

RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Une année de croissance, de
soutien et d'objectif partagé





TABLE DES MATIÈRES

▶	Message du directeur général et du président du conseil d'administration	04	▶	Dons et collectes de fonds	55
▶	Déclaration concernant la fiabilité des données de ce rapport annuel	06	▶	Ressources humaines	57
▶	Présentation de la Maison Elizabeth et faits marquants de l'année	07	▶	Ressources financières	63
▶	Partenariats, collaborations et liens communautaires	38	▶	Observations rapportées par l'auditeur indépendant	63
▶	Gestion des risques et amélioration de la qualité	41	▶	Divulgence d'actes répréhensibles sur le lieu de travail	64

Section 1

**MESSAGE DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE
ET DE LA PRÉSIDENTE
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**





Message de la directrice générale

Cette année a été véritablement transformatrice, pleine d'énergie, de croissance et d'objectifs renouvelés, animée par la collaboration, l'attention et un engagement profond envers nos clients et leurs enfants. Chaque initiative que nous avons entreprise a été guidée par un objectif central : améliorer l'expérience des familles que nous servons, renforcer leur confiance dans leur parcours parental et les aider à réussir leur transition vers une vie indépendante.

En attendant les rénovations à grande échelle de la maison principale et du PATH, nous avons rafraîchi certains de nos espaces physiques, en nous concentrant sur la création d'environnements chaleureux et accueillants, en ajoutant de la peinture fraîche, des œuvres d'art, des rideaux et un nouvel éclairage. La salle familiale a été transformée en un espace éducatif et accueillant, et nous avons converti une salle commune en un coin lecture sans technologie qui offre un refuge confortable et apaisant où les mères et les enfants peuvent se détendre, se ressourcer ou partager une histoire tranquille ensemble.

Nous avons continué à établir des liens significatifs avec nos partenaires communautaires, en identifiant des objectifs communs et en créant des opportunités pour amplifier notre impact mutuel. Ces relations restent essentielles alors que nous travaillons ensemble pour répondre aux besoins en constante évolution des femmes, des enfants et des familles vulnérables.

Nous avons accueilli de nouveaux membres au conseil d'administration de la fondation Maison Elizabeth, dont les idées novatrices et l'énergie ont déjà un impact. Le Conseil des opérations a travaillé en étroite collaboration avec notre équipe de direction pour renforcer les pratiques de gouvernance et mettre à jour les politiques clés, garantissant ainsi que nous restons réactifs, efficaces et alignés avec notre mission.

Nos préparatifs pour l'accréditation en septembre 2025 nous ont donné l'occasion de réfléchir à nos systèmes, à nos pratiques de leadership et à notre culture organisationnelle, ouvrant la voie à une amélioration continue de la manière dont nous fournissons des services, soutenons notre personnel et restons responsables envers nos clients.

Cette année, nos efforts de collecte de fonds ont été fructueux, avec 272 942 \$ récoltés pour soutenir notre programmation. Nous sommes également fiers de lancer la campagne « Nourrir les familles – Construire l'avenir », une initiative d'investissement audacieuse de 5 millions de dollars destinée à financer les rénovations essentielles du PATH et de la Maison principale. Cette campagne nous aidera à créer des espaces plus accueillants, fonctionnels et thérapeutiques, à l'image des soins et de la dignité que nous nous efforçons d'offrir chaque jour.

Les rénovations nous permettront d'élargir la programmation de groupe, de créer des environnements plus inclusifs qui soutiennent mieux l'implication des pères et, en fin de compte, d'offrir une base plus solide aux familles qui travaillent vers la stabilité et l'indépendance.

Comme vous le constaterez dans ce rapport, nos progrès ont été à la fois vastes et profonds. Je suis profondément reconnaissant et fier de ce que nous avons accompli ensemble, et je me réjouis de construire une année 2025-2026 encore plus solide, en plaçant toujours nos clients et leurs enfants au cœur de toutes nos actions.

Anitra Bostock, directrice générale

Message de la présidente du conseil d'administration



Ce fut une année passionnante et chargée pour le conseil d'administration de la Maison Elizabeth House !

Nous avons regroupé nos réunions avec celles du conseil d'administration de la Fondation Maison Elizabeth afin de garantir que les informations nécessaires soient transmises aux deux conseils simultanément et de la même manière. Notre objectif est de garantir une collaboration harmonieuse entre les deux conseils.

L'un des temps forts de cette année a été le lancement de sept comités de travail. Membres des deux conseils d'administration, employés et bénévoles ont apporté énergie et détermination à ces comités, contribuant ainsi à des avancées concrètes et significatives dans tous nos domaines d'intervention. Ces groupes ont joué un rôle déterminant dans la création d'une dynamique, le partage des connaissances et la traduction de grandes idées en résultats concrets.

Simultanément, nous avons travaillé sur les détails de notre plan stratégique quinquennal qui comprend des rénovations massives de nos deux bâtiments pour mieux servir notre clientèle.

Alors que la vie semble revenir à la « normale » d'avant la pandémie, nous continuons à nous réunir en personne, mais aussi virtuellement. Il est intéressant de noter que les réunions virtuelles ont amélioré la participation à nos réunions.

Et le travail de la Maison Elizabeth House continue !

Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier tous les membres de notre personnel, les membres des deux conseils d'administration et, en particulier, notre directrice générale, Anitra Bostock, pour leur dévouement à la mission de Maison Elizabeth House !

Je suis honorée de faire partie d'une telle organisation.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Leigh Johnston". The signature is fluid and cursive.

Leigh Johnston Président du conseil d'administration

Section 2

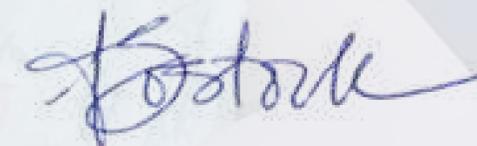
DÉCLARATION CONCERNANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES DE CE RAPPORT ANNUEL

En tant que directrice générale de Maison Elizabeth House, je suis responsable de l'exactitude des informations présentées dans ce rapport annuel et de l'intégrité des contrôles internes qui le soutiennent.

La firme indépendante Raymond Chabot Grant Thornton 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 les données de ce rapport d'activités pour l'exercice 2024-2025 de Maison Elizabeth House :

- 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 ce rapport annuel d'activités, ainsi que les contrôles y afférents, sont fiables et reflètent fidèlement la situation au 31 mars 2025.



Anitra Bostock

Directrice générale, Maison Elizabeth House

Section 3

**MAISON ELIZABETH :
LES MOMENTS FORTS
DE L'ANNÉE**



3.1

À propos de Maison Elizabeth House

Mission

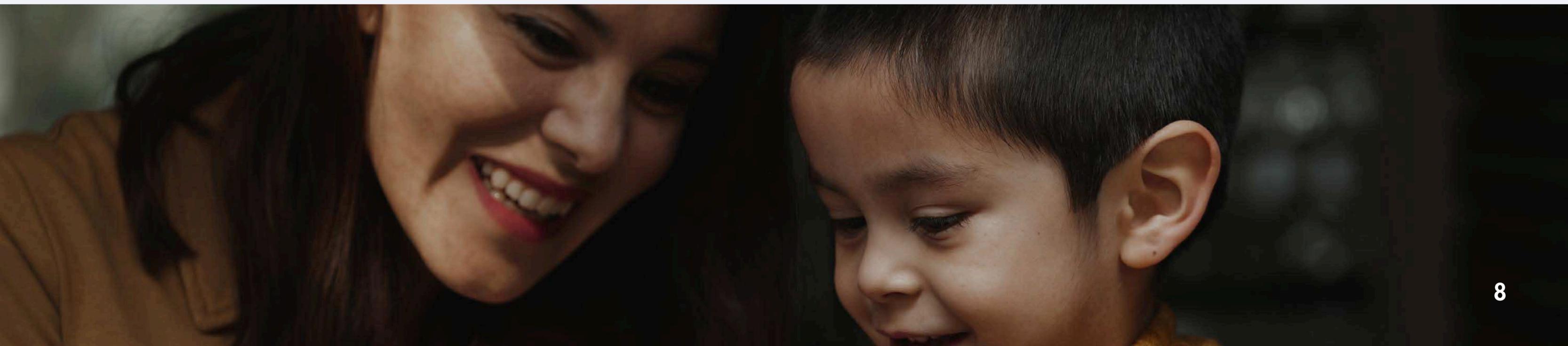
Donner aux parents de jeunes enfants les connaissances, les compétences et le soutien nécessaires pour les aider à nourrir, protéger et guider leurs enfants vers un avenir solide.

Vision

Un avenir où chaque jeune famille est habilitée à s'épanouir dans une communauté bienveillante, respectueuse et inclusive, soutenue par la collaboration et des opportunités de croissance.

Valeurs

Autonomisation,
inclusion et croissance



À propos de Maison Elizabeth House (suite)

La Maison Elizabeth House est un centre de réinsertion qui accompagne les familles d'enfants de 0 à 5 ans grâce à un continuum de services individualisés. Situées à Notre-Dame-de-Grâce, dans l'ouest de Montréal, nous exploitons deux résidences offrant un milieu de vie communautaire sécuritaire et bienveillant.

Notre travail repose sur une approche axée sur les forces qui privilégie les besoins spécifiques de chaque parent. Nous accompagnons principalement les jeunes et futures mères dans leur transition vers la parentalité, en les aidant à développer leur résilience, leurs compétences de vie et parentales, et à briser les cycles du traumatisme, de la pauvreté et du sans-abrisme.

Nous offrons des services à travers deux volets principaux :

Programmes en résidence, y compris les services prénataux, mère-bébé, de crèche et d'été, qui offrent un soutien structuré 24 heures sur 24 ;

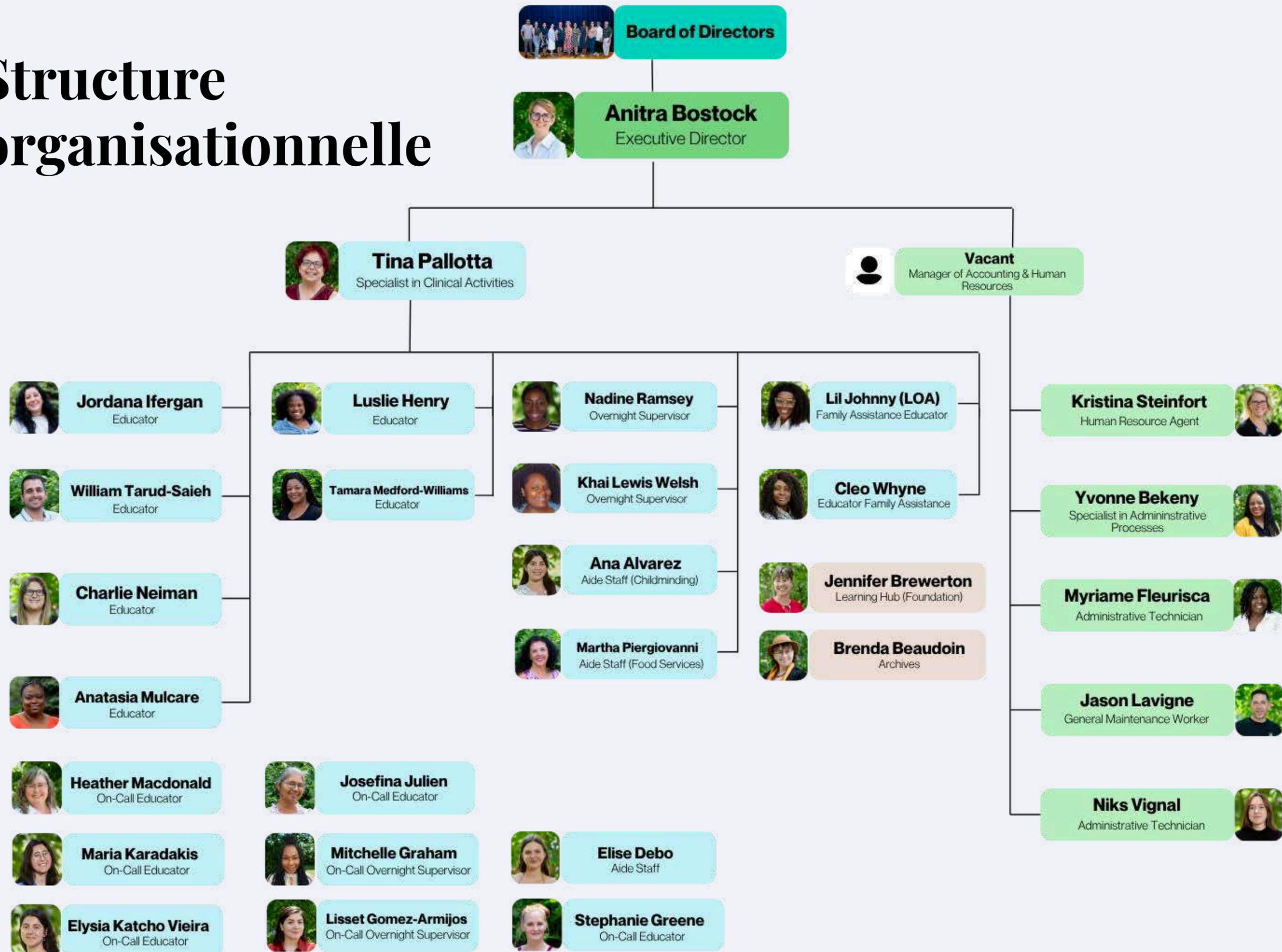
Des programmes externes, tels que la vie de transition, le Centre d'apprentissage, la Cuisine communautaire, les Ateliers de préparation à la vie quotidienne, le garde-manger et le Programme d'aide aux familles, sont également accessibles aux pères.

Nos programmes sont adaptés à la communauté anglophone du Québec et sont principalement offerts dans la grande région de Montréal.

La Maison Elizabeth House est financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et complétée par des dons privés, qui contribuent à soutenir et à enrichir notre programmation.



Structure organisationnelle



3.2

Conseil d'administration



“ Un conseil d'administration n'est pas une collection de titres, mais une équipe de personnes partageant un objectif, une responsabilité et un cœur communs. ”

- Anonyme

Howard Nadler

Vice-président

Gestionnaire retraité du secteur de la santé et des services sociaux

Leigh Johnston

Président

Directeur général adjoint à la retraite des Centres jeunesse et famille Batshaw, avec une expérience de travail et de vie au Nunavik

Geneviève Morin

Trésorier

Conseillère principale, Gouvernance financière et Performance opérationnelle, Mouvement Desjardins

Femme Varrica

Directeur

Directrice des communications et des affaires générales, Collège Dawson

Jackie Alvarado

Directeur

Professeur des programmes de conseil en soins spécialisés et d'éducation de la petite enfance au Collège Champlain. Consultant en gestion du comportement à la CSEM.

Elsa Kelly-Rhéaume

Directeur

Avocat

William Tarud-Saieh

Représentant du personnel
Éducatrice, Maison Elizabeth House



Anitra Bostock

Membre d'office

Directrice générale, Maison Elizabeth House

Kim St. Hillaire

Directeur

Directrice des ressources humaines, Hôpital Shriners pour enfants ® - Canada

Linda Corbeil

Directeur

Consultant et directeur financier retraité du secteur de la santé et des services sociaux

Tina Hillenbrand

Directeur

Directrice - École maternelle Orchard House

Zoé Hurtado

Directeur

Examineur en protection de la jeunesse chez Batshaw



Comités et organismes consultatifs

Comités

FINANCES ET AUDIT

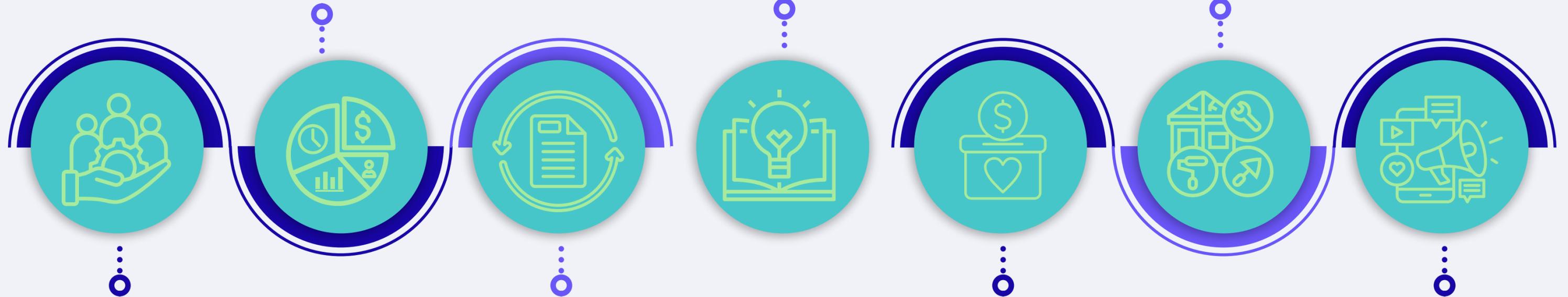
Le Comité des finances a renforcé les contrôles internes et la responsabilité financière en supervisant la budgétisation, en maintenant la séparation des tâches et en examinant régulièrement les états financiers du MEH. Il a également collaboré avec d'autres comités, assuré la cohérence des rapports du Conseil d'administration et supervisé les audits afin de garantir la conformité, la transparence et la pérennité de l'établissement.

