



## **RAPPORT ANNUEL 2011**

*Une année de surcharge*

**LA MAISON MARGUERITE  
DE MONTRÉAL INC.**

**Mars 2012**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. Une mission solide</b>	<b>4</b>
<b>2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Créer un lien de confiance</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Un portrait de nos clientes : des survivantes</b>	<b>6</b>
<b>2.3 En route vers une inclusion sociale</b>	<b>8</b>
<b>3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Les objectifs poursuivis</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Portrait des clientes : en route vers le changement</b>	<b>9</b>
<b>3.3 Impacts des services : vers des solutions durables</b>	<b>10</b>
<b>3.4 Collaboration et échanges avec les partenaires</b>	<b>15</b>
<b>4. Nos ressources humaines</b>	<b>16</b>
<b>5. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures</b>	<b>17</b>
<b>6. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté</b>	<b>18</b>
<b>6.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles</b>	<b>19</b>
<b>6.2 Lutter contre la pauvreté</b>	<b>19</b>
<b>6.3 Redonner et développer l'autonomie des femmes</b>	<b>20</b>
<b>6.4 Travailler l'estime de soi</b>	<b>20</b>
<b>6.5 Accueillir des bénévoles corporatifs</b>	<b>20</b>
<b>6.6 Nos partenaires</b>	<b>21</b>
<b>PERSPECTIVES POUR 2012</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE 1</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>30</b>
<b>ANNEXE 3</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE 4</b>	<b>36</b>

## **INTRODUCTION**

L'année 2011 témoigne d'une situation inédite à La Maison Marguerite : en plus d'une occupation à pleine capacité tout au long de l'année, confrontée à la croissance des demandes d'hébergement et au manque flagrant de place en maisons d'hébergement pour femmes, La Maison Marguerite a dû créer, pour la première fois depuis sa fondation, deux lits d'urgence pouvant être offerts en dépannage pour une ou deux nuits à des femmes ne trouvant aucun refuge dans les autres maisons.

Bien que le nombre actuel d'itinérants soit difficile à évaluer, les policiers, les centres de jour, les refuges ainsi que les services de banques alimentaires constatent une augmentation inquiétante en 2011. L'Institut de la statistique du Québec estime qu'il y a environ 20 000 itinérants à Montréal et 30 000 au Québec.

À l'hébergement court terme, le nombre inégalé de refus pour manque de place (10836 refus en 2011 comparativement à 9542 en 2010 et à 7238 en 2009), l'ampleur des activités du service d'accompagnement, l'atteinte d'un taux d'occupation de plus de 100 %, l'augmentation continue de la moyenne de durée des séjours de la clientèle, la création de deux lits d'urgence et le recours de plus en plus fréquent de nos clientes et anciennes clientes au service de dépannage alimentaire de notre organisme sont des indicateurs de la croissance de l'itinérance des femmes à Montréal.

Au suivi posthébergement, l'augmentation des activités du service d'accompagnement et l'instauration, pour la première fois, d'une liste d'attente pour l'obtention des services de suivi individuel témoignent aussi de la réalité alarmante des femmes sans abri et la situation de surcharge dans laquelle se trouve notre organisme.

Autre phénomène inquiétant cette année, les nombreuses femmes âgées vivant une situation d'itinérance, dont plusieurs, pour la première fois de leur vie. Il est clair que sans l'implication croissante de bénévoles dans la vie quotidienne des femmes sans abri aidées à La Maison Marguerite, notre capacité à briser l'isolement des femmes et à maintenir leur lien avec la communauté serait largement réduite.

La Maison Marguerite termine son année financière avec un déficit d'opération de près de 250 000 \$ et bien que le défi de financement demeure entier, l'année 2011 permet de constater l'importance du travail accompli et des gestes posés.

Le rapport qui suit, préparé par les coordonnatrices de programmes, des intervenantes du suivi posthébergement et la direction, dresse le bilan exhaustif des services et activités entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2011 et tente de rendre un peu plus visible la réalité vécue par les femmes sans abri.

Martine Rousseau  
Directrice générale

Chantal Demers  
Directrice adjointe

## **1. Une mission solide**

Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal poursuit toujours la même mission : *accueillir et donner des services d'hébergement temporaire, nourrir et généralement aider et assister par tous les moyens et de toutes les manières, la réinsertion sociale des femmes seules, des femmes sans abri, des femmes violentées et en difficulté*. L'accueil inconditionnel demeure au cœur de toutes les décisions prises et de tous les gestes posés à La Maison Marguerite.

La Maison Marguerite inscrit, depuis 2007, ses services sur un continuum allant de l'hébergement de dépannage jusqu'à l'hébergement long terme et le suivi posthébergement et favorise ainsi une inclusion sociale complète et durable des femmes sans abri.

## **2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base**

### **2.1 Créer un lien de confiance**

#### Accueillir à toute heure, tous les jours

Notre organisme est demeuré ouvert 24 heures par jour et sept jours par semaine tout au long de l'année 2011 et a accueilli à l'hébergement court terme à toute heure de la journée, ou de la nuit, 237 femmes comparativement à 227 en 2010 (annexe 1, tableau 2). De plus, nous avons atteint cette année un taux d'occupation record de 100,5 % (annexe 1, tableau 1). Ce résultat est attribuable à l'accueil de plusieurs femmes en «lit d'urgence pour une ou deux nuits»<sup>1</sup>, celles-ci n'ayant trouvé aucun refuge dans les différentes ressources d'hébergement soit parce que toutes les ressources affichent complet ou parce que la cliente est non admissible dans les autres ressources. Notons que 32 femmes ont eu accès à ces lits en urgence et que certaines sont revenues plus d'une fois, pour un total de 56 nuits pour l'année.

L'augmentation graduelle de la durée des séjours de 28,6 jours en 2010 à 30,8 jours en 2011 témoigne à la fois de notre capacité de rétention de la clientèle et de l'importance de leurs besoins.

Pas moins que 10836 demandes d'hébergement ont dû être refusées en 2011 (annexe 1, tableau 2) dont la grande majorité (99,4 %) s'explique par le manque de place. Il s'agit d'une hausse de plus de 1000 demandes comparativement à l'année 2010. Cette situation démontre une fois de plus que le nombre de places est largement insuffisant à Montréal pour les femmes sans abri.

Sur une base volontaire, des clientes nous ont livré cette année, leurs commentaires sur leur séjour à l'hébergement court terme. Les commentaires reçus sont positifs et permettent d'évaluer l'adéquation de leurs besoins et des services offerts.

---

<sup>1</sup> La Maison Marguerite dispose de deux lits pliables. Ces «lits d'urgence» sont installés occasionnellement dans un petit local de l'organisme servant habituellement de bibliothèque ou dans un bureau prévu pour les intervenantes.

## Maintenir le lien dans la communauté

Au cours de l'année 2011, une hausse de nos appels téléphoniques a été observée. En effet, 12444 appels téléphoniques ont été comptabilisés à La Maison Marguerite. Il s'agit d'une moyenne de 1037 appels par mois et de 35 appels par jour.

Après la fin de leur séjour à l'hébergement court terme, le lien peut être maintenu avec les intervenantes du court terme même si la cliente ne se prévaut pas des services du posthébergement. Différents services ont été offerts au cours de l'année 2011 à d'anciennes clientes : 39 femmes ont reçu de l'aide des intervenantes pour se relocaliser dans une autre ressource, 83 ont reçu des denrées alimentaires et 29 sont venues occasionnellement à La Maison Marguerite pour prendre une douche et se procurer des vêtements chauds. Finalement, à plus de 500 reprises, les intervenantes ont répondu au besoin d'écoute de ces femmes qui cherchaient auprès de nous une oreille attentive et du réconfort.

## Répondre aux besoins primaires

Au quotidien, La Maison Marguerite répond aux besoins primaires des femmes hébergées en leur offrant trois repas par jour (en 2011, plus de 11000 repas ont été servis), un comptoir vestimentaire et des produits d'hygiène. Tout cela est possible grâce à nos différents donateurs.

L'aide se poursuit en assurant l'accompagnement de nos clientes dans leurs démarches de relocalisation à la fin de leur séjour et à fournir à celles qui le désirent une trousse de départ comprenant différents articles (vaisselle, petits appareils ménagers, literie et denrées alimentaires).

