



P E E L

CHILDREN'S CENTRE

Le droit à l'ESPOIR





Notre vision

Être une collectivité bienveillante qui travaille pour les enfants et les jeunes.

Notre mission

Offrir un continuum de services de haute qualité en santé mentale pour les enfants, les jeunes et leurs familles qui vivent ou risquent de vivre de graves difficultés émotionnelles.

Nos valeurs

Flexibilité	Responsabilité
Accessibilité	Efficience
Réactivité	Respect
Efficacité	Continuité du service

Peel Children's Centre Conseil d'administration - 2012-2013

ADMINISTRATEURS :

Roman Boychuk (Président), Michael Cantlon (Vice-président),
Tammi Lisson (Secrétaire/Trésorière)

DIRECTEURS :

Gail Anderson, Mark Figueiredo, Sharon Goodland, Patricia Grady,
Guneet Hansrani, John Harkness, David Herzstein, Rudy Riske

Peel Children's Centre

85A, cour Aventura, Mississauga (Ontario) L5T 2Y6
Téléphone : 905-795-3500 Télécopieur : 905-696-0350
www.peelcc.org

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance : 11908 7807 RR0001

Notre engagement envers l'excellence

Le Peel Children's Centre amorce l'année 2013-2014 animé d'un sentiment d'appréciation, d'énergie et d'anticipation. Nous avons plusieurs raisons d'être reconnaissants : de nouveaux fonds, de nouveaux partenariats, du nouveau personnel et de nouveaux clients qui partagent avec nous le chemin de leur vie.

Le Centre a pu poursuivre son expansion et élargir son éventail de services grâce aux nouveaux fonds accordés par le gouvernement provincial. En partenariat avec les conseils scolaires anglophones et francophones locaux, nous avons offert une nouvelle série de services de groupes dans les écoles de Peel. De plus, nous avons commencé à offrir des services de counseling en français par le biais d'un partenariat avec l'Équipe de santé familiale Credit Valley, et nous avons élargi notre programme de counseling sans rendez-vous Tangerine pour inclure le centre communautaire Dixie Bloor Neighbourhood Centre.

Le Peel Children's Centre a également collaboré avec des partenaires pour élaborer des trajectoires de services dans la région de Peel dans le cadre de la révision du processus d'admission centralisée. Nous en sommes maintenant à la phase de conception pour créer un mécanisme d'accès compréhensible, complet et responsable en harmonie avec le plan de transformation du gouvernement qui vise à établir une orientation stratégique pour les services de santé mentale offerts aux enfants et aux jeunes.

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à transformer l'expérience des familles qui ont recours aux services de santé mentale. Son objectif est de créer un système coordonné et réactif, au sein duquel il est facile de s'orienter, permettant une intervention rapide et appropriée pour chaque enfant ou jeune qui en a besoin. Le plan comprend : la création et le soutien des voies d'accès aux soins; la définition des services essentiels; l'établissement des organismes directeurs à l'échelle communautaire; la création d'un nouveau modèle de financement; et l'établissement d'un cadre législatif et réglementaire.

En 2013-2014, la province devrait annoncer les premières communautés qui pourront bénéficier de son plan de transformation. Le personnel du Centre appuie cette initiative dans la région de Peel et dans l'ensemble de la province (par exemple, en siégeant au comité consultatif sur les services « *Service Framework Advisory Committee* » chargé de définir les services essentiels).

En 2012-2013, en complément avec le plan de transformation provincial, les directeurs et le personnel du Centre se sont engagés dans un processus de planification stratégique avec des intervenants communautaires, appuyés par le groupe d'experts-conseils Lough Barnes Consulting Group. Nous annoncerons les détails de notre nouveau plan stratégique au début de l'exercice 2013-2014.