PROGRAMMATION ET ÉVALUATION CLINIQUES

Le comité a travaillé à la standardisation des programmes afin de les aligner sur la mission du MEH et de favoriser des résultats positifs pour les patients. Au cours de six mois de réunions mensuelles, les membres ont développé une base de données de ressources et élargi les possibilités de formation du personnel. La phase suivante s'est concentrée sur l'évaluation de l'efficacité du programme.

INFRASTRUCTURE

La planification des rénovations est bien avancée : la phase 1 du PATH débutera en janvier 2026, suivie de la phase 2 du bâtiment principal. Les plans architecturaux sont terminés et les permis sont en attente d'approbation, tandis que nous engageons les corps de métier et préparons le choix de l'entrepreneur général. L'accent est désormais mis sur la planification de la transition et la réduction des interruptions de service, et des membres supplémentaires du comité seront recrutés selon les besoins.



RESSOURCES HUMAINES

Le comité s'est concentré sur le renforcement des pratiques RH en mettant à jour les descriptions de poste, en normalisant la gestion des performances, en améliorant l'intégration et en favorisant une culture de soutien sur le lieu de travail pour positionner MEH comme un employeur de choix.

ACCREDITATION - POLITIQUE ET PROCÉDURE

Le comité a finalisé le plan stratégique du MEH et a commencé les préparatifs de sa mise en œuvre sur cinq ans, en se concentrant sur l'alignement des politiques sur les normes organisationnelles reconnues, le suivi des indicateurs de performance clés et le soutien à l'amélioration continue.

COLLECTE DE FOND

Le comité vise à faire connaître les services de MEH et à souligner la nécessité de sa croissance en renforçant l'engagement communautaire et en développant le réseau de donateurs. Au cours de l'année à venir, les efforts comprendront des actions de sensibilisation, des événements et des partenariats pour soutenir la mission et la pérennité de MEH.

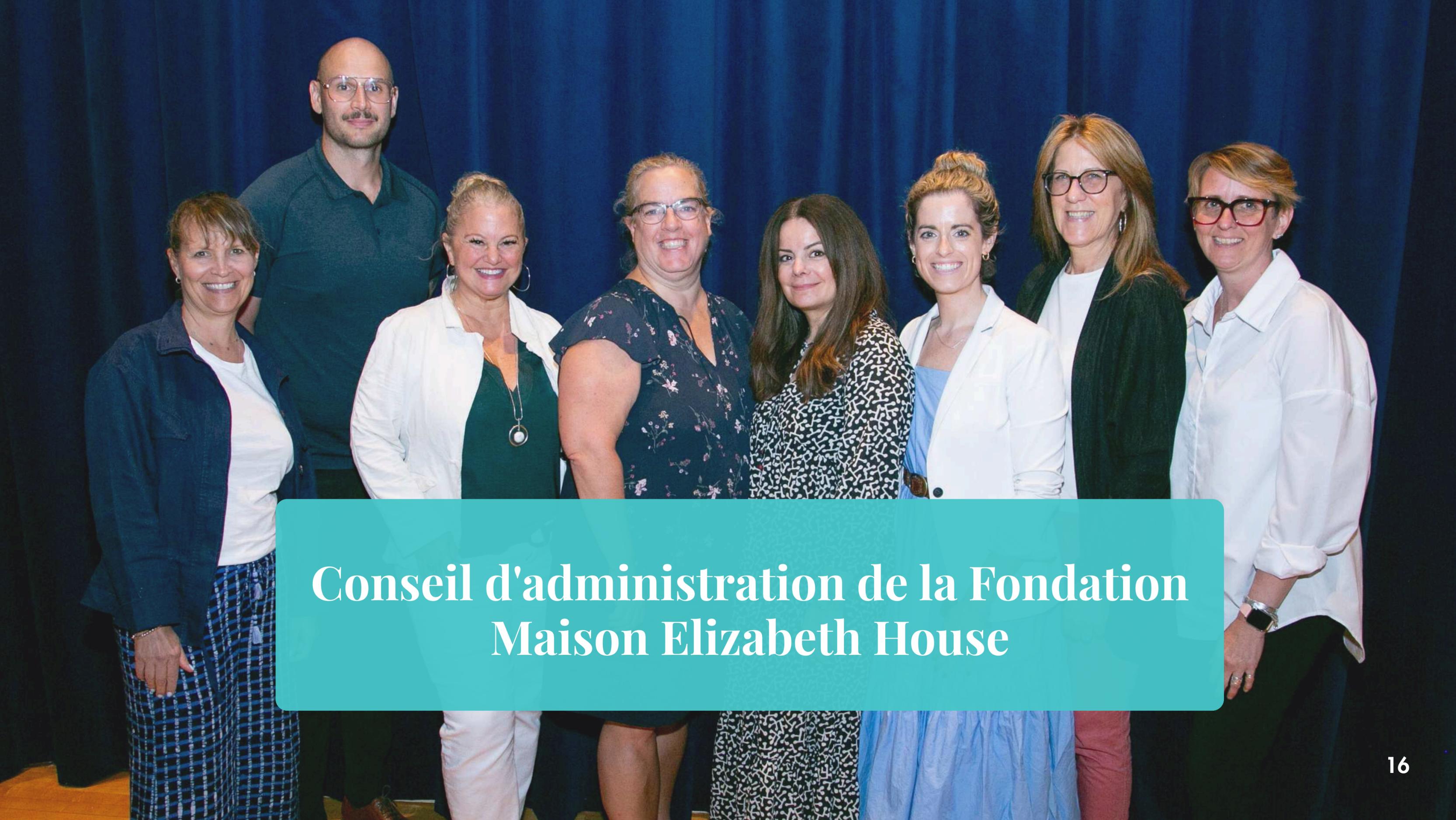
MARKETING ET COMMUNICATION

MEH accroît sa visibilité en partageant des histoires authentiques et en s'étendant sur TikTok et Instagram pour toucher un public plus large. Le contenu sera partagé sur toutes les plateformes, en accordant une attention particulière à la confidentialité des clients, afin de renforcer le soutien de la communauté.

Code d'éthique

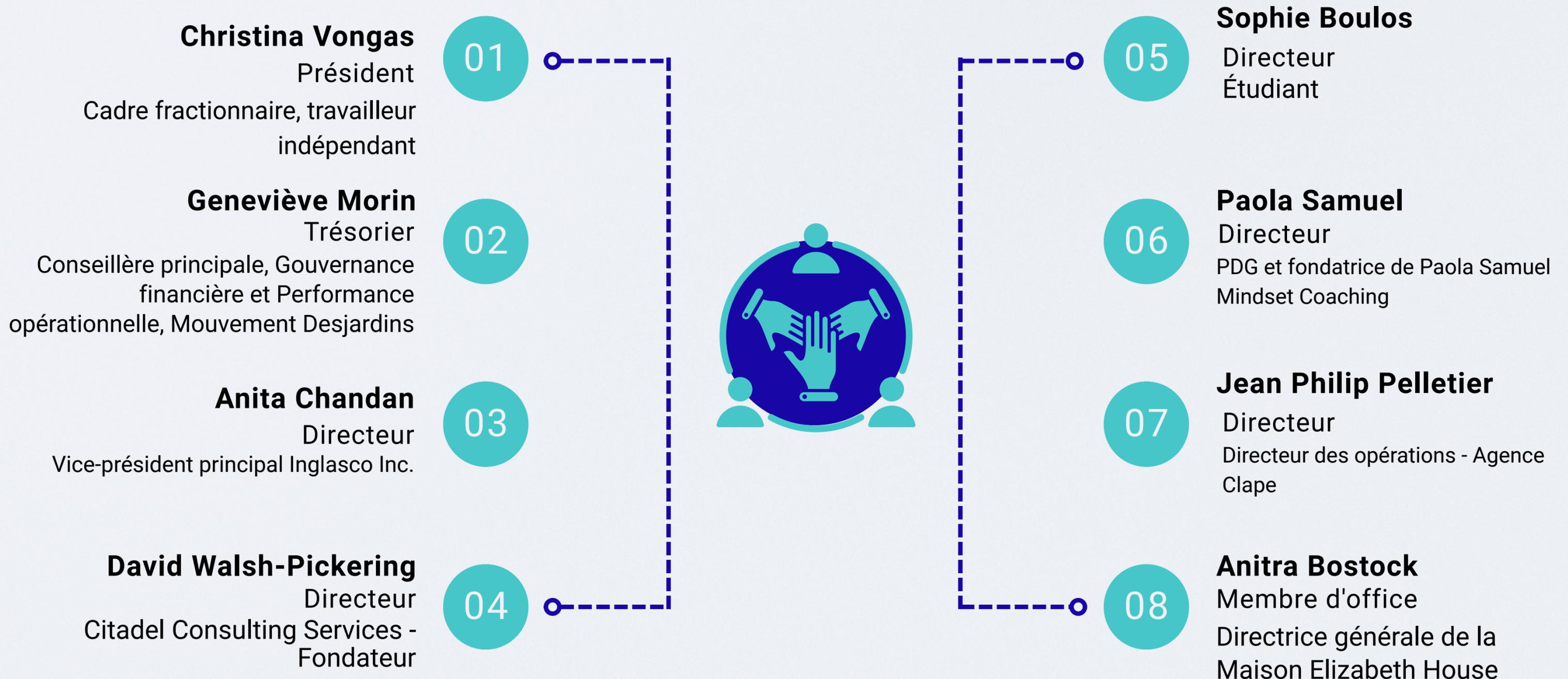
Aucune violation du Code d'éthique n'a été constatée en 2024-2025. Le Code d'éthique est disponible à la fin du présent rapport.





**Conseil d'administration de la Fondation
Maison Elizabeth House**

Directeurs, rôles et titres de poste



Un mot du Président de la Fondation



Depuis plus de 25 ans, la Fondation Elizabeth House soutient fièrement la Maison Elizabeth House, un organisme ancré dans la compassion, l'entraide et la communauté. Cette année, ma première en tant que présidente de la Fondation, a été l'un des chapitres les plus passionnants et transformateurs de notre histoire.

Le lancement de notre première campagne de financement, « Nourrir les familles – Construire l'avenir », a marqué une étape importante. Notre objectif est de rénover et de moderniser nos installations afin de créer un espace chaleureux et fonctionnel pour les jeunes et futures mères qui vivent à la Maison Elizabeth. Ces améliorations essentielles, notamment une nouvelle cuisine communautaire, un espace d'apprentissage et des appartements de transition, favoriseront des environnements sûrs et stimulants et renforceront notre capacité à proposer des programmes enrichissants et transformateurs.

Nous sommes fiers d'annoncer que la campagne a dépassé toutes les attentes dès sa première année. Grâce à nos généreux donateurs, nous sommes sur la bonne voie, mais il reste encore beaucoup à faire.

Pour commencer les travaux début 2026, nous devons maintenir la dynamique en multipliant les événements, en renforçant l'engagement des donateurs et en créant de nouvelles occasions de mettre en valeur l'impact de Maison Elizabeth House. Parallèlement à la campagne de financement, nous devons également continuer à collecter des fonds essentiels pour soutenir et développer notre programmation, afin que les familles reçoivent le soutien dont elles ont besoin, au quotidien.

Cette année, nous avons également accueilli un nouveau groupe dynamique de membres du conseil d'administration. Leur passion et leur engagement renforcent déjà nos efforts et élargissent notre portée.

À mesure que nous progressons, nous restons déterminés à être de véritables ambassadrices de cette mission. Chaque pas que nous faisons soutient les jeunes mères dans leur cheminement vers la stabilité, la confiance et l'intégration communautaire.

Au nom de la Fondation Elizabeth House, merci pour votre soutien continu. Ensemble, nous bâtissons un avenir meilleur.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Christina Vongas'.

Christina Vongas
Présidente de la Fondation Elizabeth House 18

Notre personnel

À la Maison Elizabeth House, notre histoire ne fait que commencer – et nous aimerions que vous en fassiez partie.

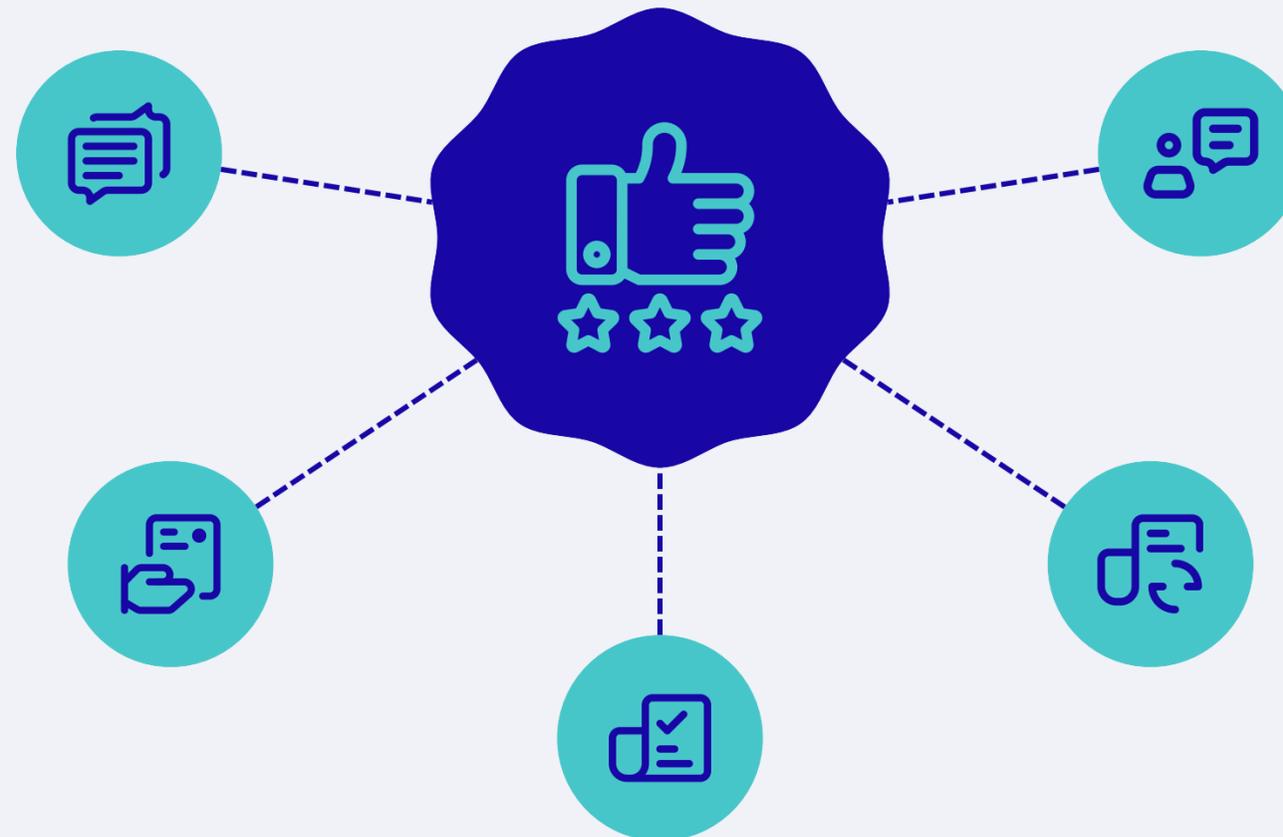
Plan stratégique 2024-2025

Approche clinique

Notre objectif est de développer des programmes inclusifs qui développent les compétences essentielles à la vie quotidienne et à la parentalité, tout en accompagnant nos clients dans la poursuite de leurs études secondaires. Nous améliorerons notre capacité à mesurer la réussite de nos clients, à renforcer la communication sur la gestion des risques et à approfondir l'engagement du conseil d'administration en tirant parti de l'expertise pertinente. De plus, nous nouerons des partenariats significatifs avec d'autres réseaux de services sociaux afin d'élargir notre impact et de mieux répondre aux besoins diversifiés de nos clients.

Financement et sensibilisation du public

Nous assurerons un soutien durable aux projets de renforcement des capacités grâce à des collectes de fonds ciblées. Un plan de communication complet sera élaboré pour sensibiliser le public et renforcer la notoriété de Maison Elizabeth House. De plus, nous élaborerons un plan de relations avec les donateurs afin de favoriser un engagement et une gestion à long terme.



Gouvernance

Nous renforcerons les capacités du Conseil d'administration en créant et en mettant en œuvre un processus formel de sélection et d'intégration, ainsi qu'une stratégie de recrutement et un plan de succession cohérents. Un profil des membres du Conseil et une matrice de compétences guideront les efforts ciblés d'engagement et de fidélisation, garantissant ainsi l'expertise et l'expérience nécessaires. Nous suivrons et mesurerons également l'efficacité du Conseil afin de soutenir un leadership stratégique fort pour MEH et EHF.