## Service d'accompagnement

Durant l'année 2011, 126 accompagnements ont été effectués par notre intervenante accompagnatrice, ce qui représente 351 heures d'intervention pour cette même période. Ces accompagnements ont eu lieu à différents endroits : au CLSC, au CLE (Centre local d'emploi), à l'hôpital, au CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'acte criminel) et à différentes ressources d'hébergement moyen et long terme. Sur ce nombre, 20% des clientes ont sollicité notre aide pour leur recherche de logement. Ces démarches nous ont permis de constater une fois de plus, le manque criant de logements abordables pour notre clientèle, majoritairement à faible revenu.

Nous avons observé au cours de cette année une augmentation significative des demandes d'accompagnement. Ce service est vite devenu indispensable pour les femmes hébergées au court terme qui bien souvent, ne répondent pas aux critères des exigences des services habituels ou encore éprouvent des difficultés à exprimer leurs besoins et comptent sur la présence de l'intervenante accompagnatrice pour concrétiser leurs démarches et obtenir des services. Au quotidien, notre intervenante accompagnatrice prend le temps nécessaire avec les clientes pour planifier leur accompagnement. Cela consiste à effectuer différentes recherches pour mieux cibler leurs besoins, à discuter de leurs préoccupations, de leurs craintes et du déroulement de la démarche à effectuer.

## **2.2 Un portrait de nos clientes : des survivantes**

Les femmes qui résident à l'hébergement court terme sont sans abri et vivent différentes difficultés. En 2011, la majorité de ces femmes sollicitaient notre aide pour la première fois (annexe 1, tableau 12). Pour quelques-unes, la perte d'un emploi et une situation financière nouvellement précaire les ont amenées à faire appel à notre ressource. Cette nouvelle réalité qui tend à prendre de l'ampleur confirme l'importance de nous adapter à elles et de faire preuve de souplesse au quotidien.

Au moment de leur passage à La Maison Marguerite, elles sont en situation de crise psychosociale, sans abri en difficultés situationnelles ou encore sans abri en difficultés chroniques aux prises avec plusieurs problématiques lourdes et multiples, telles que la maladie mentale et la toxicomanie (annexe 1, tableau 10). De plus, elles sont isolées avec un réseau social déficient. En 2011, plus de 85 % d'entre elles étaient sans occupation et percevaient de la sécurité du revenu (annexe 1, tableaux 7 et 8).

Les femmes hébergées par notre ressource demandent de l'aide, mais s'en méfient à la fois. Elles ont été blessées, rejetées, violentées, abandonnées et cherchent «une place». Par conséquent, il est important d'aller vers elles, de leur offrir une présence et de l'écoute. Il est primordial de travailler au quotidien à tisser des liens avec ces femmes qui ont été trop souvent déçues par leur entourage.

### Des femmes de tout âge

L'âge moyen de nos clientes est de 46 ans en 2011 (annexe 1, tableau 4). Notons que près de 40 % de nos clientes ont plus de 51 ans. Nous sommes de nouveau forcés de constater, l'incidence plus fréquente de femmes âgées de plus de 50 ans qui sont à leur première expérience en hébergement de dépannage. Soulignons qu'en 2011, nous avons hébergé 25 femmes âgées entre 61 et 70 ans et six âgées entre 71 et 80 ans. Le vieillissement de notre clientèle nous amène à nous adapter car ces femmes peuvent nécessiter des soins particuliers considérant la fragilité de leur santé physique.

### La solitude comme point commun

Nous sommes témoins d'une grande solitude vécue par nos clientes. À leur arrivée à notre ressource, elles nous répondent souvent qu'il n'y a personne à appeler en cas d'urgence et nos données sur l'état civil des clientes nous confirment que la grande majorité ne dispose pas d'un réseau d'aide (annexe 1, tableau 5).

Certaines femmes partagent avec nous leurs réussites. Nous nous empressons de souligner leurs bons coups. Pour d'autres, les démarches se concrétisent plus difficilement. Elles ont alors besoin de notre écoute, de notre présence et de notre aide concrète.

## Des origines variées

Bien que 76 % de notre clientèle soient originaires du Canada, 19,4 % déclarent être nées dans un pays autre que le Canada (annexe 1, tableau 6). Elles proviennent de différents pays comme l'Italie, la Grèce, la Chine, Haïti, l'Algérie, l'Égypte et de différents pays d'Afrique. Alors que les trois quarts de nos clientes s'expriment en français, le quart s'exprime en anglais ou dans une autre langue. Notre travail auprès de ces clientes est grandement facilité par la présence de plusieurs intervenantes trilingues au sein de notre équipe.

## La pauvreté

La majorité de nos clientes vivent dans une situation financière précaire. En 2011, la majorité de nos clientes perçoivent la sécurité du revenu (annexe 1, tableau 7). Toutefois, ce montant est pour elles bien insuffisant et ne leur permet pas de payer un logement décent, de défrayer les coûts s'y rattachant, tout en réussissant à se nourrir et à se vêtir adéquatement. Pour certaines clientes, elles doivent en plus planifier dans leur budget des frais supplémentaires pour l'entreposage de leurs biens personnels et des dettes reliées à une pauvreté persistante. L'accès de plus en plus difficile à des logements abordables contribue au fait que pour certaines, les maisons d'hébergement demeurent le seul recours possible.

Dans la plupart des cas, nos clientes déclarent être sans occupation précise (annexe 1, tableau 8). Les différentes problématiques vécues par ces dernières font en sorte qu'elles ne sont pas aptes à retourner sur le marché du travail.

## Des problèmes nombreux et importants

Les femmes hébergées à La Maison Marguerite vivent différentes problématiques. Elles sont sans abri certes, mais sont aux prises pour la plupart avec plus d'une problématique (annexe 1, tableau 9).

Près de 60 % de nos clientes souffraient en 2011 d'un problème de santé mentale ou de toxicomanie (annexe 1, tableau 10). D'autres se retrouvent en maison d'hébergement à cause d'une mésentente conjugale, de la violence d'un conjoint(e) ou de la violence faite par un membre de la famille.

Un certain pourcentage de nos clientes sont hébergées à La Maison Marguerite parce que leur logement est non sécuritaire ou encore insalubre. Elles sont aux prises alors, avec des propriétaires qui tardent à effectuer les changements nécessaires. La rareté des logements abordables explique que certaines femmes sont obligées de retourner dans leur appartement malgré sa condition.

Plusieurs de nos clientes nous déclarent à leur arrivée avoir un ou plusieurs problèmes de santé graves (traumatismes, hépatites B et C, tuberculose, sida, cancer, etc.). Les conditions de vie difficiles de notre clientèle sont à l'origine de plusieurs problèmes de santé spécifiques aux femmes sans abri.

### **2.3 En route vers une inclusion sociale**

La Maison Marguerite a hébergé 237 femmes en difficulté en 2011. Plus de la moitié de ces femmes admises sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà (annexe 1, tableau 11). Les autres femmes ont été référées par une multitude de ressources parmi lesquelles nous retrouvons d'autres centres d'hébergements, des hôpitaux et des CLSC. Certaines se sont présentées directement à notre porte ou accompagnées d'un agent de la paix. On comprendra que les clientes qui connaissaient déjà notre ressource, c'est-à-dire qui se réfèrent d'elles-mêmes à La Maison Marguerite, y ont déjà séjourné. Quelques-unes ont effectué de deux à trois séjours au cours de l'année 2011.

La durée moyenne des séjours en 2011 a été de 30,8 jours comparativement à 28,6 jours en 2010. L'augmentation de notre capacité à les garder plus longtemps témoigne du lien de confiance que nous avons réussi à établir avec elles durant leur séjour, mais aussi, il faut bien le dire, de la rareté des logements abordables. Dans le cas où les besoins dépassent six semaines, les intervenantes tentent de transférer la cliente dans une autre ressource d'hébergement afin que le travail amorcé soit poursuivi.

Il arrive aussi que certaines clientes ne nous révèlent pas leur destination lorsqu'elles quittent La Maison Marguerite. Seulement 20 % d'entre elles ont fait ce choix comparativement à 22,4 % l'année précédente (annexe 1, tableau 13). La peur, l'insécurité, l'instabilité domiciliaire, la souffrance et les multiples problèmes de dépendance peuvent expliquer ce silence. Néanmoins, nous remarquons que ces mêmes clientes nous rappellent parfois pour partager leurs réussites ou leurs défis, pour utiliser notre service de dépannage alimentaire, le vestiaire ou encore pour des soins d'hygiène.

En 2011, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour de dix clientes, soit 4,2 % de la clientèle. Dans la plupart de ces cas, le service d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs, partenaire clinique de La Maison Marguerite, a pris la relève et accompagne ces dernières à l'hôpital ou à un centre de crise psychiatrique.

