

# RAPPORT ANNUEL 2024-2025

---

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

2131, avenue de Marlowe, Montréal (Québec)  
H4A 3L4 [www.maisonelizabethhouse.com](http://www.maisonelizabethhouse.com)





# TABLE DES MATIÈRES

▶	Message du directeur général et du président du conseil d'administration	<b>04</b>	▶	Dons et collecte de fonds	<b>55</b>
▶	Déclaration concernant la fiabilité des données contenues dans le présent rapport annuel	<b>06</b>	▶	Ressources humaines	<b>57</b>
▶	Présentation de la Maison Elizabeth et temps forts de l'année	<b>07</b>	▶	Ressources financières	<b>63</b>
▶	Partenariats, collaborations et liens communautaires	<b>38</b>	▶	Observations rapportées par l'auditeur indépendant	<b>63</b>
▶	Gestion des risques et amélioration de la qualité	<b>41</b>	▶	Divulgence des actes répréhensibles au travail	<b>64</b>

# Section 1

**MESSAGE DU  
DIRECTEUR GÉNÉRAL ET  
DU PRÉSIDENT DU  
CONSEIL  
D'ADMINISTRATION**





## Message du directeur général

Cette année a été véritablement transformatrice, riche en énergie, en croissance et en un nouvel élan, portée par la collaboration, l'attention et un profond engagement envers nos clients et leurs enfants. Chaque initiative que nous avons entreprise a été guidée par un objectif central : améliorer le quotidien des familles que nous accompagnons, renforcer leur confiance dans leur rôle parental et faciliter leur transition vers une vie autonome.

En attendant les rénovations majeures de la Maison Principale et du PATH, nous avons rafraîchi certains de nos espaces, en privilégiant la création d'ambiances chaleureuses et accueillantes : peinture fraîche, œuvres d'art, rideaux et éclairage neuf. La salle familiale s'est transformée en un espace ludique, éducatif et convivial, et une salle commune a été aménagée en un coin lecture sans écrans, un refuge douillet et apaisant où mamans et enfants peuvent se détendre, se ressourcer ou partager un moment de calme autour d'une histoire.

Nous avons continué à tisser des liens solides avec nos partenaires communautaires, à définir des objectifs communs et à créer des occasions de décupler notre impact respectif. Ces relations demeurent essentielles à notre collaboration pour répondre aux besoins changeants des femmes, des enfants et des familles vulnérables.

Nous avons accueilli de nouveaux membres au sein du Conseil de la Fondation ; leurs idées novatrices et leur dynamisme portent déjà leurs fruits. Le Conseil des opérations a collaboré étroitement avec notre équipe de direction afin de renforcer nos pratiques de gouvernance et de mettre à jour nos politiques clés, garantissant ainsi notre réactivité, notre efficacité et notre alignement avec notre mission.

Nos préparatifs en vue de 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, jetant ainsi les bases d'une amélioration continue de la manière dont nous offrons nos services, soutenons notre personnel et restons responsables envers nos clients.

Cette année, nos efforts de collecte de fonds ont été couronnés de succès, avec 272 942 \$ recueillis pour soutenir nos programmes. Nous avons également lancé avec fierté la campagne « Soutenir les familles – Bâtir l'avenir », une initiative ambitieuse de 5 millions de dollars visant à financer des rénovations essentielles au PATH et à la Maison principale. Cette campagne nous permettra de créer des espaces plus accueillants, fonctionnels et thérapeutiques, à l'image des soins et de la dignité que nous nous efforçons d'offrir au quotidien.

Ces rénovations nous permettront d'élargir nos programmes de groupe, de créer des environnements plus inclusifs qui favorisent davantage l'implication des pères et, en fin de compte, d'offrir une base plus solide aux familles qui aspirent à la stabilité et à l'autonomie.

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

**Anitra Bostock, directrice générale**

# Message du président du conseil d'administration



L'année a été passionnante et chargée pour le conseil d'administration de la Maison Elizabeth !

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

L'un des faits marquants de cette année a été le lancement de sept comités de travail. Les membres des deux conseils d'administration, le personnel et les bénévoles ont insufflé énergie et détermination à ces comités, permettant ainsi des progrès concrets et significatifs dans tous les domaines de notre activité. Ces groupes ont joué un rôle essentiel pour dynamiser nos actions, favoriser le partage des connaissances et transformer les grandes idées en résultats tangibles.

Parallèlement, nous avons travaillé sur les détails de notre plan stratégique quinquennal, qui prévoit d'importantes rénovations de nos deux bâtiments afin de mieux servir notre clientèle.

Alors que la vie semble reprendre son cours normal d'avant la pandémie, nous continuons de nous réunir en personne, mais aussi virtuellement. Fait intéressant, les réunions virtuelles ont permis d'améliorer la participation à nos réunions.

Et le travail de Maison Elizabeth House continue !

Je tiens à saisir 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 honoré 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, présidente du conseil d'administration**

# Section 2

## DÉCLARATION CONCERNANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS 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 sous-tendent.

Le cabinet indépendant Raymond Chabot Grant Thornton a vérifié la cohérence et la plausibilité des informations présentées dans le présent rapport. Un rapport à cet effet est disponible à la section 9 du présent document.

Les résultats et les données présentés dans ce rapport d'activités pour l'exercice financier 2024-2025 de la 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.

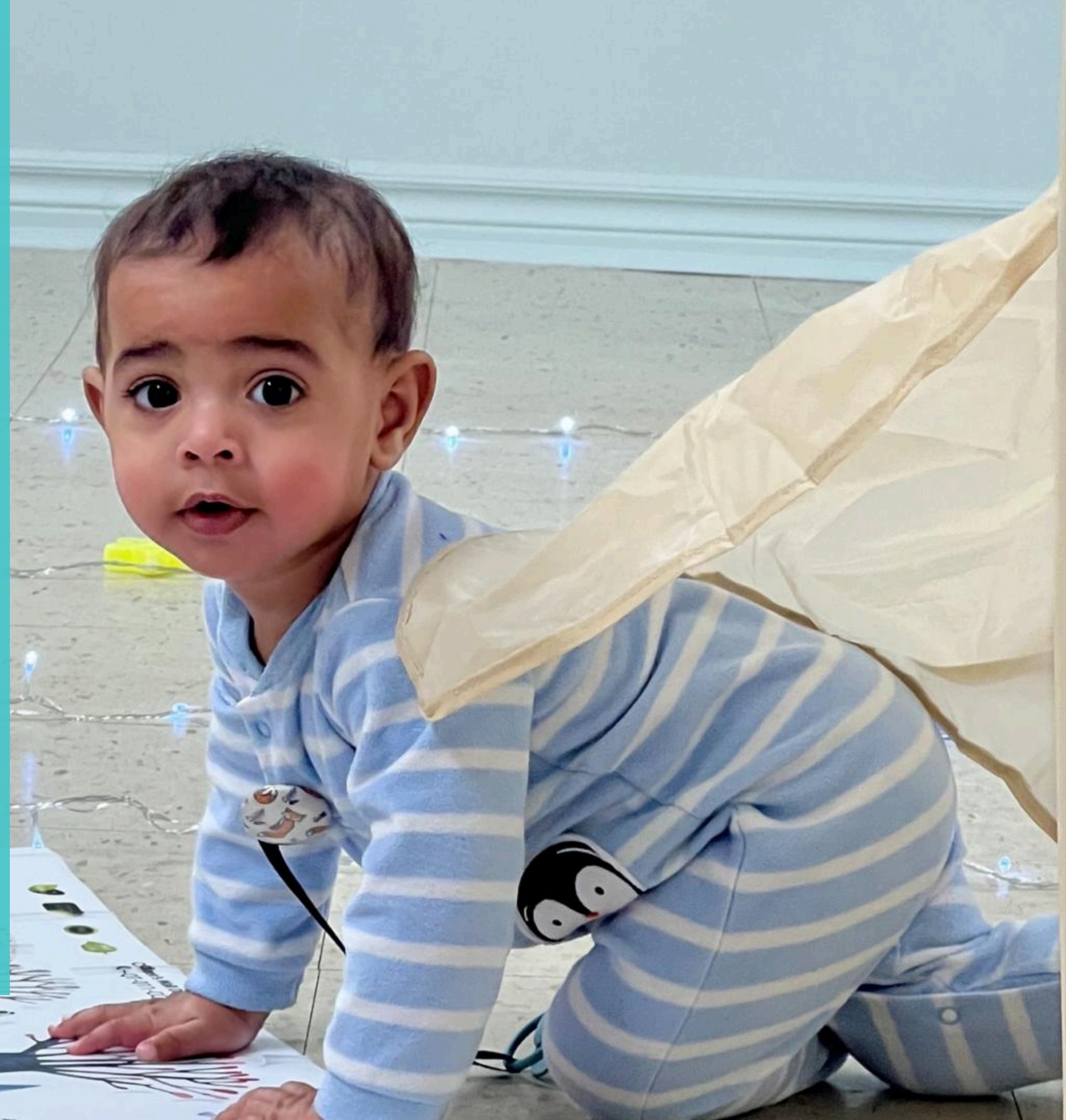
Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel d'activités, ainsi que les contrôles associés, sont fiables et reflètent fidèlement la situation au 31 mars 2025.



**Anitra Bostock**  
**Directrice générale, Maison Elizabeth**

# Section 3

LES MOMENTS  
FORTS DE L'ANNÉE  
À LA MAISON  
ELIZABETH HOUSE



# 3.1

## À propos de la Maison Elizabeth

### Mission

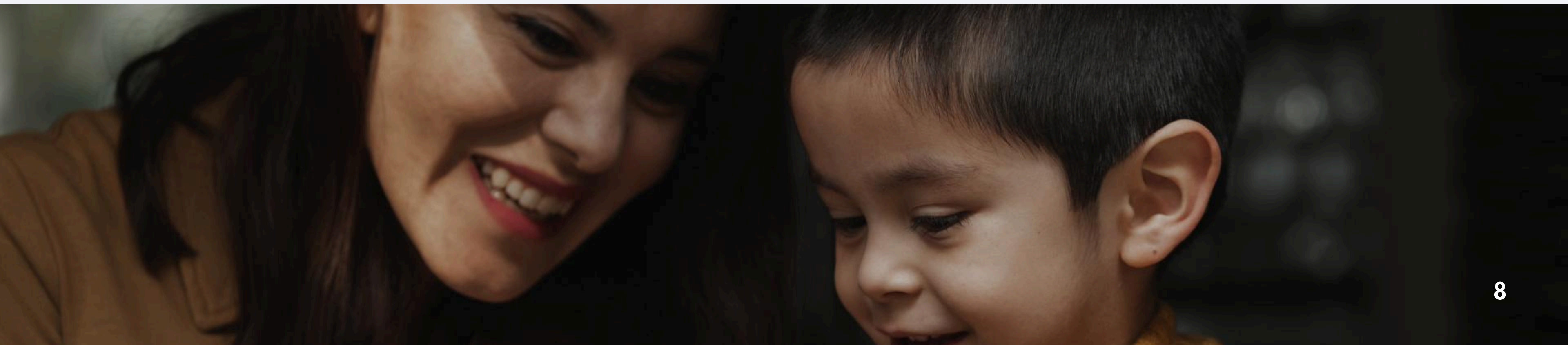
Donner aux parents de jeunes enfants les connaissances, les compétences et le soutien nécessaires pour les aider à élever, protéger et guider leurs enfants vers un avenir prometteur.

### Vision

Un avenir où chaque jeune famille est en mesure de s'épanouir au sein d'une communauté bienveillante, respectueuse et inclusive, soutenue par la collaboration et des opportunités de développement.

### Valeurs

Autonomisation, inclusion et croissance



# À propos de Maison Elizabeth House (suite)

La Maison Elizabeth est un centre de réinsertion qui accompagne les familles avec enfants de 0 à 5 ans grâce à une gamme de services personnalisés. Située dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce, dans l'ouest de Montréal, elle gère deux résidences offrant un cadre de vie communautaire sécuritaire et bienveillant.

Notre travail s'appuie sur une approche axée sur les forces de chaque parent, en priorisant ses besoins spécifiques. Nous accompagnons principalement les jeunes mères et les futures mères dans leur transition vers la parentalité, en les aidant à développer leur résilience, leurs compétences de vie et parentales, et à sortir des cycles de traumatismes, de pauvreté et d'itinérance.

Nous proposons nos services selon deux axes principaux :

Des programmes résidentiels, notamment des services prénataux, mère-bébé, de garderie et d'été, qui offrent un soutien structuré 24 heures sur 24 ;

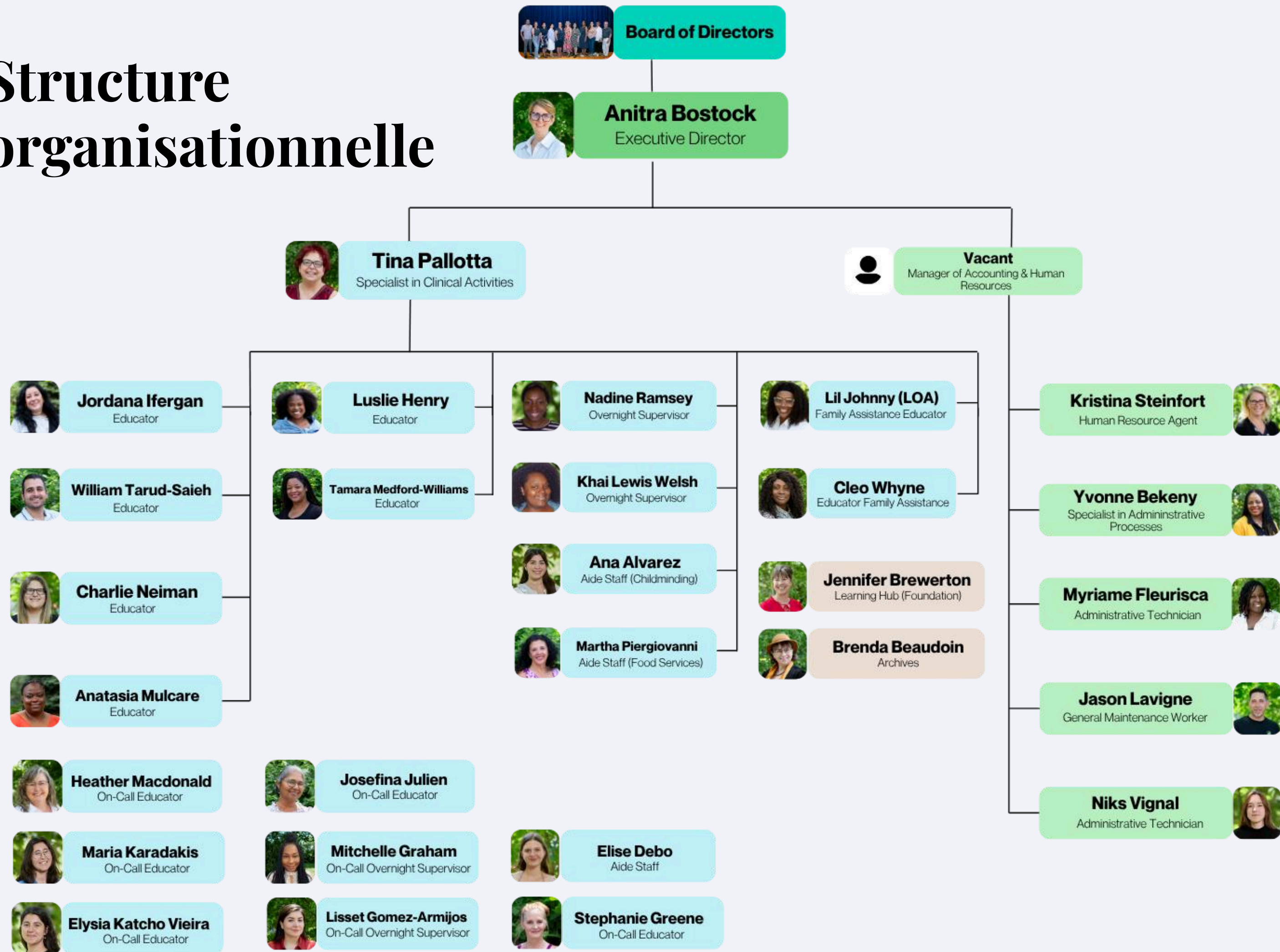
Des programmes externes, tels que le logement transitoire, le centre d'apprentissage, la cuisine communautaire, les ateliers de compétences de vie, la banque alimentaire et le programme d'aide aux familles, sont également accessibles aux pères.

Nos programmes sont conçus sur mesure pour la communauté anglophone du Québec et sont principalement offerts dans la région du Grand Montréal.