Infrastructure

Nous élaborerons un plan de rénovation qui répondra aux besoins des clients, du personnel et de l'organisation, tout en respectant toutes les exigences réglementaires. Nous respecterons des échéanciers réalistes, garantirons des dépenses transparentes et responsables, et favoriserons une utilisation efficace des matériaux, de la main-d'œuvre et des équipements. Une collaboration active avec les partenaires et les parties prenantes du projet sera privilégiée à toutes les phases afin de résoudre les problèmes rapidement et efficacement.

Ressources humaines

Nous favoriserons un environnement bienveillant et collaboratif où les employés se sentiront valorisés et écoutés grâce à des initiatives de communication et d'engagement ciblées. Nous veillerons à ce que nos collaborateurs aient accès à des formations professionnelles pertinentes et continues et mettrons en œuvre un plan d'intégration complet pour favoriser une intégration efficace et une réussite durable.

Réalisations de l'année

« Aimer ce que l'on fait et sentir que cela compte, comment pourrait-il y avoir plus de plaisir ? »

Katharine Graham, première femme américaine PDG du Fortune 500

Développement du personnel

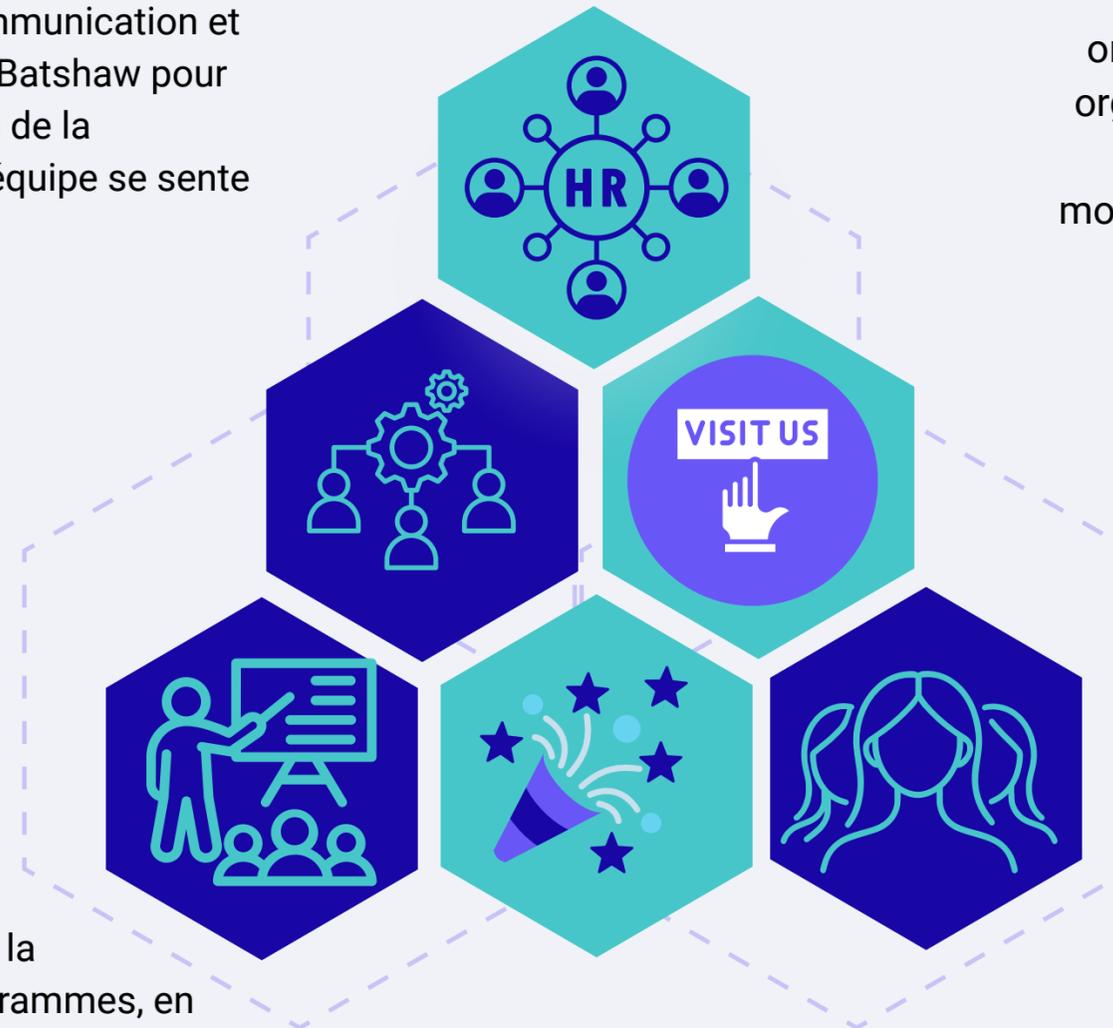
Le perfectionnement et la formation du personnel sont restés une priorité, avec le renouvellement des formations en RCR et en premiers soins pour l'ensemble du personnel, un atelier de communication et plusieurs séances de formation clinique offertes par Batshaw pour définir et comprendre la négligence et la planification de la permanence. Ces efforts contribuent à ce que notre équipe se sente soutenue, outillée et fière de son travail.

Initiatives menées par le personnel

En interne, nous avons constaté des changements importants à mesure que les initiatives menées par le personnel ont amélioré la communication, renforcé les liens entre collègues et accru la reconnaissance de notre engagement envers des soins de haute qualité centrés sur le client et nous ont rappelé qu'une équipe soutenue est la clé d'un environnement favorable pour nos familles.

Développement de programmes

Notre équipe a travaillé d'arrache-pied pour améliorer la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes, en collaborant pour partager son expertise et créer des dispositifs de soutien innovants et pertinents. Les étudiants stagiaires ont apporté une énergie nouvelle et des compétences précieuses, créant un impact réel et durable. Chaque amélioration permet à nos clients d'acquérir la confiance et les outils nécessaires pour s'épanouir de manière autonome.



Visites et circuits

Cette année, nous avons fièrement ouvert nos portes, organisé des visites, rencontré des donateurs et accueilli des organismes communautaires, afin de présenter notre identité, l'impact que nous avons et les rénovations à venir. Ces moments de partage ont donné vie à notre mission et renforcé les liens qui rendent notre travail possible.

Journée de la femme

Un autre événement exceptionnel avec des intervenants inspirants, où nous avons exploré la santé mentale, la maternité et les soins de proximité. Des événements comme celui-ci sont plus importants que jamais : ils favorisent la guérison, les liens et l'autonomisation. Nous sommes ravis de poursuivre sur cette lancée.

Premières

Cette année, la maison a été remplie de petites étapes, de premiers pas, de premières bouchées, de premiers rires. Avec autant de petits enfants de moins de 18 mois, nous avons eu la joie de voir les bébés grandir et les mamans s'épanouir, gagnant en confiance, en force et en fierté à chaque instant.

Ce fut vraiment émouvant.

3,5

Notre année en revue

Population résidentielle en chiffres...

Mères / Futures
mères

21

119,42
jours

Durée
moyenne du
séjour

20

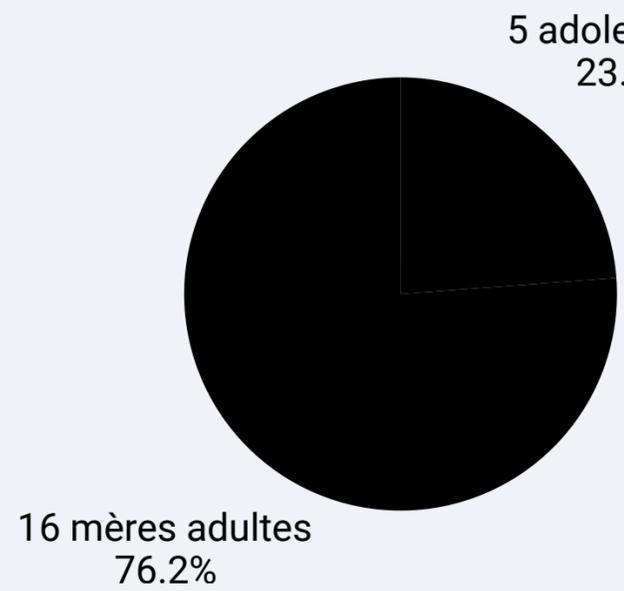
Enfants

3.5.1

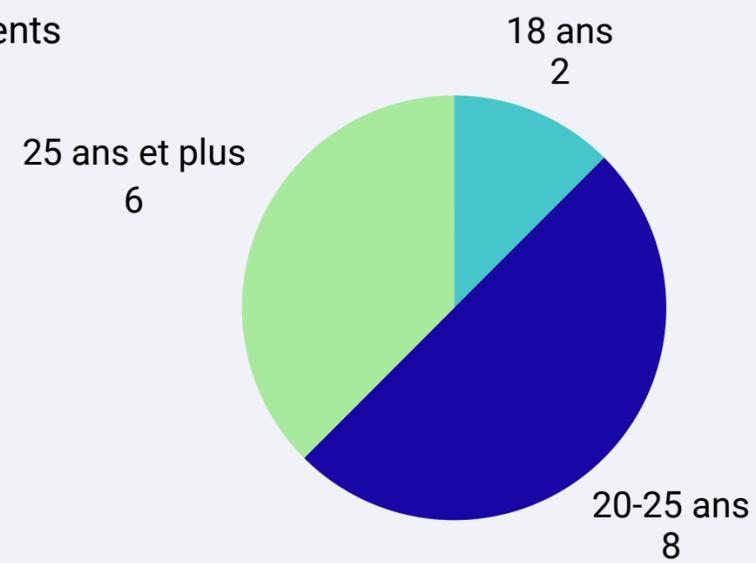
Mères / Futures mères



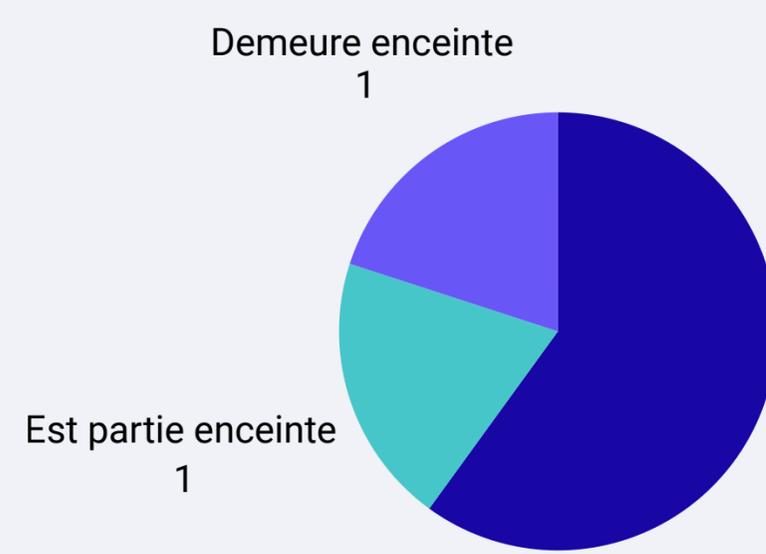
21 mères / futures mères (5/21 sous protection de la jeunesse)



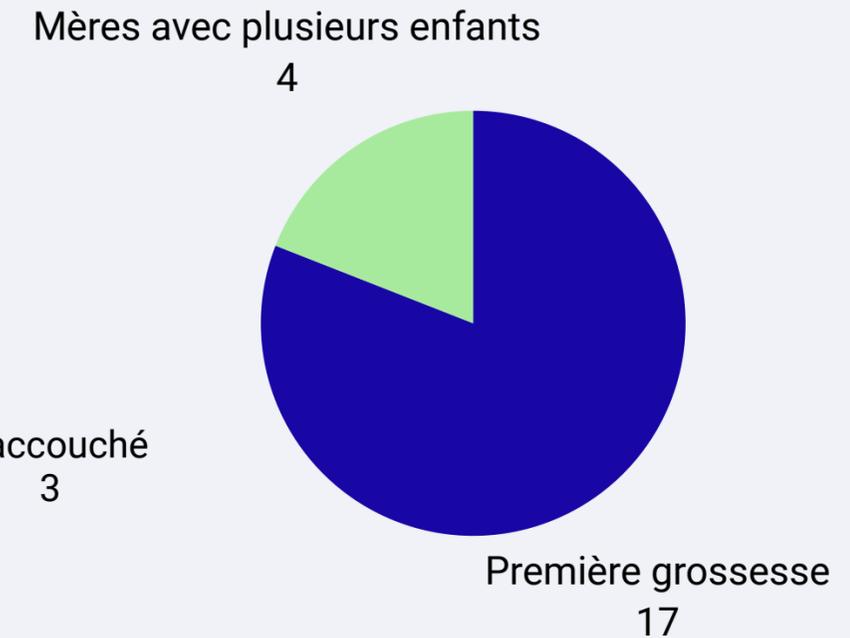
16 Répartition par âge des mères adultes



5/21 Clientes résidentielles venues enceintes (23,8 %)



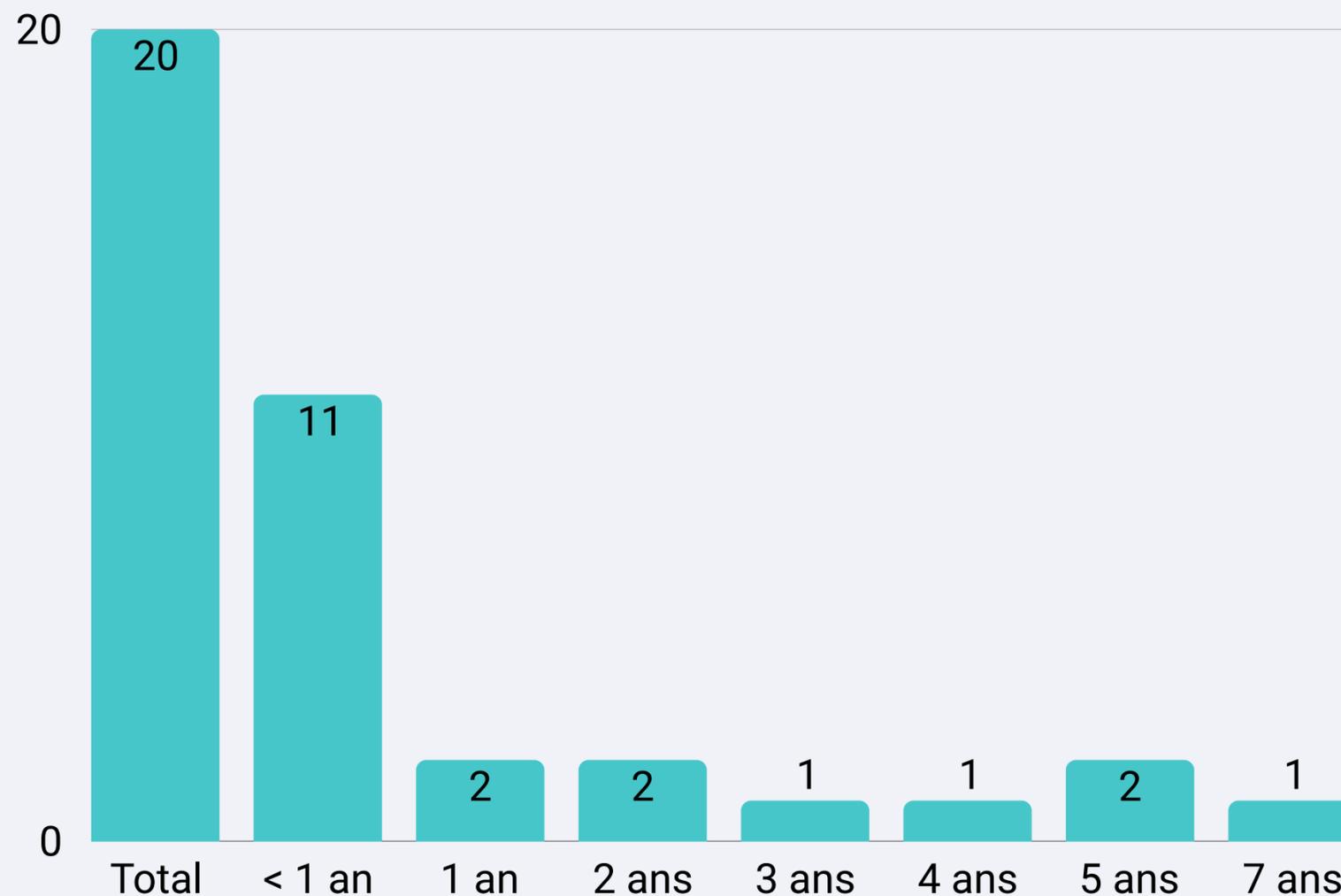
Les nouvelles mamans et les mamans avec plusieurs enfants



3.5.2

Démographie des enfants

● Nombre d'enfants et répartition par âge



- 85% des enfants étaient sous protection de la jeunesse (17/20)
- 2 mères (sur 5) et leurs enfants étaient tous deux sous protection de la jeunesse

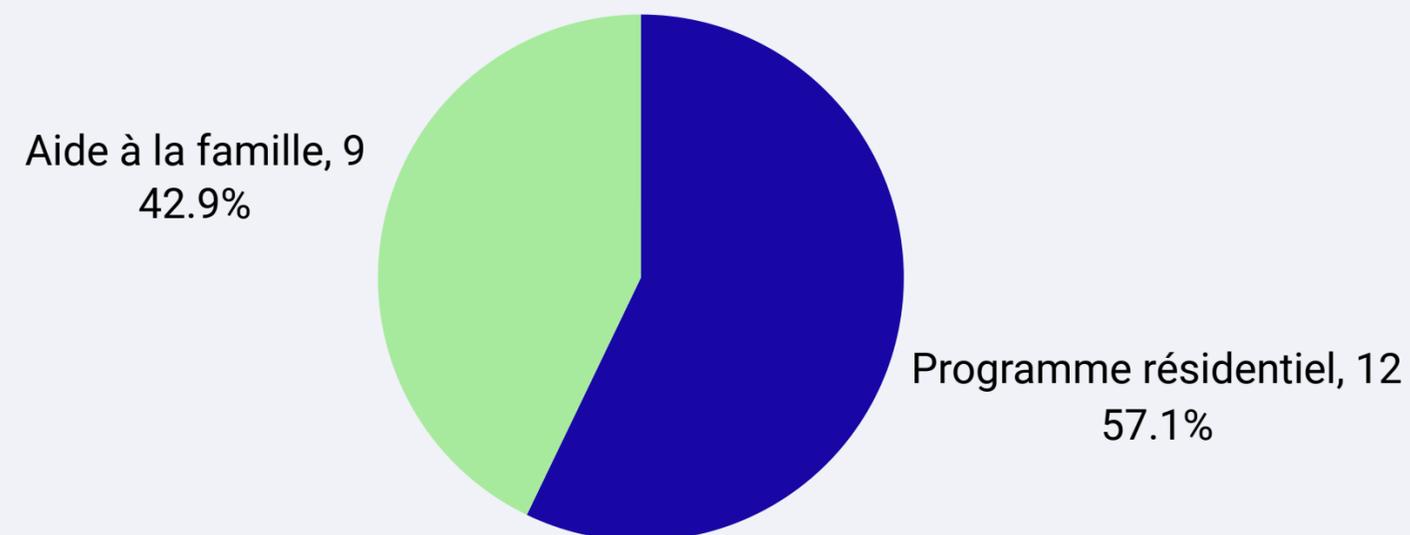
3.5.3

Les services de garderie en chiffres...