### **3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale**

Le suivi posthébergement existe depuis près de douze ans et offre un soutien en logement ainsi qu'un soutien psychosocial aux femmes qui ont été hébergées à La Maison Marguerite. Le suivi s'actualise par la relation d'aide au bureau, mais aussi par téléphone ou à domicile et depuis 2010, par un accompagnement concret dans toutes les démarches de réinsertion sociale.

Depuis 2007, en plus d'être offert aux anciennes clientes de l'hébergement court terme, le service du suivi posthébergement s'adresse également aux femmes hébergées dans nos studios transitoires. Pour être admises dans les studios de transition, les femmes doivent répondre aux critères suivants : être seules et en difficulté, avoir des revenus faibles ou modestes et vouloir s'impliquer dans le processus du travail psychosocial assuré par le suivi posthébergement. En fin d'année 2011, 14 femmes



bénéficient du programme de Supplément au loyer et quatre sont en attente d'une décision de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Le suivi posthébergement est un service gratuit et confidentiel offert sur une base volontaire.

L'équipe du suivi posthébergement est constituée d'une coordonnatrice clinique, deux intervenantes sociales, ainsi qu'une accompagnatrice dans la communauté, chacune d'entre elles travaillant de quatre à cinq jours par semaine.

### **3.1 Les objectifs poursuivis**

Les objectifs du suivi posthébergement sont nombreux : favoriser une inclusion sociale durable et complète; faciliter et favoriser les prises de conscience personnelle; actualiser le potentiel des clientes et solidifier leur capacité de mettre en lumière leurs objectifs; orienter vers des prises de décisions de façon autonome et responsable pour une meilleure qualité de vie; aider à briser l'isolement social et sortir de la pauvreté en favorisant le développement des liens d'appartenance et d'un réseau social positif; et stimuler l'engagement et l'action collective.

La durée du suivi dépend des besoins spécifiques de chaque personne et varie selon les objectifs poursuivis. De manière générale, le suivi à long terme s'adresse à des femmes aux prises avec des souffrances dont les origines remontent à leur enfance.

L'approche privilégiée par le suivi est basée sur l'accueil inconditionnel, le respect et la souplesse face aux besoins personnels des clientes. Sa philosophie est basée sur un savoir-être dont l'engagement, le dévouement et la compassion sont l'essence. L'accueil des clientes dont les problématiques sont variées et nombreuses se fait sans aucune discrimination.

### **3.2 Portrait des clientes : en route vers le changement**

En 2011, 66 femmes ont bénéficié du service de suivi posthébergement dont 16 nouvelles clientes. Or, certaines clientes démontrent un besoin de suivi psychosocial continu, alors que d'autres recourent à notre service de façon ponctuelle et temporaire et se retirent du suivi une fois que leurs objectifs spécifiques ont été atteints. Ainsi, notre liste de clientes est révisée à chaque année par souci de pouvoir répondre aux nouvelles demandes.

L'âge de nos clientes varie entre 31 et 78 ans et l'âge moyen de la clientèle est de 53 ans. Une grande partie des femmes (37,8 %) se trouve dans la tranche d'âge de 51 à 60 ans (annexe 2, tableau 1). Comparativement à l'an 2010 où la plus grande partie de nos clientes était âgée entre 41 et 50 ans et l'âge moyen était de 50 ans, en 2011, nous constatons le vieillissement de notre clientèle. Ce phénomène reflète la complexité d'interventions étant donné la difficulté à répondre aux besoins spécifiques des clientes de cet âge, notamment, lors de recherche de logement et d'emploi.

Une majorité marquée des femmes sont originaires du Canada (83,3 %), alors que les autres clientes viennent de dix pays différents: États-Unis, Espagne, Biélorussie, Japon, Chine, Pérou, Russie, Égypte, Liban et Syrie. Selon nos statistiques descriptives sur l'état civil, nos clientes sont majoritairement célibataires et divorcées (annexe 2, tableau 2) et sont confrontées à une situation de solitude. Dans le contexte où les femmes vivent seules et isolées, leur détresse psychologique se fait ressentir davantage. En effet, la pauvreté sociale étroitement liée à l'absence de liens significatifs rend les femmes encore plus démunies et suggère leur besoin d'ancrage dans la communauté.

Les problématiques que vivent nos clientes sont importantes et, pour beaucoup d'entre elles, nombreuses. Au plan quantitatif, le tableau 3 en annexe 2 montre que 80,3 % de notre clientèle est touchée par une problématique de santé mentale, alors qu'un nombre important de femmes ont été victimes de la violence conjugale ou familiale. La moitié de la clientèle souffre de problèmes de santé physique. La majorité de ces femmes vivent plus d'une problématique au moment de leur suivi.

Confrontées à diverses difficultés de santé mentale et physique, nos clientes sont également exposées à la pauvreté économique générée par une instabilité financière importante. Comparables aux années précédentes, nos statistiques reflètent que la majorité des femmes (72,7 %) sont prestataires de la Sécurité du revenu (annexe 2, tableau 4). En 2011, 65,1 % (annexe 2, tableau 5) de nos clientes ont été inaptes au travail, ce qui représente une augmentation considérable comparativement à l'année précédente où 50,7 % de la clientèle ont été déclarées inaptes à l'emploi. L'inaptitude au travail peut être associée au vieillissement des femmes et leur difficulté d'intégrer le marché d'emploi étant donné leur grande vulnérabilité physique et psychologique.

### **3.3 Impacts des services : vers des solutions durables**

#### Soutien psychosocial

Les intervenantes du suivi posthébergement ont à cœur que les interventions se déroulent dans un climat qui assure la confidentialité et le respect. Ces conditions sont propices au développement d'un sentiment de sécurité chez nos clientes, ce qui leur permet de s'impliquer dans leur travail personnel et d'actualiser leurs forces psychologiques.

Les besoins de soutien de nos clientes sont multiples et variés. Il s'avère que l'accompagnement est très aidant pour faire des pas concrets dans l'accomplissement des objectifs à atteindre pour une réinsertion sociale résolue et pour vaincre, chez plusieurs, une solitude envahissante.

En ce qui concerne le fonctionnement du service en général, incluant les appels effectués dans le cadre de recherche de logement et d'accompagnement, le nombre d'appels téléphoniques demeure élevé : 9 731 appels en 2011 (annexe 2, tableau 6) et 9 439 appels en 2010. Le nombre de femmes rejointes par le programme est en croissance considérable : 514 en 2011 comparativement à 372 en 2010 et à 264 en 2009.

Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial (au bureau, par téléphone et chez la cliente) s'élève à 1830 en 2011 ce qui est comparable aux années précédentes et suggère que le suivi posthébergement continue à fonctionner à pleine capacité. L'assiduité des clientes aux rendez-vous individuels est de 92,2 % (annexe 2, tableau 8) ce qui représente une légère augmentation en comparaison avec 2010 (89,6 % d'assiduité). Ce pourcentage élevé de présence des clientes témoigne de la stabilité de leur implication dans le suivi et reflète ainsi leur sens de responsabilité face à l'engagement dans la démarche de reprise de contrôle de leur vie.

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données montrent un total de 1 426 interventions en milieu de vie. Ces interventions ponctuelles se déroulent au bureau, chez les clientes ou ailleurs. La proximité des studios et des bureaux servant aux rencontres individuelles rend certaines interventions plus spontanées, permettant ainsi de régler des situations avant même qu'elles deviennent problématiques. D'un point de vue éducatif, de telles interventions aident nos clientes à développer des habiletés en matière de relations interpersonnelles et de créer des amitiés saines. En outre, cette dynamique permet aux femmes de développer un lien d'appartenance dans un environnement harmonieux, des acquis que les femmes pourront transposer ailleurs, lorsqu'elles deviendront pleinement autonomes.

Ainsi, nous poursuivons les approches multiples d'intervention, dont celle qui intègre un aspect relié à la dynamique de gestion dans un contexte de collectivité. À cet effet, les interventions externes du bureau facilitent la période de transition afin de les orienter vers un nouveau statut, celui de clientes à l'externe une fois que leur séjour dans les studios sera terminé. Il arrive que nous cheminions avec nos clientes dans leur dernier moment de vie. À titre d'exemple, lorsqu'une cliente hébergée dans un de nos studios a dû se relocaliser dans l'unité des soins palliatifs à l'hôpital Général de Montréal, nous avons continué à l'accompagner pendant les derniers mois et d'être à son chevet jusqu'à la journée même de sa mort. Suite à son décès, nous avons été présents à ses funérailles et, afin de marquer le passage de cette dame à La Maison Marguerite, nous avons organisé un rituel d'adieu avec d'autres clientes du suivi posthébergement qui la connaissaient.

