

Le droit à L'ESPOIR



P E E L

CHILDREN'S CENTRE

RAPPORT ANNUEL 2018-2019





Vision

Des collectivités bienveillantes qui veillent ensemble au bien-être des enfants, des jeunes et des familles

Mission

Inspirer l'espoir en jouant un rôle de chef de file dans la prestation de services de santé mentale de haute qualité

Conseil d'administration

Administrateurs / Administratrices :

David Herzstein (Président)
Guneet Hansrani (Vice-présidente)
Jessica Roselli (Secrétaire/Trésorière)
Rudy Riske (Président passé)

Directeurs / Directrices :

Karen Adams, Nainesh Kotak, Cathy Kwiatkoski,
David Maylor†, Rory McNabb*, Susan Mohos,
Gopala Narayanan, Wendy Peyer, Sue Prouse

†a démissionné, mars 2019 *a été nommé, 2019

Valeurs

Responsabilité

Faire preuve d'éthique, de transparence, d'efficacité et d'efficacité

Respect

Prodiguer des soins avec intégrité et honorer la dignité

Inclusion

Embrasser la diversité et la compétence culturelles

Sensibilité

Être souples, accessibles et savoir nous adapter

Apprentissage

Rechercher des occasions d'en savoir davantage et de faire mieux

Innovation

Exploiter l'information, l'initiative et l'imagination

Collaboration

œuvrer de concert avec nos partenaires

Peel Children's Centre

85A, cour Aventura
Mississauga (Ontario) L5T 2Y6
(905) 795-3500

peelcc.org

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

Diriger avec excellence et inspirer l'espoir

Chaque année, le Peel Children's Centre (PCC) continue d'apprendre et d'accroître sa capacité à diriger avec excellence et à inspirer l'espoir. Nous sommes fiers de vous transmettre les faits saillants de la dernière année dans notre rapport annuel. Si le présent rapport met en lumière les réalisations passées de PCC, il le fait aussi dans le contexte de son Plan stratégique 2019-2024, publié récemment. Jetant un regard sur le passé et sur l'avenir, PCC est fier de son rôle de chef de file à l'échelle provinciale et locale en étant une source d'aide et d'espoir pour les enfants, les jeunes et les familles.

Un engagement indéfectible à assurer des services cliniques exceptionnels qui ont une incidence positive sur l'expérience client constitue le fondement de notre culture et le cœur de notre travail. Au cours de la dernière année, avec nos partenaires de prestation de services essentiels et de concert avec les familles et les jeunes, nous avons simplifié l'accès aux services de santé mentale de Peel pour les enfants et les jeunes au moyen de WhereToStart.ca, rehaussé notre capacité à recueillir et à utiliser des données afin de mesurer et d'accroître notre influence, saisi des occasions d'améliorer nos services et d'élargir la pratique clinique, et collaboré avec des partenaires dans d'autres secteurs en vue de bonifier les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances tout au long de la vie.

PCC poursuit son approche axée sur la diversité afin de mieux répondre aux besoins en santé mentale de notre population. En interne, nous continuons à mettre en œuvre des stratégies qui appuient une culture d'inclusion et un personnel composé de professionnels de plus en plus compétents sur le plan culturel. Il est important pour nous d'offrir des soins avec intégrité et de respecter la dignité et, à cette fin, nous continuons d'élargir nos réseaux de confiance afin d'apprendre de notre collectivité culturelle et avec elle. Au nom de ses partenaires de la prestation des services essentiels, PCC continue d'accorder la priorité à la conception de cadres et de processus incluant la voix des familles et des jeunes à notre travail. Nous sommes enchantés de faire partie de deux importantes initiatives au service des jeunes de la région de Peel.

En tant qu'organisme responsable, PCC a continué de collaborer à mettre en œuvre des initiatives locales afin de favoriser le développement d'un système de santé mentale solide. Parallèlement, PCC a été un membre actif du Consortium des organismes responsables, et de sa communauté de pratique, qui travaille de concert avec le gouvernement de l'Ontario à réaliser la vision commune d'un système provincial performant pour les enfants, les jeunes et les familles ayant besoin de notre aide.

Merci à nos bailleurs de fonds et à nos donateurs de nous avoir procuré la possibilité de servir plus de 4 300 enfants et jeunes en 2018-2019. Merci également à notre personnel, aux membres du conseil, à nos bénévoles et étudiants dont le dévouement et la bienveillance nous permettent de concrétiser notre vision et notre mission. Enfin, aux enfants, aux jeunes et aux familles que nous servons, merci d'avoir fait appel à nous et d'avoir confiance en notre aide.