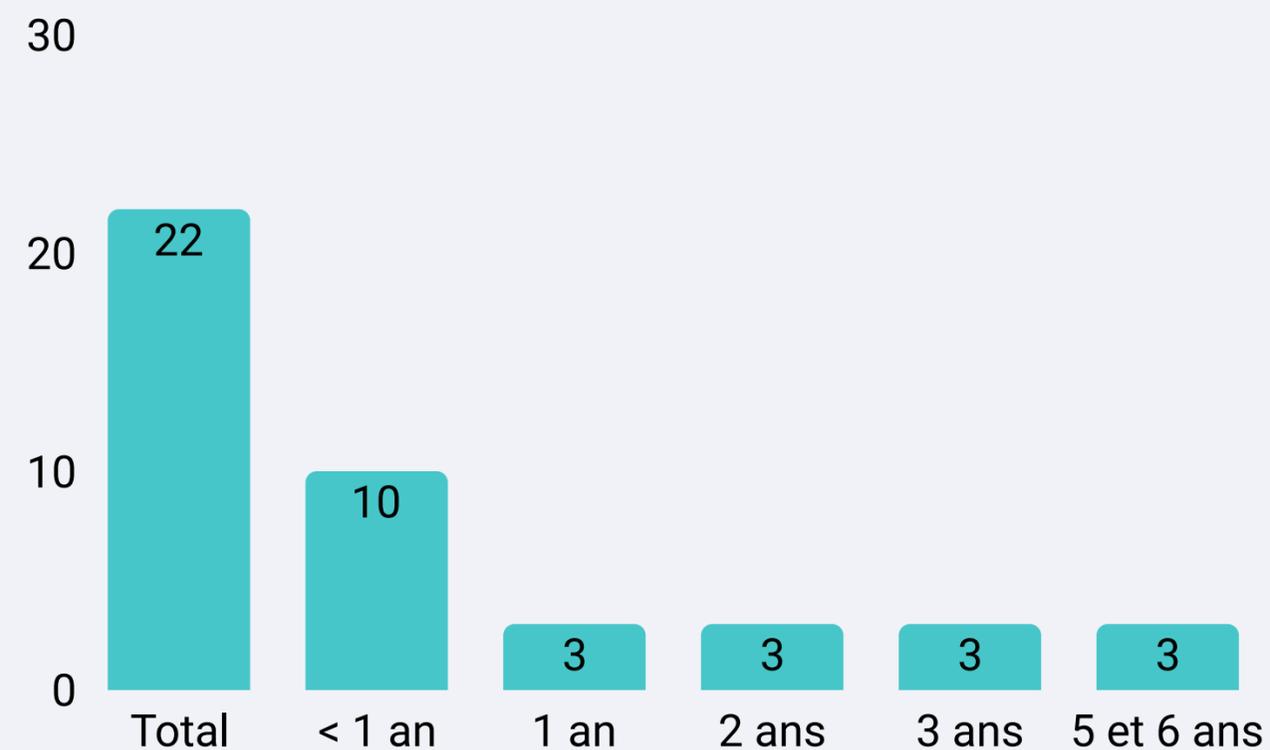
Les services de garderie permettent aux parents de participer à des programmes collectifs ou individuels et d'offrir des périodes de répit selon les besoins. Ils sont également accessibles aux parents d'enfants de 0 à 18 mois qui poursuivent leurs études secondaires via le Learning Hub.

Cette année, nous avons accueilli un total de 22 enfants, dont 14 (63,6 %) étaient sous la protection de la jeunesse.

Nombre d'enfants par programme



● Nombre d'enfants et âges

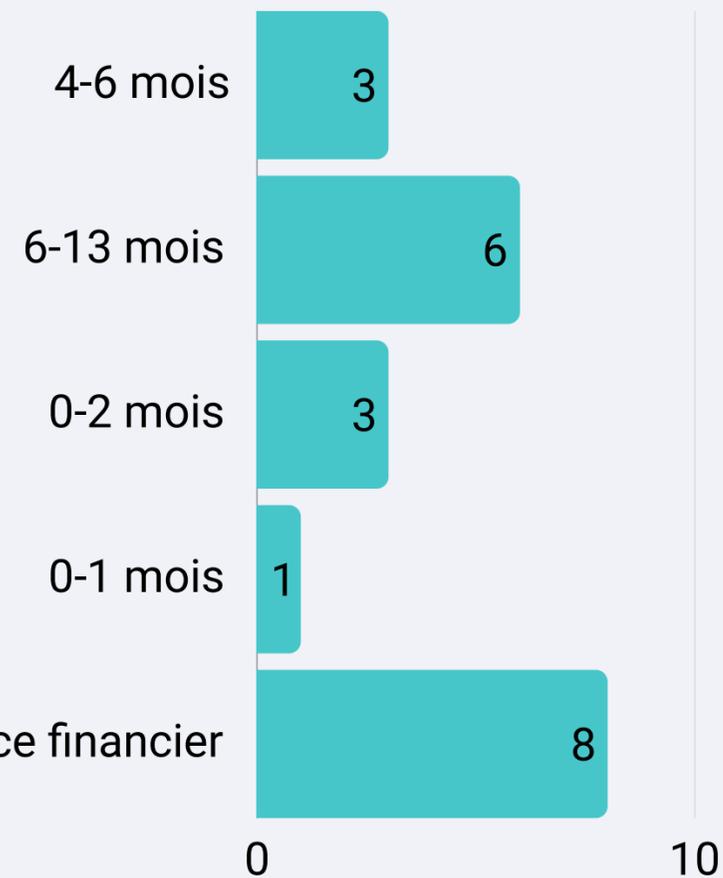


Durée moyenne du séjour

119,42 jours

Bien que ce chiffre représente notre durée moyenne de séjour, nous souhaitons souligner les chiffres suivants :

Nombre de clients et durée moyenne de séjour



Clients ayant des dossiers actifs à la fin de l'exercice financier



3.5.4

Le rôle des papas dans les chiffres...

Le rôle des papas pour les enfants dans le programme résidentiel :
14 (70 %) enfants sur 20 avaient leur père déclaré sur leur acte de naissance

1 père avait la garde partagée de son enfant

Un père faisait partie d'un couple qui vivrait ensemble une fois le séjour de la mère dans le programme résidentiel terminé.

5 pères ont eu des visites régulières avec leurs enfants.



Un père avait des contacts limités ou supervisés avec son enfant, soit en raison de la distance, soit pour des raisons personnelles, soit pour des raisons liées à l'intervention de la Protection de la jeunesse.

2 pères ont eu des visites/contacts téléphoniques occasionnels avec leur enfant.

3 pères n'avaient plus de contact avec leurs enfants.

Deux papas avec un enfant dans le programme résidentiel ont été impliqués dans le programme d'aide à la famille.

21
Parents

26
Enfants

Le programme d'aide aux familles en chiffres...

Mères célibataires

16

Père célibataire

1

Pères connectés au programme résidentiel

2

Couple

1

0

20

Problèmes pour le service d'aide aux familles / principaux domaines ou motifs d'orientation :

- Aucun parent n'était sous la protection de la jeunesse
- Aucun parent n'était autochtone
- 14/26 enfants ont été suivis par la Protection de la Jeunesse (53,8%).
- 1 enfant était aborigène
- Une maman, un papa et un couple ont participé au programme de stimulation infantile ABC (travaillant avec les parents pour optimiser les visites supervisées avec leurs enfants).
- Mise en relation avec les ressources communautaires (CLSC, programmes de distribution alimentaire, services de santé mentale, aide juridique, etc.)
- Trouver un logement abordable
- Remplir les documents relatifs à l'aide sociale, aux allocations familiales, à l'impôt sur le revenu, à la carte Medicare, etc.
- Budgétisation
- Parentalité – développement de l'enfant, routines, structure, discipline
- Accompagnement et plaidoyer

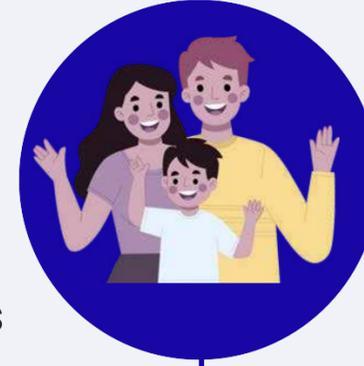
Continuum de services en chiffres

5 clients résidentiels (sur 21) ont participé à d'autres programmes MEH au cours du même exercice (23,8 %) :

- Les 5 clients résidentiels ont tous participé au programme d'éducation au cours du même exercice financier (23,8 %).
- Deux clients résidentiels ont également été impliqués dans le programme d'aide à la famille au cours du même exercice (4,7 %).



Cinq clients du programme d'aide aux familles ont également été connectés au programme résidentiel au cours des exercices précédents.



4 clients ont été impliqués dans les 3 programmes principaux au cours de plusieurs exercices financiers.



Trois clients du programme éducatif ont également été connectés au programme résidentiel au cours des exercices précédents.



Deux clients ont été impliqués dans les trois principaux programmes au cours de cet exercice.



Programmation

UN

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

Depuis sa création, l'atelier de développement de la parentalité (PhD) a connu trois cycles (janvier 2024, octobre 2024 et mars 2025) avec un total de 18 participants. Ce groupe diversifié comprenait deux pères célibataires, deux couples et douze mères, créant ainsi un environnement propice à l'apprentissage et au soutien mutuels.

Ce programme de 10 semaines est conçu pour responsabiliser les parents grâce à des thèmes stimulants et pertinents tels que le bien-être parental, les styles parentaux, les stratégies disciplinaires, le développement de l'enfant, les routines et la régulation émotionnelle. Chaque séance favorise une communauté soudée où les participants se sentent écoutés, valorisés et connectés.

Le mélange de clients résidentiels, externes et communautaires du programme favorise des perspectives diverses, des discussions enrichissantes et un soutien par les pairs.

Offrir des repas nourrissants pendant les séances permet non seulement de nourrir les participants, mais aussi de favoriser les échanges informels, les liens plus profonds et le dialogue continu avec le personnel. Les enquêtes de satisfaction ont révélé une grande satisfaction, les participants constatant une meilleure connaissance et une meilleure application des stratégies parentales.

La combinaison de thèmes pertinents, d'un environnement favorable et d'une attention personnalisée – facilitée par des discussions de groupe et des interactions informelles en tête-à-tête – a joué un rôle déterminant dans son succès.

Nous sommes impatients de poursuivre les ateliers de doctorat et d'élargir notre portée.

B

Le Learning Hub - Programme éducatif



L'objectif du Centre d'apprentissage est d'aider tous les parents de MEH intéressés à poursuivre leurs études secondaires à un rythme qui leur convient le mieux, en tenant compte de leurs obligations parentales et en abordant leurs problèmes personnels.

Pour l'exercice 2024-2025, le Centre d'apprentissage comptait au total 6 étudiants inscrits au programme, âgés de 18 à 30 ans.

Au cours de l'exercice, un étudiant a terminé ses études secondaires et deux étudiants ont poursuivi leurs études à temps plein dans un programme d'éducation des adultes.

À la fin de l'exercice, le Centre d'apprentissage continuait de travailler avec trois élèves. Deux d'entre eux préparent activement leur baccalauréat ; une autre est actuellement en congé maternité et reprendra bientôt ses études.

Il est éclairant de constater que la première étape d'un parcours scolaire commence souvent par la reconstruction de la confiance en soi, perdue des années auparavant suite à une expérience scolaire négative et malheureuse. Ce travail peut commencer par recentrer l'attention sur ces expériences et par mettre en lumière toutes les réussites ultérieures, et donc la capacité manifeste à progresser vers la réalisation de ses objectifs !



Le Centre d'apprentissage - Programme éducatif (suite)

La détermination de ces étudiants à terminer leurs études malgré toutes les exigences de la parentalité est admirable. Reconnaître ces exigences peut parfois nécessiter un programme adaptable.

Un étudiant peut être programmé ce jour-là pour préparer un examen oral de français, mais lorsqu'il reçoit une lettre juste avant le cours l'informant que son aide financière a été supprimée, il est important de savoir où se situe la priorité. Un étudiant inquiet pour son logement aura du mal à se concentrer sur la préparation de ce cours, mais cette pratique peut être appliquée concrètement en contactant l'organisme concerné et en utilisant ses compétences en français pour rectifier la situation.

Il est toujours utile de mettre en pratique les connaissances acquises en classe et de les appliquer concrètement à des situations réelles. Récemment, une élève inscrite à un cours de mathématiques a également mis de côté ses devoirs pour remplir sa déclaration de revenus de manière autonome. Là encore, l'élève prend en charge sa situation et met en pratique concrètement les compétences qu'il étudie actuellement. Cette adaptabilité est l'un des atouts majeurs du Learning Hub.

C'est, comme toujours, un plaisir de faire partie, à petite échelle, du parcours d'apprentissage positif de l'élève !

C

Atelier d'écriture avril-juin 2024

Chaque année, la Maison Elizabeth House s'associe à la Fédération des écrivains du Québec pour offrir à ses clients la possibilité de participer au programme « Écrivains dans la communauté ». Ce programme offre aux clients un espace sûr et sans jugement pour s'exprimer par le conte et la poésie. D'une durée de huit semaines, le programme permet de compiler leurs écrits dans un livret, qui est ensuite présenté à leurs pairs, à des invités, au personnel et aux membres du conseil d'administration.

Cette année, nous avons démarré le programme avec neuf participants, dont sept clients résidentiels et deux clients externes. Cependant, un client externe a choisi d'abandonner, portant ainsi le nombre total de participants à huit. Le programme encourage les participants à explorer leur créativité en exprimant leurs pensées et leurs sentiments par écrit. De plus, un participant a eu l'occasion de dessiner et de concevoir la couverture du livret. Tous les participants ont contribué au processus créatif de sélection du titre du livret, pour finalement choisir « Don't You Get It ».