La Maison Elizabeth est financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et complétée par des dons privés, ce qui contribue à maintenir et à enrichir nos programmes.



# Structure organisationnelle



3.2

# Conseil d'administration



“ Un conseil d'administration n'est pas un assemblage de titres, mais une équipe de personnes partageant un même objectif, une même responsabilité et les mêmes valeurs. ”

- Anonyme

**Howard Nadler**

Vice-président

Cadre retraité du secteur de la santé et des services sociaux

**Leigh Johnston**

Président

Directrice exécutive adjointe retraitée des Centres jeunesse et familiaux de Batshaw, ayant 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 corporatives, Collège Dawson

**Jackie Alvarado**

Directeur

Professeure aux programmes de conseil en soins spéciaux et d'éducation de la petite enfance du Champlain College. Consultante en gestion du comportement à l'EMSB.

**Elsa Kelly-Rhéaume**

Directeur

Avocat

**William Tarud-Saieh**

Représentant du personnel  
Éducatrice, Maison Elizabeth



**Anitra Bostock**

Membre de droit

Directrice générale, Maison Elizabeth

**Kim St. Hillaire**

Directeur

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

**Linda Corbeil**

Directeur

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

**Tina Hillenbrand**

Directeur

Directrice - École maternelle Orchard House

**Zoé Hurtado**

Directeur

Examineur de la protection de la jeunesse chez Batshaw



# Comités et organes consultatifs

# Comités

## FINANCES ET AUDIT

Le comité des finances a renforcé les contrôles internes et la responsabilité financière en supervisant l'élaboration du budget, en veillant à la séparation des tâches et en examinant régulièrement les états financiers de MEH. Il a également collaboré avec d'autres comités, assuré la cohérence des rapports présentés au conseil d'administration et supervisé les audits afin de garantir la conformité, la transparence et la viabilité à long terme.

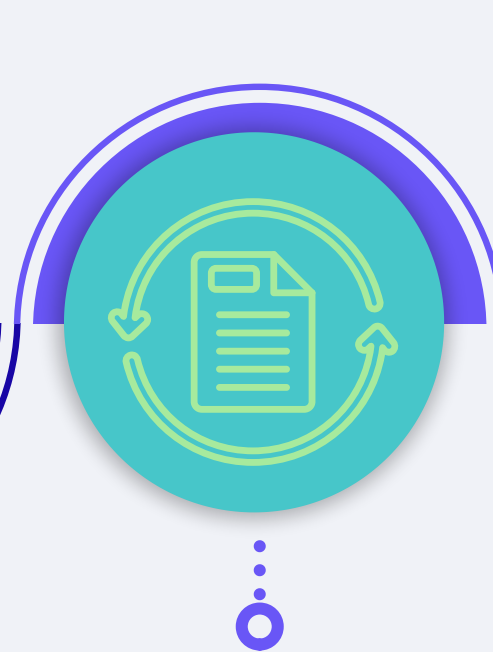


## RESSOURCES HUMAINES

Le comité s'est concentré sur le renforcement des pratiques RH en actualisant les descriptions de poste, en standardisant la gestion des performances, en améliorant l'intégration et en favorisant une culture d'entreprise favorable afin de positionner MEH comme un employeur de choix.

## PROGRAMMATION ET ÉVALUATION CLINIQUES

Le comité s'est employé à harmoniser les programmes avec la mission de MEH et à favoriser des résultats positifs pour les clients. Pendant six mois, au cours de réunions mensuelles, ses membres ont créé une base de données de ressources et développé les possibilités de formation du personnel. La phase suivante a porté sur l'évaluation de l'efficacité des programmes.



## ACCREDITATION - POLITIQUE ET PROCÉDURE

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



## COLLECTE DE FONDS

Le comité vise à mieux faire connaître les services de MEH et la nécessité de son développement en renforçant l'engagement communautaire et en développant le réseau de donateurs. Au cours de l'année à venir, les efforts se traduiront par des actions de sensibilisation, des événements et des partenariats afin de soutenir la mission de MEH et sa pérennité.

## INFRASTRUCTURE

La planification des rénovations est bien avancée : la phase 1 au PATH débutera en janvier 2026, suivie de la phase 2 à la Maison principale. Les plans architecturaux sont finalisés et les permis sont en cours d'obtention. Nous mobilisons les différents corps de métier et nous nous préparons à sélectionner un entrepreneur général. L'accent est désormais mis sur la planification de la transition et la réduction des interruptions de service. Des membres supplémentaires seront recrutés au besoin au sein du comité.



## MARKETING ET COMMUNICATIONS

MEH accroît sa visibilité en partageant des histoires authentiques et en s'implantant sur TikTok et Instagram afin de toucher un public plus large. Le contenu sera diffusé sur différentes plateformes, avec une attention particulière portée à la confidentialité des données des clients, dans le but de renforcer le soutien de la communauté.

# Code de déontologie

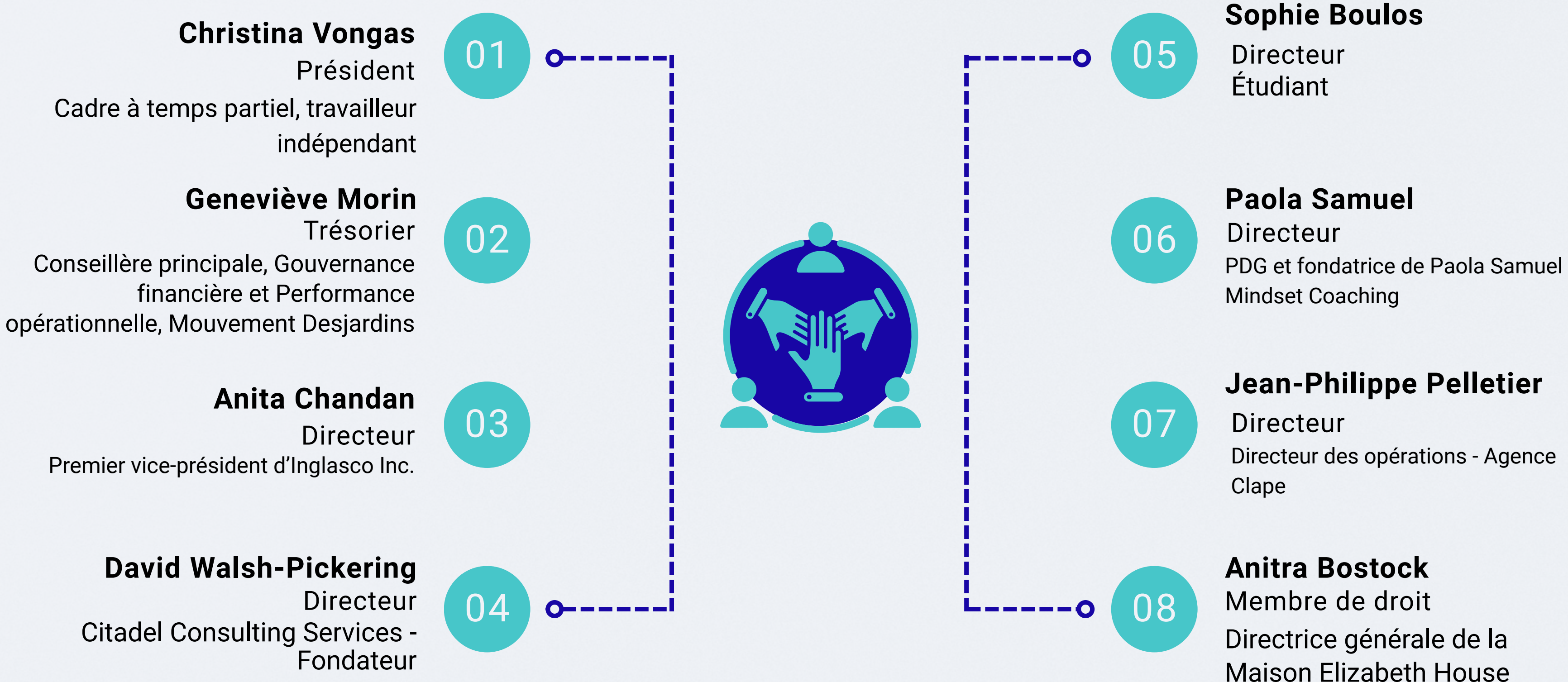
Aucune violation du code de déontologie n'a été constatée en 2024-2025. Le code de déontologie figure à la fin du présent rapport.





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

# Réalisateurs, rôles et intitulés de poste



# Un mot du président de la Fondation



Depuis plus de 25 ans, la Fondation Elizabeth House soutient fièrement Maison Elizabeth House, une organisation empreinte de compassion, de bienveillance et d'engagement communautaire. L'année écoulée, ma première en tant que présidente de la Fondation, a été l'un des chapitres les plus passionnants et les plus marquants de notre histoire.

Un jalon important a été le lancement de notre première campagne de financement : « Soutenir les familles – Bâtir l'avenir ». Notre objectif est de rénover et de moderniser nos installations afin de créer un espace chaleureux et fonctionnel pour les jeunes mères et les futures mères qui résident à la Maison Elizabeth. Ces améliorations essentielles, notamment une nouvelle cuisine communautaire, un centre d'apprentissage et des appartements de transition, favoriseront des environnements sécuritaires et stimulants et nous permettront d'offrir des programmes enrichissants et transformateurs.

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

Pour entamer les travaux début 2026, nous devons maintenir notre élan en multipliant les événements, en renforçant l'engagement de nos donateurs et en créant de nouvelles occasions de mettre en lumière l'impact de Maison Elizabeth. Parallèlement à la campagne de financement, nous devons également poursuivre la collecte de fonds essentiels pour pérenniser et développer nos programmes, afin que les familles reçoivent le soutien dont elles ont besoin, jour après jour.

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 champ d'action.

À l'avenir, nous resterons fidèles à notre mission et continuerons à la défendre. Chaque action que nous entreprenons soutient les jeunes mères dans leur cheminement vers la stabilité, la confiance et l'intégration communautaire.

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

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

**Christina Vongas**  
**Présidente, Fondation Elizabeth House**

# Notre personnel

Chez Maison Elizabeth House, notre histoire ne fait que commencer – et nous serions ravis que vous en fassiez partie.

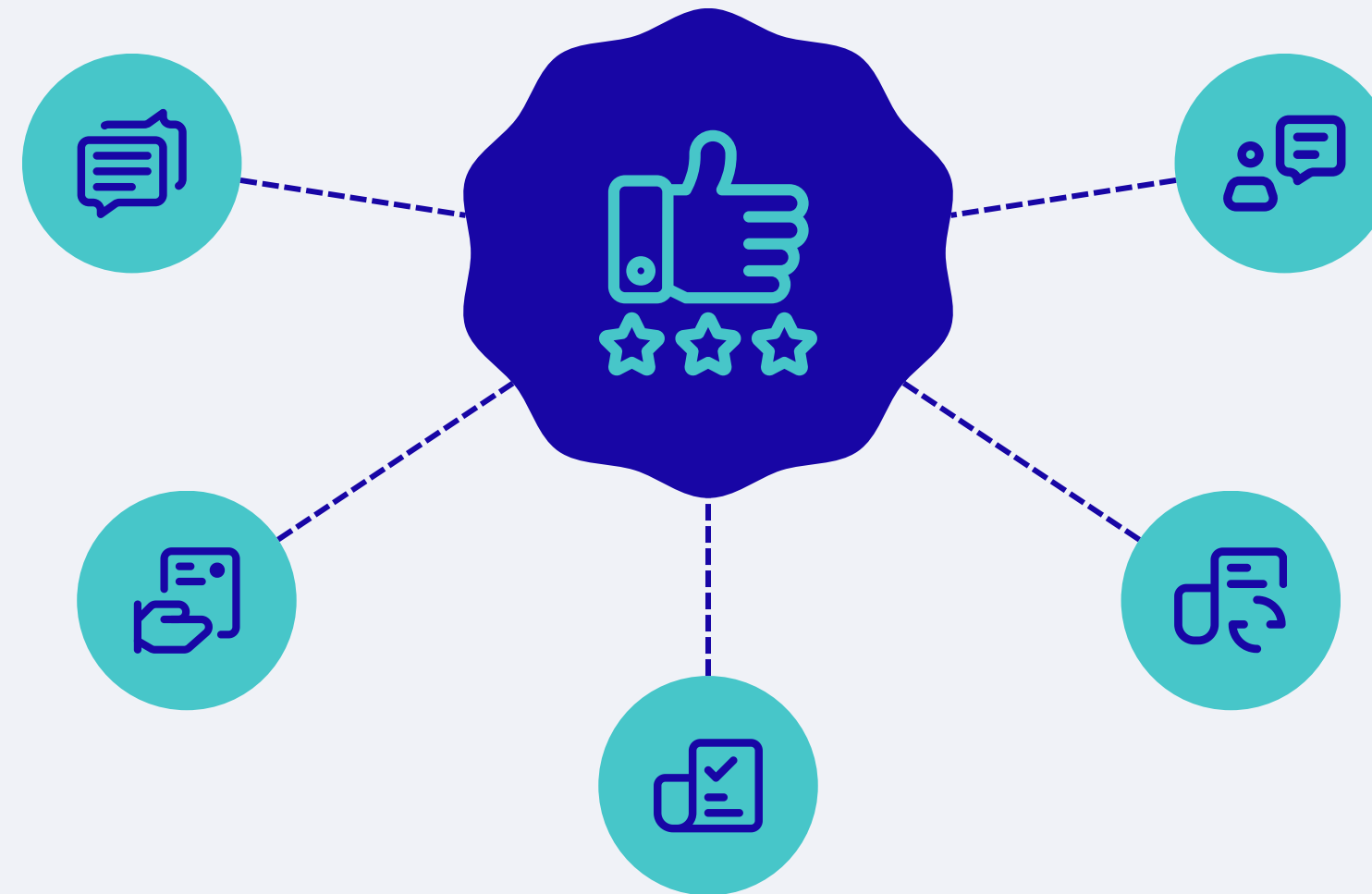
# Plan stratégique 2024-2025

## Approche clinique

Notre objectif est de développer des programmes inclusifs qui renforcent 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 optimiser la communication en matière de gestion des risques et à approfondir l'engagement du conseil d'administration en tirant parti de l'expertise pertinente. De plus, nous établirons des partenariats significatifs avec d'autres réseaux de services sociaux afin d'accroître notre impact et de mieux répondre aux besoins diversifiés de nos clients.

## Financement et sensibilisation du public

Nous mettrons en place un soutien durable aux projets de renforcement des capacités grâce à des campagnes de collecte de fonds ciblées. Un plan de communication complet sera élaboré afin de sensibiliser le public et de renforcer la visibilité de Maison Elizabeth House. Par ailleurs, nous établirons un plan de relations avec les donateurs pour favoriser un engagement et une fidélisation 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 orienteront les efforts ciblés d'engagement et de fidélisation, garantissant ainsi la présence de l'expertise et de l'expérience nécessaires. Nous suivrons et évaluerons également l'efficacité du Conseil afin de soutenir un leadership stratégique et solide pour MEH et EHF.

## Infrastructure

Nous élaborerons un plan de rénovation qui réponde aux besoins des clients, du personnel et de l'organisation, tout en respectant la réglementation en vigueur. Nous nous engageons à respecter des échéanciers réalistes, à assurer une gestion transparente et responsable des dépenses et à optimiser l'utilisation des matériaux, de la main-d'œuvre et du matériel. La collaboration active avec les partenaires et les parties prenantes sera une priorité à toutes les étapes du projet afin de résoudre les problèmes rapidement et efficacement.

## Ressources humaines

Nous favoriserons un environnement de travail 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 le personnel ait accès à un développement professionnel continu et pertinent et mettrons en œuvre un plan d'intégration complet pour soutenir une intégration réussie et un succès à long terme.

