressources financières par programme

	2023 – 2024		2022 – 2023		Variance	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Montant	%
Programmes - Services						
Santé publique	-	0%	-	0%	-	0,00%
Jeunes en difficulté (Programmes cliniques, santé des jeunes et autres)	1 024 418 \$	53,65%	879 044 \$	49,82%	145 374 \$	100,33%
Programmes de soutien						
Administration (Administration, informatique et autres)	700 981 \$	36,71%	694 882 \$	39,38%	6 099 \$	4,21%
Services de soutien (Services de restauration et autres)	27 527 \$	1,44%	26 358 \$	1,49%	1 169 \$	0,80%
Gestion des bâtiments et des équipements (Hygiène, sécurité, fonctionnement et entretien)	156 494 \$	8,20%	164 241 \$	9,31%	(7 747) \$	-5,34%
Total	1 909 420 \$	100%	1 764 525 \$	100%	144 895 \$	100%

Équilibre budgétaire

Équilibre budgétaire En vertu de l'article 2 de la loi sur l'équilibre budgétaire dans le réseau des services de santé et sociaux (chapitre E-12.0001), un établissement doit maintenir un équilibre entre ses dépenses et ses recettes au cours d'un exercice financier et ne doit pas avoir de déficit à la fin de l'exercice financier.

Elizabeth House a terminé l'année 2023-2024 avec un excédent de 91 901 \$.

Nous comptons sur le soutien continu de la Fondation Elizabeth House pour compléter notre budget de fonctionnement et couvrir les besoins liés aux services aux clients, à la sécurité et au remplacement du matériel des programme.

SECTION 9 : OBSERVATIONS RAPPORTÉES PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT

[CLIQUEZ ICI](#) pour consulter le rapport.

SECTION 10 : DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Aucun acte répréhensible n'a été signalé à la Maison Elizabeth en 2023-2024.

ANNEXE 1 : CODE DE DÉONTOLOGIE

Code de déontologie

- *Approuvé à l'origine par le Conseil d'administration : Juin 2003*
 - *Mise à jour: 2021 Juillet 2018*
 - *Dernière mise à jour approuvée par le Conseil d'administration : 13 septembre 2021*
-

Introduction

Le code de déontologie définit les règles et les normes de conduite pour tout le monde à la Maison Elizabeth, y compris le personnel, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les étudiants, dans le cadre de leurs relations avec les clients. Il va de pair avec les codes de déontologie professionnels, les lois applicables et les politiques et procédures internes, mais ne les remplace en aucun cas. Une annexe à la fin de notre code de déontologie indique également aux clients et à leurs familles quels sont leurs droits et quelles sont leurs responsabilités ().

Principes généraux

1. Nous reconnaissons que chaque personne est unique.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Élaborer des plans et des approches individualisés ;
- Chercher activement et continuellement à s'informer et à prendre en compte les valeurs des autres ;
- Identifier et mettre en relation les ressources communautaires qui peuvent s'associer à nous pour fournir des soins mieux informés à nos clients.

2. Nous reconnaissons qu'une femme enceinte ou une adolescente de 14 ans et plus a le droit de décider de ses projets concernant sa grossesse. Nous lui fournirons les informations et le soutien dont elle a besoin pour prendre les décisions qui s'imposent, sans lui imposer d'opinions ou de jugements personnels.

3. Nous agissons en sachant que les parents restent les premiers responsables 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 bénéficie d'un environnement sain, stable et sûr.

5. Nous encourageons la responsabilité et l'autonomie, ainsi qu'une interdépendance appropriée.

Pour ce faire, nous

- Intervenir quand et seulement quand c'est nécessaire ;
- Veiller à ce que les clients ne restent pas dans nos services plus longtemps que nécessaire ;

- Encourager les clients et leurs familles à définir leurs propres problèmes, besoins, points forts et priorités en matière de services ;
- Aider les clients à développer des capacités de résolution de problèmes, plutôt que d'imposer automatiquement nos propres solutions ;
- Donner au client les connaissances et les informations nécessaires pour qu'il puisse faire des choix éclairés, en comprenant les conséquences de ses décisions.

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Identifier et aider les autres à voir la force et le potentiel des clients individuels, de leur famille et de leur environnement naturel ;
- Offrir des possibilités de réussite et de renforcement positif ;
- Optimiser les possibilités d'éducation et/ou d'emploi.