Dans l'optique d'assurer la continuité du service de suivi posthébergement auprès des dames qui ont été hébergées et qui ont quitté les studios de La Maison Marguerite, nous soulignons que 75 % de ces femmes continuent à bénéficier du suivi actuellement.

Afin de favoriser le processus de réinsertion sociale et accroître la stabilité domiciliaire, nous avons mis en oeuvre des moyens spécifiques en termes de ressources humaines et des champs d'orientation de notre travail. Il s'agit, notamment, du service d'accompagnement dans la communauté.

### Accompagnement dans la communauté

Dans le but d'offrir un soutien dans la communauté aux anciennes résidentes de La Maison Marguerite et aux clientes actuelles du suivi posthébergement, à compter d'octobre 2010, l'équipe du suivi posthébergement a accueilli une accompagnatrice communautaire. Son implication s'effectue par le

biais de recherche de logement, d'accompagnements, de visites en milieu de vie, de liaison avec les ressources, de communications téléphoniques et de rencontres.

Après une année complète de mise en opération de ce service, il s'avère que le poste d'accompagnatrice communautaire constitue un saine complément au travail de soutien psychosocial. Afin de reprendre leur vie en main, les femmes sont appelées à poursuivre les démarches de toutes sortes. Étant donné la grande vulnérabilité de nos clientes, l'accompagnatrice se fait tangiblement présente et fait route AVEC elles. Ainsi, elle contribue à encourager les femmes à persévérer dans la poursuite de leurs démarches et d'affronter des situations marquées de difficultés et d'injustices. En effet, ne pas être seules dans ces moments apporte l'assurance nécessaire afin d'atteindre leurs objectifs pour une vie meilleure.

Au total, 128 accompagnements ont été effectués par l'accompagnatrice communautaire, ce qui représente 420,5 heures d'intervention pour 2011. Ce sont principalement des accompagnements médicaux, pour recherche et visites de logement, juridiques et parfois, des accompagnements pour fin de loisirs. De plus, il y a eu 90 visites de clientes à domicile, à l'hôpital et aux CHSLD, ce qui représente 234,5 heures d'intervention. Ces visites avaient pour but d'améliorer la qualité de vie en logement, briser l'isolement et prévenir des situations de désorganisation et qui plus est, d'hospitalisation pour les plus vulnérables.

### Stabilité domiciliaire des clientes

La stabilité domiciliaire témoigne de l'acquisition d'une plus grande autonomie et constitue un facteur clé facilitant le processus d'inclusion sociale durable chez les femmes. Avant d'arriver au suivi posthébergement, la majorité de nos clientes sont passées par l'hébergement court terme de La Maison Marguerite et plusieurs, par d'autres hébergements temporaires à cause d'une grande instabilité domiciliaire ou d'un problème d'itinérance.

Dans cette perspective, le suivi posthébergement vise l'atteinte d'une stabilité domiciliaire chez notre clientèle afin de permettre aux femmes de répondre à leur besoin de sécurité. Nos données indiquent que 83,3 % de nos clientes ont connu la stabilité domiciliaire en 2011. Entre autres, les visites à domicile et la mise sur pied de notre service d'accompagnement ont contribué au maintien de ce taux élevé de stabilité domiciliaire.

Durant l'année 2011, les intervenantes ont effectué 114 visites à domicile de nos clientes ainsi que dans les hôpitaux lors des hospitalisations. Dans les cas de visites chez les clientes, pour certaines d'entre elles, ces interventions avaient pour but de faciliter la période de transition, consolider les apprentissages faits au cours de leur cheminement et d'offrir une continuité de nos services aux dames qui ont déménagé de nos studios de transition vers des logements permanents. Rappelons que l'an 2011 a marqué la fin de séjour à La Maison Marguerite pour dix dames hébergées dans nos studios transitoires depuis 2007. Lors de ce moment important de transition, l'équipe du suivi posthébergement s'est mobilisé pour aider nos clientes à traverser la période d'instabilité associée au stress du départ,

ainsi qu'à la recherche d'un nouveau logement et une nouvelle adaptation.

Dans les cas d'hospitalisation, les visites dans les hôpitaux ont permis de maintenir une continuité de nos services ainsi que d'assurer un travail de collaboration avec les équipes médicales impliquées auprès de nos clientes.

### Participation à la vie collective

Une des préoccupations importantes de nos interventions demeure une insertion sociale complète et durable. En ce sens, nous aidons nos clientes à bâtir un réseau social, développer l'action communautaire et créer des liens d'appartenance dans la collectivité. Nous intervenons de diverses façons pour stimuler l'engagement des femmes dans des activités sociales, récréatives, éducatives, sportives, thérapeutiques et de bénévolat. En 2011, nous avons noté une participation importante de nos clientes dans une ou plusieurs de ces d'activités avec un taux remarquable de 96,9 %.

De plus, nous portons une attention particulière au développement d'un partenariat avec les ressources du quartier afin de permettre à nos clientes de créer des liens d'appartenance solides et leur redonner les forces vitales nécessaires pour briser leur isolement.

Les partenariats ont été créés avec plusieurs autres organismes. Mentionnons, à titre d'exemples, la Résidence de l'Académie pour des logements sociaux, L'Écho des femmes de la Petite Patrie pour les activités éducatives, L'entraide des amis de Montréal pour les dons de meubles lors de déménagement et Les petits frères des Pauvres pour les besoins spécifiques des personnes âgées de 75 ans et plus.

Au service de suivi posthébergement, nous avons poursuivi le projet *Jardin communautaire*, en 2011. L'objectif de cette activité était de mettre en pratique des habiletés sociales dans un contexte d'activité de groupe. Le projet s'est déroulé du mois de mai au mois d'août 2011 sur le terrain de La Maison Marguerite.

### «Empowerment» des femmes : reprise du contrôle de leur vie

Afin de redonner aux femmes le contrôle de leur vie, nous les encourageons à prendre soin de leur santé mentale et physique. Selon leurs besoins spécifiques, nous orientons nos clientes vers les ressources stables de soutien, tels un suivi avec un médecin de famille, un suivi psychiatrique ou des groupes thérapeutiques. Ainsi, près de la moitié de notre clientèle (57,5 %) a participé aux activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2011.

De même, nous guidons nos clientes dans un processus d'«empowerment» qui suggère la prise en charge des clientes par elles-mêmes. Ainsi, l'acquisition d'un pouvoir social permet aux femmes de devenir maîtresses de leur vie tout en respectant les termes de la société. En ce sens, plusieurs interventions se font avec la cliente, à partir du bureau ou lors des accompagnements. En effet, il arrive que nos clientes se sentent émotivement démunies lors de leurs contacts avec diverses institutions.

Dans ces cas, l'aide des intervenantes leur permet de franchir la peur et d'apprendre à entrer en contact et à interagir de manière adéquate avec des institutions. Selon nos statistiques, 327 démarches de cette nature ont été effectuées en 2011 (annexe 2, tableau 9).

En ce qui a trait aux relations interpersonnelles, l'«empowerment» favorise une capacité de prise de décisions de façon autonome et responsable. Dans le contexte où des liens familiaux sont coupés et d'autres liens significatifs sont absents ou dysfonctionnels, nous encourageons nos clientes à développer des relations saines et satisfaisantes. Par exemple, certaines clientes désireuses de reprendre des contacts avec des membres de leurs familles sont amenées à apprendre à initier une relation, clarifier leurs limites et construire des liens de confiance, et ce, dans un esprit de respect mutuel.

### Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

Certaines de nos clientes vivent une précarité matérielle exceptionnelle. Préoccupés par la pauvreté des femmes, le suivi posthébergement, en collaboration avec l'hébergement court terme de La Maison Marguerite, a mis sur pied un système de dons de repas constitués d'aliments périssables et non périssables tout en assurant également la distribution de produits d'hygiène et autres articles afin de leur venir en aide sur une base ponctuelle et leur assurer ainsi une plus grande stabilité. Ce dépannage permet non seulement de répondre aux besoins de base des femmes, mais il permet aussi de leur apprendre à se nourrir sainement et suffisamment et à acquérir progressivement une plus grande autonomie. En 2011, il y a eu 1177 dons d'aliments et 329 dons matériels. Le partenariat avec l'Accueil Bonneau contribue d'une façon importante au soutien alimentaire de notre clientèle.