# Réalisations de l'année

« Aimer ce que l'on fait et avoir le sentiment que cela a du sens — que demander de plus ? »

*Katharine Graham, première femme américaine PDG d'un ouvrage figurant au classement Fortune 500*

## Développement du personnel

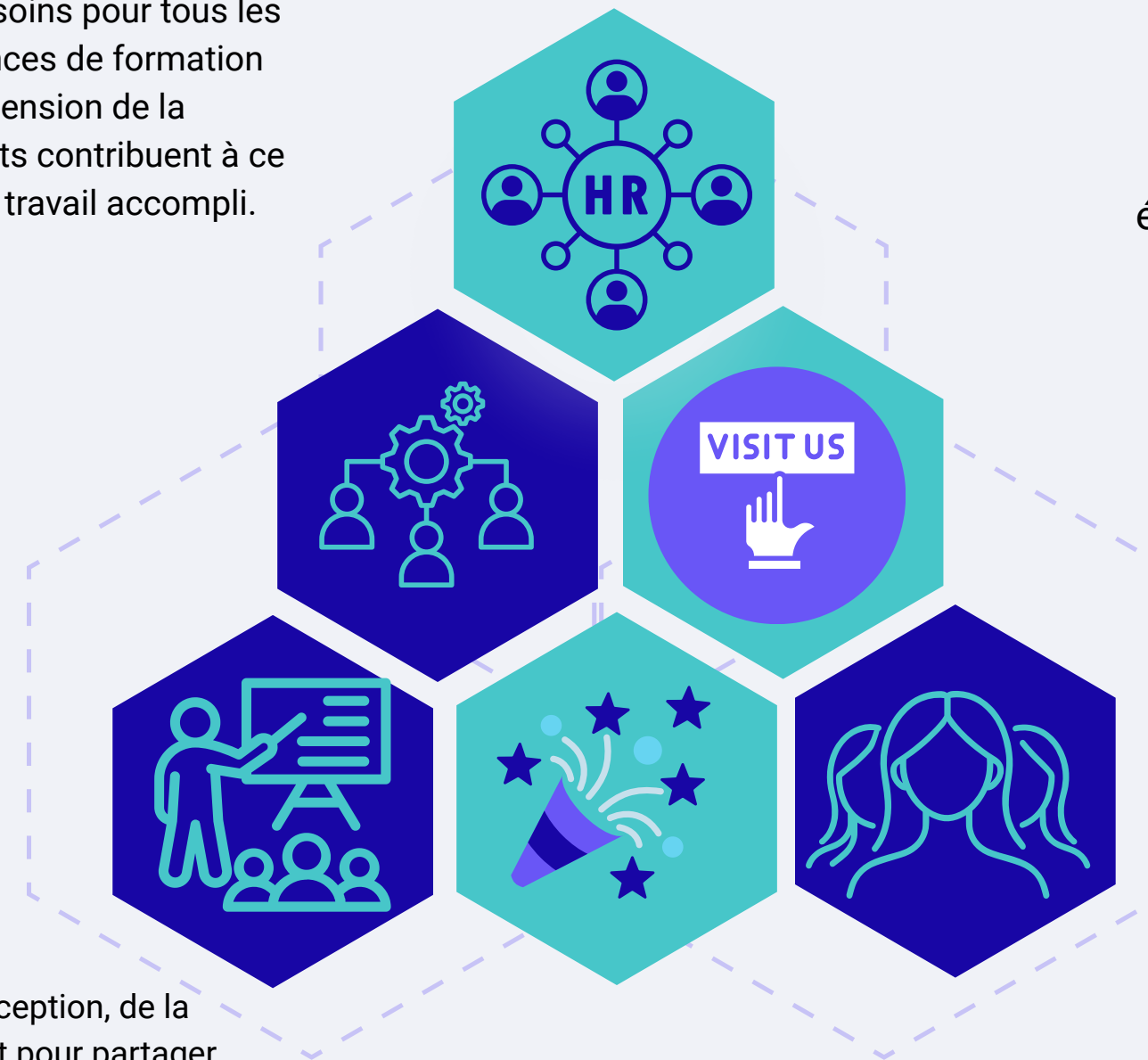
Le perfectionnement et la formation du personnel sont demeurés une priorité, avec le renouvellement des formations en RCR et premiers soins pour tous les employés, un atelier sur la communication et plusieurs séances de formation clinique offertes par Batshaw sur la définition et la compréhension de la négligence et des plans de placement permanent. Ces efforts contribuent à ce que notre équipe se sente soutenue, bien outillée et fière du travail accompli.

## Initiatives menées par le personnel

En interne, nous avons constaté d'importants changements, les initiatives menées par le personnel ayant 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 ayant rappelé qu'une équipe soutenue est essentielle à un environnement favorable pour nos familles.

## Développement de programmes

Notre équipe a travaillé sans relâche à l'amélioration de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation du programme, en collaborant pour partager son expertise et créer des dispositifs de soutien novateurs et pertinents. Les stagiaires étudiants ont apporté un dynamisme nouveau et des compétences précieuses, contribuant ainsi de manière concrète et durable à l'amélioration du programme. Chaque progrès permet à nos clients d'acquérir la confiance et les outils nécessaires pour s'épanouir en toute autonomie.



## Visites et excursions

Cette année, nous avons fièrement ouvert nos portes, organisé des visites guidées, rencontré des donateurs et accueilli des organismes communautaires afin de partager notre identité, notre impact et les rénovations à venir. Ces échanges 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 conférenciers inspirants, où nous avons exploré la santé mentale, la maternité et l'entraide. Des événements comme celui-ci sont plus importants que jamais : ils favorisent la guérison, le lien social et l'autonomisation. Nous sommes ravis de poursuivre sur cette lancée.

## Premières fois

Cette année, la maison a été le théâtre de nombreux petits moments importants : premiers pas, premières bouchées, premiers rires. Avec tant de bébés de moins de 18 mois, nous avons eu la joie de les voir grandir et les mamans s'épanouir, gagnant en confiance, en force et en fierté à chaque instant. C'était vraiment touchant.

# 3.5

## Notre année en revue

### Population résidente en chiffres...

Mères / Futures  
mères

21

119,42  
jours

Durée  
moyenne du  
séjour

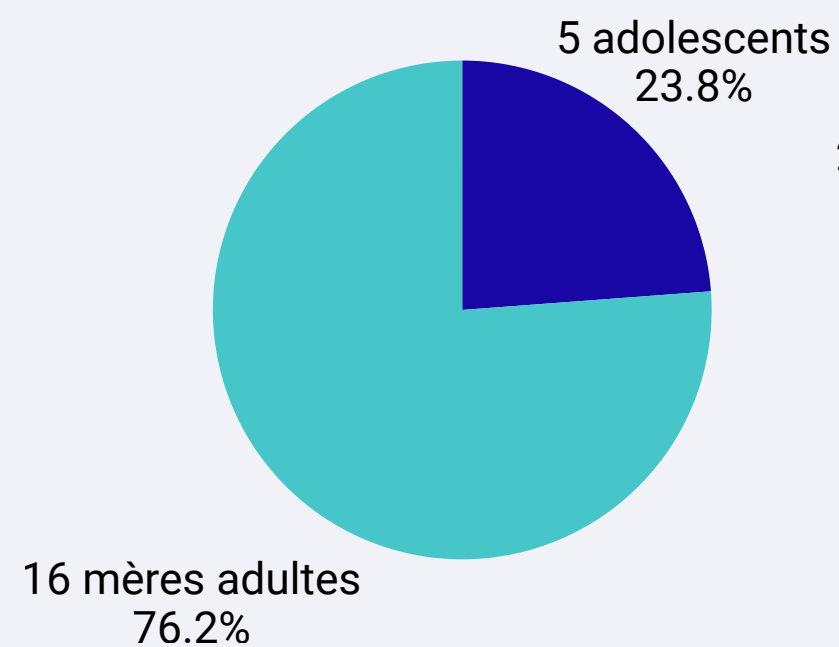
20

Enfants

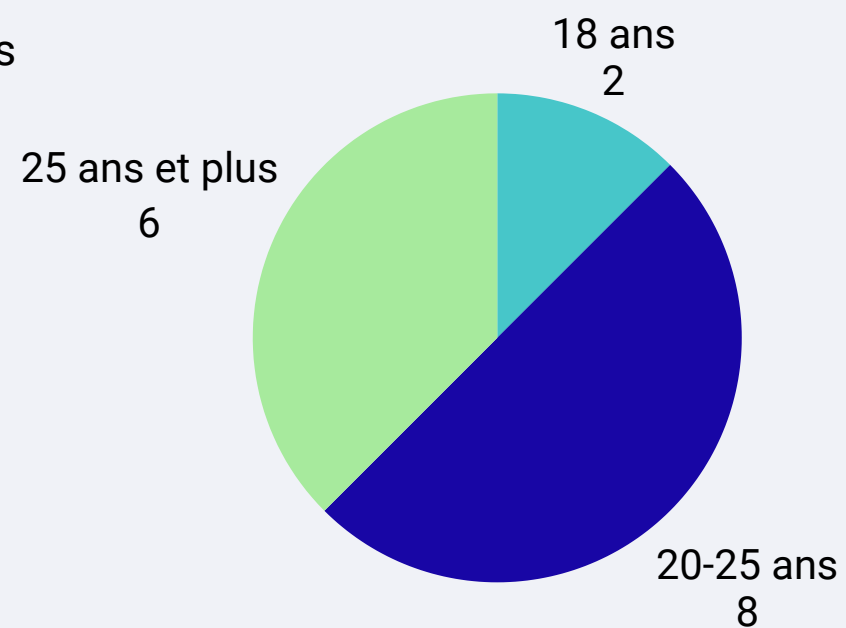
3.5.1

# Mères / Futures mères

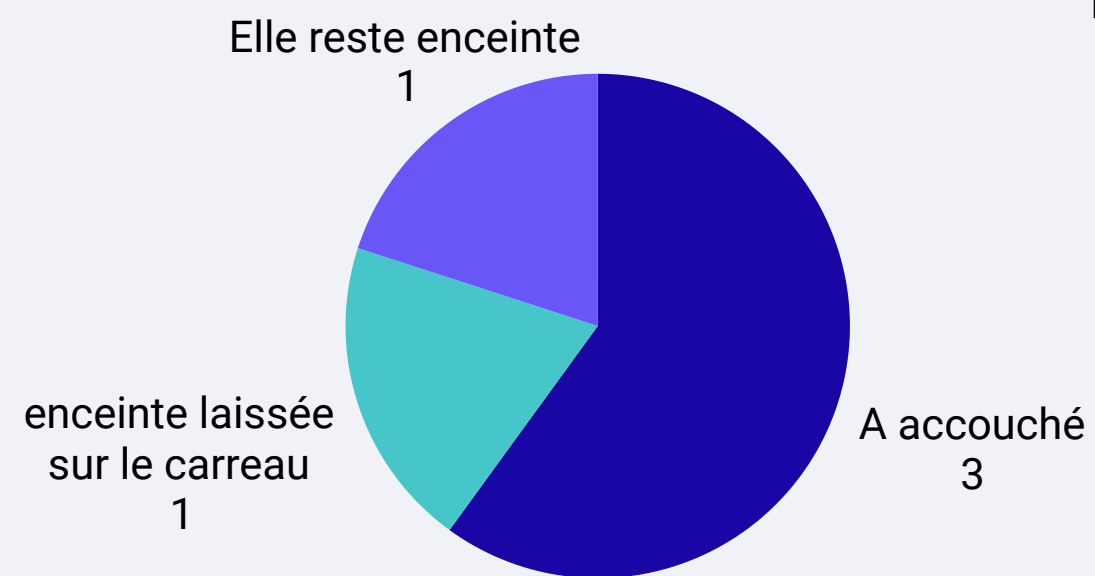
21 mères / futures mères (5/21 sous protection de la jeunesse)



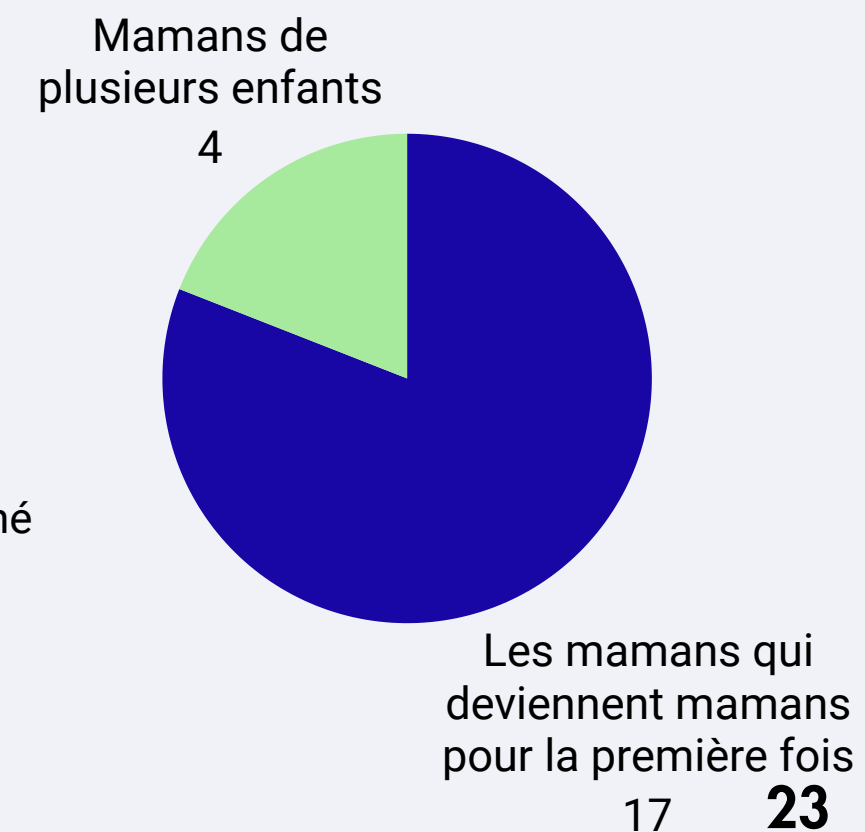
16 Répartition par âge des mères adultes



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



Jeunes mamans et mamans de plusieurs enfants

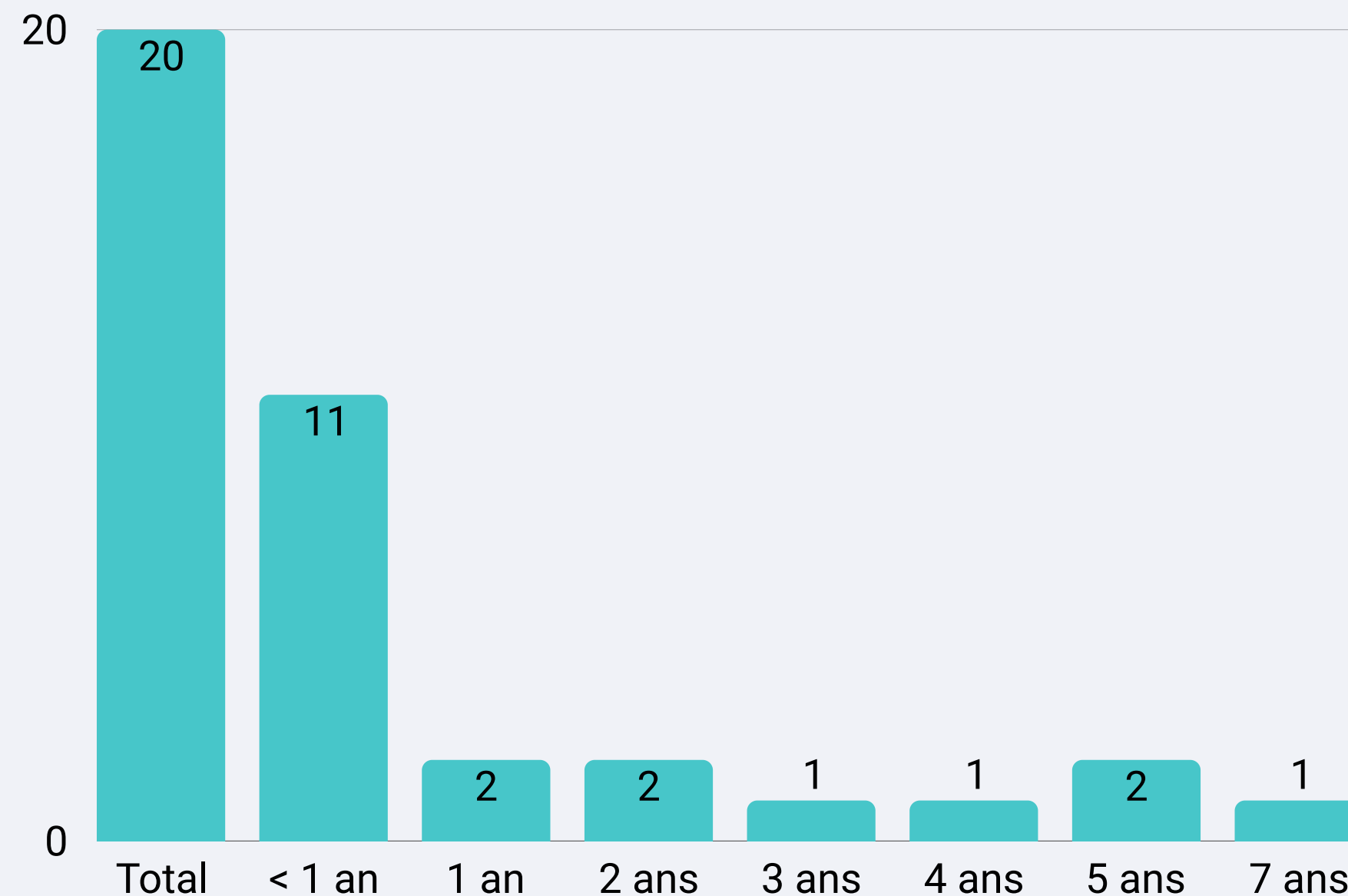


### 3.5.2

## Données démographiques des enfants



● Nombre d'enfants et répartition par âge



- 85 % des enfants étaient placés sous la protection de la jeunesse (17/20)
- Deux mères (sur cinq) et leurs enfants étaient tous deux placés sous la protection de la jeunesse.