Au nom de nos clients, nous remercions notre communauté attentionnée et généreuse, en commençant par nos bailleurs de fonds – le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, la municipalité régionale de Peel et le ministère du Procureur général de l'Ontario – et les donateurs individuels, communautaires et corporatifs qui comblent l'écart entre le financement et le coût de prestation des services. Nous remercions aussi notre personnel, nos bénévoles, les étudiants et nos partenaires communautaires qui partagent notre engagement envers les enfants, les jeunes et les familles. Vous êtes tous des héros!

Roman Boychuk
Président, Conseil d'administration

Humphrey Mitchell
Chef de la direction



Roman Boychuk



Humphrey Mitchell

EXCELLENCE des personnes et des services

Notre mission :

Offrir un continuum de services de haute qualité en santé mentale pour les enfants, les jeunes et leurs familles qui vivent ou risquent de vivre de graves difficultés émotionnelles.

L'excellence des personnes commence par notre personnel et la capacité du Peel Children's Centre à engager et à inspirer un groupe passionné de professionnels hautement qualifiés de tous âges et horizons. Au cours des dernières années, nous avons eu le privilège d'accueillir de nombreux nouveaux visages à notre équipe et aussi de souligner des anniversaires de service marquants parmi ceux et celles qui partagent notre parcours depuis longtemps.

L'excellence des services est preuve de l'alliance forte entre les compétences et le dévouement de notre personnel et la conviction profonde que les services offerts par le Peel Children's Centre doivent être efficaces si nous voulons réaliser notre objectif d'améliorer le fonctionnement des enfants, des jeunes et des familles qui nous accordent leur confiance. Nous cherchons en tout temps à répondre aux besoins et à aller au-delà des attentes de nos clients, et nous évaluons constamment nos efforts et les comparons aux critères qui marquent les soins de qualité, y compris l'acceptabilité, le caractère approprié, l'efficacité, la rapidité d'exécution, le respect et l'attention aux autres.



Nos services obtiennent-ils les résultats escomptés?

Entre 2010 et 2012, **88 % des enfants/jeunes** qui ont complété leur traitement ont vu une **amélioration** au niveau de leur **fonctionnement**.



Fournissons-nous des services de haute qualité?

Les résultats globaux des sondages que nous avons menés en 2012-2013 pour recueillir la rétroaction des consommateurs ont indiqué :

SATISFACTION GLOBALE :

Aidants = **92 %**

Jeunes = **88 %**

QUALITÉ GLOBALE :

Aidants = **92 %**

Jeunes = **89 %**



Nos services font-ils une différence?

Les membres du personnel m'ont aidé bien plus qu'ils ne pourraient comprendre. Merci.

Le personnel du Centre m'a rassuré que tout ce que je traversais était normal. Ils comprenaient exactement ce que j'étais en train de vivre.

J'ai bien apprécié les conseils qu'ils m'ont donnés. Ils m'ont aidé à me rapprocher de mon père et à voir les choses de son point de vue. Je sais maintenant exactement où j'ai du travail à faire.

J'ai pu partager ce que je ressentais sans qu'on m'interrompe, et sans être critiqué. On m'a traité avec respect, et non pas comme un enfant.

Les animateurs des groupes étaient excellents, bien informés et accessibles ... L'ambiance dans les classes était agréable et favorisait le partage et l'échange d'expériences.

Toutes les personnes avec qui nous avons traité étaient extraordinaires! Mon fils a fait de grands progrès à l'école.

Les services offerts aident réellement à résoudre les problèmes entre les enfants et les parents. J'ai maintenant plus de confiance pour apprendre et faire face à de nouveaux défis. Vous faites vraiment un excellent travail.

Toute l'équipe a été merveilleuse. Merci à vous tous!