David Herzstein



Humphrey Mitchell

David Herzstein
Président

Humphrey Mitchell
Chef de la direction



Fournir des services exceptionnels axés sur les clients

Notre engagement à fournir des services cliniques exceptionnels qui influent positivement sur l'expérience client est demeuré au cœur de notre travail en 2018-2019 :

Simplifier l'accès, les cheminements cliniques et les transitions

Dans son rôle d'organisme responsable des services de santé mentale des enfants et des jeunes (SMEJ) de la région de Peel, PCC a travaillé avec ses prestataires de services essentiels (Associated Youth Services of Peel, Nexus Youth Services, Rapport Youth and Family Services, Trillium Health Partners et William Osler Health System) au lancement du nouveau site Web et de la marque **WhereToStart.ca : Accès aux services de santé mentale pour les enfants et les jeunes**. La marque claire, mémorable et adaptée aux jeunes et le site Web de WhereToStart.ca où il est facile de s'y retrouver facilitent déjà l'accès des enfants, des jeunes et des familles à l'aide dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Pendant la Semaine de la santé mentale des enfants, les quelque 130 propriétaires de restaurants Tim Hortons de la région de Peel ont aidé à promouvoir WhereToStart.ca sur TimsTV.



Le personnel a promu WhereToStart.ca pendant la Semaine de la santé mentale des enfants.



RBC a versé un don de 50 000 \$ afin d'appuyer l'accès et l'admission des jeunes aux services de santé mentale.

S'améliorer continuellement

La mise en œuvre du **cadre de référence ARC (attachement, autorégulation et compétence)** du programme de services intensifs de PCC s'est poursuivie, l'accent ayant porté sur le soutien de l'apprentissage du personnel et l'avancement des pratiques cliniques. Le personnel a eu l'occasion de se renseigner auprès des chercheurs de l'Université McGill sur l'application du cadre ARC au Québec, et PCC est impatient de faire part de ses connaissances à d'autres qui se sont engagés à appuyer les besoins liés aux traumatismes et à l'attachement chez les enfants, les jeunes et leurs familles.

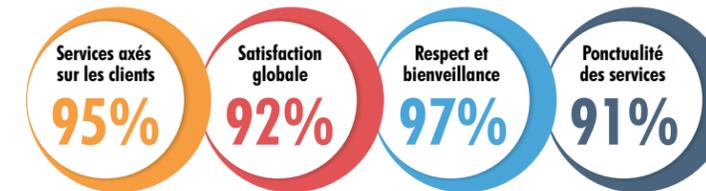
PCC a également fait appel au **programme du Cercle de sécurité parentale** (Circle of Security® ou COS) cette année, une stratégie d'intervention et de prévention précoce axée sur l'attachement afin d'appuyer les parents des tout-petits, depuis la naissance jusqu'à l'âge de six ans.

Renforcer la capacité de recueillir et d'analyser des données

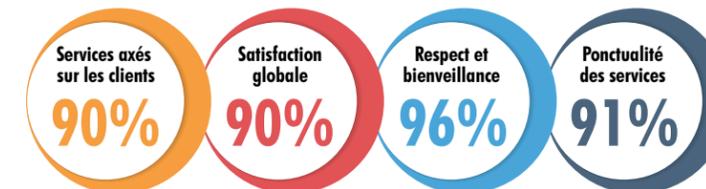
Les prestataires de services essentiels de Peel ont amélioré les outils de **dépistage et d'évaluation interRAI™** afin d'inclure interRAI™ 0-3 pour nos plus jeunes enfants, et ils ont poursuivi l'intégration de la suite d'outils d'interRAI™ dans la pratique clinique.

Le **système d'information clinique EMHware** a été perfectionné de façon à produire des données anonymisées sur les clients pour la solution VS de l'Ontario. Les données nous aideront à mieux comprendre comment les prestataires de services de santé mentale des enfants et des jeunes peuvent collaborer à l'échelle locale et provinciale à en démontrer les résultats.

ÉVALUATIONS DES FOURNISSEURS DE SOINS



ÉVALUATIONS DES JEUNES



Que pensez-vous de nos services?