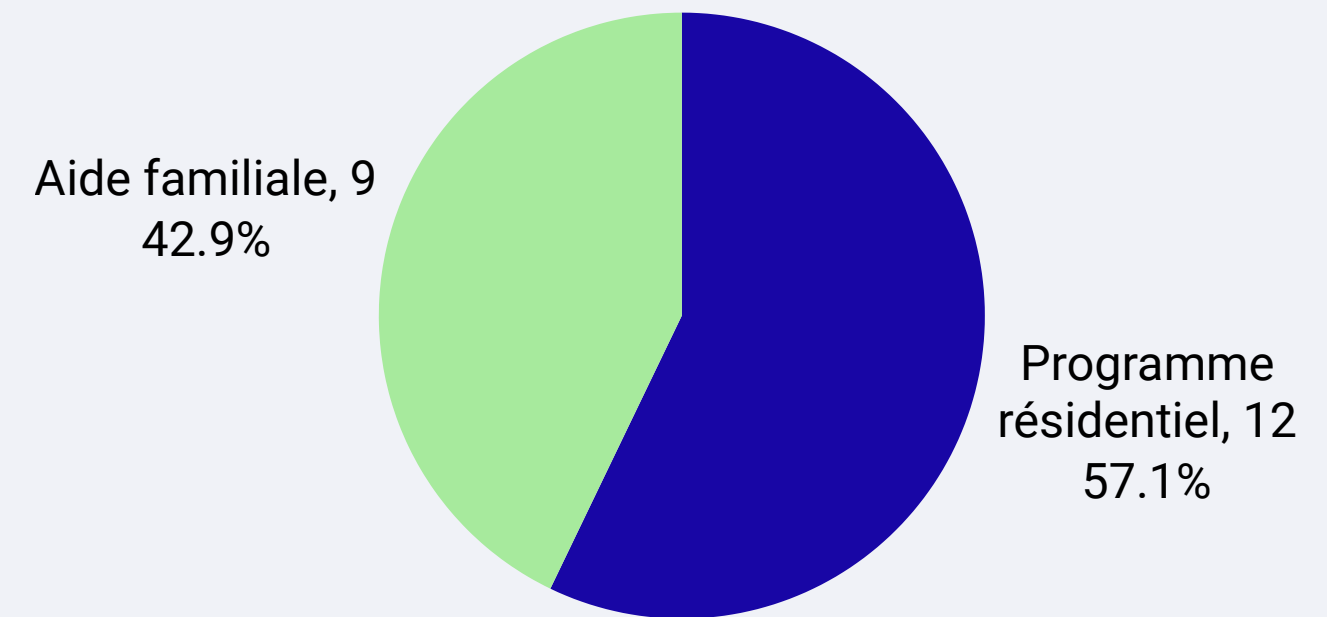
### 3.5.3

## Services de garderie en chiffres...

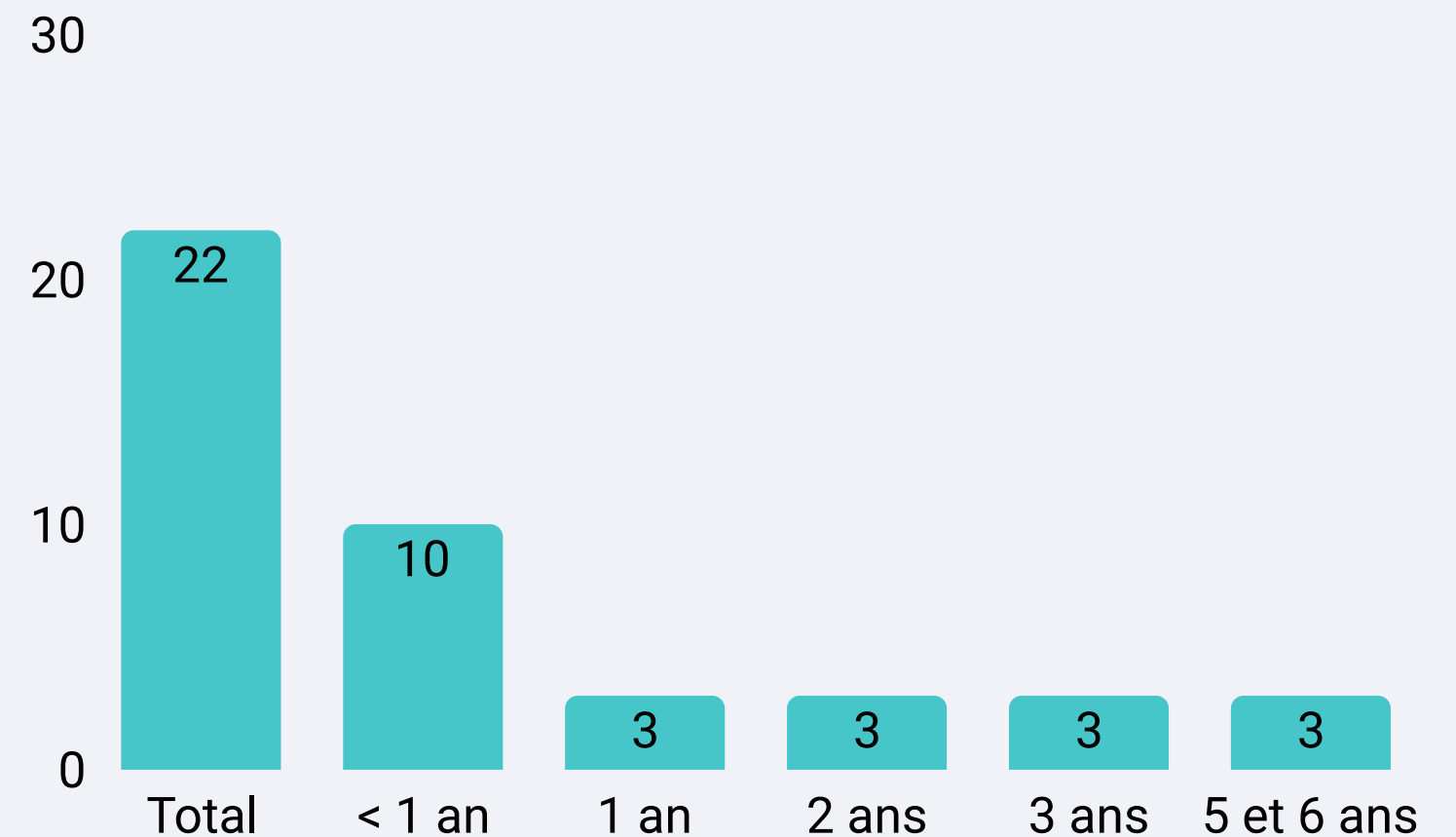
Le service de garderie permet aux parents de participer à des activités de groupe ou individuelles et de bénéficier de périodes de répit au besoin. Ce service est également offert aux parents d'enfants de 0 à 18 mois qui poursuivent leurs études secondaires au Centre d'apprentissage.

**Cette année, nous avons pris en charge 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

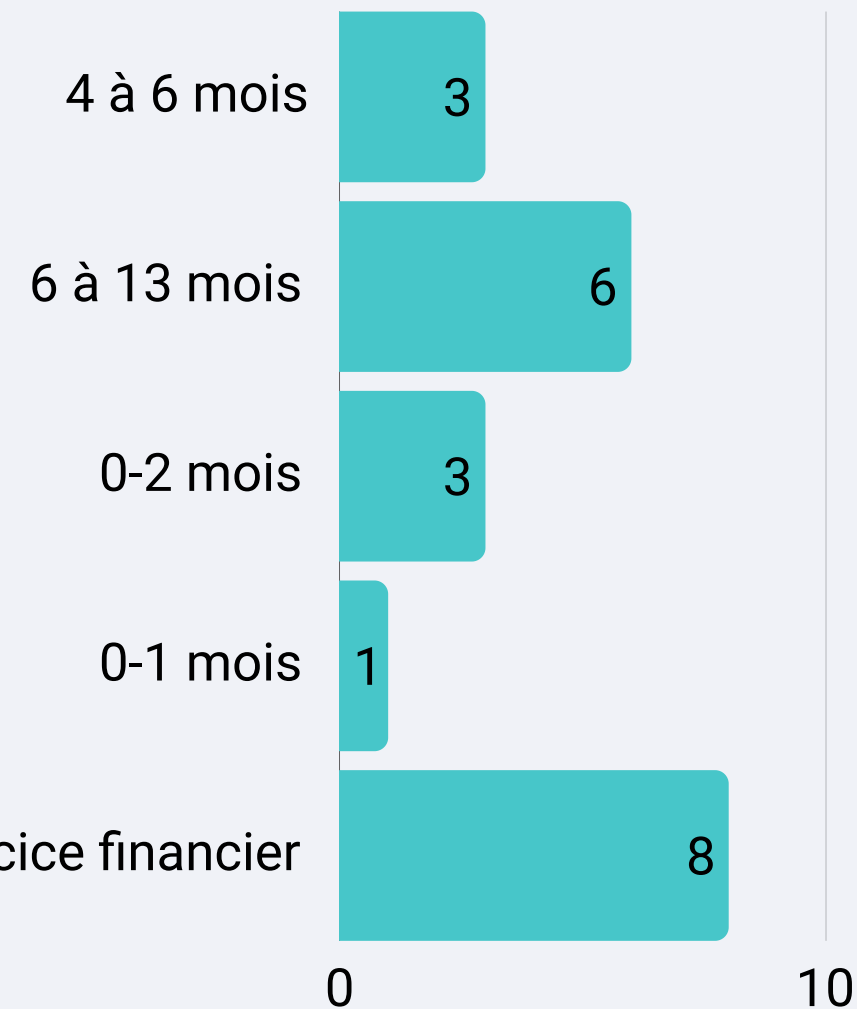


# Durée moyenne du séjour

**119,42 jours**

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

Nombre de clients et durée moyenne du séjour



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



## 3.5.4

# Le rôle des pères dans les chiffres...

Le rôle des pères pour les enfants du programme résidentiel :

14 enfants (70 %) sur 20 avaient le nom de leur père inscrit sur leur acte de naissance.

- Un père avait la garde partagée de son enfant

L'un des pères faisait partie d'un couple qui allait vivre ensemble une fois que le séjour de la mère dans le programme résidentiel serait terminé.

Cinq pères rendaient régulièrement visite à leurs enfants.

Deux pères dont l'enfant était inscrit au programme résidentiel étaient impliqués dans le programme d'aide aux familles.



Un père avait des contacts limités ou supervisés avec son enfant, soit en raison de la distance, soit en raison de problèmes personnels, soit en raison de problèmes liés à l'intervention des services de protection de la jeunesse.

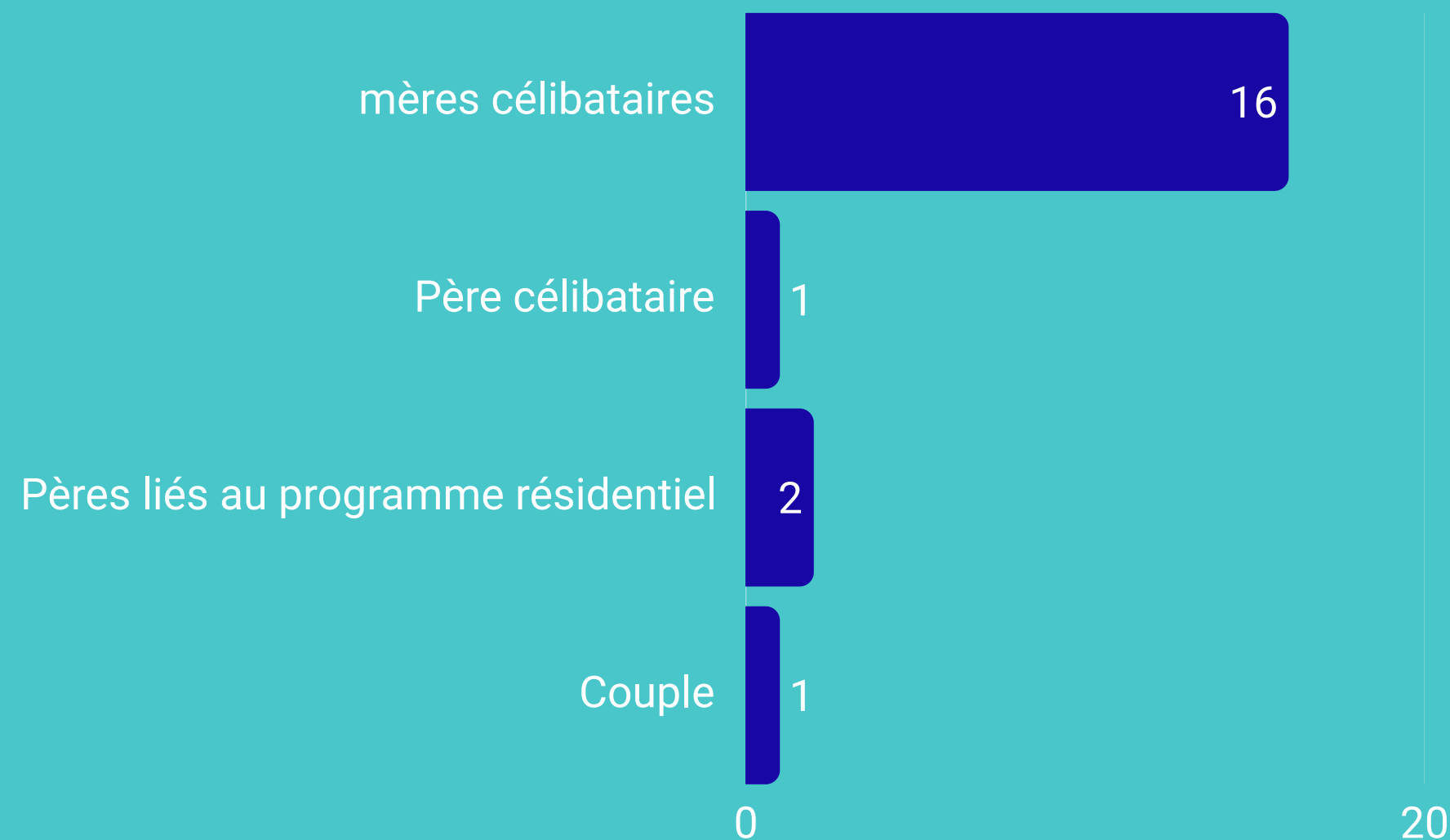
Deux pères avaient des visites occasionnelles ou des contacts téléphoniques avec leur enfant.

Trois pères n'avaient plus aucun contact avec leurs enfants.

21  
Parents

26  
Enfants

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



### Problèmes rencontrés par 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%).
- Un enfant était aborigène
- Une maman, un papa et un couple ont participé au programme de stimulation infantile ABC (travail avec les parents pour optimiser les visites supervisées avec leurs enfants).
- Se mettre en relation avec les ressources communautaires (CLSC, programmes de distribution alimentaire, services de santé mentale, aide juridique, etc.)
- Trouver un logement abordable
- Remplir les formulaires relatifs aux aides sociales, aux allocations familiales, aux impôts sur le revenu, à la carte Medicare, etc.
- budgétisation
- Éducation parentale – développement de l'enfant, routines, structure, discipline
- Accompagnement et plaidoyer

# Continuum de service en chiffres

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

- Les 5 clients résidentiels faisaient tous partie du programme d'éducation au cours du même exercice financier (23,8 %).
- 2 clients résidentiels ont également été impliqués dans le programme d'aide aux familles au cours du même exercice financier (4,7 %).



- Cinq clients du programme FA ont également été intégrés au programme résidentiel au cours des exercices précédents.



Quatre clients ont participé aux trois principaux programmes pendant plusieurs exercices financiers.



- 3 clients du programme éducatif ont également été mis en relation avec le programme résidentiel au cours des exercices précédents.



Deux clients ont participé aux trois principaux programmes au cours de cet exercice financier.



# Programmation

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

Depuis sa création, l'atelier de perfectionnement en parentalité (doctorat) a mené à bien trois cycles (janvier 2024, octobre 2024 et mars 2025), accueillant un total de 18 participants. Ce groupe diversifié comprenait 2 pères célibataires, 2 couples et 12 mères, créant ainsi un environnement propice à l'apprentissage et au soutien mutuels.