Pour donner un aperçu du travail puissant produit, voici un article intitulé « Masking Off the Fear » :

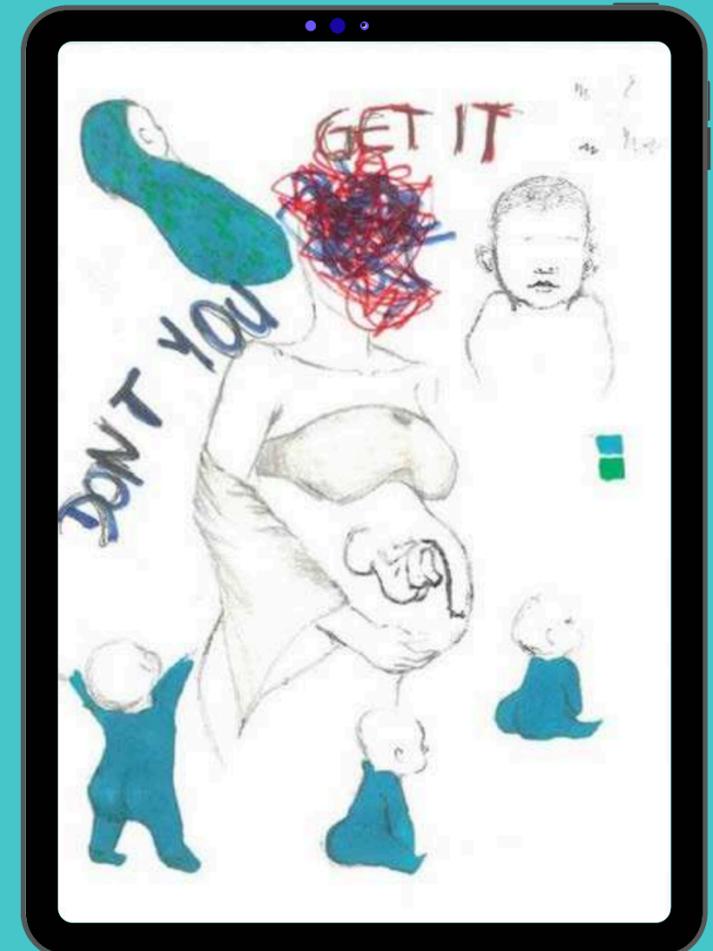
Les oiseaux, le chant des oiseaux... Je les entends tout autour de moi, criant mon nom pour que je me rattrape. Pour que je me ressaisisse. Je suis coincé dans le temps.

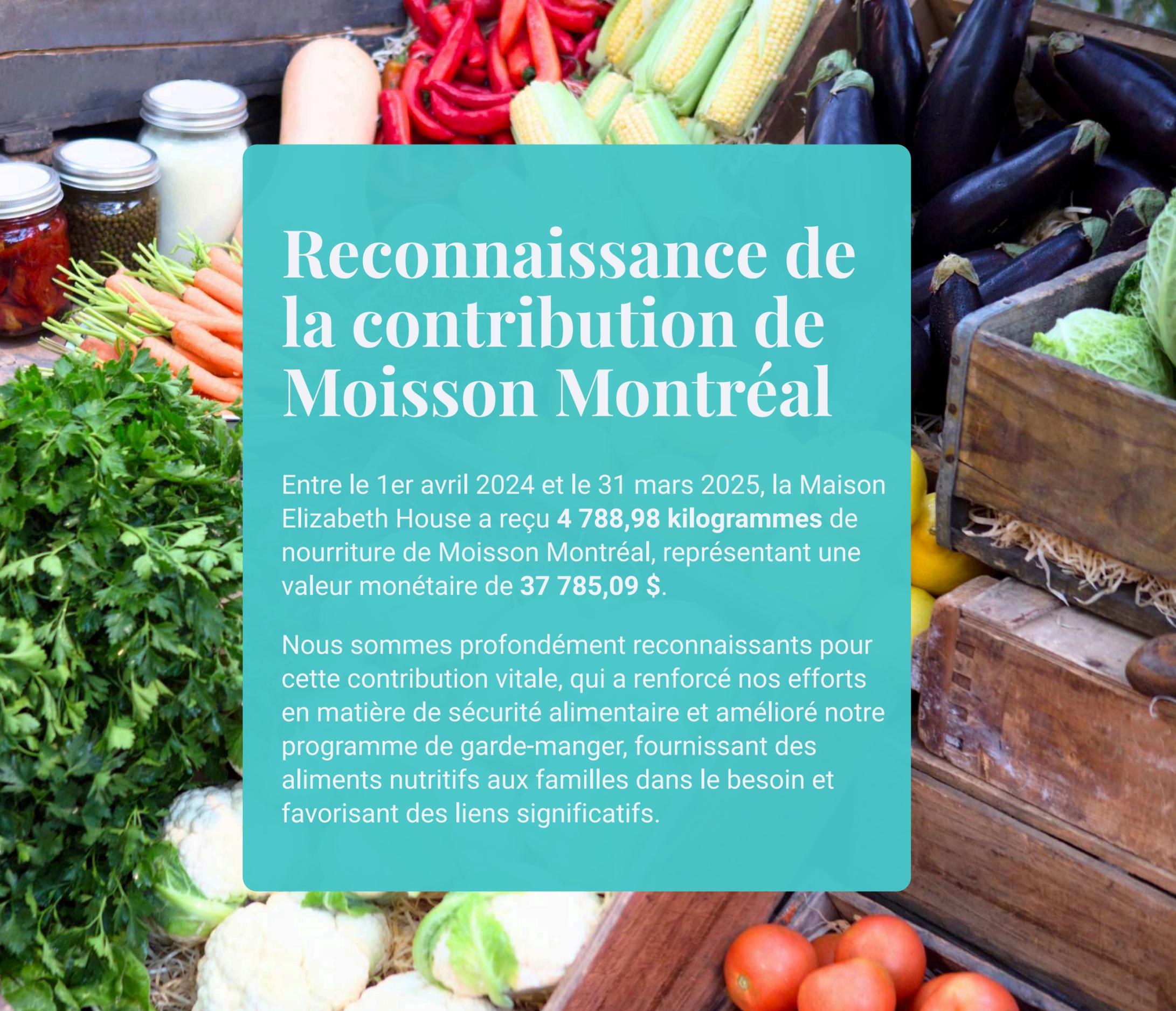
et je ne peux pas bouger mon corps... Je ne peux pas penser à perdre discrètement Mon esprit. Tout est en désordre, et je n'arrive pas à comprendre ce que je vais faire ensuite... Souffrir en silence était mon but et c'était ce que je faisais le mieux. Personne

peuvent m'aider même s'ils le voulaient... Je suis prisonnier de mon esprit, mes pensées et ma colère ne peuvent m'échapper. Je

Je déteste être ici..... piégé dans ma misère, ma propre haine et ma peur... l'agonie, la douleur, comme je le souhaite

Je crie et je pleure... Juste pour insulter tout le monde, mais je ne peux pas, alors je suis coincé... coincé avec cette vie misérable et fatigante !

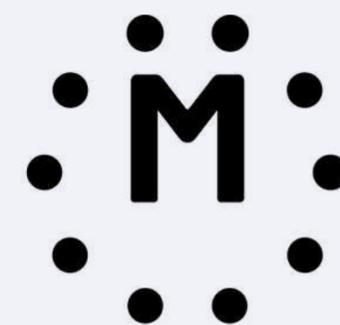




Reconnaissance de la contribution de Moisson Montréal

Entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025, la Maison Elizabeth House a reçu **4 788,98 kilogrammes** de nourriture de Moisson Montréal, représentant une valeur monétaire de **37 785,09 \$**.

Nous sommes profondément reconnaissants pour cette contribution vitale, qui a renforcé nos efforts en matière de sécurité alimentaire et amélioré notre programme de garde-manger, fournissant des aliments nutritifs aux familles dans le besoin et favorisant des liens significatifs.



**MOISSON
MONTREAL**

À une époque où la solidarité est plus essentielle que jamais, nous sommes fiers de compter Moisson Montréal parmi nos précieux partenaires. Leur engagement continu à lutter contre l'insécurité alimentaire et leur confiance en notre mission ont eu un impact direct sur le bien-être des familles que nous servons.

Nous nous réjouissons de poursuivre cette importante collaboration. La lettre de remerciement originale de Moisson Montréal est jointe en annexe du présent rapport.

Résumé des archives

Nous sommes heureux d'annoncer que 90 % de l'archivage de la documentation de la Maison Elizabeth House est terminé. Parmi les autres faits marquants de l'exercice 2024-2025, citons la mise à jour et l'approbation par le conseil d'administration du manuel des politiques et procédures d'archivage et de documentation historique 701 en novembre 2024, ainsi que la récente conversion d'un film d'archives sur bobine au format numérique.

À l'automne prochain, Janet Lewis, étudiante à Concordia, retournera à la Maison Elizabeth House pour poursuivre ses recherches dans le cadre de sa thèse sur la transition du Sheltering Home of Montreal à la Maison Elizabeth House entre 1960 et 1975.

Les projets futurs se concentreront sur l'élaboration d'un manuel de politiques et de procédures de numérisation des documents. Une fois celui-ci approuvé, nous commencerons à numériser les documents actifs. Des discussions auront également lieu afin de déterminer les critères de diffusion potentielle des informations confidentielles contenues dans les dossiers des clients.

Il est important de noter que les archives de M.E.H. seront transférées en raison des travaux de rénovation du bâtiment P.A.T.H. Bien qu'aucune date n'ait encore été fixée pour le déménagement, la recherche d'un nouveau site a déjà commencé.



Témoignage client



Je m'appelle Valérie, j'ai 31 ans et je suis fière d'être maman de quatre enfants. Trois d'entre eux sont en famille d'accueil, et l'un d'eux, mon fils, est maintenant avec moi. Je suis arrivée à la Maison Elizabeth House le 9 octobre 2024, après un long et difficile voyage.

À la naissance de mon fils, le DYP l'a pris en charge quatre jours plus tard. Pendant des mois, mon conjoint, son père et moi n'avions qu'un droit de visite. Le tribunal m'a conseillé de trouver une ressource où je pourrais prouver que j'étais prête à le retrouver.

Au début, j'avais peur. Je ne savais pas si la Maison Elizabeth House me soutiendrait ou se rangerait du côté du système. Mais quand ils m'ont dit qu'ils voulaient avant tout préserver l'unité des familles, j'ai su que j'étais au bon endroit.

Depuis, j'ai énormément grandi. J'ai reconstruit ma relation avec mon assistante sociale, appris à gérer mes émotions et gagné en confiance en tant que mère. Grâce à de nombreux programmes, comme le doctorat et l'Aide aux familles, mon partenaire et moi coparentons désormais nos enfants en toute confiance et avec des outils.

Le plus beau dans tout ça, c'est de savoir que je ne suis pas seule. Malgré les difficultés de la vie en communauté, j'ai été soutenue à chaque étape. Je rentrerai chez moi le 1er mai plus forte, plus concentrée et plus prête.

Un jour, j'espère revenir, non pas comme résidente, mais comme membre du personnel. La Maison Elizabeth m'a aidée à retrouver ma force, et maintenant, je sais que j'ai ma place.

Valérie Trudeau, ancienne cliente



35 ans de service – Tu vas nous manquer, Spike !

Il est presque impossible d'imaginer la Maison Elizabeth House sans toi, Spike. Depuis 35 ans, tu es au cœur même de cette organisation. Tu es resté aux côtés des jeunes mères dans leurs moments les plus vulnérables, avec une main ferme et un cœur bienveillant, les enseignant, les guidant et les encourageant avec douceur à croire en elles et en leur capacité à prendre soin de leurs enfants.

Qu'il s'agisse d'apprendre à donner le bain à un nouveau-né glissant ou d'introduire des aliments solides, ou d'offrir sagesse, réconfort et soutien indéfectible, vous avez été plus qu'un coup de main ; vous avez été une source de force et de soins.

Le nombre d'anciens résidents qui reviennent simplement pour vous saluer, présenter leurs enfants devenus adultes ou vous montrer où leur parcours a commencé témoigne de votre impact. Vous vous souveniez de leurs noms, de leurs histoires et des petits détails qui leur donnaient le sentiment d'être vus. Leurs sourires lorsqu'ils vous ont revu, toujours là, toujours attentionné, en disaient long.

Vous avez également été un pilier de l'équipe MEH, partageant votre passion pour les livres et le cinéma, votre vaste savoir et vos précieux conseils. Vous avez donné beaucoup de vous-même à cet endroit et à ses habitants.

Votre héritage perdurera dans les vies que vous avez touchées, les histoires que vous avez contribué à façonner et la chaleur que vous avez laissée derrière vous.

Merci, Spike, de la part de nous tous. Tu nous manqueras beaucoup et nous ne t'oublierons jamais.

Anitra Bostock - Directrice générale



35 ans de service - Suite !

L'héritage que vous laissez derrière vous est celui d'une profonde bonté, d'une empathie et d'un altruisme profonds. Les innombrables vies que vous avez touchées perpétueront votre influence pendant des années. Les enfants que vous avez aidés grandiront avec vos conseils dans leur cœur, et les familles que vous avez soutenues se souviendront à jamais de votre contribution.

Je suis sûr que votre présence nous manquera beaucoup. Nous sommes profondément reconnaissants de l'empreinte que vous avez laissée sur Elizabeth House. Je vous souhaite bonheur et épanouissement pour cette nouvelle étape de votre vie. Qu'elle soit remplie de repos bien mérité, de joie et de nouvelles aventures !

Merci pour votre dévouement et votre passion indéfectibles au fil des ans. Profitez pleinement de votre retraite ; vous l'avez amplement mérité !

Avec ma plus profonde gratitude et mes vœux les plus chaleureux,

Christina Jagiello - Directrice générale à la retraite

Je me souviens d'être allée à EH pour postuler comme bénévole à la crèche dans le cadre de mon programme SCC en 1997. Lorsque j'ai sonné à la porte, c'est Spike qui est venue ouvrir. Elle était gentille et serviable. Jamais je n'aurais imaginé passer près de 20 ans à ses côtés. Spike est une femme gentille, forte et résiliente. Elle a travaillé dur pour sa retraite, et elle la mérite amplement.

Sharon Mahbeer – ancienne éducatrice au MEH

Section 4

PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS COMMUNAUTAIRES



4.1

Apports

54 dossiers de recommandation envoyés

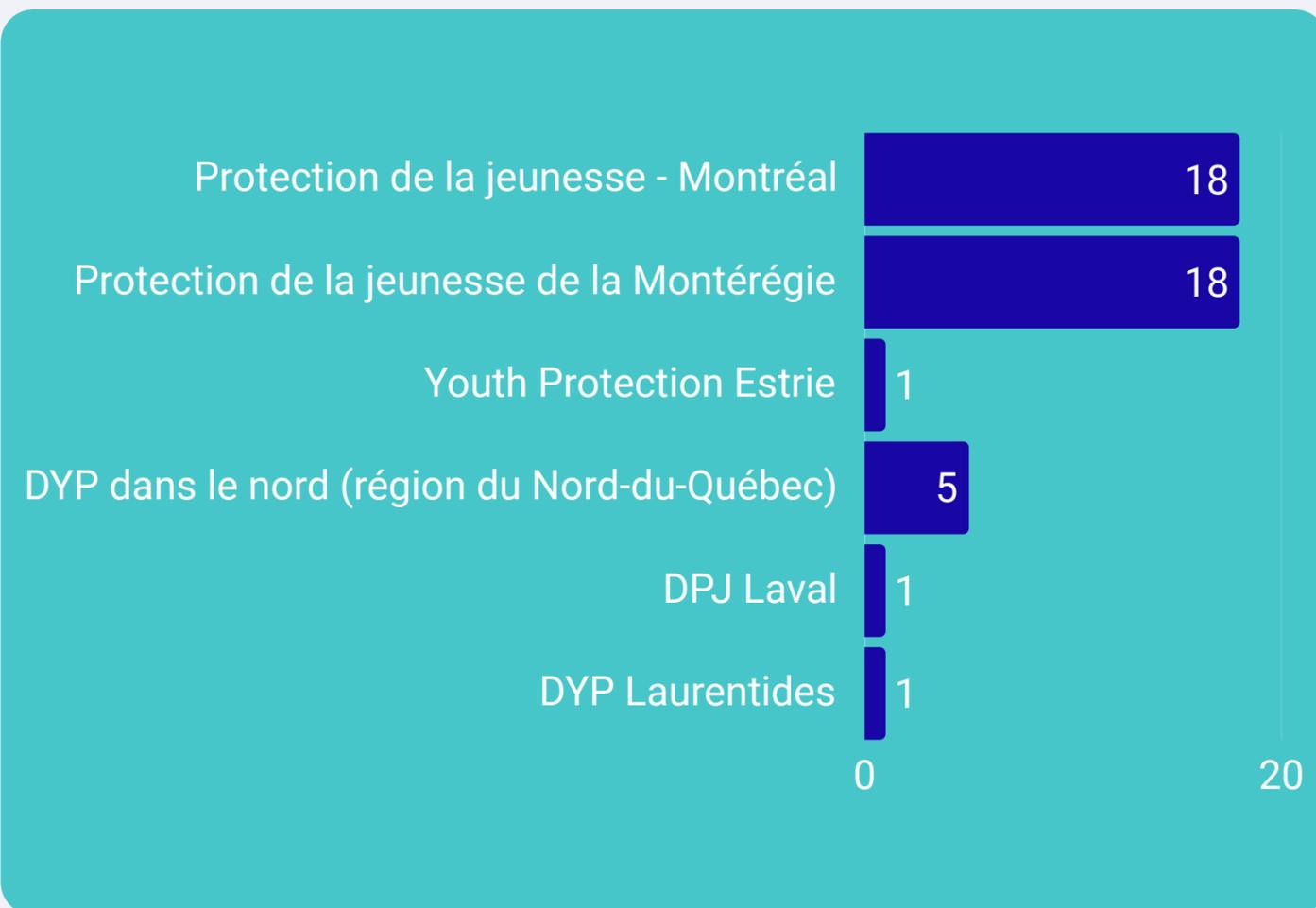
- 26 formulaires de demande de services retournés
- 2 clients refusés au dossier (suite à discussion avec les travailleurs).
- 4 clients se sont retirés / processus en attente avant la réunion prévue.
- 20 réunions d'admission tenues :
- 4 clients se sont retirés du processus / processus suspendu après la réunion d'admission
- 3 clients ont été refusés suite à une réunion d'accueil.
- 13 clients admis au programme résidentiel