Dans l'optique de lutte contre la pauvreté sociale et culturelle, nous encourageons nos clientes à participer à des activités socioculturelles de groupe organisées par d'autres services ou organismes communautaires. Ainsi, en 2011, nous avons dirigé les femmes vers la fête de Noël du Chaînon, de l'Armée du Salut et de La Maison Marguerite. Les clientes du suivi posthébergement participent à de nombreuses activités organisées par le programme de bénévolat de La Maison Marguerite. Il s'agit, entre autres, des activités de cuisine collective, yoga, bingo, création de bijoux, sessions de massage et de coiffure, épluchette de blé d'Inde, feux d'artifice. À plusieurs reprises, grâce à des dons de billets de courtoisie, nos clientes ont assisté à des concerts de l'Orchestre Symphonique de Montréal, aux spectacles des Francofolies, à l'Opéra et aux spectacles à la TOHU.

### La présence de l'équipe posthébergement à des tables de concertation

Au niveau de l'équipe même du suivi posthébergement, nous sommes soucieux d'établir des liens et agir avec toutes ressources de logement, de santé mentale et de défense des droits. L'accompagnatrice dans la communauté de notre équipe est déléguée à la Table de concertation logement/aménagement de la Petite Patrie et agit comme représentante de cette table au Regroupement des Tables de concertation (RTCPP). Également, nous sommes membres du comité de suivi de la priorité du Forum Petite Patrie en santé mentale qui a pour but de mobiliser la communauté afin d'obtenir une ressource communautaire en santé mentale. Enfin, l'accompagnatrice au suivi

posthbergement siège au comité des soins spirituels de la Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal.

### **3.4 Collaboration et échanges avec les partenaires**

#### Nature et quantité d'échanges

Notre approche de travail se base sur des partenariats qui contribuent à augmenter l'efficacité de l'aide offerte à nos clientes. Nous coordonnons nos efforts avec ceux d'autres organismes, ressources communautaires, professionnels, membres de la famille et personnes significatives dans la vie des femmes. Par exemple, les CLSC, les hôpitaux ainsi que des travailleurs du réseau communautaire comptent parmi nos collaborateurs. Durant la dernière année, nous avons eu des contacts avec 209 organismes dans le cadre du suivi posthbergement.

Le travail effectué en étroite collaboration avec le réseau vise à éviter les dédoublements des services offerts, ainsi qu'à coordonner nos interventions pour le plus grand bien des clientes. Par exemple, à quelques reprises, nous avons eu des concertations avec l'équipe multidisciplinaire de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont et l'hôpital Jean-Talon ainsi qu'avec le CLSC de la Petite-Patrie. De même, nous avons eu de nombreux échanges et concertations avec les maisons d'hébergement Le Chaînon et la Maison Yvonne, le « Y » des Femmes, ainsi qu'avec Le centre de jour Chez Doris. En 2011, le nombre de concertations avec différents organismes et autres personnes s'élève à 315 (annexe 2, tableau 9).

#### Formation et discussions cliniques

Soucieuses d'offrir des services de qualité à nos clientes, les intervenantes du suivi posthbergement se réunissent pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques de façon hebdomadaire (2h30 par semaine). Durant la dernière année, il y a eu 48 réunions cliniques pour un total de 110 heures.

En 2011, les intervenantes ont reçu 20 heures de formation et de supervision clinique dispensées par l'organisme OPTION dans le cadre du programme « Supervision clinique et professionnelle ». De plus, nous avons participé à plusieurs autres formations telles que: sur l'Entrevue Motivationnelle dispensée par PsyMontréal, sur la prévention de suicide au Centre St-Pierre, sur les droits et recours en santé mentale avec Action Autonomie, sur la discrimination dans le domaine du logement à la Maisonnée des parents, sur les techniques de mobilisation de la collectivité à la Table de concertation logement/aménagement de la Petite Patrie, ainsi qu'à une journée de formation au département d'oncologie à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont en prévision d'un accompagnement pour une cliente externe.

## **4. Nos ressources humaines**

### Les membres du conseil d'administration

En début d'année 2011, La Maison Marguerite comptait 12 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier (secteur privé). Il s'agit de Daniel Champagne (secteur public), Niquette Delage (secteur privé), Lise Groleau (secteur privé), Marc-André Lamontagne (secteur privé), Madeleine Lapierre (membre de la communauté), Sylvie Ouellet (secteur privé), Martine Paquin (secteur privé), Micheline Pilon (secteur privé), Jacques Rousseau (membre de la communauté), Julie Trudel (secteur public) et Julie Vanasse (secteur privé).

En cours d'année, deux nouveaux administrateurs ont été nommés : Gina Cobetto (secteur privé) et Louise Charbonneau (secteur privé), et une administratrice a dû se retirer en raison de contraintes personnelles. En fin d'année 2011, La Maison Marguerite compte donc 13 membres actifs sur son conseil d'administration sous la présidence de madame Nathalie Fortier.

Les membres du conseil d'administration ont tenu un total de 13 réunions durant l'année, alors que la corporation « La Maison Marguerite de Montréal Inc. » a tenu deux réunions dont une assemblée générale annuelle des membres de la corporation le 23 février 2011 à laquelle neuf membres étaient présents. Ils ont assuré une saine gestion des ressources humaines, financières et administratives de l'organisme. Ils se sont investis, grâce au travail effectué en réunions du conseil d'administration et de ses comités, à réaliser les objectifs fixés dans la planification stratégique. De plus, les membres des comités spéciaux se sont réunis une vingtaine de fois. Au cours de ces réunions, ils ont accordé une attention particulière à la saine gestion des finances, aux communications et à la recherche de financement. La Maison Marguerite a tenu une séance publique d'information le 23 mars 2011 à laquelle étaient présentes 26 personnes.

Un tiers des membres du conseil d'administration sont mandatés pour représenter les clientes de La Maison Marguerite qui occupent les unités résidentielles (studios). Il s'agit de Nathalie Fortier, Madeleine Lapierre, Sylvie Ouellet, Micheline Pilon et Julie Trudel. À chacune des réunions du conseil d'administration, les représentants des résidentes étaient présents et ils ont vu à ce que les besoins exprimés par les femmes hébergées dans les studios soient considérés et que les conditions d'hébergement soient adéquates et satisfaisantes pour chacune. De plus, ils ont participé à cinq rencontres visant à encadrer et approuver la sélection des résidentes ainsi qu'à une rencontre annuelle avec les résidentes afin d'échanger sur leur expérience de vie dans les studios.

### La porte-parole

Depuis novembre 2000, nous avons la chance de pouvoir compter sur la dynamique et fidèle implication de notre porte-parole, madame Danièle Lorain, comédienne et artiste connue autant au cinéma, au théâtre qu'à la télévision. C'est avec une grande sensibilité et une chaleur remarquable que madame Lorain offre de son temps et de son énergie à mieux faire connaître La Maison Marguerite. Elle a



participé, en 2011, aux différentes activités-bénéfice de la Maison, à la fête de Noël des clientes et anciennes clientes ainsi qu'à la rédaction des documents d'information de l'organisme favorisant une plus grande visibilité de ses services dans la communauté.

### Les membres du personnel

À la fin de l'année 2011, l'équipe des employés de la Maison comptait treize intervenantes sociales à temps partiel régulier, trois intervenantes sociales sur la liste de rappel, une accompagnatrice à temps partiel régulier à l'hébergement court terme, une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, une coordonnatrice au suivi posthébergement, trois intervenantes sociales au posthébergement à temps partiel régulier dont une accompagnatrice, une préposée à l'entretien sanitaire, un gérant d'immeuble, une technicienne en administration, une directrice générale à temps plein; une comptable (sept heures par semaine) et une directrice adjointe à temps partiel (trois jours par semaine).

Les intervenantes sociales et les accompagnatrices sont au cœur de notre travail auprès des démunies. Leur formation, leur encadrement, leur assiduité et leur satisfaction au travail sont en lien direct avec le bien-être des femmes hébergées à La Maison Marguerite. Au plan académique, elles détiennent, ou sont en voie d'obtenir, un diplôme d'études collégiales spécialisées ou un baccalauréat en sciences humaines dans un domaine relié à la relation d'aide. L'équipe est multidisciplinaire afin de varier les points de vue d'intervention.