Ce programme de 10 semaines vise à donner aux parents les moyens d'agir grâce à des thèmes pertinents et stimulants tels que le bien-être parental, les styles parentaux, les stratégies disciplinaires, le développement de l'enfant, les routines et la gestion des émotions. Chaque séance favorise la création d'une communauté soudée où les participants se sentent écoutés, compris et soutenus.

La combinaison de clients résidents, externes et communautaires du programme favorise la diversité des points de vue, enrichit les discussions et permet le soutien entre pairs.

Offrir des repas nutritifs pendant les séances permet non seulement de soutenir les participants, mais aussi de favoriser les échanges informels, d'approfondir les liens et de maintenir un dialogue constant avec l'équipe. Les enquêtes de satisfaction ont révélé un haut niveau de satisfaction, les participants ayant constaté une amélioration de leurs connaissances et de leur capacité à appliquer concrètement les stratégies parentales.

La combinaison de thèmes pertinents, d'un environnement favorable et d'une attention personnalisée – facilitée par des discussions de groupe et des échanges informels en tête-à-tête – a été déterminante dans son succès.

Nous nous réjouissons de poursuivre les ateliers doctoraux et d'étendre notre rayonnement.

# B

## Le centre d'apprentissage - Programme éducatif



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

Pour l'exercice financier 2024-2025, le Learning Hub comptait au total 6 étudiants inscrits au programme, âgés de 18 à 30 ans.

Au cours de l'exercice financier, un élève a terminé ses études secondaires et deux élèves ont poursuivi des études à temps plein dans un programme d'éducation pour adultes.

À la fin de l'exercice financier, le Centre d'apprentissage continue d'accompagner trois élèves. Deux d'entre eux préparent activement leur diplôme de fin d'études secondaires ; la troisième est actuellement en congé de maternité et reprendra bientôt ses études.

Il est révélateur de constater que le premier pas d'un parcours scolaire consiste souvent à reconstruire la confiance en soi, mise à mal des années auparavant par une expérience scolaire négative. Ce travail peut commencer par un recentrage sur ces expériences et par la mise en lumière des réussites ultérieures, permettant ainsi d'avancer sereinement vers la réalisation de ses objectifs.



## Le centre d'apprentissage - Programme éducatif (suite)

La détermination dont font preuve ces étudiants pour terminer leurs études malgré toutes les exigences liées à la parentalité est admirable. La prise en compte de ces exigences peut parfois nécessiter un programme adaptable.

Un étudiant peut avoir un cours prévu pour préparer un oral de français, mais recevoir juste avant le début du cours une lettre l'informant de la suspension de son aide financière. Il est donc important de savoir où se situe la priorité. Un étudiant préoccupé par son logement aura du mal à se concentrer sur la préparation de son cours, mais il peut appliquer concrètement cette méthode en contactant l'organisme concerné et en utilisant ses compétences en français pour rectifier sa situation.

Il est toujours bon de faire le lien entre les apprentissages en classe et leur application concrète dans la vie de tous les jours. Récemment, une étudiante inscrite à un cours de mathématiques a mis de côté ses devoirs pour la journée afin de remplir seule sa déclaration de revenus. Là encore, il s'agit d'une étudiante qui prend ses responsabilités et d'une application très concrète des compétences qu'elle est en train d'acquérir. Cette adaptabilité est l'un des grands atouts du Centre d'apprentissage.

C'est, comme toujours, un plaisir de contribuer, même modestement, au parcours d'apprentissage positif de l'élève !

## C

## Atelier d'écriture avril – juin 2024

Chaque année, la Maison Elizabeth s'associe à la Fédération des écrivains du Québec pour offrir à ses clients la possibilité de participer au programme « Écrivains dans la communauté ». Cette initiative leur offre un espace sécuritaire et sans jugement où s'exprimer par le biais de récits et de poésie. Le programme se déroule sur huit semaines et donne lieu à un recueil de leurs écrits, compilé 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 débuté le programme avec neuf participants, dont sept résidents et deux personnes suivies à domicile. Cependant, l'une d'entre elles a décidé d'interrompre sa participation, ce qui a ramené le nombre de participants à huit. Le programme encourage les participants à explorer leur créativité en écrivant sur leurs pensées et leurs sentiments. De plus, un participant a eu l'opportunité de dessiner et de concevoir la couverture du livret. Tous les participants ont contribué au choix du titre du livret, optant finalement pour « Tu ne comprends pas ? ».

Pour vous donner un aperçu de la puissance de l'œuvre réalisée, voici un texte intitulé « Masquer la peur » :

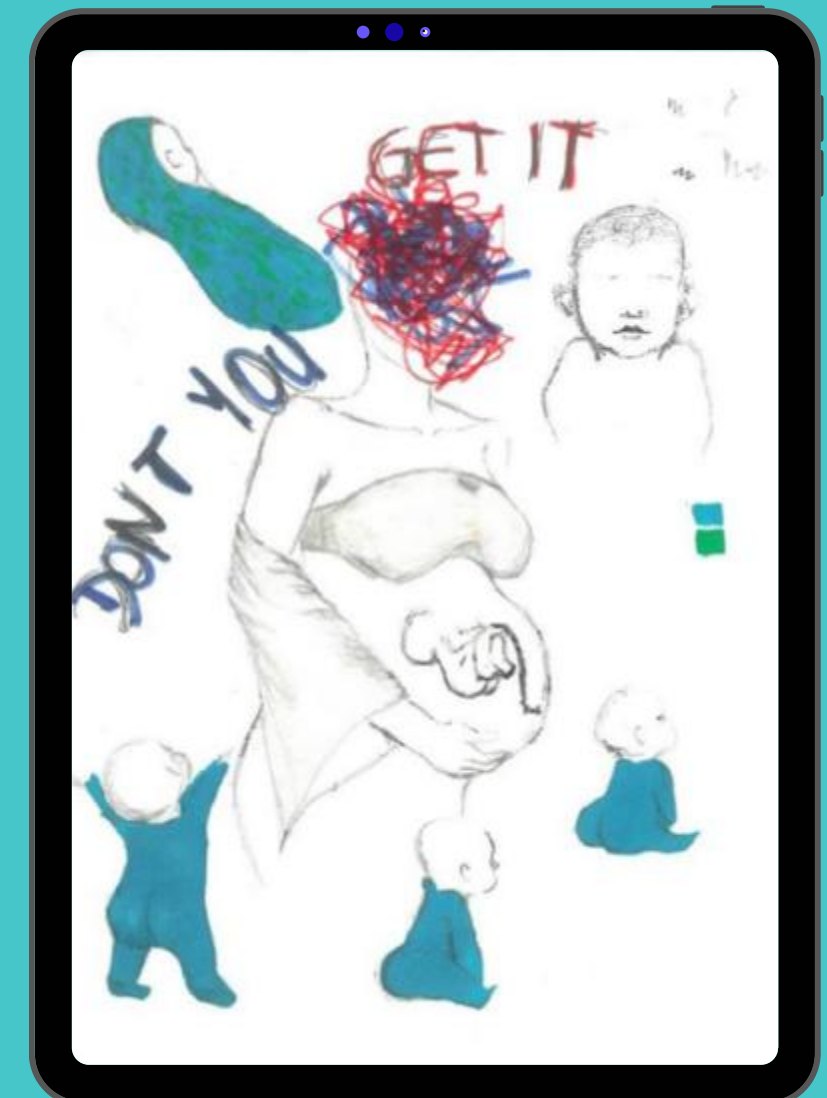
*Des oiseaux, des oiseaux qui chantent... Je les entends tout autour de moi, m'appeler, crier mon nom, me supplier de me ressaisir. De reprendre mes esprits. Je suis prisonnier du temps. et je ne peux plus bouger mon corps... Je n'arrive pas à penser à la perte secrète*


*Mon esprit est en ébullition. Tout est sens dessus dessous, et je ne sais pas ce que je vais faire ensuite... Souffrir en silence était mon but, et c'était ce que je faisais le mieux. Personne*

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

*Je déteste cet endroit... prisonnier de ma misère, de ma propre haine et de ma peur... l'agonie, la douleur, la façon dont je voudrais*

*J'aurais envie de crier et de pleurer... juste pour insulter tout le monde, mais je ne peux pas, alors je suis coincée... coincée avec cette vie misérable et épuisante !*





# Moisson Montréal Contribution Acknowledgment

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

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



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

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

# Résumé archivistique

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

Cet automne, Janet Lewis, étudiante à Concordia, retournera à M.E.H. pour poursuivre ses recherches de thèse détaillant la transition du Sheltering Home of Montreal à la Maison Elizabeth House entre 1960 et 1975.

Les projets futurs porteront sur l'élaboration d'un manuel de politiques et de procédures de numérisation des documents. Une fois approuvé, nous entamerons la numérisation des documents en cours. Des discussions auront également lieu afin de déterminer les critères de diffusion éventuelle des informations confidentielles des dossiers clients.

Il est important de noter que les archives du M.E.H. seront déplacées en raison des travaux de rénovation du bâtiment du P.A.T.H. Aucune date n'a encore été fixée pour le déménagement, mais la recherche d'un nouvel emplacement a déjà commencé.



# Témoignage client



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

*Mon fils a été placé par les services sociaux quatre jours après sa naissance. Pendant des mois, mon conjoint, son père et moi n'avions qu'un droit de visite. Le tribunal m'a demandé de trouver un organisme auprès duquel je pourrais prouver que j'étais prête à le revoir.*

*Au début, j'avais peur. Je ne savais pas si Maison Elizabeth House me soutiendrait ou prendrait le parti du système. Mais quand ils m'ont dit que leur priorité était de préserver l'unité familiale, j'ai su que j'étais au bon endroit.*

*Depuis, j'ai énormément évolué. J'ai renoué 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 conjoint et moi assurons désormais la coparentalité avec confiance et en nous appuyant sur des outils adaptés.*

*Ce que j'apprécie le plus ici, c'est de savoir que je ne suis pas seule. Malgré les difficultés de la vie en communauté, j'ai reçu un soutien constant. Je rentre chez moi le 1er mai, plus forte, plus déterminée et prête à relever tous les défis.*

*J'espère revenir un jour, 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 ici.*

**Valérie Trudeau, ancienne cliente**



## 35 ans de service - Tu vas nous manquer, Spike !

*Il est presque impossible d'imaginer Maison Elizabeth House sans toi, Spike. Pendant 35 ans, tu as été au cœur même de cette organisation. Tu as été aux côtés de jeunes mères dans leurs moments les plus vulnérables, avec fermeté et compassion, 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 baigner un nouveau-né glissant ou d'introduire les aliments solides, ou encore d'offrir sagesse, réconfort et soutien indéfectible, vous avez été bien plus qu'une simple main secourable ; vous avez été une source de force et de bienveillance.*

*Le nombre d'anciens résidents qui reviennent simplement pour dire bonjour, présenter leurs enfants désormais adultes ou montrer où tout a commencé témoigne de votre impact. Vous vous souveniez de leurs noms, de leurs histoires et des petits détails qui leur permettaient de se sentir reconnus. Leurs sourires lorsqu'ils vous revoyaient, toujours là, toujours aussi attentionné, en disaient long.*

*Tu as aussi été un pilier de l'équipe MEH, partageant ta passion pour les livres et les films, ton immense savoir et tes précieux conseils. Tu t'es tellement investie pour ce lieu et pour ceux qui le composent.*

*Votre héritage perdurera à travers 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 notre part à tous. Tu vas beaucoup nous manquer et nous ne t'oublierons jamais.*

*Anitra Bostock - Directrice générale*



## 35 ans de service - et ça continue !

*L'héritage que vous laissez est celui d'une profonde bonté, d'une grande empathie et d'un altruisme absolu. Les innombrables vies que vous avez touchées continueront de rayonner grâce à vous. Les enfants que vous avez aidés grandiront avec vos précieux conseils dans leur cœur, et les familles que vous avez soutenues se souviendront à jamais de l'impact positif que vous avez eu.*

*Votre présence nous manquera énormément. Nous vous sommes infiniment reconnaissants pour 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 sans faille au fil des ans. Profitez pleinement de votre retraite, vous l'avez bien méritée !*

*Avec toute ma gratitude et mes vœux les plus chaleureux,*

**Christina Jagiello - Directrice générale à la retraite**

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

**Sharon Mahbeer – ancienne enseignante chez MEH**

# Section 4

## PARTENARIATS, COLLABORATIONS ET LIENS COMMUNAUTAIRES



# 4.1

## Admissions

### 54 colis de parrainage envoyés

- 26 formulaires de demande de services ont été retournés.
- 2 clients ont été refusés (suite à une discussion avec les travailleurs).
- 4 clients se sont désistés / dossier en attente avant la réunion prévue.
- 20 réunions d'accueil ont eu lieu :
- 4 clients se sont retirés du processus / le processus est suspendu suite à la réunion d'accueil.
- Trois clients se sont vu refuser l'accès à la clientèle après l'entretien d'admission.
- 13 clients admis au programme résidentiel



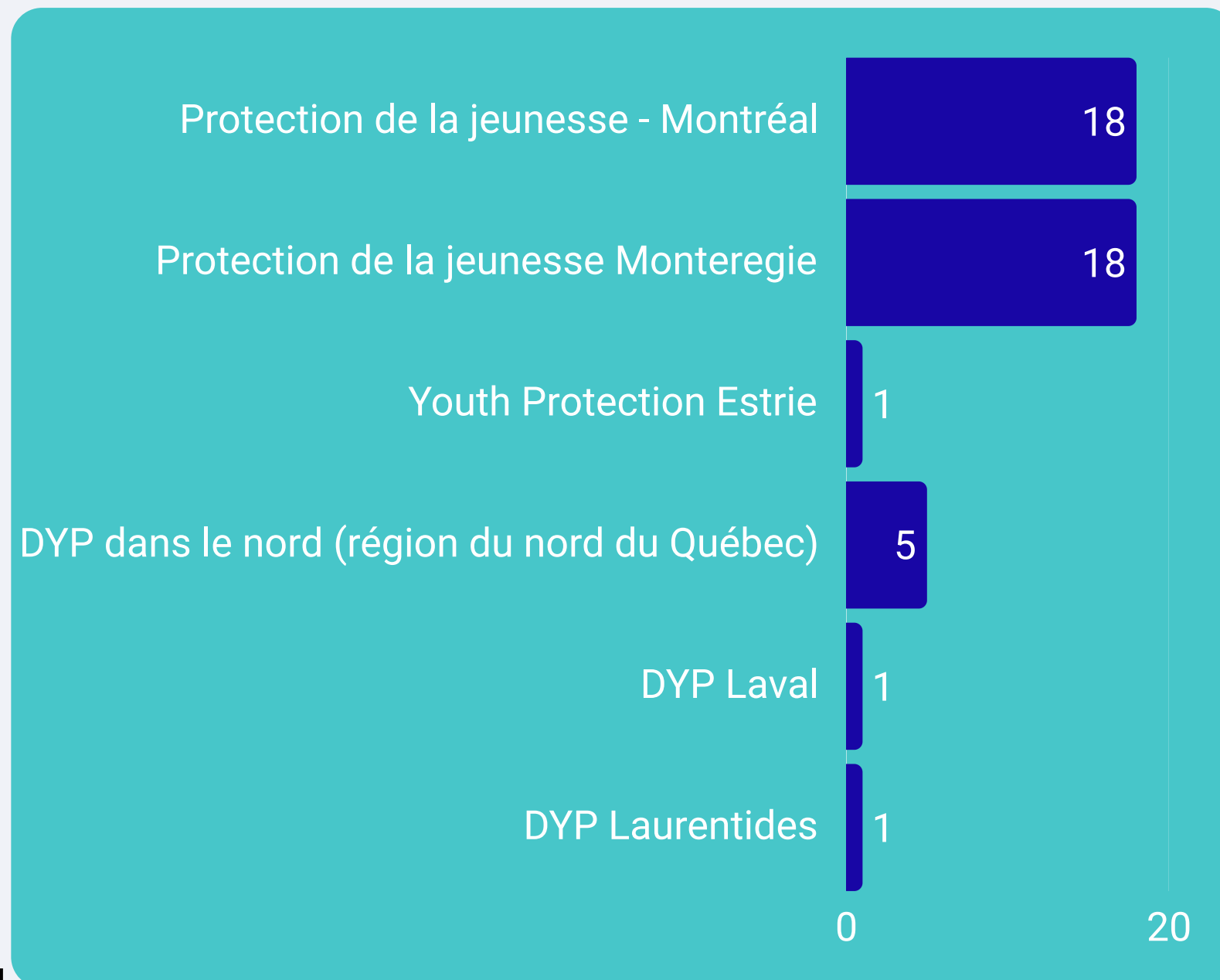
# Les clients nous ont été adressés par :

## 44 = Protection de la jeunesse

Les orientations étaient effectuées soit par les organismes communautaires, soit en collaboration avec DYP.