Les clients ont été référés par :

44 = Protection de la jeunesse

Les références ont été faites soit par les organismes communautaires, soit en collaboration avec le DYP



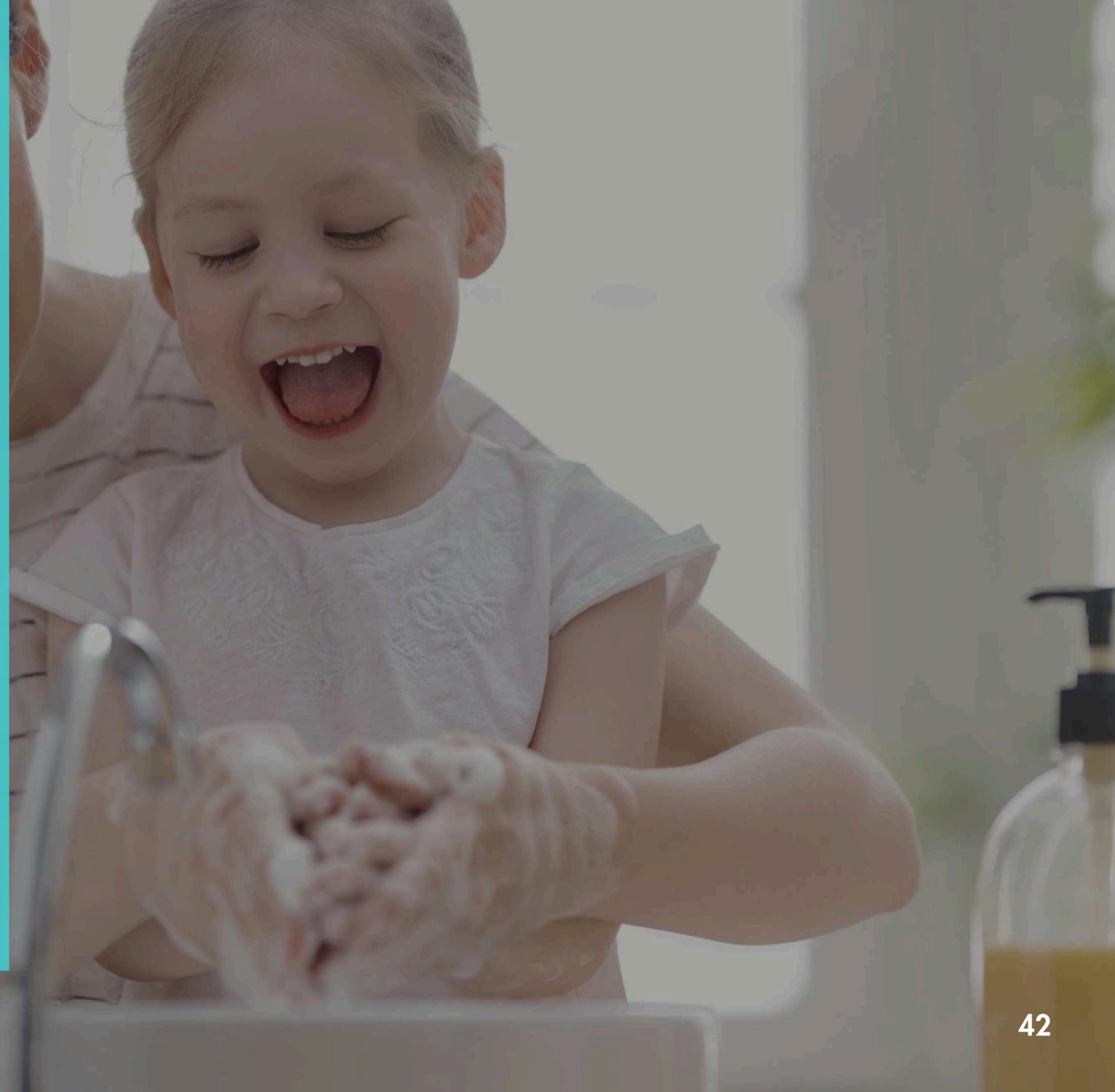
23 = Organismes communautaires

1. KSCS Kahnawake
2. CIUSSSE CHUS de l'Estrie
3. Maison Transitionnelles O3
4. Hôpital Douglas
5. CROM
6. Clinique Herzl
7. Dispensaire diététique de Mtl
8. Le havre des femmes
9. Connexion
10. Maison le Paravent
11. CLSC Petite-Patrie
12. CLSC Benny Farm
13. CHUM
14. Mission de la Vieille Brasserie
15. Lycée Elizabeth
16. L'Envol
17. CLSC Bordeau Cartierville
18. L'Arret Source
19. Maison des jeunes Mirabel
20. Refuge pour femmes de l'Ouest-de-l'Île
21. Maison de Clarisse – Hébergement de la dauphinelle
22. Maison Marguerite
23. CAVAC de la Monteregie



Section 5

**GESTION DES
RISQUES ET
AMÉLIORATION DE
LA QUALITÉ**





Rapport du Comité d'accréditation/politique et procédure

Ce comité est composé de Anitra Bostock (la directrice générale), Yvonne Bekeny (MEH), de Linda Corbeil, d'Elsa Kelly-Rhéaume, de Donna Varrica et de Leigh Johnston, du conseil d'administration de MEH. David Walsh-Pickering, du conseil d'administration de la Fondation Elizabeth House, était également membre du comité, mais a démissionné en raison d'un déménagement dans une autre province. Le comité se réunit mensuellement depuis octobre 2024, à l'exception d'avril 2025. À ce jour, nous avons présenté sept politiques et une révision de règlement au conseil d'administration du MEH pour approbation.

Il est à noter que nous présenterons une politique révisée sur la gouvernance du MEH à notre assemblée générale annuelle de 2025. Nous avons également travaillé à la finalisation du plan stratégique du MEH et nous prévoyons d'utiliser le comité d'accréditation/politique et procédure pour examiner régulièrement nos indicateurs de performance clés à mesure que nous progressons dans le plan quinquennal.

Je voudrais profiter de cette occasion pour remercier tous les membres du comité pour leur temps précieux !

Leigh Johnston
Présidente du comité

A close-up photograph of a hand holding several colorful wooden blocks (orange, blue, yellow, green) in a way that they appear to be falling or being placed. The background is blurred, showing more blocks and a light-colored surface.

5.1

La prestation sécuritaire de soins et de services

À la Maison Elizabeth House, notre engagement envers la sécurité et l'excellence du service est au cœur de toutes nos activités. En plus de respecter nos obligations légales en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, nous avons mis en place un système interne de suivi et de signalement des événements à risque qui pourraient ne pas correspondre aux définitions officielles d'incidents et d'accidents.

Cette approche proactive nous permet de surveiller un large éventail de risques potentiels qui pourraient affecter la santé, la sécurité et le bien-être de nos clients, étudiants, visiteurs, bénévoles et personnel.

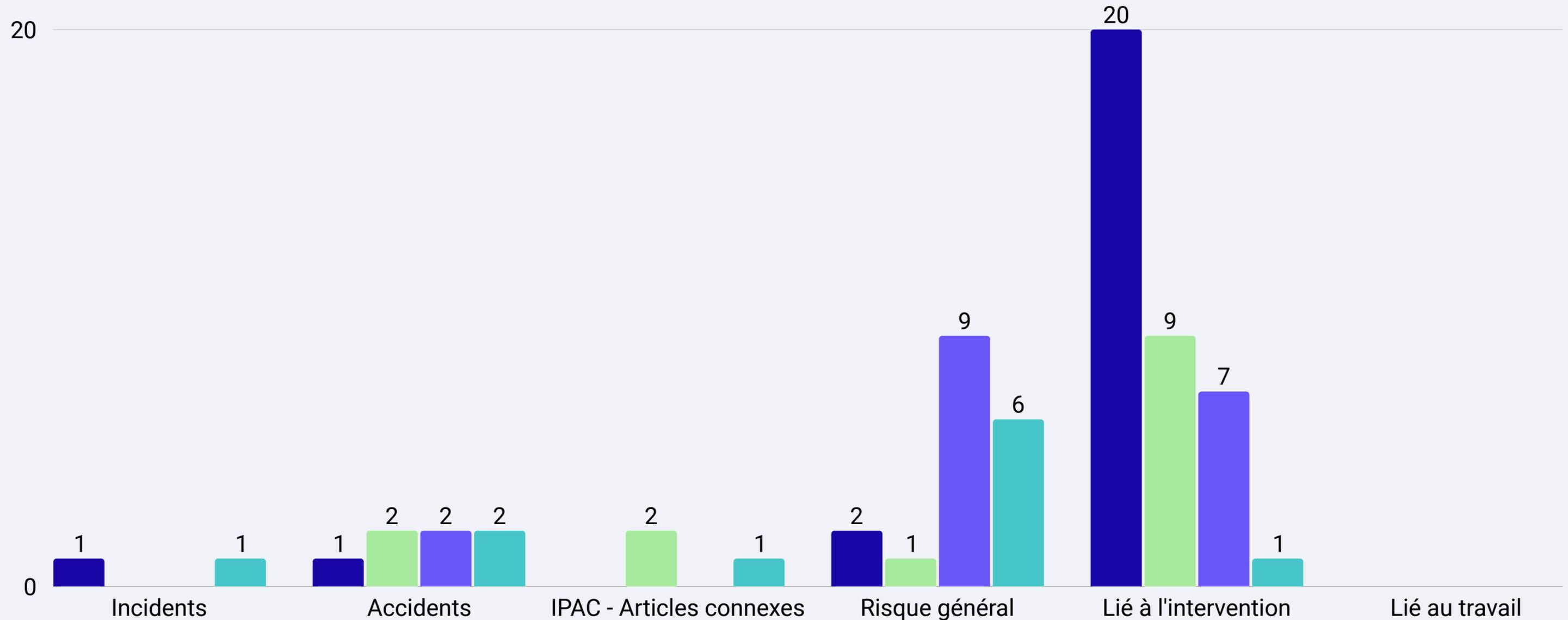
Nous promouvons également une forte culture de sensibilisation aux risques en veillant à ce que toutes les personnes liées à Maison Elizabeth House reçoivent une orientation en matière de sécurité dès le début de leur implication au sein de l'organisation.

Le gestionnaire des risques, le coordonnateur des risques et le comité d'amélioration de la qualité coordonnent la surveillance et la réponse aux risques. Dès qu'un risque est signalé, un suivi actif et des interventions rapides sont mis en œuvre.