7. Nous encourageons les grands-parents, les frères et sœurs, les membres de la famille et les personnes importantes, telles que définies par le client, à participer aux soins et aux services que nous fournissons.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Promouvoir l'implication des membres de la famille dans les activités avec le client en tenant compte de leur situation particulière ;
- Intégrer le contexte et les questions familiales dans nos interventions ;
- Reconnaître que les pères jouent un rôle important dans la vie d'un enfant ;
- S'appuyer sur la force et les contributions des parents, des autres membres de la famille, des proches et de l'ensemble de la communauté pour la fourniture de soins et de services ;
- Fournir aux parents des informations sur leurs droits et responsabilités et les aider à les exercer.
- Développer un accord avec leurs familles sur la manière dont elles seront impliquées dans les décisions et les activités et informées des progrès du client ;

8. Nous encourageons une collaboration permanente entre les clients, les familles, les collègues et les partenaires au sein et en dehors du système de santé et de services sociaux, afin de fournir les meilleurs services possibles.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Procéder à des révisions périodiques et opportunes des plans de service et d'intervention de chaque client, en impliquant le client et sa famille dans le processus ;
- Exprimer des divergences d'opinion, en discuter ouvertement et respecter le résultat obtenu ;
- Faire preuve de transparence avec les clients et les personnes impliquées dans leur prise en charge ;
- Reconnaître les forces, les talents et l'expertise ainsi que la façon dont d'autres personnes ou organisations () peuvent contribuer au bien-être des jeunes mères et des enfants ;
- Établir des partenariats avec d'autres professionnels et/ou organisations et orienter les clients si nécessaire pour assurer des services complets ;
- Assurer une communication ouverte avec les clients et à leur sujet dans le but de promouvoir la continuité et la compréhension ;

- Consulter des collègues sur notre travail avec les clients et les familles et tenir compte de leurs commentaires dans la mesure du possible ;
- Travailler en consultation et en collaboration avec d'autres personnes (collègues, superviseurs, clients et leurs familles) et non de manière isolée ;
- Créer un environnement propice au dialogue, qui permette l'expression des divergences d'opinion et la résolution des conflits.

Qui nous sommes en tant que professionnels

9. Nous nous soucions du bien-être de nos clients et nous nous y engageons, en tenant compte de leurs besoins et de leurs capacités physiques, émotionnelles, spirituelles, sociales et cognitives.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Placer ces besoins au centre des plans d'intervention, des activités et des programmes que nous développons ;
- Regarder au-delà du comportement pour tenter d'en comprendre la signification ;
- Donner aux clients l'espace et le temps de s'occuper de leurs propres besoins en exécutant notre mandat de la manière la moins intrusive possible tout en fournissant ce qui est nécessaire ;
- Promouvoir des habitudes saines (physiques, émotionnelles, sociales, etc.) ;
- Veiller à ce que nos attentes à l'égard des clients et des familles soient réalistes, porteuses de croissance et conformes à leurs capacités ;
- Pour les clients ayant des enfants, il s'agit de soutenir les parents et de veiller à ce qu'ils répondent aux besoins physiques, émotionnels, cognitifs et sociaux du bébé ;
- Nous nous engageons à trouver des moyens créatifs et ingénieux pour répondre à leurs besoins ;
- Valider notre compréhension des besoins du client avec lui avant d'agir ;
- Respecter le rythme individuel du client dans la résolution de ses difficultés ;
- Identifier les besoins particuliers des clients et trouver les moyens d'y répondre ;
- Défendre les intérêts de nos clients en fonction de leurs besoins.
- Aider les clients à accéder aux ressources dont ils ont besoin.
- Fournir les outils et les ressources dont le parent a besoin et lui apprendre à les utiliser.

10. Nous traitons chacun avec dignité, attention et respect, indépendamment de sa race, de sa religion, de son origine ethnique, de son statut socio-économique, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son handicap ou de son âge.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Utiliser un langage et un ton respectueux à l'égard de tous ;
- Se tenir informé des problèmes rencontrés par les clients et de leurs droits ;
- Respecter le droit de chaque personne à l'autodétermination, dans le respect de ses capacités et des droits d'autrui ;
- Participer à des activités et/ou développer des programmes qui favorisent la compréhension des différences entre les personnes.
- Condamner et affronter tous les comportements et attitudes qui sont fondés sur des préjugés ou des discriminations ;
- La prévention de la maltraitance, de la violence ou du harcèlement sous toutes ses formes ;
- Traiter les problèmes de manière à prévenir ou à réduire les préjudices subis par les personnes concernées.