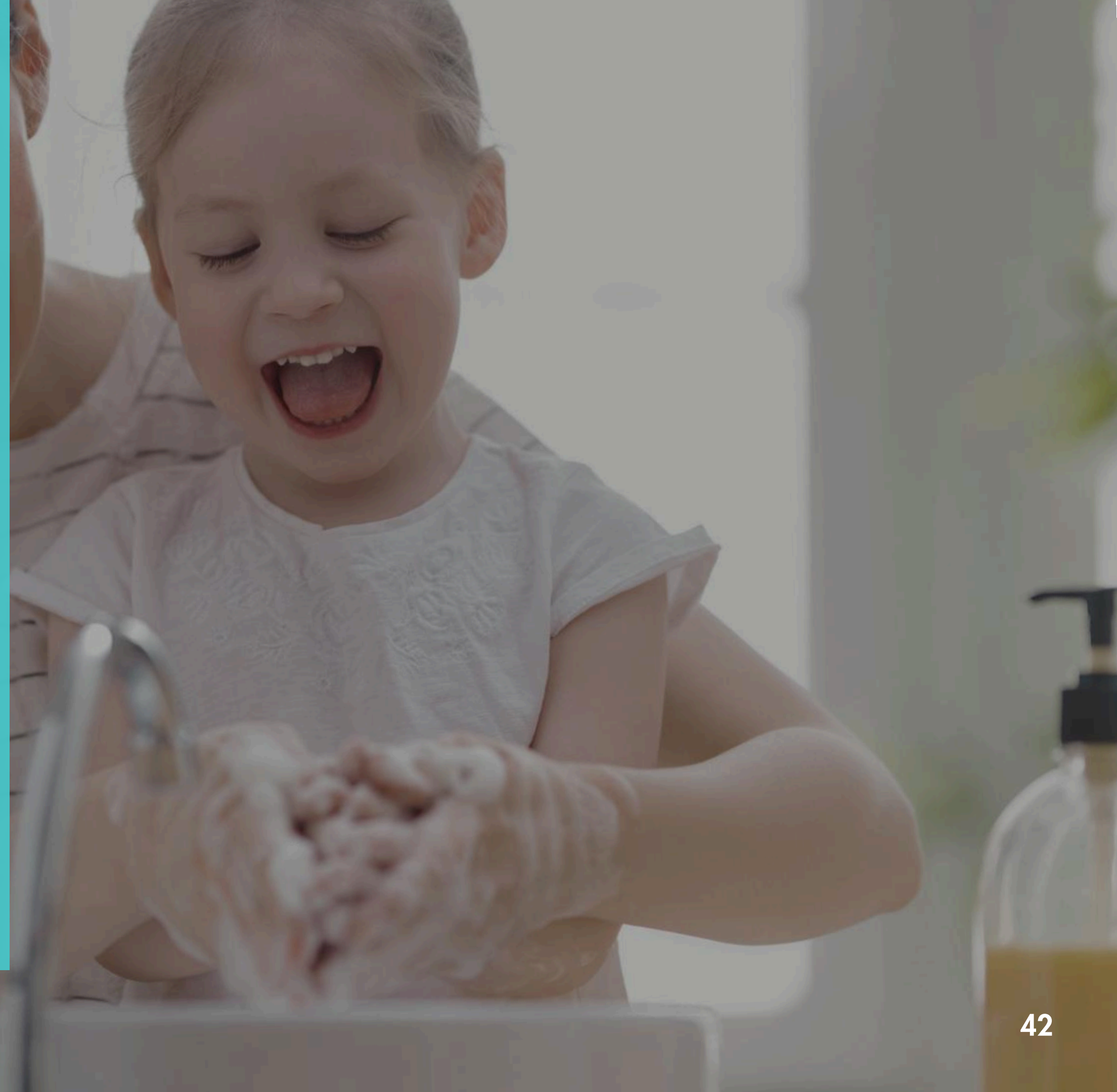
## 23 = Organisations communautaires

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 Montréal
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/des politiques et procédures

Ce comité est composé d'Anitra Bostock (directrice générale), d'Yvonne Bekeny (MEH), de Linda Corbeil, d'Elsa Kelly-Rhéaume, de Donna Varrica et de Leigh Johnston, membres du conseil d'administration de MEH. David Walsh-Pickering, membre du conseil d'administration de la Fondation Elizabeth House, en était également membre, mais a démissionné suite à 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 soumis sept politiques et une révision de règlement au conseil d'administration de MEH pour approbation.

Il convient de noter que nous présenterons une politique révisée sur la gouvernance de MEH lors de 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/des politiques et procédures pour examiner régulièrement nos indicateurs clés de performance au fur et à mesure de notre progression dans le plan quinquennal.

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

**Leigh Johnston**  
présidente du comité

## 5.1

# La prestation sécuritaire des soins et des services

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

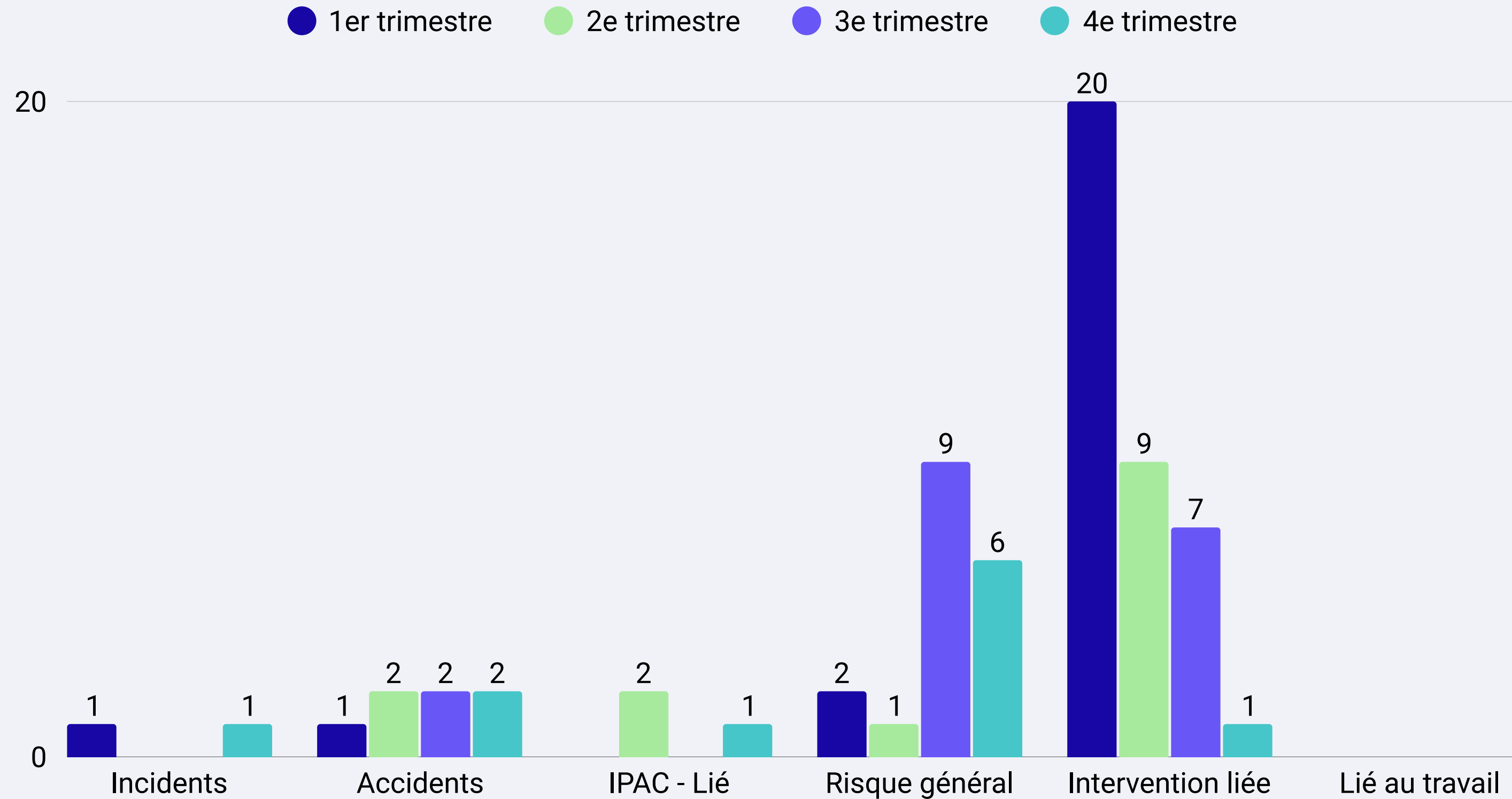
Cette approche proactive nous permet de surveiller un large éventail de risques potentiels susceptibles d'affecter la santé, la sécurité et le bien-être de nos clients, étudiants, visiteurs, bénévoles et employés.

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

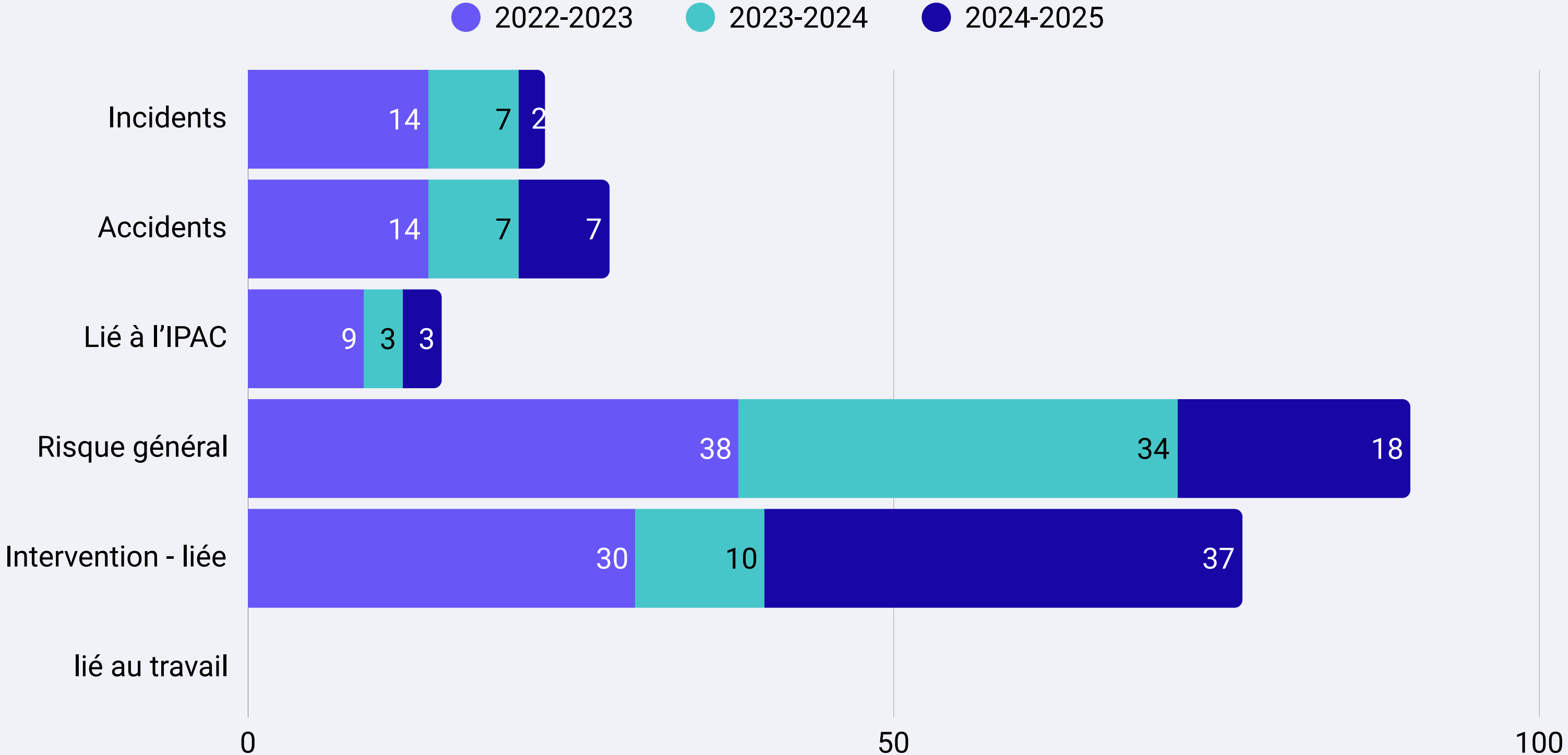
Le responsable de la gestion des risques, le coordonnateur désigné des risques et le comité d'amélioration de la qualité coordonnent le suivi et la gestion des risques. Dès qu'un risque est signalé, un suivi actif et des interventions rapides sont mis en œuvre.