Notre personnel veut jouer un rôle tangible dans la vie des enfants, des jeunes et de leurs familles, et nous cherchons constamment à améliorer nos services. Dans le cadre de notre stratégie d'amélioration de la qualité (QUEST©), lorsque les enfants, les jeunes et leurs familles n'ont plus besoin de nos services, nous leur demandons de nous dire ce qu'ils en pensent. Voici certaines évaluations obtenues auprès de fournisseurs de soins et de jeunes en 2018-2019.



Marlena Jankowski Le programme de camp d'été est plus qu'un camp pour enfants. C'est la seule occasion où certains d'entre eux se sentent compris et en sécurité. Merci aux personnes qui appuient le programme de camp d'été et le succès et le bonheur qu'il procure aux enfants.



Le programme de camp d'été de PCC reçoit le soutien de bénévoles et de collectes de fonds.



Mobiliser la collectivité renforce les enfants, les jeunes et les familles

Partenariat avec le 519

Faisant fond sur des années d'excellent travail par le comité de la fierté de PCC, en 2018-2019 nous avons eu le privilège d'acquérir des connaissances du 519, un organisme sans but lucratif de Toronto qui se consacre à l'inclusion et à l'acceptation de la communauté LGBTQ2S+ et qui sensibilise la population à son endroit. Tout le personnel a suivi un programme de formation axé sur la compréhension et l'affirmation de la diversité de genre et de la diversité sexuelle chez les enfants, les jeunes et les familles. À titre d'exemple de la façon dont la formation du 519 a amélioré notre capacité à servir les enfants, les jeunes et les familles LGBTQ2S+, PCC l'a intégrée au processus d'orientation de son personnel.



Merci au 519 de nous aider à continuer de développer des pratiques et des espaces d'affirmation du genre.

Apprendre avec nos diverses communautés

Le comité de la diversité a le mandat de diriger la sensibilisation à la diversité au sein de PCC afin d'accroître nos compétences interculturelles et notre capacité à réagir efficacement aux besoins de nos communautés multiculturelles. En partenariat avec les ressources humaines, le comité a mis à jour notre cadre de référence sur l'inclusion et la diversité afin de guider nos efforts. Le comité de l'engagement des Noirs, le comité de la fierté, le comité de la diversité sud-asiatique et d'autres ont organisé des occasions d'apprentissage sur les différentes communautés que nous servons tout au long de l'année.



Dr Gursharan Virdee a visité PCC afin de discuter du projet Roshni, une étude qualitative axée sur les arts qui se penche sur les besoins psychologiques uniques des jeunes femmes sud-asiatiques.

Pendant le Mois de la fierté, nous avons accueilli deux jeunes qui ont discuté avec le personnel de leurs expériences sur la découverte et l'affirmation de leur identité de genre et identité sexuelle.



Mobiliser les familles et les jeunes

Mobiliser les familles et les jeunes dans le développement et la prestation de services de santé mentale constitue une priorité de la province, appuyée localement par PCC et nos collègues prestataires de services essentiels de Peel. Nous nous sommes engagés à travailler en partenariat avec les familles et les jeunes à améliorer la prestation des services de santé mentale dans notre milieu. Voici certaines initiatives engagées en 2018-2019 :

- Les familles et les jeunes de la région de Peel ont mis au point des cadres de référence sur la mobilisation des familles et la mobilisation des jeunes afin de nous guider dans notre collaboration future de manière authentique et proactive.
- Les familles et les jeunes ont également contribué à l'élaboration du plan stratégique 2019-2024 de PCC.
- Le comité de la mobilisation des jeunes de Peel a lancé une section de The New Mentality, un groupe provincial de défense pour les jeunes aux prises avec des problèmes liés à la santé mentale et par eux, et mis au point une proposition sur le soutien par des pairs qui se concrétisera en 2019-2020.

Travailler avec nos partenaires à appuyer les jeunes

PCC et l'Association canadienne de la santé mentale de Peel-Dufferin ont parrainé un processus communautaire qui s'est avéré fructueux afin de créer un centre unique et sans entraves de prestation de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances au Malton Neighbourhood Services.

Nous poursuivons notre travail avec Trillium Health Partners et d'autres organismes à développer et à mettre en œuvre une stratégie visant zéro pour cent de suicide dans notre population.



La conférence *Disable the Label* permet aux jeunes d'établir des liens et d'échanger des idées sur la façon d'améliorer la prestation des services de santé mentale en Ontario.