### L'équipe des bénévoles

La présence des bénévoles dans la vie quotidienne des clientes de La Maison Marguerite s'avère, pour notre organisme, d'une pertinence indiscutable. La qualité et l'importance de leur implication sont grandement liées à l'encadrement et au soutien que leur offre la coordonnatrice des bénévoles de La Maison Marguerite (voir section 6 pour un bilan des activités bénévoles).

## **5. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures**

### Promotion et échange d'information

Les membres du personnel ont donné de l'information sur les services offerts à La Maison Marguerite et ont participé à la visibilité de l'œuvre par des entretiens téléphoniques, des envois de documentation et des rencontres à un nombre important d'étudiant(e)s, de collaboratrices et collaborateurs du milieu communautaire. De plus, des échanges avec différents organismes ont permis de faire connaître à notre clientèle de nouveaux services offerts par ceux-ci.

En cours d'année, nous avons participé à des échanges d'information organisés par l'Agence de développement de réseaux locaux de santé et de services sociaux de Montréal, le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'Association canadienne pour la santé mentale filiale de Montréal (ACSM-Montréal) et les Centres d'Action Bénévole de Montréal et de Montréal-Est.

Deux fois dans l'année, La Maison Marguerite produit un Bulletin d'information visant à mieux faire connaître la problématique des femmes sans abri et les réalisations de notre organisme. Cette année, un premier bulletin a été produit en été et un deuxième à l'hiver (voir exemplaires en annexe 4). Mentionnons que le graphisme, la mise en page et l'impression de ces documents ont été offerts gracieusement. De plus, grâce à l'implication de bénévoles, La Maison Marguerite tient à jour un site Internet sur lequel apparaît le rapport d'activités : [www.maisonmarguerite.com](http://www.maisonmarguerite.com).

### Collaboration avec le réseau public des services de santé, des services sociaux et des ressources communautaires

Afin d'assurer un service adéquat aux femmes en difficulté, une collaboration étroite et régulière existe entre La Maison Marguerite, les services de santé, les services sociaux et différentes ressources communautaires.

Ainsi, des échanges de services et d'expertises ont lieu avec divers hôpitaux, les CLSC (CLSC des Faubourgs et CLSC du Cœur-de-l'Île), l'équipe d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs, les différents centres de crise, les deux Centres locaux d'emploi du quartier, le poste de police du quartier, S.O.S. violence conjugale, l'organisme CACTUS, l'organisme STELLA, le service Droits Devant du Centre des femmes de Montréal, «Urgence toxico» du centre Dollard Cormier, Diogène, la Clinique dentaire de la Mission Bon Accueil, la Régie de l'assurance-santé et plusieurs autres services publics ou communautaires offrant des services à la clientèle de La Maison Marguerite.

Les intervenantes de l'hébergement court terme de La Maison Marguerite sont en contact régulier avec plusieurs ressources d'hébergement, et ce, dans le but précis de trouver les ressources appropriées pour la clientèle. Parmi ces ressources, mentionnons *Le Chaînon*, *La Maison Grise*, *Logi-Femmes*, les *Habitations Pelletier*, *La Rue des Femmes*, les *Appartements supervisés Rosemont*, *Passages*, *l'Académie*, le *Réseau d'Habitation Femmes*, *l'Abri d'espoir*, *La Maison Elisabeth Bergeron de Longueuil*, *le Pavillon Patricia McKenzie*, *l'Auberge Madeleine* et d'autres ressources membres de la *Fédération des organismes sans but lucratif d'hébergement de Montréal*.

## **6. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté**

En favorisant l'implication de bénévoles auprès des femmes les plus marginalisées de notre société, La Maison Marguerite vise concrètement à maintenir leur lien avec la communauté et à contrer l'exclusion sociale.

Le programme de bénévolat unit ses forces avec les principaux acteurs du quartier pour réaliser cet objectif. Cette année, une entente de services personnalisés avec le CSSS du Cœur-de-l'Île permet d'offrir de la formation continue à nos bénévoles. De plus, un jumelage avec un travailleur de rue du quartier et la participation à des rencontres trimestrielles nommées « Petit déjeuner » favorisent le regroupement et le réseautage avec les intervenant(e)s de l'arrondissement Rosemont – La Petite Patrie.

Au sein de notre organisme, jour après jour, les bénévoles sont passées à l'action : leur présence continue, leur énergie débordante et leur imagination vivante leur ont permis de tisser des liens significatifs avec les femmes socialement isolées et aidées par La Maison Marguerite. La réalisation des activités diverses comme la broderie, l'atelier de manucure et de maquillage, la massothérapie, le bingo, le bricolage, la peinture sur céramique et les soirées cinéma ont permis d'assurer la réussite du programme en encourageant la motivation et l'implication de la clientèle.

Durant l'année 2011, nous avons compté sur 50 bénévoles corporatifs impliqués dans une activité ponctuelle, 51 bénévoles impliquées dans des activités récurrentes dont 30 bénévoles régulières actives par mois. Pour le recrutement des bénévoles impliquées dans des activités récurrentes, nous avons effectué une sélection des offres de bénévolat : sur 48 nouvelles offres de bénévolat, 17 ont été référées à d'autres organismes ou refusées en tenant compte des attentes réciproques.

Vous trouverez à l'annexe 3 un tableau décrivant les activités bénévoles, le nombre de prestations de bénévoles, ainsi que le nombre de participantes pour chacune des activités. Pas moins de 4202 heures de bénévolat ont été effectuées auprès de notre clientèle en 2011 comparativement à 2077 heures en 2010. Cette hausse remarquable est dû à l'assiduité et constance des bénévoles qui ont réussi à créer des liens importants avec la clientèle.

## **6.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles**

Afin de permettre l'intégration graduelle des bénévoles dans le milieu de vie des femmes hébergées à La Maison Marguerite, la coordonnatrice du programme a offert des formations en trois volets (deux théoriques et une pratique) à 31 nouvelles bénévoles. Pour répondre à la complexité des problématiques vécues par notre clientèle, 10 bénévoles ont aussi bénéficié d'une formation continue offerte par une intervenante du CSSS du Cœur-de-L'Île. Cette formation a permis aux bénévoles de mieux comprendre les problèmes de santé mentale vécus par notre clientèle et d'échanger sur les expériences vécues à La Maison Marguerite.

Dans le but de manifester notre reconnaissance envers les bénévoles, un souper « Profitons de l'été », regroupant le personnel et les bénévoles, a eu lieu en juin dans un restaurant du quartier. Au cours de l'année, les bénévoles ont assisté à des spectacles du cirque «La Tohu», grâce à des dons de billets de courtoisie.

## **6.2 Lutter contre la pauvreté**

Tous les jours, nos bénévoles posent des gestes concrets pour lutter contre la pauvreté: 5064 repas chauds ont été servis et 6 ateliers de cuisine ont été offerts par des bénévoles. De même, le comptoir vestimentaire de La Maison Marguerite a été entièrement géré par nos bénévoles qui trient, rangent, et distribuent des vêtements aux femmes hébergées par notre ressource : 493 heures de bénévolat, 277 prestations de bénévoles.

### **6.3 Redonner et développer l'autonomie des femmes**

Dans le but de redonner aux femmes le pouvoir de gérer leur propre vie, l'équipe de bénévoles a travaillé à créer un réseau social positif, en offrant leur temps pour les écouter et les référer dans le réseau communautaire approprié. Suivant les demandes de la clientèle, les bénévoles ont consacré 1236 heures à l'accueil inconditionnel et à l'écoute ainsi que 244 heures à des accompagnements individuels vers des ressources communautaires.

Une entente avec un centre sportif du quartier a permis à plus de 47 de nos clientes de s'entraîner gratuitement. Ces expériences de socialisation leur serviront d'outils à utiliser en quittant La Maison Marguerite.

### **6.4 Travailler l'estime de soi**

La présence d'une coiffeuse bénévole à La Maison Marguerite redonne aux femmes sans abri hébergées par notre organisme la motivation pour prendre soin d'elles. L'effet observé sur la confiance en soi des clientes est remarquable : 277 clientes ont bénéficié de ce service.

Les activités de broderie et de peinture sur céramique ont permis aux clientes de créer leurs propres oeuvres artistiques, se valoriser et s'encourager entre elles.

Le succès de nos soirées de cinéma a été rendu possible grâce au réaménagement de notre salon en 2011. Pendant les soirées cinéma, les bénévoles responsables du choix de films ont réussi à créer une ambiance favorisant la détente et la relaxation.