# Incidents/Accidents et événements

## Comparaison entre les trimestres



# Comparaison avec les années précédentes



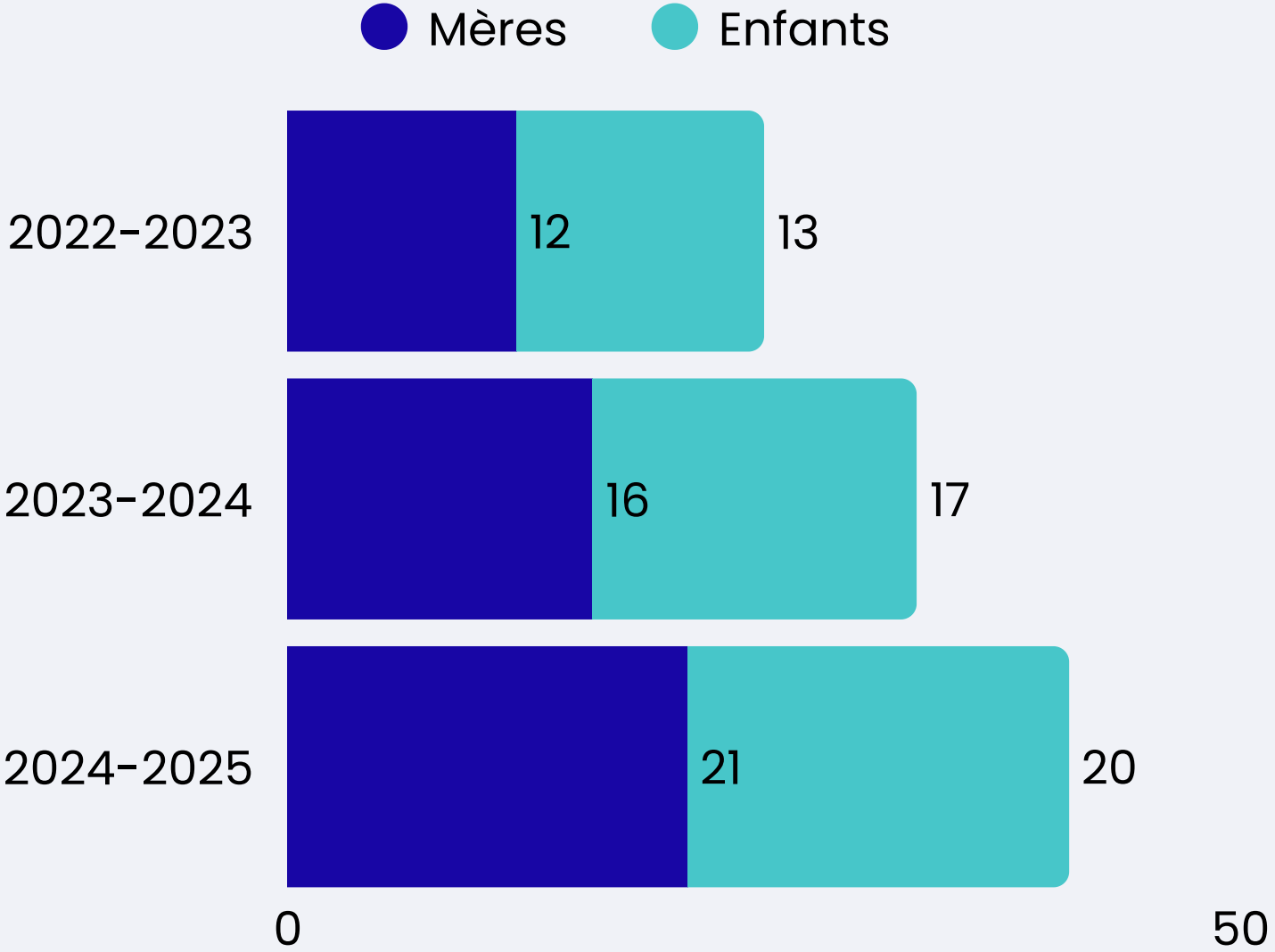
# Tendances générales

## Résumé des rapports d'événements à risque – 2024-2025



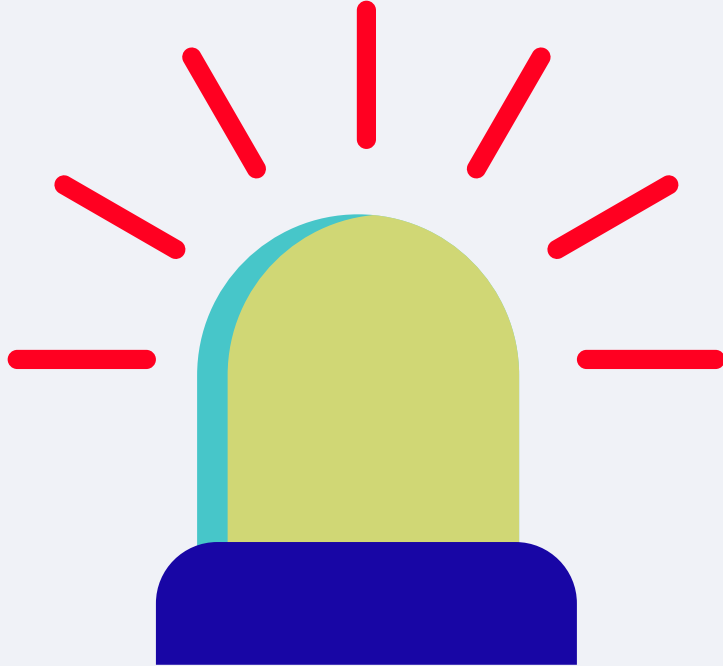
- Cette année, nous avons constaté des changements continus dans le signalement des événements à risque dans de multiples catégories.
- Le nombre d'incidents a diminué pour la troisième année consécutive, passant de 14 en 2022-2023 à seulement 2 en 2024-2025. Cela reflète des mesures préventives plus strictes et des systèmes de signalement améliorés.
- Le nombre d'accidents est resté stable à 7, inchangé par rapport à l'année dernière, ce qui témoigne d'une gestion des risques constante 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 à 9 en 2022-2023.
- Les événements liés aux risques généraux ont diminué de près de moitié, passant de 34 l'an dernier 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 généraux (par exemple, cuisinière/four laissé allumé, couteaux sur les comptoirs, verre brisé dans les zones partagées).
- Bien que ces chiffres soient relativement bas, le respect des mesures de sécurité de base, notamment dans les espaces partagés comme les cuisines, demeure une priorité. Nous continuerons de privilégier la vigilance, la sensibilisation et des protocoles clairs.
- Les événements liés aux interventions ont augmenté de manière significative, passant de 10 l'an dernier à 37 cette année (une augmentation de 270 %), dépassant même les 30 événements signalés en 2022-2023. Parmi ceux-ci, 24 (67 %) impliquaient des barrières pour bébés laissées ouvertes, un problème de sécurité persistant que le personnel continue d'aborder avec les clients.
- Le nombre d'incidents liés au travail est resté nul 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 affichent une nette tendance à la baisse.**
  - **Le nombre d'accidents a diminué depuis 2022-2023, mais est resté stable cette année.**
  - **Les risques liés au travail restent nuls, ce qui est un excellent résultat.**
  - **Les événements liés aux interventions continuent de fluctuer, avec une forte hausse cette année qui sera suivie de près en 2025-2026.**

# Comparaison du nombre de clients



5.1.1

# Incidents



Incidents	Description
Médicaments liés	Une pilule contraceptive a été perdue et le personnel n'a pas pu la retrouver.
Danger/risque	Le fourneau de la cuisine de la maison principale a fait un bruit fort et une flamme s'est allumée.

Les deux incidents survenus cette année ont été documentés et signalés sans délai. Le poêle a été immédiatement mis hors service et le personnel a reçu la consigne de ne pas utiliser le côté droit jusqu'à ce qu'un technicien puisse l'examiner.

Ces événements soulignent l'importance d'une communication claire, d'une réponse rapide et d'une attention constante portée à la sécurité des médicaments et à l'entretien du matériel.

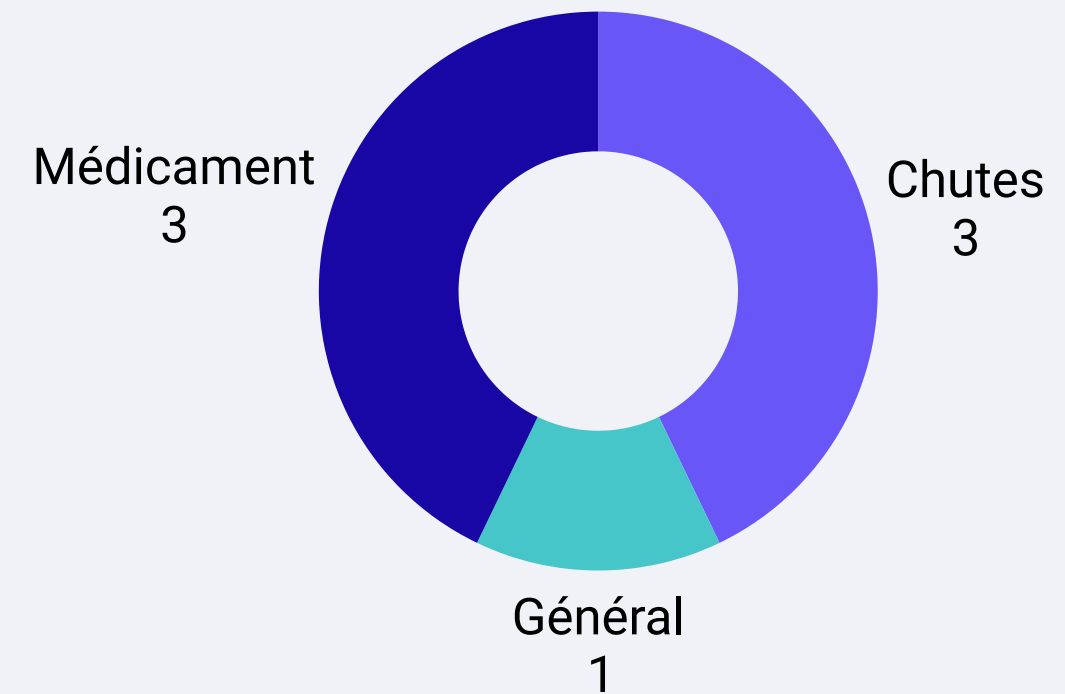
# 5.1.2

## Accidents

Les accidents survenus cette année comprenaient des blessures mineures survenues dans le cadre des activités quotidiennes, des incidents liés aux jeux et un accident médicamenteux. Tous ont été pris en charge rapidement grâce à des premiers soins appropriés et un suivi adéquat.

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

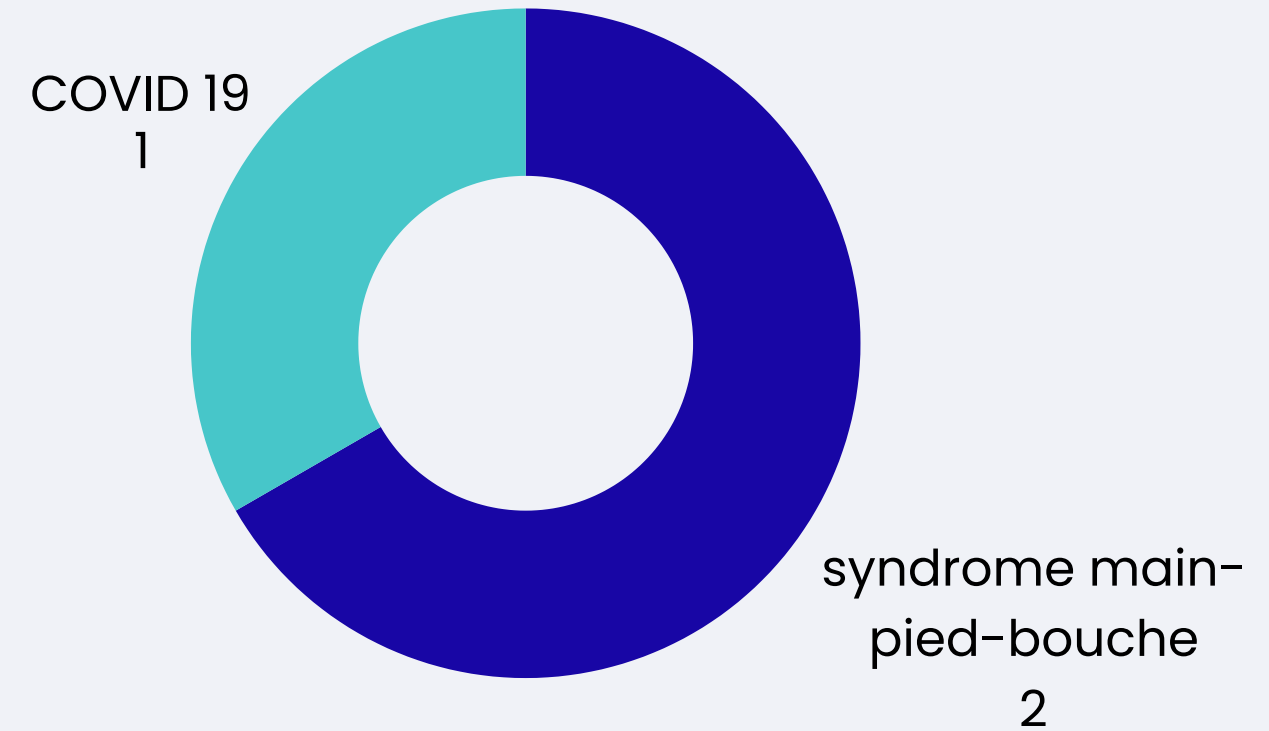
Les clients sont régulièrement encouragés à rester vigilants et à prendre des mesures proactives pour maintenir un environnement sûr pour leurs enfants.



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

# Événements

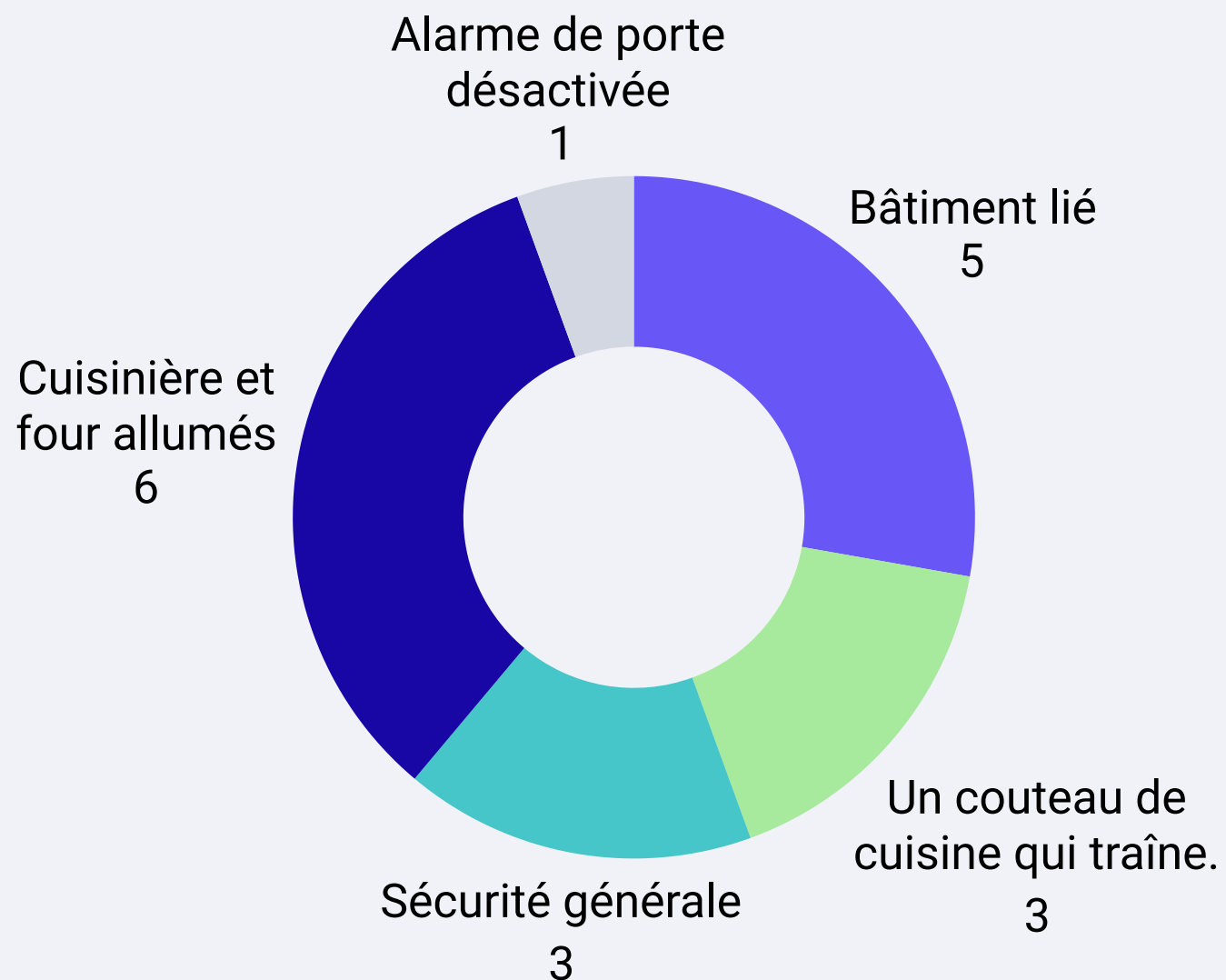
## a) Prévention et contrôle des infections



Nous avons constaté une baisse constante des cas de transmission communautaire (PCI) au cours des deux dernières années. Cette année, nous avons enregistré un cas de COVID-19 et deux enfants atteints du syndrome mains-pieds-bouche. Ces deux situations ont été rapidement maîtrisées grâce à un renforcement des mesures d'hygiène des mains, de désinfection et à l'isolement des personnes infectées pendant plusieurs jours. Concernant le cas de COVID-19, tout le personnel a été avisé par courriel et les clients ont été informés verbalement.

# Suite des événements

## b) Événements à risque général



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

Parmi les 18 cas signalés :

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

Ce recul témoigne d'une meilleure sécurité environnementale et d'une sensibilisation accrue aux risques. Toutefois, nous continuons d'insister sur l'importance des protocoles de sécurité, d'une surveillance régulière et d'une intervention rapide pour garantir la sécurité des lieux de vie et des espaces partagés.

# Suite des événements

## c) Événements liés à l'intervention

Le nombre d'événements liés à l'intervention a fortement augmenté, passant de 10 l'an dernier à 37.

Parmi ceux-ci :

25 cas (68 %) impliquaient des barrières pour bébés laissées ouvertes.