JEUNES

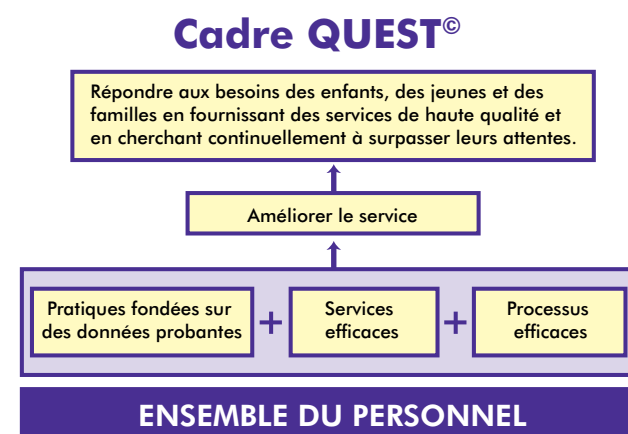
PARENTS ET
AIDANTS

EXCELLENCE en apprentissage, innovation et croissance

La section des normes cliniques et du perfectionnement (CSD) du Centre, en collaboration avec nos professionnels cliniques, dirige nos efforts visant à démontrer que nous répondons aux besoins des enfants, des jeunes et des familles en offrant des services de qualité élevée et en cherchant continuellement à surpasser leurs attentes.

La section CSD a élaboré le cadre de responsabilisation QUEST®, comportant trois volets principaux :

- **Recherche clinique**, pour guider nos pratiques fondées sur des données probantes;
- **Évaluation du programme**, pour assurer l'efficacité de nos services; et
- **Activités portant sur l'amélioration continue de la qualité** (par exemple, enquêtes auprès des consommateurs et des sources d'aiguillage, vérifications des dossiers cliniques, examens de **dossiers, surveillance des normes d'accréditation**) pour améliorer l'efficacité de nos processus.



Voici quelques points saillants des activités menées l'année dernière :



Module de formation sur la stigmatisation

- Fort du succès du programme pilote déployé par le Peel Children's Centre et Nexus Youth Services, ce module de formation portant sur la stigmatisation associée à la santé mentale des enfants est offert dans plusieurs communautés dans le cadre de l'initiative *Partenaires pour la santé mentale des enfants et des jeunes* du gouvernement de l'Ontario. Nos partenaires dans cette initiative de formation fondée sur la recherche sont Maria Liegghio de l'Université Wilfrid-Laurier et le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents.

Coping Power (le pouvoir de s'adapter) – Présentation au Sommet sur les enfants et la santé mentale des jeunes

- En collaboration avec des scientifiques du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), le personnel du Peel Children's Centre a présenté son expérience de mise en œuvre et les résultats de son évaluation du programme *Coping Power*, une méthode d'intervention cognitivo-comportementale en groupe fondée sur des données probantes pour le traitement d'enfants qui présentent des comportements perturbateurs.



Strongest Families : de la recherche à l'œuvre

- Suite à notre participation au programme d'essais cliniques contrôlés et randomisés *Strongest Families*, mené par le Dr Patrick McGrath de l'Université Dalhousie et du Centre for Research in Family Health au IWK Health Centre, nous pilotons ce programme novateur d'intervention en soins de santé mentale par téléphone pour les enfants chez qui un trouble du comportement perturbateur ou des problèmes d'anxiété ont été diagnostiqués. Jusqu'à présent, le programme a été offert à 40 familles dans la région de Peel, dans le confort et l'intimité de leur propre foyer.



Partenariat avec l'Université Western

- Le Peel Children's Centre a établi un partenariat avec une équipe de recherche à l'Université Western et le Child and Parent Resource Institute, sous la direction du Dr Graham Reid, pour approfondir nos connaissances et nous aider à mieux comprendre les variables prédictives des tendances d'utilisation des services par nos clients afin que nous puissions créer de meilleurs modèles de services pour appuyer les diverses populations d'enfants et de jeunes dans notre communauté.



Réaccréditation

- Le Centre est accrédité depuis plus de 20 ans auprès de l'association Santé mentale pour enfants Ontario. Il se prépare à renouveler son accréditation pour la sixième fois cet automne, par le biais du Centre canadien de l'agrément nouvellement incorporé.