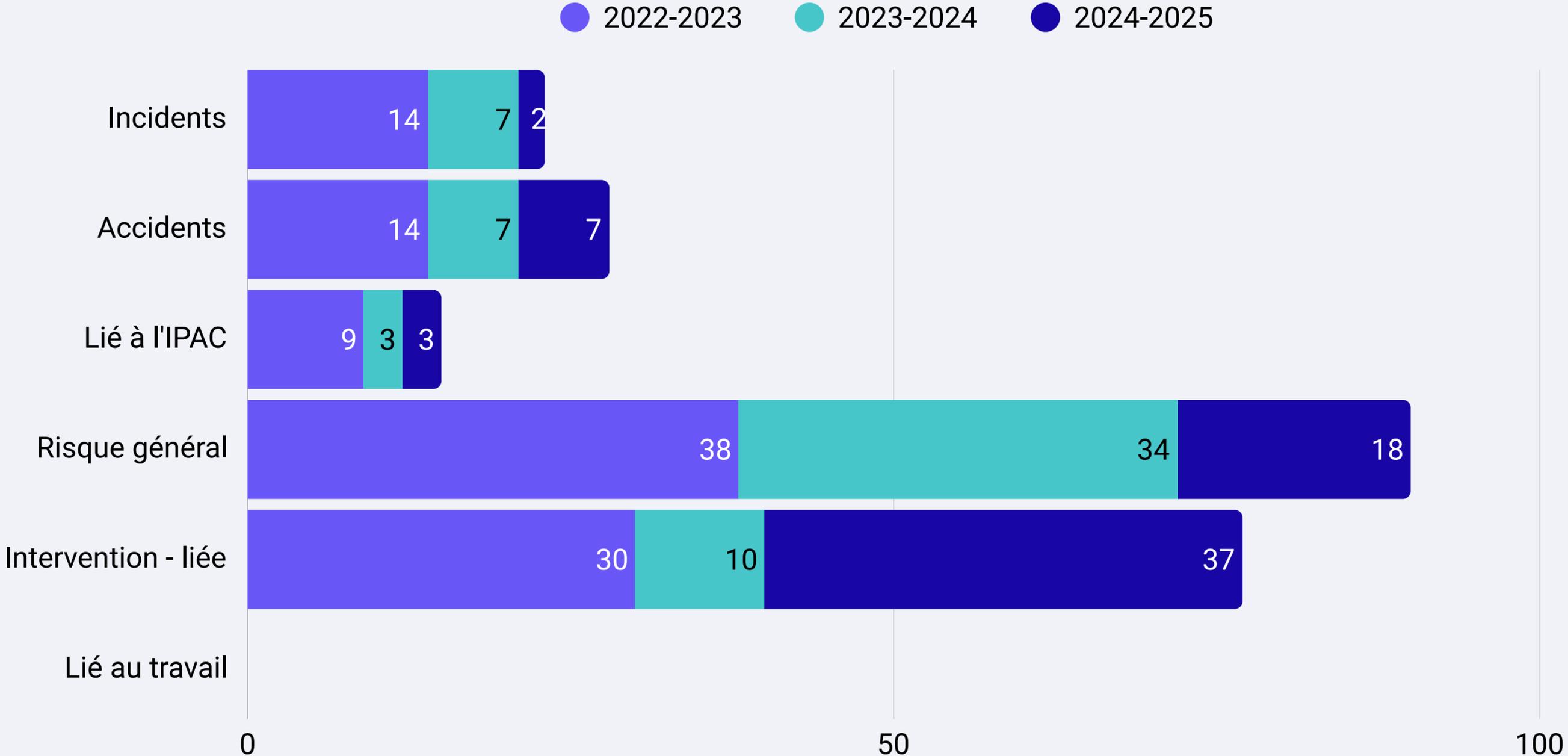
Incidents/Accidents et Événements

Comparaison entre les trimestres

● 1er trimestre ● 2e trimestre ● 3e trimestre ● 4e trimestre



Comparaison avec les années précédentes



Tendances générales

Résumé des rapports sur les événements à risque – 2024-2025

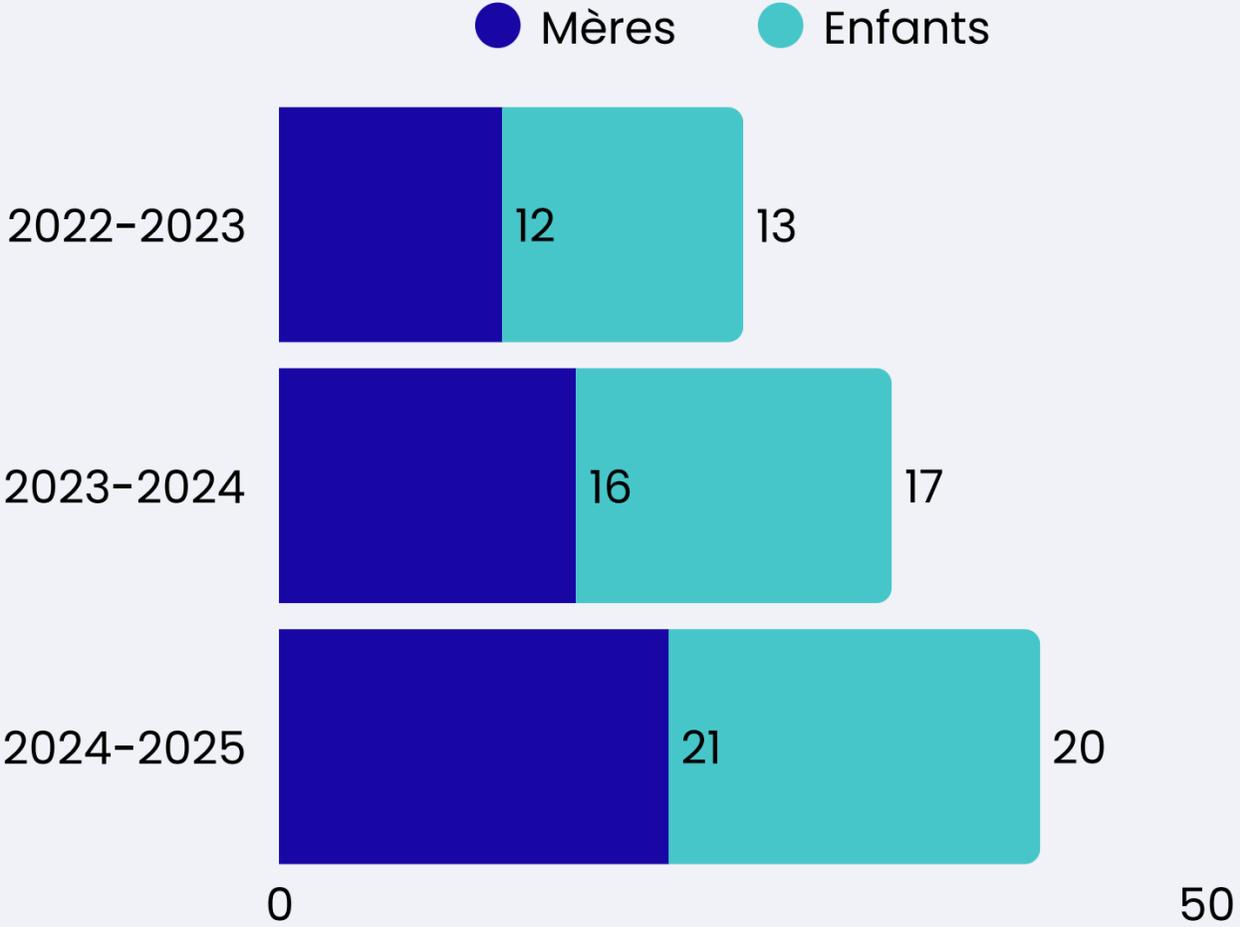


- Cette année, nous avons observé des changements continus dans les rapports sur les événements à risque dans plusieurs catégories.
- Le nombre d'incidents a diminué pour la troisième année consécutive, passant de 14 en 2022-2023 à seulement 2 en 2024-2025. Cette baisse reflète le renforcement des mesures de prévention et l'amélioration des systèmes de signalement.
- Le nombre d'accidents est resté stable à 7, inchangé par rapport à l'année dernière, ce qui indique une gestion cohérente des risques dans ce domaine.
- Les événements liés à la prévention et au contrôle des infections (PCI) sont également restés stables à 3, égalant le total de l'année dernière et en baisse significative par rapport aux 9 de 2022-2023.
- Les événements liés aux risques généraux ont diminué de près de moitié, passant de 34 l'année dernière à 18 cette année.
- **Parmi ceux-ci :**
 - 5 événements (27,8 %) impliquaient des infrastructures ou des équipements (par exemple, des problèmes liés aux bâtiments),
 - 13 événements (72,2 %) étaient des problèmes de sécurité générale (p. ex., cuisinière/four laissé allumé, couteaux sur les comptoirs, verre brisé dans les espaces communs).



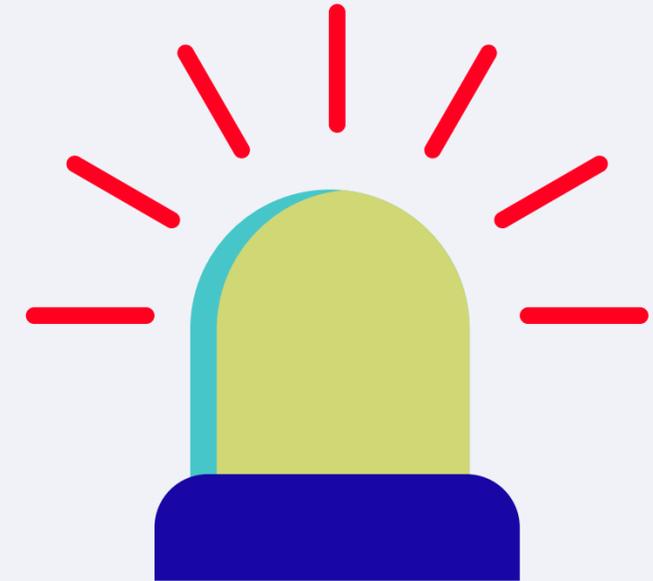
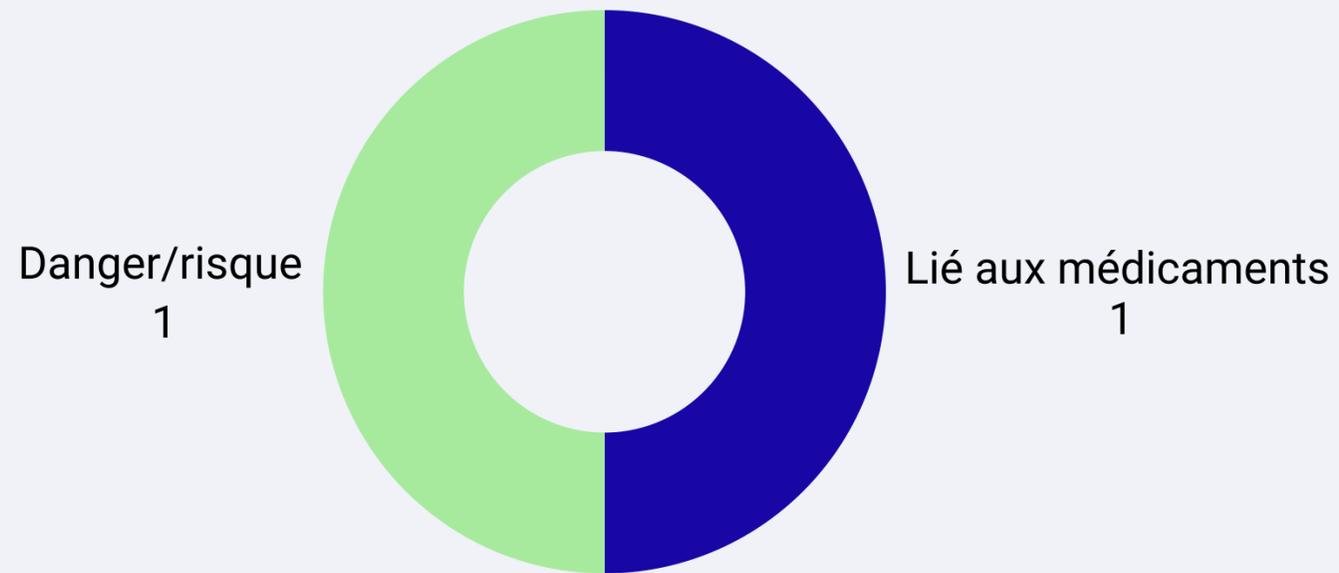
- Bien que ces chiffres soient relativement faibles, les pratiques de sécurité courantes, notamment dans les espaces partagés comme les cuisines, restent une priorité. Nous continuerons de privilégier la vigilance, la sensibilisation et des protocoles clairs.
- Les incidents liés aux interventions ont considérablement augmenté, passant de 10 l'an dernier à 37 cette année (soit une hausse de 270 %), dépassant même les 30 incidents signalés en 2022-2023. Parmi ceux-ci, 24 (67 %) impliquaient des barrières pour bébés laissées ouvertes, un problème de sécurité récurrent que le personnel continue de résoudre avec les clients.
- Les événements liés au travail sont restés à zéro pour la troisième année consécutive, un indicateur fort de conditions de travail sûres pour le personnel.
- **Tendances sur trois ans :**
 - Les incidents, les événements IPAC et les risques généraux montrent une nette tendance à la baisse.
 - Les accidents ont diminué depuis 2022-2023, mais sont restés stables cette année.
 - Les risques liés au travail restent nuls, ce qui constitue un excellent résultat.
 - Les événements liés aux interventions continuent de fluctuer, avec une forte augmentation cette année qui sera surveillée de près en 2025-2026.

Comparaison du nombre de clients



5.1.1

Incidents



Incidents	Description
liés aux médicaments	Une pilule contraceptive a été abandonnée et le personnel n'a pas pu la retrouver.
Danger/risque	La cuisinière de la maison principale a fait un bruit fort et a déclenché une flamme.

Les deux incidents signalés cette année ont été documentés et signalés rapidement. Le poêle a été immédiatement éteint et le personnel a reçu pour consigne de ne pas utiliser le côté droit jusqu'à ce qu'un technicien puisse l'évaluer.

Ces événements soulignent l'importance d'une communication claire, d'une réponse rapide et d'une attention continue à la sécurité des médicaments et à l'entretien de l'équipement.

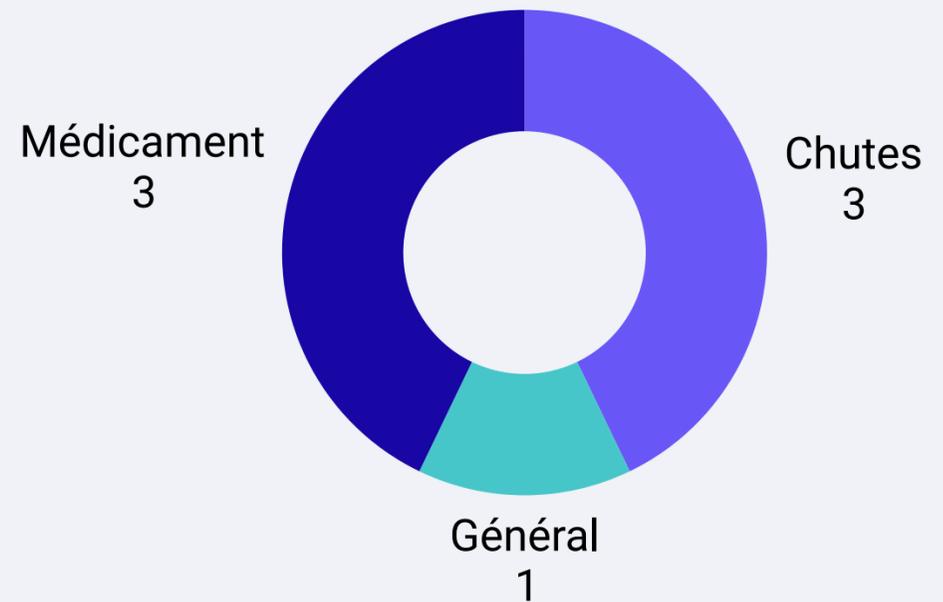
5.1.2

Accidents

Cette année, les accidents comprenaient des blessures mineures lors des activités quotidiennes, des incidents liés aux jeux et un accident médicamenteux. Tous ont été pris en charge rapidement grâce à des premiers soins et un suivi appropriés.

Le personnel a réagi rapidement et des mesures préventives ont été mises en œuvre. Ces incidents soulignent la nécessité constante de sécuriser les locaux pour les enfants, d'assurer une surveillance active et de communiquer clairement avec les clients sur les protocoles de sécurité.

Les clients sont régulièrement encouragés à rester vigilants et à prendre des mesures proactives pour maintenir des environnements sûrs pour leurs enfants.



Accidents	Description
Général	<ul style="list-style-type: none"> • Un enfant a frappé un autre enfant au visage alors qu'ils se disputaient un jouet. • Une mère a eu quelques brûlures à la main à cause d'une éclaboussure d'huile chaude. • Une mère a marché sur un morceau de verre brisé qui n'avait pas été soigneusement balayé.
Chutes	<ul style="list-style-type: none"> • Un enfant a glissé et s'est cogné la tête pendant que sa mère le baignait. • Un enfant jouait sur des cartons et a perdu l'équilibre et est tombé lorsque les cartons ont bougé. • Un enfant est tombé dans le parc.
Médicament	<ul style="list-style-type: none"> • Une mère a administré des médicaments en suivant la posologie indiquée sur l'emballage au lieu de celle indiquée sur l'ordonnance.

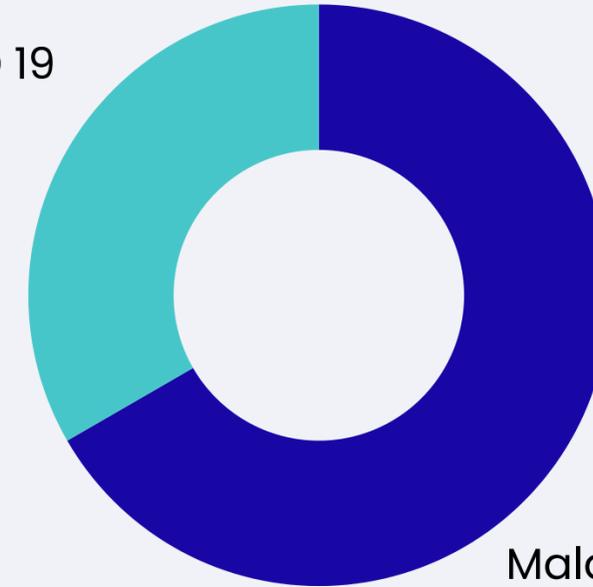
5.1.3

Événements

a) Prévention et contrôle des infections



COVID 19
1

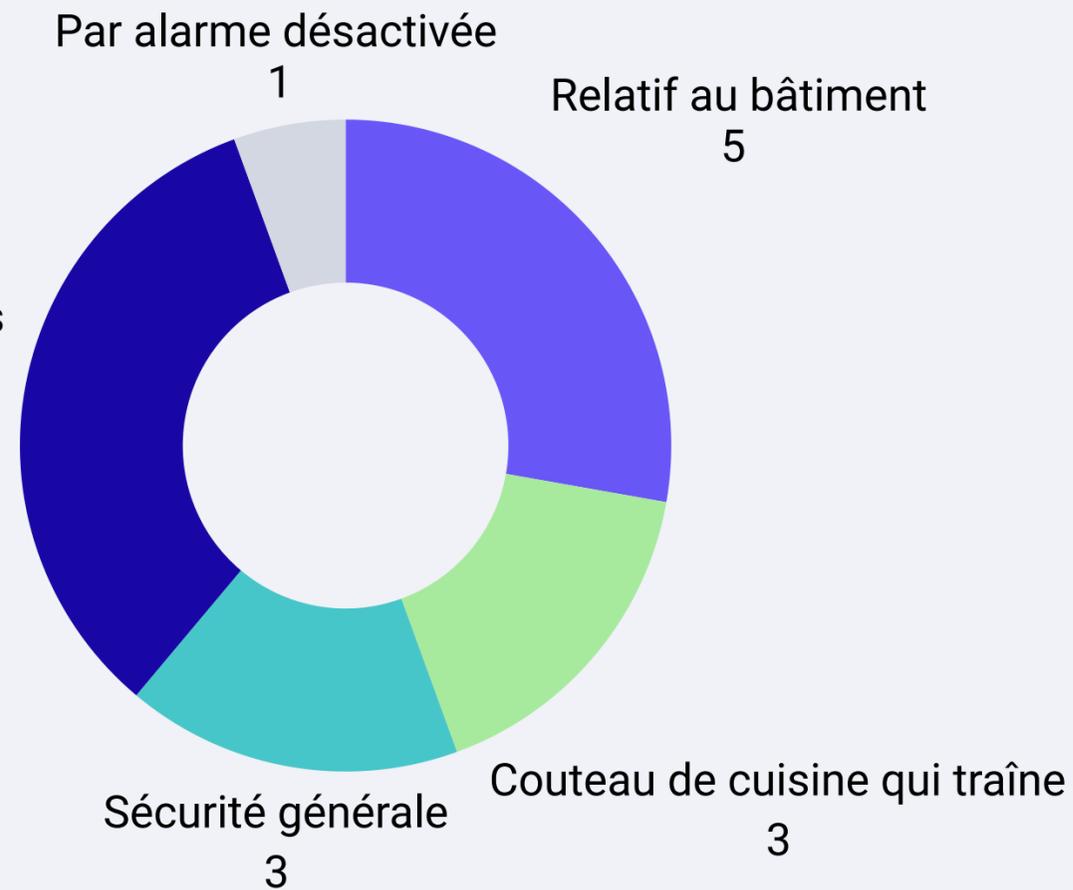


Maladie pieds-mains-bouche
2

Nous avons constaté une baisse constante des incidents liés à la prévention et au contrôle des infections au cours des deux dernières années. Cette année, nous avons enregistré un cas de COVID-19 et deux enfants infectés par le syndrome pieds-mains-bouche. Ces deux incidents ont été rapidement maîtrisés grâce à un lavage des mains renforcé, une désinfection et plusieurs jours d'isolement pour les personnes infectées. Concernant l'incident lié à la COVID-19, l'ensemble du personnel a été informé par courriel et les clients ont été informés oralement.

Suite des événements

b) Événements à risque général



Les événements liés aux risques généraux ont diminué de 53 %, passant de 34 l'année dernière à 18 cette année.

Sur les 18 signalés :

- 5 (28 %) étaient liés au bâtiment,
- 6 (33 %) concernaient des cuisinières ou des fours laissés allumés,
- 3 (17 %) concernaient des couteaux de cuisine laissés de côté,
- 1 (6 %) impliquait la désactivation d'une alarme de porte,
- 3 (17 %) concernaient d'autres préoccupations générales en matière de sécurité.

Cette baisse reflète une meilleure sécurité environnementale et une meilleure sensibilisation aux risques. Cependant, nous continuons d'insister sur l'importance des protocoles de sécurité, d'une surveillance régulière et d'une réaction rapide pour maintenir des espaces de vie et de partage sûrs.