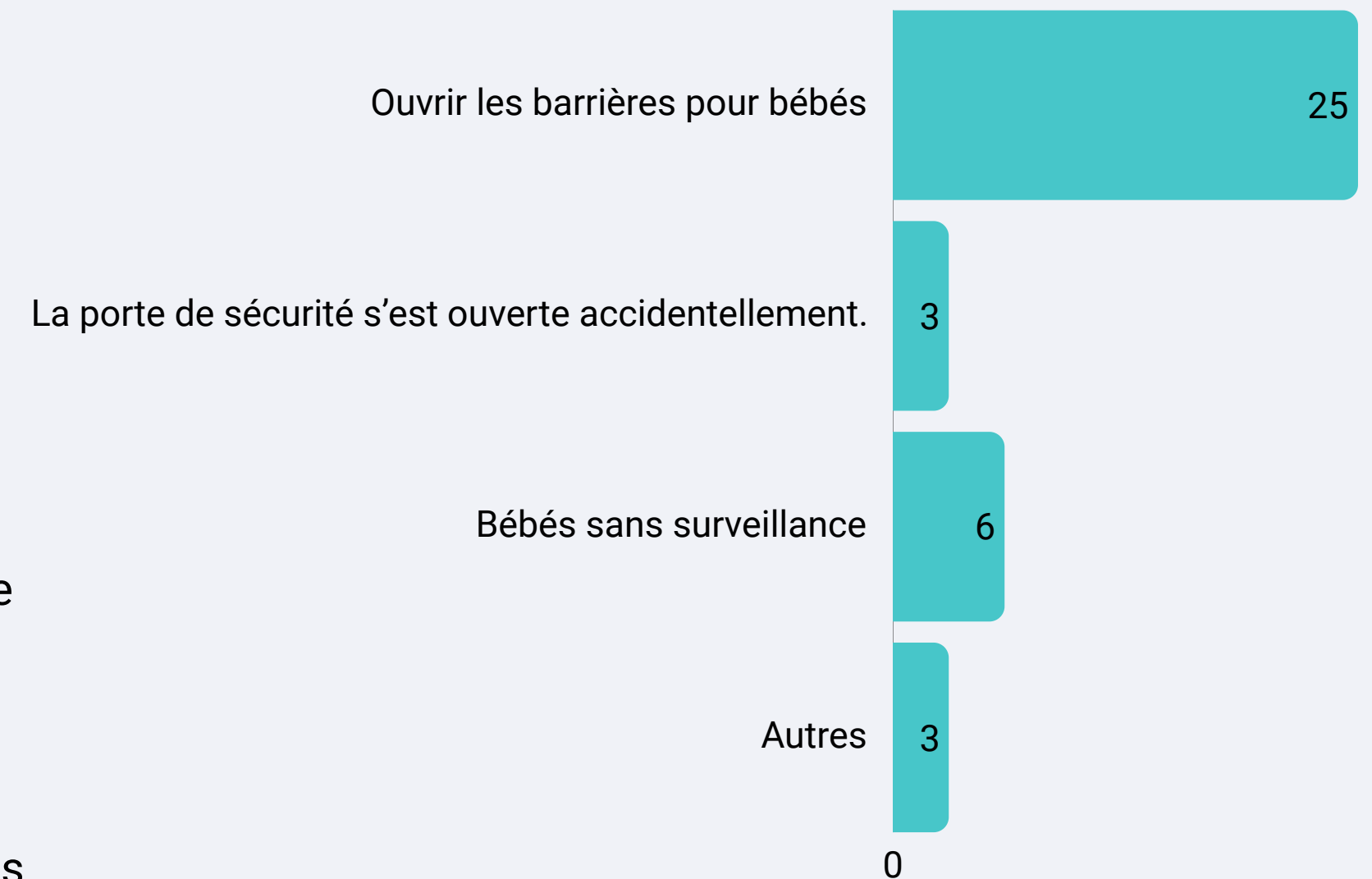
6 (16 %) impliquaient des bébés sans surveillance

3 cas (8 %) impliquaient l'ouverture accidentelle de la porte de sécurité

3 (8 %) concernaient d'autres problèmes.

Le nombre élevé d'incidents liés à des portails ouverts met en évidence un problème de sécurité persistant qui nécessite des rappels constants et une surveillance plus étroite.

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



# 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 importants dans les incidents liés aux risques dans plusieurs catégories, reflétant à la fois des progrès et de nouveaux défis.

Globalement, les incidents liés aux risques généraux ont diminué de 53 %, ce qui témoigne d'une amélioration de la sécurité environnementale et d'une prise de conscience accrue des risques quotidiens. Les incidents liés aux infrastructures, aux appareils de cuisine laissés sans surveillance et au placement dangereux d'objets ont considérablement diminué grâce à des signalements rapides et à des pratiques de prévention rigoureuses.

Cependant, le nombre d'incidents ayant nécessité une intervention a fortement augmenté, passant de 10 l'an dernier à 37. La majorité (68 %) concernait des barrières pour enfants laissées ouvertes, d'autres problèmes étant liés à des bébés sans surveillance et à l'accès accidentel à des zones interdites. Cette hausse est en partie liée à l'augmentation du nombre de jeunes enfants, dont le développement présente naturellement davantage de défis en matière de sécurité. Elle peut également refléter une meilleure documentation et une vigilance accrue.



Dans ce contexte, le projet de rénovation prévu – axé notamment sur l'amélioration des barrières de sécurité pour enfants et des infrastructures de sécurité – constituera une avancée majeure. Ces modifications visent à réduire la fréquence des incidents, à instaurer des pratiques plus sûres et à alléger la charge de travail du personnel en charge des zones à risque.

Dans toutes les catégories de risques, le signalement rapide, la surveillance active et des protocoles clairs demeurent essentiels. Chaque membre de l'équipe joue un rôle crucial dans le maintien d'un environnement sécurisé, et les tendances de cette année témoignent à la fois de leur dévouement et de l'évolution des besoins des familles que nous accompagnons.

Pour l'avenir, nous réaffirmons notre engagement envers la rigueur, la transparence et l'amélioration continue. Face à l'augmentation du nombre d'enfants accueillis et à l'implication totale de notre équipe pour garantir leur sécurité, nous sommes convaincus que la combinaison d'améliorations matérielles et de pratiques de sécurité rigoureuses permettra de réduire davantage les risques et de renforcer le bien-être de notre communauté.



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

## Maison Elizabeth

Le Bureau des plaintes et de la qualité des services, le Bureau du médecin légiste et le Comité d'examen du Centre-Ouest de l'Île de Montréal n'ont reçu aucune plainte ni intervention concernant la Maison Elizabeth. Cependant, une demande d'aide pour déposer une plainte a été soumise au Bureau des plaintes (concernant un objet perdu). Cette aide n'a pas mené 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 avec le commissaire de Maison Elizabeth House (concernant un incident) et quatre (4) demandes d'échange de statistiques entre les deux parties : AH-223 pour les périodes 1 à 4 de Maison Elizabeth House et les statistiques pour le CVQ de Maison Elizabeth House du Commissariat.

# Article 6

## DONS ET COLLECTE 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 recueilli 387 942 \$, finançant directement des services et des espaces essentiels à notre mission.

Votre générosité nous a permis d'investir dans des programmes essentiels, des trousse de bienvenue pour les mamans, de rénover la salle de jeux et les chambres des filles, et d'assurer le bon fonctionnement du Centre d'apprentissage. Nous vous remercions chaleureusement pour votre promesse de don de 75 000 \$ en faveur de notre prochaine campagne de financement, qui nous permettra de réaliser des améliorations durables pour nos installations. Chaque don témoigne de votre engagement envers le bien-être et l'avenir des familles que nous accompagnons. C'est pourquoi nous vous adressons nos plus sincères remerciements pour votre soutien indéfectible.



## 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 essentiel dans la création d'espaces sûrs, fonctionnels et accueillants pour nos clients.

Grâce à votre générosité, nous avons pu mettre en place et gérer notre boutique d'échange, obtenir des dons pour la banque alimentaire par l'intermédiaire de Moisson Montréal, ainsi que des dons saisonniers comme des vêtements, des collations, des produits d'hygiène et des cadeaux de Noël, contribuant ainsi à créer un environnement bienveillant et respectueux de la dignité de chacun. 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 personnel

La Maison Elizabeth employait 14 personnes à temps plein et 4 à temps partiel. Cinq éducateurs, deux veilleurs de nuit et deux aides-résidents étaient disponibles sur appel pour effectuer des remplacements au besoin, ce qui portait l'effectif total à 27 personnes, soit l'équivalent de 18,2 postes à temps plein.

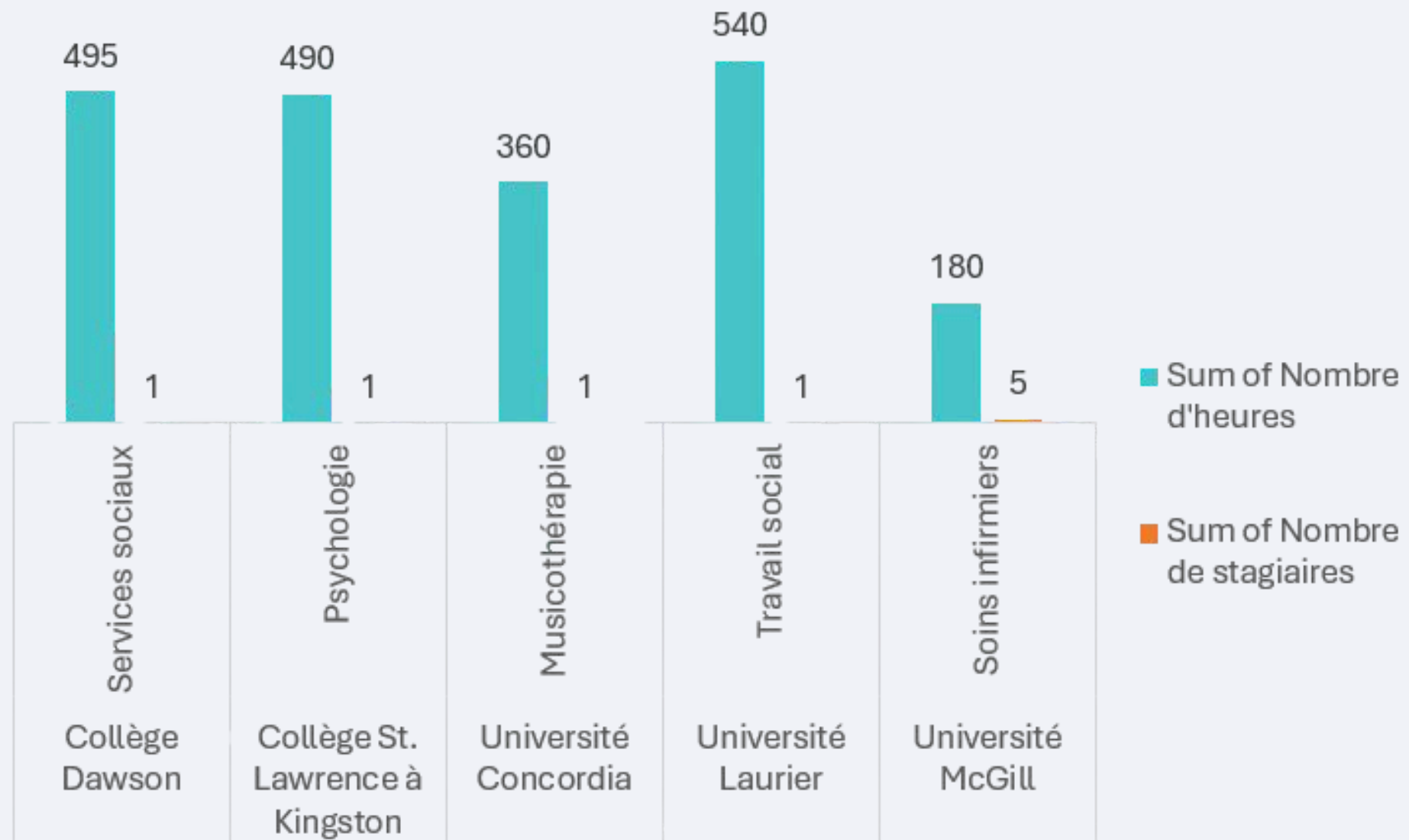
De plus, la Maison Elizabeth House a également eu recours aux services de consultants, de travailleurs contractuels et de main-d'œuvre occasionnelle.

	Number of jobs on March 31, 2025	Number of FTEs in 2024-2025
	2025 Total	2025 Total
2- Paratechnical, auxiliary and trades personnel	8	3,75
3- Office staff, technicians and administrative professionals	4	4,1
4- Health and social services technicians and professionals	14	8,35
6- Custodial staff	1	2
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>18,20</b>

# 7.2

## Stagiaire Report

Nombre d'heures et de stagiaires



Chaque année, nous sommes fiers d'accompagner les étudiants dans la mise en pratique de leurs études. Cette année, neuf stagiaires des universités Concordia, McGill, Dawson, St. Lawrence (Kingston) et Laurier ont offert leur expertise en psychologie comportementale, en travail social, en sciences infirmières, en services sociaux et en musicothérapie à la Maison Elizabeth, totalisant 2 065 heures de stage.

Ces stages ont permis un apprentissage pratique précieux tout en enrichissant directement nos programmes et services. Nous leur sommes reconnaissants de leur engagement et nous nous réjouissons de poursuivre ces partenariats fructueux avec les établissements d'enseignement.

# Testimonials from stagiaires



*Mon stage final à Maison Elizabeth House a été une expérience incroyablement enrichissante. Je m'y suis sentie accueillie chaleureusement, soutenue et encouragée à sortir de ma zone de confort.*

*L'expérience pratique, les échanges enrichissants et les opportunités d'apprentissage quotidiennes m'ont permis de grandir tant sur le plan personnel que professionnel. Je garderai précieusement ces leçons et ces souvenirs.*

**Akayla Fraser, stagiaire étudiante  
Collège Dawson**



*J'ai l'impression que c'était hier que je sonnais à la porte en tant que nouvelle stagiaire, et voilà déjà sept mois qui se sont écoulés ! Mon expérience à Maison Elizabeth House m'a permis de me dépasser d'une manière inattendue, et pourtant, elle s'est avérée être exactement ce dont j'avais besoin.*

*Chacun de nos parents entreprend un parcours unique, avec des origines si diverses et un avenir incertain. Et pourtant, d'une manière ou d'une autre, nous avons la chance de devenir un petit repère sur leur chemin.*

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

**Semaines Gloriana - Musicothérapie  
Stagiaire étudiant, Université Concordia**

# Rapport des bénévoles

**Merci à nos bénévoles, à notre conseil d'administration et aux membres de nos comités.**

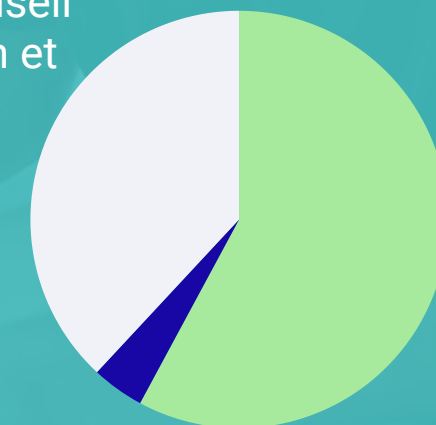
Nous sommes sincèrement reconnaissants aux sept bénévoles qui ont consacré un total de 197 heures cette année, soutenant directement nos services cliniques et nos projets spéciaux avec dévouement et attention. Votre contribution permet de donner vie à notre mission de manière concrète.

Nous tenons également à remercier chaleureusement notre conseil d'administration et les membres de nos comités, qui ont généreusement offert 75 heures d'expertise et de leadership à notre organisation. En tant que bénévoles, vous jouez un rôle essentiel pour orienter notre organisation et assurer la pérennité et le succès de nos programmes et services.

Merci de votre soutien à notre égard et aux familles que nous aidons.

**197 heures**

Réunions du conseil  
d'administration et  
des comités  
75



Services cliniques  
114

Projets spéciaux  
8

# Section 8

## RESSOURCES FINANCIÈRES



## 8.1

## Utilisation des ressources financières par programme – À ajouter après audit

	2024 – 2025		2023 – 2024		Variance	
	Dépenses	%	Dépenses	%	Montant	%
<b>Programmes - Services</b>						
<b>Santé publique</b>	-	0%	-	0%	-	0,00%
<b>Jeunes en difficulté</b>						
<i>(Programmes cliniques, santé des jeunes et autres)</i>	1 023 830 \$	51,73%	1 024 418 \$	53,65%	\$ (588)	-0,84%
<b>Programmes de soutien</b>						
<b>Administration</b>						
<i>(Administration, informatique et autres)</i>	723 295 \$	36,54%	700 981 \$	36,71%	22 314 \$	31,97%
<b>Services de soutien</b>						
<i>(Services de restauration et autres)</i>	60 067 \$	3,03%	27 527 \$	1,44%	32 540 \$	46,61%
<b>Gestion des bâtiments et des équipements</b>						
<i>(Hygiène, sécurité, fonctionnement et entretien)</i>	172 022 \$	8,70%	156 494 \$	8,20%	15 528 \$	22,26%
<b>Total</b>	<b>1 979 214 \$</b>	<b>100%</b>	<b>1 909 420 \$</b>	<b>100%</b>	<b>69 794 \$</b>	<b>100%</b>

## 8.2

# Équilibre budgétaire

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

Elizabeth House a terminé l'année 2024-2025 avec un excédent de 23 819 \$.

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



# Article 9

OBSERVATIONS  
RAPPORTÉES PAR  
L'AUDITEUR  
INDÉPENDANT

## Rapport de l'auditeur

LIRE MAINTENANT



# Article 10

## DIVULGATION DES ACTES RÉPUBLICAIN AU TRAVAIL

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

# ANNEXE 1 : CODE DE DÉONTOLOGIE DE LA MAISON ELIZABETH

- Approuvé initialement par le Conseil d'administration : juin 2003
- Mise à jour : juillet 2021, 2018, 13/09/21
- Dernière mise à jour approuvée par le Conseil d'administration : 3 décembre 2024

[LIRE MAINTENANT](#)



THANK YOU



Œuvre de : Gloriana Weeks