Excellence Canada – Partenaire Or

- Le Peel Children's Centre met en œuvre le Programme d'excellence progressive^{MD}, qui vise à souligner la qualité, l'innovation et le mieux-être au travail.



EXCELLENCE en collaboration communautaire

Le Peel Children's Centre se consacre depuis des années à sa vision d'être une collectivité bienveillante qui travaille pour les enfants et les jeunes. Il n'a jamais été aussi passionnant d'établir des partenariats avec d'autres qui partagent notre engagement envers la collaboration dans la prestation de services de santé mentale de haute qualité. Que ce soit à l'échelle locale, nationale ou internationale, le Centre saisit les occasions de s'engager avec d'autres pour créer des synergies au bénéfice des enfants, des jeunes et des familles que nous desservons.



Plusieurs des services fournis par le Peel Children's Centre sont offerts en collaboration avec des partenaires communautaires. Entre autres, nous soulignons les partenaires suivants qui nous ont apporté un soutien précieux en 2012-2013 :

Services de santé mentale pour les enfants et les jeunes (admission centralisée)

- En tant que communauté liée par un intérêt partagé pour la santé mentale, les agences de la région de Peel travaillent ensemble pour réviser le processus d'admission centralisée afin d'établir des trajectoires de soins et services clairs et offrir un nouveau mécanisme d'accès compréhensible, attrayant, souple et responsable. Ce nouveau mécanisme d'accès appuiera la saine gestion de la planification à l'échelle communautaire et permettra d'assurer que la voix du client se fasse entendre.

Services de counseling sans rendez-vous Tangerine

- Menés en partenariat par Associated Youth Services of Peel, le Peel Children's Centre et Rapport Youth and Family Services, les services de counseling Tangerine ont pris plus d'expansion et sont maintenant également offerts chaque semaine au centre communautaire Dixie Bloor Neighbourhood Centre.

Services en français

- Les services en français sont maintenant offerts aux enfants, aux jeunes et aux familles francophones par le biais d'un nouveau partenariat avec l'Équipe de santé familiale Credit Valley, située à l'hôpital Credit Valley, l'un des trois hôpitaux affiliés à Trillium Health Partners.

Services offerts dans les écoles

- Nous continuons à renforcer notre collaboration avec les conseils scolaires de la région – le Dufferin Peel Catholic District School Board, le Peel District School Board, le Conseil scolaire de district catholique Centre-Sud et le Conseil scolaire Viamonde. Plus de vingt groupes se penchent sur des préoccupations telles que les aptitudes sociales, l'intimidation, les techniques parentales et le stress/l'anxiété.

Intervention d'urgence

- Plus de 650 clients ont eu accès à nos services d'intervention d'urgence en 2012-2013, et la demande continue à croître. Nous avons élaboré un protocole officiel avec le William Osler Health System pour répondre aux besoins des enfants nécessitant la plus grande attention, améliorant notre capacité de soutenir les jeunes patients et leurs familles qui obtiennent leur congé de l'hôpital et rentrent chez eux.

Programme enfant-parent de Mississauga Valley

- En partenariat avec la région de Peel, nous offrons un programme dynamique au Centre communautaire Mississauga Valley pour les bébés et jeunes enfants âgés de 0 à 36 mois et leurs parents.

Le Peel Children's Centre participe aussi à de nombreuses initiatives de planification **intersectorielle** dans la région de Peel, y compris :

- Peel Children and Youth Initiative
- Peel Service Collaborative
- Table ronde sur la diversité régionale
- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)

Le Centre a aussi établi des collaborations clés au niveau **provincial**, y compris :

- Comité consultatif sur les services « Service Framework Advisory Committee » pour appuyer le plan d'action du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse intitulé *Forger de l'avant pour la santé mentale : un système qui a du sens pour les enfants et les jeunes*
- Partenaires pour la santé mentale des enfants*, dans le cadre du programme *Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances* du gouvernement de l'Ontario, en partenariat avec des écoles et des fournisseurs de services
- Coalition pour la santé mentale des enfants et des adolescents*, avec l'Association des conseils scolaires des écoles publiques de l'Ontario et les secteurs de l'éducation, de la santé mentale et de la santé, et le secteur communautaire

À l'échelle **nationale** et **internationale**, le Centre a établi les partenariats suivants :

- Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada, Groupe de travail sur la santé mentale
- Forum international du bien-être de l'enfance, Conseil exécutif.