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Agir de manière non menaçante ;
- Être conscient du pouvoir que nous confère notre position et reconnaître les risques d'abus ;
- Permettre aux clients et aux parents des clients mineurs d'exprimer leur désaccord et les aider à utiliser les canaux appropriés pour ce faire ;
- S'efforcer de résoudre les conflits au fur et à mesure qu'ils se présentent et rechercher le soutien nécessaire pour y parvenir ;
- Informer les clients et leurs familles de leur droit à déposer une plainte et les aider si cela est demandé ou nécessaire.
-

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Mesurer activement nos performances et participer à l'évaluation de notre travail, de nos programmes et des services que nous fournissons ;
- Reconnaître nos erreurs et nos lacunes avec humilité et s'efforcer de les améliorer ;
- Chercher constamment à comprendre comment nos paroles, nos actions ou nos décisions peuvent être perçues par les autres ou les affecter ;
- Suivre les plans que nous élaborons et les adapter, le cas échéant, de manière à favoriser la continuité et la clarté ;
- Modéliser 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 nous agissons honnêtement et de bonne foi dans le meilleur intérêt de la Maison Elizabeth et de nos clients.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Donner la priorité aux intérêts de la Maison Elizabeth et de ses clients lorsqu'il s'agit de discuter de toute affaire liée à l'agence avec des particuliers ou des organisations extérieures ;
- Utiliser judicieusement les ressources à notre disposition ;
- Établir des relations strictement professionnelles avec les clients.

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Reconnaître nos valeurs, nos préjugés et nos limites et la manière dont ils influencent notre pratique et nos relations de travail ;
- Respecter nos engagements.

- Se présenter de manière personnalisée, par son nom et sa fonction, afin de créer des liens et une approche humanisée.

15. Nous évitons les conflits d'intérêts réels ou potentiels, ou même l'apparence d'un conflit d'intérêts, dans les décisions que nous prenons et dans notre façon de travailler.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Identifier les situations de conflit potentiel, informer les personnes appropriées et consulter notre supérieur en cas de doute ;
- Donner la priorité aux besoins de nos clients plutôt qu'aux nôtres ;
- Être constamment conscient de ce qui motive nos actions et nos décisions ;
- Ne pas utiliser les informations ou les ressources obtenues par l'intermédiaire de la Maison Elizabeth à notre profit ou à celui d'autrui.

Ce que nous proposons

16. Nous favorisons un environnement sûr et sécurisé.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Nous impliquer dans la planification, l'élaboration de stratégies et la mise en œuvre de moyens visant à créer des environnements sûrs et sécurisés au quotidien ;
- Connaître, respecter et appliquer les procédures de sécurité et informer les clients de leur existence ;
- Identifier et réagir à toute situation qui constitue une menace pour la sûreté ou la sécurité ;
- Communiquer clairement aux collègues les informations susceptibles d'avoir un impact sur la sécurité des clients et du personnel ;
- Travailler à la résolution des conflits de manière à ne pas compromettre la sécurité des personnes impliquées ;

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Mettre à la disposition de nos clients ou de nos clients potentiels des informations sur nos programmes et nos services
- Utiliser un langage clair et accessible lors de l'échange d'informations ;
- Afficher, distribuer et expliquer le contenu et les raisons des règles et décisions importantes.
- Veiller à ce que le client soit mis en relation avec les ressources nécessaires pour le soutenir et à ce que les informations pertinentes soient communiquées aux nouveaux soignants ou travailleurs ;
- Planifier les transitions (changement de programme, nouvel intervenant, sortie, 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 personnes, ainsi que leur droit à la confidentialité.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Veiller en permanence à ce que les informations confidentielles soient stockées en toute sécurité et ne soient partagées qu'avec les personnes autorisées ;
- Ne jamais discuter des clients d'une manière ou dans un lieu 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 pas discuter des affaires confidentielles de l'agence avec quiconque n'a pas un besoin légitime de connaître ces informations, que ce soit en interne ou en externe.

Notre engagement en faveur de l'apprentissage

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

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Se tenir au courant des lois, normes et standards pertinents et adapter nos pratiques pour refléter les exigences nouvelles ou changeantes ;
- Respecter toutes les politiques et procédures internes et demander des éclaircissements lorsque nous ne comprenons pas quelque chose ;
- Connaître et promouvoir les droits du client et de la famille ;
- Reconnaissant que dans les situations de risque et de protection, les droits et les intérêts de l'enfant prévalent sur ceux du parent.

20. Nous investissons dans notre développement personnel et professionnel afin de remplir nos rôles respectifs.

Pour ce faire, nous procédons de la manière suivante :

- Participer activement à la supervision continue ;
- Utiliser les possibilités de formation disponibles en rapport avec notre travail ;
- Se tenir au courant des informations pertinentes pour notre travail avec les jeunes parents et les enfants, et partager les connaissances avec nos collègues le cas échéant ;
- Acquérir de l'expertise dans le cadre de la prestation de services et de l'exécution de nos tâches.

Conclusion

Toute personne ayant connaissance d'un conflit d'intérêts ou d'un comportement contraire à l'éthique doit porter la situation à l'attention de son supérieur hiérarchique. Ce dernier procédera alors à une enquête et formulera des recommandations.

Les réponses possibles peuvent aller d'une étude de cas à des mesures disciplinaires en fonction de l'intention et de la gravité.