Les familles du programme *Wraparound* de PCC ont profité d'une journée divertissante en plein air ensemble en juillet.



Le comité de l'engagement des Noirs de PCC a assisté à l'activité du Mois de l'histoire des Noirs de Centraide du Grand Toronto.

Talents hors pair

PCC s'est engagé à attirer, à retenir et à développer un personnel hautement qualifié. En 2018-2019, nous avons accéléré l'apprentissage, favorisé les occasions d'exercer des fonctions de responsabilités, approfondi nos connaissances et perfectionné les compétences de notre personnel afin de mieux répondre aux besoins de notre population en pleine croissance.

Exercice des couvertures de KAIROS

Le personnel a participé à un programme d'exercice des couvertures de KAIROS, une leçon d'histoire participative unique mise au point en collaboration avec des aînées et aînés, des gardiennes et gardiens du savoir et des éducatrices et éducateurs autochtones. Conçu en tenant compte du fait que l'éducation sur l'histoire autochtone canadienne est une étape clé de la réconciliation, l'exercice couvre plus de 500 ans dans le cadre d'un atelier expérientiel de 90 minutes visant à favoriser la compréhension entre Autochtones et non-Autochtones. Les animatrices et animateurs du programme utilisent des couvertures, des jeux de rôles et des cercles de discussion afin de guider les participantes et participants au moyen d'expériences qu'ont vécues les peuples des Premières Nations, les Inuits et les Métis lors de la période pré-européenne, de la conclusion de traités, de la colonisation et de la résistance. Les membres du personnel qui y ont assisté ont déclaré avoir vécu une expérience « stimulante », qui a constitué une « leçon d'humilité » et qui s'est avérée « percutante sur le plan émotif et intellectuel ».

Programme du Cercle de sécurité (COS) parental

D'après la recherche, les enfants qui se sentent en sécurité ont davantage d'empathie et d'estime de soi, de meilleures relations avec leurs parents et leurs pairs, ils commencent l'école plus disposés à apprendre et ils sont plus en mesure de gérer leurs émotions. En vieillissant, ces enfants sont moins susceptibles de vivre dans la pauvreté, d'avoir des problèmes de nature juridique ou d'être aux prises avec des troubles émotionnels chroniques. PCC a mis en place le programme du Cercle de sécurité parental (Circle of Security® ou COS) afin d'aider les parents et les fournisseurs de soins à comprendre les besoins émotifs de leur enfant et comment y réagir, améliorer son estime de soi et lui apprendre à faire confiance aux personnes qu'elle ou il aime. Les cliniciens et les clients ont accueilli le programme COS favorablement depuis son lancement et il a été incorporé à notre pratique clinique, tant pour les clients individuels que pour les groupes.



Le personnel du programme 0-6 utilise le programme du Cercle de sécurité afin d'aider les parents et les enfants.

Comité de l'amélioration continue de la qualité

Afin d'intégrer davantage l'excellence chez PCC, nous avons établi un comité de l'amélioration continue de la qualité (ACQ). Appuyé par le service de la mesure et de l'amélioration du rendement de PCC, le comité fait appel au personnel à la grandeur de l'organisme afin de promouvoir des activités axées sur l'ACQ et de favoriser une culture de qualité, d'innovation et d'apprentissage. Les membres du personnel ont suivi une formation en gestion des processus d'Excellence Canada, et ils sont maintenant en voie de terminer des projets d'ACQ afin d'accroître l'efficacité de PCC.



Un système de santé mentale plus fort

À titre d'organisme responsable des services de santé mentale des enfants et des jeunes (SMEJ) de la région de Peel, PCC est chargé de diriger avec excellence les efforts visant à créer un système de santé mentale plus fort pour tous.

À l'échelle provinciale, PCC poursuit son rôle de chef de file en tant que membre du Consortium et de la communauté de pratique des organismes responsables, travaillant avec le gouvernement afin d'influencer les politiques et de mettre au point un système de SMEJ dans le contexte évolutif des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances tout au long de la vie.

À l'occasion du congrès 2018 de Santé mentale pour enfants Ontario, le personnel de PCC a renseigné l'auditoire sur l'introduction, la mise en œuvre et l'évaluation des innovations dans la prestation des services de SMEJ.

À l'échelle locale, nous avons collaboré avec les prestataires de services essentiels de Peel en vue de remanier les services de SMEJ dans notre région afin de les harmoniser avec les ressources financières et les attentes en matière de services.