Une activité d'expression corporelle a été offerte par une bénévole dans le but d'aider les clientes à développer un mode d'expression sain par des étirements, des réchauffements et de la danse, tout en respectant leur état de santé. L'exercice de respiration et de massage ont aidé à atténuer leurs malaises physiques.

### **6.5 Accueillir des bénévoles corporatifs**

Cette année, nous avons accueilli 50 bénévoles du milieu corporatif à La Maison Marguerite. Ces bénévoles très organisés et enthousiastes ont préparé pas moins de 150 repas congelés; trié et garni le comptoir vestimentaire de notre organisme; préparé 300 sacs comportant des produits d'hygiène de base et exécuté des travaux de peinture.

## **6.6 Nos partenaires**

Tout au long de l'année, nous avons maintenu une étroite collaboration avec le Centre d'Action Bénévole de Montréal, partenaire de longue date qui nous réfère des bénévoles. Pour une deuxième année, le Service bénévole de l'Est de Montréal a aussi été un acteur actif dans la référence, la présélection et le suivi continu des bénévoles.

Tel que mentionné auparavant, l'implication d'une travailleuse sociale spécialisée en santé mentale, madame Isabelle Catelier, dans la formation continue des bénévoles a été rendue possible grâce à une entente de service avec le CSSS du Coeur-de-l'Île. De même, un travailleur de rue de l'organisme Pact de rue, Marc-André Sabory, a offert une aide à la réinsertion de nos clientes.

Chaque année, La Maison Marguerite anime une fête de Noël. Cette année, 107 personnes ont été présentes, dont 76 clientes et anciennes clientes de la Maison. Aussi, 33 bénévoles, employées et membres du conseil d'administration ont participé à la fête de Noël (60 heures de bénévolat), qui a eu lieu grâce à la fidèle collaboration de La Maisonnette des parents, située dans l'arrondissement de Villeray-Petite-Patrie.

Cette année, un réseau d'entraide de femmes, bénévoles à la bibliothèque de Rosemont s'est mobilisé pour une activité de fabrication de courtes pointes dont 15 furent offertes à des clientes de notre organisme.

Enfin, la participation de la coordonnatrice des bénévoles aux rencontres d'intervenants « Petit déjeuner », gérées par le Carrefour jeunesse emploi Rosemont-Petite-Patrie, nous a permis de renforcer les liens avec les organismes suivants : le Collectif des femmes immigrantes, Insertech Angus (organisme en insertion), le Carrefour Communautaire L'Entre-Gens (organisme sociocommunautaire et de loisirs), PITREM (programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal) et le Centre N A Rive (centre d'alphabétisation et d'éducation des adultes).

## **PERSPECTIVES POUR 2012**

La priorité pour l'année 2012 est de continuer d'améliorer notre réponse aux besoins des femmes sans abri. La Maison Marguerite travaille présentement à sa planification stratégique 2012-2015 dans le but de formuler une vision commune de ses priorités d'avenir et de définir un plan de gestion des finances en fonction de l'orientation choisie.

De manière générale, un plan de gestion des finances sera établi au cours de la prochaine année. Pour leur part, les objectifs poursuivis par chacun des services en 2012-2013 sont :

### Hébergement à court terme

- Consolider l'approche clinique et la philosophie de base au sein de l'équipe d'intervenantes sociales.
- Maintenir à 100 % notre taux d'occupation.
- Augmenter les admissions pour les lits d'urgence.
- Maintenir nos services offerts aux anciennes clientes.
- Optimiser le service d'accompagnement.

### Suivi posthébergement

- Poursuivre les suivis individuels gratuits et confidentiels.
- Poursuivre la relocalisation en logement permanent des clientes hébergées dans nos studios.
- Maintenir le service de visites à domicile, d'accompagnements et d'aide matérielle.
- Continuer à travailler en concertation avec les ressources du milieu communautaire.

### Services bénévoles

- Maintenir la motivation et le nombre de bénévoles en leur offrant une formation continue.
- Mettre à jour les formations théoriques et pratiques d'intégration des bénévoles.
- Permettre à un plus grand nombre de clientes d'évaluer les activités bénévoles afin de maximiser et adapter les services en fonction de leurs besoins.
- Maintenir la variété des activités offertes aux clientes du court terme et long terme, tout en proposant de nouvelles activités visant à créer un lieu d'appartenance pour les femmes.

## CONCLUSION

La Maison Marguerite désire exprimer toute sa reconnaissance aux personnes et aux organismes suivants pour leur générosité et leur soutien :

- l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;
- Centraide du Grand Montréal;
- la Société d'Habitation du Québec;
- l'Office Municipal d'Habitation de Montréal;
- les membres des diverses fondations et des groupes sociaux;
- les donateurs et donatrices;
- les membres des diverses communautés religieuses et en particulier, aux Sœurs Grises de Montréal, nos fondatrices et indéfectibles complices;
- les commanditaires lors des activités de financement;
- les commanditaires de biens et services qui nous permettent d'offrir aux clientes des activités socioculturelles et de loisirs;
- les commerçants qui, régulièrement, font don de vêtements, de produits hygiéniques, de nourriture et autres;
- les collaborateurs de divers organismes communautaires qui n'hésitent pas à partager expertise et ressources matérielles;
- la population en général, pour son indispensable collaboration par des dons de vêtements, d'objets ménagers, de livres, d'articles de toutes sortes, mais surtout, pour son ouverture d'esprit et sa compréhension.

Un merci chaleureux aux employé(e)s et aux bénévoles qui, chaque jour, donnent le meilleur d'eux-mêmes pour venir en aide aux femmes en difficulté et pour appliquer, dans chacun de leurs gestes, la mission de La Maison Marguerite. Un merci tout spécial aux membres de la corporation La Maison Marguerite de Montréal Inc. et aux membres du conseil d'administration de La Maison Marguerite, les piliers de notre organisme.

Et nous ne pouvons passer sous silence le courage de chacune de nos clientes dont la confiance nous a permis de travailler, avec elles, à améliorer leur condition de vie.

# ANNEXE 1



**Tableau 1 - Taux d'occupation à l'hébergement court terme depuis l'ouverture de la Maison**

Année	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987
Taux d'occupation	58 %	87 %	66 %	57 %	81 %	89 %	92 %	92 %	87 %	85 %	83 %

Année	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Taux d'occupation	79 %	73 %	74 %	73 %	78 %	71 %	81 %	89 %	92 %	93 %	84 %

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Taux d'occupation	90 %	96 %	98.5 %	98.4 %	98 %	98 %	98.9 %	98.9 %	98.3 %	96.8 %

Année	2009	2010	2011
Taux d'occupation	99.1 %	99.7 %	100.5%

**Tableau 2 - Traitement des demandes d'hébergement en 2011**

DEMANDES D'HÉBERGEMENT	FRÉQUENCE
Nombre réel de femmes différentes hébergées	237
Nombre de refus par manque de place	10768
Autres raisons de refus (délai de 3 mois avant réadmission, etc.)	68
Nombre total de refus	10836

**Tableau 3 - Nombre de refus reliés au manque de place à l'hébergement court terme**

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Refus*	1422	2548	4501	4775	4868	5151	5685	5555	2625	2347	7238	9542	10768

\*Malheureusement, on remarque qu'en 2007 et 2008, notre outil de comptabilisation n'était pas totalement fiable. Pour ces années, le nombre réel de refus peut sans doute être doublé.