EXCELLENCE en gouvernance et leadership

Les dirigeants du Centre font appel à leurs partenaires internes et externes pour mettre en œuvre des initiatives pour aider le Peel Children's Centre et notre communauté bienveillante à prospérer à mesure que nous poursuivons les changements transformationnels planifiés.

Planification stratégique

- En collaboration avec le groupe d'experts-conseils Lough Barnes Consulting Group, notre conseil d'administration et les membres de notre haute direction ont engagé l'organisation dans un processus énergétique de planification stratégique en cette période passionnante de transformation et de croissance dans le secteur de la santé mentale des enfants.

Notre force, c'est notre personnel

- Pour réaliser notre mission, le Centre cherche à attirer, retenir et développer un personnel compétent et dévoué. En se basant sur un cadre de capacités de leadership se fondant sur les valeurs et l'éthique, la réflexion stratégique, l'engagement et l'excellence en gestion, le Centre appuie le perfectionnement de ses employés en leur offrant des occasions de développement et en leur proposant des initiatives en fonction des quatre piliers suivants :

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. Amélioration du rendement | 3. Engagement des employés |
| 2. Perfectionnement professionnel | 4. Environnement favorable |

Diversité et inclusion

- Le Conseil de direction sur la diversité (Diversity Leadership Council) continue à appuyer la diversité et les compétences culturelles pour créer un environnement inclusif et accueillant pour notre personnel, nos clients et nos partenaires communautaires. Parmi les initiatives de cette dernière année, nous notons les ateliers « World Café », les déjeuners-causeries, les célébrations de la diversité et les groupes de travail de première ligne axés sur l'avancement des initiatives priorisées.



Photos par Rob Beintema (The Mississauga News), Fred Loek (The Mississauga News) et Claudio Cugliari

Investissement dans l'infrastructure

- L'excellence au chapitre des services nécessite une structure administrative efficace et judicieuse qui soutient les activités cliniques et favorise la responsabilité, la transparence et les prises de décisions éclairées. Cette année, notre conseil d'administration a appuyé des investissements stratégiques dans la technologie de l'information, les finances et les ressources humaines. Des investissements additionnels ont été effectués pour appuyer le développement de fonds et les médias sociaux.

Promotion et défense des droits

- Le conseil d'administration du Centre a participé activement au groupe de travail Fair Share for Peel Task Force (« Une juste part pour Peel »), demandant pour la région de Peel une part équitable des investissements destinés aux services sociaux. Notre conseil continuera à se battre pour cette reconnaissance à mesure que la province déploiera son programme de transformation, y compris un nouveau modèle de financement prenant en compte la population communautaire et ses besoins, afin d'assurer que les agences de Peel soient mieux équipées pour répondre aux demandes et aux préoccupations locales.



Leadership communautaire

- Le leadership exemplaire de notre communauté bienveillante nous permet d'accomplir encore plus. Plus de 100 bénévoles ont offert leurs services en tant que conducteurs, mentors, tuteurs, fournisseurs de services de garde et de répit, et comme organisateurs d'événements divers. Plusieurs centaines de membres de la communauté ont appuyé l'événement « Cosmic Bowl » et notre brunch des fêtes qui, ensemble, nous ont permis de recueillir près de 90 000 \$. Merci à tous ceux qui ont fait du Peel Children's Centre leur organisme caritatif de choix.