Une plus grande collaboration avec nos partenaires locaux du secteur de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances des adultes a aidé à cerner des occasions permettant d'améliorer les services d'intervention d'urgence et les services de santé mentale des jeunes en phase de transition (18 à 24 ans) dans la région de Peel.

Le travail avec le William Osler Health System (WOHS) avait pour but d'améliorer l'expérience des patients qui sont dirigés vers les services communautaires à leur sortie des lits psychiatriques pour enfants et adolescents du WOSH.

Un partenariat de recherche avec la Dre Maria Lieggio (Université York) et la police régionale de Peel a consisté à étudier les expériences de jeunes (de 12 à 24 ans) aux prises avec des problèmes de santé mentale qui ont eu des démêlés avec la police, et aussi comment le système de SMEJ utilise les interventions policières.

Nous espérons avoir la possibilité de procéder à d'autres études afin d'améliorer l'expérience client grâce à des collaborations stratégiques dans la prochaine année.



L'Ordre des enseignantes et enseignants de l'Ontario a invité le personnel de PCC à participer à la recommandation professionnelle de l'Ordre intitulée Favoriser la santé mentale des élèves.

Services essentiels et processus clés

Accès/Admission coordonné(e)

Prévention ciblée

Services brefs

Services de consultation et de thérapie

Renforcement des capacités et du soutien pour la famille

Consultation/évaluation spécialisée

Services de soutien en cas de crise

Services de traitement intensif – À domicile

Services de traitement intensif – Traitement de jour

Services de traitement intensif – Hors domicile

Gestion des cas/Coordination des services

Merci à notre collectivité bienveillante

Nous remercions sincèrement toutes les personnes qui nous ont appuyés en 2018-2019! Qu'il s'agisse des commanditaires de nos activités et des participants, de nos bénévoles et donateurs, chaque personne de notre collectivité bienveillante a contribué au succès de PCC dans la dernière année.

14^e Cosmic Bowl annuel

- Plus de 250 participantes et participants – le plus important à ce jour!
- Collecte de 51 000 \$!



Notre capacité à servir les enfants, les jeunes et les familles est amplifiée grâce à nos partenariats avec des donateurs individuels et communautaires et des dons d'entreprises, notamment RBC Banque Royale, la Community Foundation of Mississauga, Bell, Banque Scotia et la section locale des enseignantes et enseignants au primaire de Peel. Nous remercions également Air Canada, les ambulanciers paramédicaux de Peel, la police régionale de Peel et le Club Rotary de Bramalea d'avoir parrainé la participation de 12 enfants de PCC au Voyage de rêves de 24 heures à Disney World.

Collecte de fonds de Bureau en gros pour la rentrée scolaire

- Les clients de Bureau en gros ont accumulé 2 300 \$ afin d'aider plus de 100 enfants et jeunes à commencer l'année scolaire du bon pied.



4^e Gala Soirée d'espoir

- 180 invités ont recueilli plus de 61 000 \$!
- Bell a présenté un chèque de 25 000 \$ à l'appui du programme Strongest Families de PCC.
- Une mère et son fils, Ali et Max, ont raconté comment le programme Strongest Families les a aidés.



5^e Brunch annuel de la fête des Mères de la police régionale de Peel

- Collecte de 13 000 \$ en mai 2018.
- Plus de 45 000 \$ amassés depuis 2014!



Carter's a invité les familles de PCC à se joindre à eux pour une journée spéciale de bricolage, de jeux, de cadeaux et de nourriture à l'occasion de Noël.

Pique-nique d'été de Shoppers World à Brampton

- Le tout premier pique-nique a permis de recueillir 1 020 \$ pour le Peel Children's Centre!
- Les invités ont eu droit à des jeux, à un barbecue et au visionnement de The Lion King sous les étoiles.



Félicitations Stefano, Tavon and Bhupinder!

Félicitations à Bhupinder Heer qui a reçu le prix **Mary Neville** pour son leadership dans l'équipe des Services de ressources d'inclusion de Peel (SRIP), lesquels ont été primés, et le travail de proximité auprès de la communauté sud-asiatique de Peel. Les agents de la police régionale de Peel Travon Richards-Williams et Stefano Peca ont reçu conjointement le prix **Ron Lenyk du bénévole de l'année** en reconnaissance de leur travail comme mentors bénévoles.