**Tableau 4 - Groupes d'âge des clientes à l'hébergement court terme**

<b>GROUPE D'ÂGE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
18 - 30 ans	24	10,1 %
31 - 40 ans	56	23,6 %
41 - 50 ans	64	27,0 %
51 - 60 ans	62	26,2 %
61 ans et plus	25	10,6 %
71 ans et plus	6	2,5 %
81 ans et plus	0	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 5 - État civil des clientes à l'hébergement court terme**

<b>ÉTAT CIVIL</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Célibataire	164	69,2 %
Divorcée	47	19,8 %
Séparée	7	3,0 %
Mariée	1	0,4 %
Veuve	9	3,8 %
Union de fait	1	0,4 %
Non disponible	8	3,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 6 - Origine culturelle des clientes à l'hébergement court terme**

<b>ORIGINE CULTURELLE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Québécoise	163	68,8 %
Autres provinces canadiennes	17	7,2 %
Autres pays	46	19,4 %
Non disponible	11	4,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 7 - Source de revenus à l'arrivée à l'hébergement court terme**

<b>SOURCE DE REVENUS À L'ARRIVÉE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Sécurité du revenu	181	76,4 %
Aucune source	11	4,7 %
Salaire personnel	6	2,5 %
Revenu du conjoint	1	0,4 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	20	8,4 %
Chômage	7	3,0 %
Prêt et Bourse	1	0,4 %
Autres (IVAC, curatelle, soutien familial, etc.)	5	2,1 %
Non disponible	5	2,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 8 - Occupation principale de la clientèle à l'hébergement court terme**

<b>OCCUPATION PRINCIPALE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Sans occupation	203	85,6 %
Avec emploi	7	3,0 %
A la maison (retraîtée, mère, etc.)	16	6,7 %
Recherche d'emploi	4	1,7 %
Études	3	1,3 %
Non disponible	4	1,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 9 - Nombre de problématiques pour une même cliente à l'hébergement court terme**

<b>PROBLÉMATIQUE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
1 problématique	34	14,3 %
2 problématiques	111	46,8 %
3 problématiques	74	31,2 %
4 problématiques	14	6,0 %
5 problématiques et plus	4	1,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau-10 - Nature des problèmes vécus par nos clientes à l'hébergement court terme**

<b>NATURE DES PROBLÈMES</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b> (sur 237 clientes)
Problème psychiatrique	92	38,8 %
Toxicomanie	47	19,8 %
Santé physique	64	27,0 %
Sans abri chronique	131	55,3 %
Sans abri temporaire	106	44,7 %
Violence conjugale	19	8,0 %
Violence familiale	12	5,1 %
Mésentente conjugale	9	3,8 %
Mésentente colocataire	17	7,2 %
Logement non sécuritaire	20	8,4 %
Problème de jeu	5	2,1 %
Prostitution	4	1,7 %
Problème d'immigration	4	1,7 %
Fin d'une sentence d'incarcération	5	2,1 %
Sans abri et enceinte	3	1,3 %
Autres	15	6,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>-----</b>

**Tableau 11 - Sources de référence des femmes hébergées à l'hébergement court terme**

<b>SOURCES DE RÉFÉRENCE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Cliente elle-même	148	62,4 %
Ressources communautaires d'hébergement	44	18,6 %
Ressources communautaires diverses	9	3,8 %
CLSC	10	4,2 %
Hôpitaux	4	1,7 %
S.O.S. violence conjugale	5	2,1 %
Agents de la paix	8	3,4 %
Anciennes clientes ou connaissances	6	2,5 %
Non disponible	3	1,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 12 - Admissions et réadmissions en 2011 à l'hébergement court terme**

<b>ADMISSIONS ET RÉADMISSIONS</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Admises pour un premier séjour	93	39,2 %
Admises pour un deuxième séjour	47	19,9 %
Admises pour un troisième séjour	27	11,4 %
Admises pour un quatrième séjour	13	5,5 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	57	24,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 13 - Orientation au départ à l'hébergement court terme**

<b>ORIENTATION AU DÉPART</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Autre centre d'hébergement (court, moyen ou long terme)	69	29,1 %
Quitte sans laisser d'information	47	20,0 %
Chez parent ou ami(e)	34	14,3 %
Nouvelle adresse	22	9,3 %
Retour au même logement	24	10,1 %
Évincée de l'organisme	10	4,2 %
Centre hospitalier	7	3,0 %
Centre de désintoxication	2	0,8 %
Centre de crise psychiatrique	2	0,8 %
Quitte le Québec	1	0,4 %
Autre	9	3,8 %
Non disponible	10	4,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,0 %</b>

# ANNEXE 2

**Tableau 1 Groupes d'âge des clientes du suivi posthébergement**

<b>GROUPES D'ÂGE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
18-30 ans	0	0 %
31-40 ans	7	10,5 %
41-50 ans	18	27,3 %
51-60 ans	25	37,8 %
61 ans et plus	16	24,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 2 État civil des clientes du suivi posthébergement**

<b>État civil</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Célibataire	40	66,7 %
Divorcée	19	28,8 %
Veuve	3	4,5 %
Séparée	2	3,0 %
Mariée	2	3,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 3 Nature des problèmes vécus par les clientes du suivi posthébergement**

<b>Nature des problèmes</b>	<b>Fréquence (sur 66 clientes)</b>	<b>Pourcentage</b>
Santé physique	35	53,0 %
Problème de santé mentale	53	80,3 %
Violence conjugale	16	24,2 %
Violence familiale	25	37,8 %
Dépendance active	14	21,2 %
Dépendance en rémission*	6	9,0 %
Multiproblématique	52	78,7 %

\* Abstinence 2 ans et plus

**Tableau 4 Sources de revenu de la clientèle du suivi posthébergement**

Sources de revenu	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	48	72,7 %
Chômage	1	1,5 %
Emploi (salaire minimum)	3	4,5 %
Pension (vieillesse, invalidité, veuve)	12	18,3 %
Aucune source	1	1,5 %
Autre	1	1,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 5 Occupation principale de la clientèle du suivi posthébergement**

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'emploi	8	12,1 %
Reconnues officiellement inaptés au travail	21	31,8 %
Inaptés au travail temporairement	22	33,3 %
Retraités	7	10,6 %
Travail	3	4,5 %
Autres (Sécurité du revenu seulement)	5	7,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 6 Soutien psychosocial du suivi posthébergement**

Nature des interventions	Fréquence
Nombre de femmes rejointes par le programme	514
Nombre de femmes différentes en suivi	66
Nombre d'interventions individuelles : Au bureau	1348
Par téléphone	354
Chez cliente (studios et externe)	128
Nombre de visites à domicile et ailleurs	204
Nombre d'accompagnements	182
Nombre d'appels téléphoniques	9731



**Tableau 7 Suivi posthébergement dans le contexte des studios**

<b>INTERVENTIONS</b>		<b>FRÉQUENCE</b>
Interventions ponctuelles en milieu de vie	Au bureau	711
	Chez cliente	111
	Ailleurs	604
<b>Total des interventions en milieu de vie</b>		<b>1426</b>

**Tableau 8 Assiduité des clientes aux rendez-vous du suivi posthébergement**

<b>RENDEZ-VOUS</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>POURCENTAGE</b>
Présences	1830	92,2 %
Absences	156	7,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1986</b>	<b>100,0 %</b>

**Tableau 9 Contacts et concertations avec d'autres ressources**

<b>TYPES D'INTERVENTIONS</b>	<b>FRÉQUENCE</b>
Nombre d'organismes différents rejoints	209
Nombre de concertations avec différents organismes et autres personnes	315
Nombre de démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	327

**Tableau 10 Intégration sociale et communautaire des clientes du suivi posthébergement**

<b>Activités</b>	<b>Fréquence</b> (sur 66 clientes)	<b>Pourcentage</b>
Récréatives	35	53,0 %
Bénévolat	8	12,1 %
Éducatives	17	25,7 %
Sportives	9	13,6 %
Thérapeutiques	38	57,5 %
Sociales	40	60,6 %

**47 clientes, soit 70,1 %, participent à une ou plusieurs activités**

# ANNEXE 3

<b>Services</b>	<b>Activités</b>	<b>Nb de prestations de bénévoles</b>	<b>Nb d'heures</b>	<b>Nb de clientes</b>
<b>Techniques</b>	Coiffure	53	206	277
	Repas	451	1236	5064
	Comptoir vestimentaire	277	493	1831
<b>Éducatifs</b>	Impôt	12	46	37
	Atelier-cuisine	06	17	13
<b>Cliniques</b>	Écoute	451	1236	5064
	Accompagnement	109	244	247
	Massothérapie Polarité	06	30	17
<b>Récréatifs</b>	Bingo	45	89	238
	Atelier de manucure/ maquillage	37	82	155
	Peinture sur céramique	07	23	33
	Expression corporelle	12	23	24
	Gym	-	-	47
	Fête de Noël	10	60	76
	Mandala	13	30	39
	Soirée cinéma	27	94	167
	Réparation d'objets	29	70	58
	Bricolage	03	12	19
	Broderie	32	119	78
	Piscine	09	18	13
	Peinture sur céramique	07	23	33
<b>Socio-culturels</b>	Café rencontre spirituel	12	28	52
	Sorties	11	46	53
<b>TOTAL</b>		<b>1612</b>	<b>4202 h</b>	<b>13602</b>

# ANNEXE 4

Afin de pouvoir lire les articles, veuillez consulter notre site : [www.maisonmarguerite.com](http://www.maisonmarguerite.com) dans la section Bulletin de nouvelles.