Suite des événements



c) Événements liés à l'intervention

Le nombre d'événements liés aux interventions a fortement augmenté, passant de 10 l'année dernière à 37.

Parmi ceux-ci :

- 25 (68 %) impliquaient des barrières pour bébé laissées ouvertes
- 6 (16 %) impliquaient des bébés sans surveillance
- 3 (8 %) impliquaient l'ouverture accidentelle de la porte de sécurité
- 3 (8 %) étaient d'autres préoccupations

Le nombre élevé d'incidents liés aux portes ouvertes met en évidence un problème de sécurité persistant qui nécessite des rappels continus et une surveillance plus étroite.

Les rénovations prévues comprennent des modifications physiques aux barrières pour bébés afin de prévenir de futurs incidents. L'augmentation du nombre de signalements pourrait également refléter l'évolution des besoins des clients ou l'amélioration des pratiques de documentation, que nous continuerons de surveiller.

Barrières de sécurité pour enfants qui sont laissées ouvertes

25

Porte de sécurité ouverte accidentellement

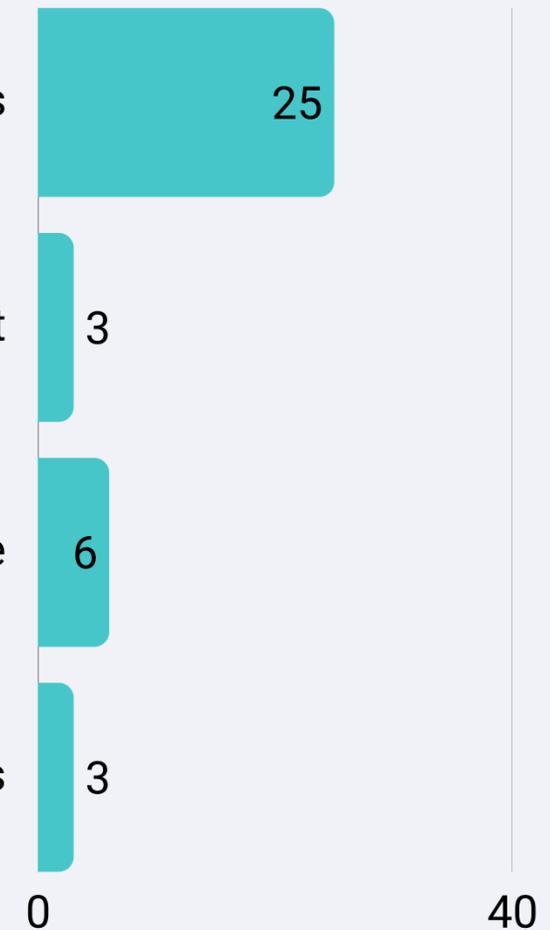
3

Bébés sans surveillance

6

Autres

3



Suite des événements

d) Événements liés au travail

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

Incidents liés aux risques : résumé et perspectives – 2024-2025

Cette année, nous avons observé des changements significatifs dans les incidents liés aux risques dans plusieurs catégories, reflétant à la fois les progrès et les défis émergents.

Globalement, les événements liés aux risques généraux ont diminué de 53 %, ce qui témoigne d'une amélioration de la sécurité environnementale et d'une sensibilisation accrue aux risques quotidiens. Les incidents liés aux infrastructures, aux appareils de cuisine sans surveillance et au placement d'objets dangereux ont considérablement diminué grâce à un signalement rapide et à de solides pratiques de prévention.

Cependant, le nombre d'incidents liés à des interventions a fortement augmenté, passant de 10 l'an dernier à 37. La majorité (68 %) concernait des barrières pour bébés laissées ouvertes, avec des préoccupations supplémentaires liées aux bébés sans surveillance et à l'accès accidentel à des zones réglementées. Cette augmentation est en partie liée à l'augmentation de la population de jeunes enfants, dont les stades de développement présentent naturellement plus de défis en matière de sécurité. Elle pourrait également refléter une meilleure documentation et une vigilance accrue.



Dans ce contexte, le projet de rénovation prévu, qui vise notamment à améliorer les barrières pour bébés et les infrastructures de sécurité, constituera une avancée cruciale. Ces modifications visent à réduire les incidents récurrents, à favoriser des routines plus sûres et à alléger la charge de travail du personnel chargé de la gestion des zones à haut risque.

Quelle que soit la catégorie de risque, un signalement rapide, une surveillance active et des protocoles clairs restent essentiels. Chaque membre de l'équipe joue un rôle essentiel dans le maintien d'un environnement sécurisé, et les tendances de cette année reflètent à la fois leur dévouement et l'évolution des besoins des familles que nous accompagnons.

À mesure que nous progressons, nous réaffirmons notre engagement envers la diligence, la communication ouverte et l'amélioration continue. Avec un nombre croissant de jeunes enfants sous notre garde et une équipe pleinement engagée pour assurer la sécurité, nous sommes convaincus que la combinaison d'améliorations matérielles et de pratiques de sécurité cohérentes réduira davantage les risques et renforcera le bien-être de notre communauté.



Rapport d'activité 2024-2025 du Bureau de l'ombudsman des plaintes et de la qualité des services du Centre-Ouest de l'île de Montréal

Maison Elizabeth House

Le Bureau des plaintes et de la qualité des services, le Bureau du médecin légiste et le Comité de révision du Centre-Ouest de l'Île de Montréal n'ont reçu aucune plainte ni intervention concernant la Maison Elizabeth House. Cependant, une (1) demande d'assistance pour déposer une plainte a été soumise au Bureau des plaintes (concernant un objet perdu). Cette assistance n'a pas donné lieu au dépôt d'une plainte.

De plus, cinq consultations ont été demandées au cours de l'année. Plus précisément, il y a eu une (1) demande de consultation auprès du commissaire de Maison Elizabeth House (concernant un incident) et quatre (4) demandes d'échange de statistiques entre les deux parties : le formulaire AH-223 pour les périodes 1 à 4 de Maison Elizabeth House et les statistiques pour le CVQ de Maison Elizabeth House du Bureau du commissaire.

Section 6

DONS ET
COLLECTES DE
FONDS



Financement 2024-2025



Nous sommes profondément reconnaissants envers les particuliers, les fondations et les partenaires qui ont généreusement soutenu nos programmes cette année. Grâce à vos contributions, nous avons collecté un total de 387 942 \$, finançant directement des services et des espaces essentiels à notre mission.

Votre générosité nous a permis d'investir dans des programmes essentiels, de distribuer des kits d'accueil aux mamans, de moderniser la salle de jeux et les chambres des filles, et de gérer efficacement le Centre d'apprentissage. Nous vous remercions pour votre don de 75 000 \$ destiné à notre prochaine campagne de financement, qui nous permettra d'améliorer durablement nos installations. Chaque don représente un engagement envers le bien-être et l'avenir des familles que nous servons. Pour cela, nous vous remercions chaleureusement pour votre soutien continu.

Dons en nature

Nous tenons également à remercier les nombreuses personnes et organisations qui ont fait don de biens et de fournitures tout au long de l'année. Ces dons en nature ont joué un rôle crucial dans la création d'espaces sûrs, fonctionnels et accueillants pour nos clients.

Grâce à votre générosité, nous avons pu mettre sur pied et gérer notre Boutique d'échange, recueillir des dons pour le garde-manger de Moisson Montréal et des dons saisonniers tels que des vêtements, des collations, des produits d'hygiène et des cadeaux de Noël, contribuant ainsi à un environnement solidaire et digne. Vos dons attentionnés témoignent de l'engagement de la communauté à aider nos familles à se sentir reconnues, soutenues et autonomes.

Section 7

RESSOURCES
HUMAINES



7.1

Niveaux de dotation en personnel

La Maison Elizabeth comptait 14 employés permanents à temps plein et 4 employés permanents à temps partiel. Cinq éducateurs, deux préposés de nuit et deux aides-soignants étaient sur la liste de garde, effectuant des quarts de remplacement au besoin, pour un total de 27 employés, soit 18,2 équivalents temps plein.

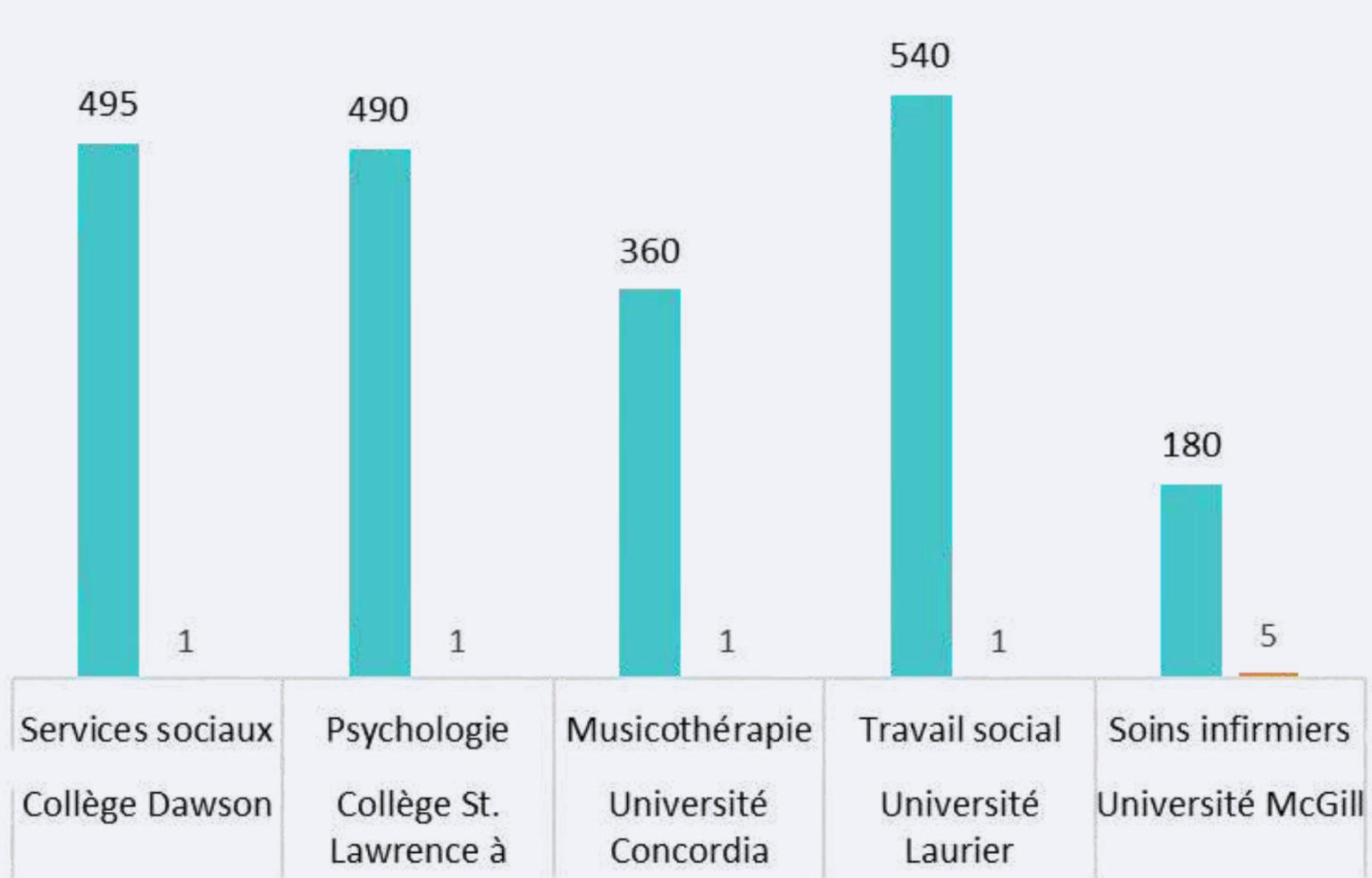
De plus, la Maison Elizabeth House a également fait appel aux services de consultants, de travailleurs contractuels et de travailleurs occasionnels.

	Nombre d'emploi au 31 mars 2025	Nombre d'ETC en 2024-2025
	2025 Total	2025 Total
2- Personnel paratechnique, service auxiliaires et métiers	8	3,75
3- Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	4	4,1
4- Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	14	8,35
6- Personnel d'encadrement	1	2
Total	27	18,20

7.2

Stagiaire Report

Nombre d'heures par stagiaire



Chaque année, nous sommes fiers d'aider les étudiants à mettre leurs études en pratique. Cette année, neuf stagiaires de l'Université Concordia, de l'Université McGill, du Collège Dawson, du Collège St. Lawrence à Kingston et de l'Université Laurier ont mis leur expertise en psychologie comportementale, en travail social, en soins infirmiers, en services sociaux et en musicothérapie au service de la Maison Elizabeth House, pour un total de 2 065 heures.

Ces stages ont permis un apprentissage pratique précieux tout en améliorant directement nos programmes et services. Nous sommes reconnaissants de leur dévouement et nous nous réjouissons de poursuivre ces partenariats fructueux avec les établissements universitaires.

Testimonials from stagiaires



Mon stage final à la Maison Elizabeth House a été une incroyable expérience de croissance personnelle. Je me suis sentie vraiment bien accueillie, soutenue et encouragée à sortir de ma zone de confort. L'expérience pratique, les relations enrichissantes et les occasions d'apprentissage quotidiennes m'ont aidée à grandir sur le plan personnel et professionnel. Je garderai toujours ces leçons et ces souvenirs avec moi.

**-Akayla Fraser, étudiante stagiaire
Collège Dawson**



J'ai l'impression que c'était hier que je sonnais à la porte de mon nouveau stage, et déjà les sept derniers mois sont passés ! Mon séjour à la Maison Elizabeth m'a permis de m'épanouir d'une manière inattendue, et pourtant, cela semblait correspondre exactement à mes besoins.

Chacun de nos parents entreprend un parcours unique... avec des origines si diverses et un avenir incertain devant eux. Et d'une manière ou d'une autre, quelque part entre les deux, nous avons eu l'opportunité d'être un petit repère sur leur carte.

Chaque client m'a permis de grandir et d'apprendre en partageant une partie de lui-même, et je sais que ces moments n'auraient pas été possibles sans une équipe créative de collègues et d'employés qui se donnent à fond pour créer un environnement accueillant ! Je suis reconnaissante d'avoir eu l'opportunité de faire partie de l'équipe d'Elizabeth House et du service précieux qu'elle offre à notre communauté.

**Semaines Gloriana - Musicothérapie
Étudiant stagiaire, Université Concordia**

Rapport de bénévolat

Merci à nos bénévoles, à notre conseil d'administration et aux membres de notre comité

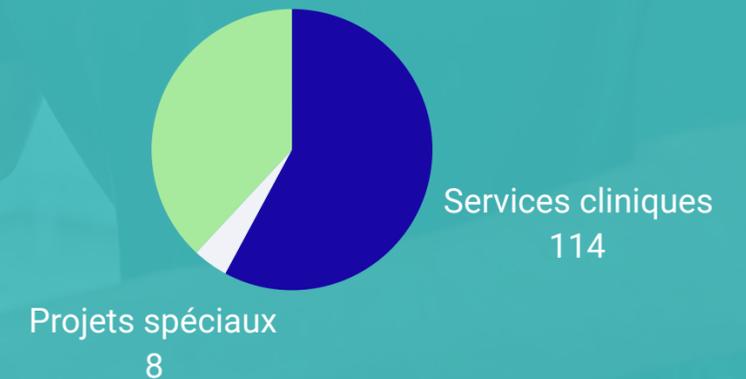
Nous sommes sincèrement reconnaissants aux sept bénévoles qui ont consacré 122 heures au total cette année, soutenant directement nos services cliniques et nos projets spéciaux avec dévouement et dévouement. Vos contributions contribuent à concrétiser notre mission de manière significative.

Nous remercions également chaleureusement notre conseil d'administration et les membres de nos comités, qui ont consacré 75 heures d'expertise et de leadership inestimables à notre organisation. En tant que bénévoles, vous jouez un rôle essentiel pour guider notre organisation et assurer le succès continu de nos programmes et services.

Merci d'être à nos côtés et d'être aux côtés des familles que nous servons.

197 heures

Réunions du conseil d'administration et des comités
75



Section 8

RESSOURCES FINANCIÈRES

8.1

Utilisation des ressources financières par programme – À ajouter après vérification.

8.2

Équilibre budgétaire – À ajouter après audit.

Section 9

OBSERVATIONS
RAPPORTÉES PAR
L'AUDITEUR
INDÉPENDANT

Rapport du vérificateur

[Lire maintenant](#)



Article 10

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Aucun acte répréhensible n'a été signalé à la Maison Elizabeth House en 2024-2025.



ANNEXE 1 : CODE D'ÉTHIQUE DE LA MAISON ELIZABETH

- Approuvé à l'origine par le conseil d'administration : juin 2003
- Mise à jour : juillet 2021, 13/21 septembre 2018
- Dernière mise à jour approuvée par le conseil d'administration : 3 décembre 2024

Lire maintenant



THANK YOU

