



RAPPORT ANNUEL 2013

Accueil inconditionnel et
réinsertion sociale des femmes sans abri

**LA MAISON MARGUERITE
DE MONTRÉAL INC.**

Mars 2014

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
1. Une mission d'accueil inconditionnel	3
2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base	3
2.1 Créer un lien de confiance	3
2.2 Un portrait de nos clientes	5
2.3 En route vers une inclusion sociale	7
2.4 Formation et discussions cliniques	8
3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale	8
3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement	8
3.2 Impacts des services : vers des solutions durables	9
3.3 Collaboration et échanges avec les partenaires	12
4. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté	13
4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles	13
4.2 Lutter contre la pauvreté	14
4.3 Participer à la vie collective	14
4.4 Accueillir des bénévoles corporatifs	15
4.5 Soutien à l'intervention	15
4.6 Nos partenaires	16
5. Nos ressources humaines	17
6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures	18
PERSPECTIVES POUR 2014	20
CONCLUSION	21
ANNEXE 1	
ANNEXE 2	
ANNEXE 3	
ANNEXE 4	

INTRODUCTION

Plusieurs tendances observées à La Maison Marguerite depuis quelques années ont été confirmées en 2013 par des études et des enquêtes. C'est notamment le cas du vieillissement de la population itinérante. Selon une étude de l'Université du Québec: "beaucoup arrivent dans la rue après l'âge de 50 ans parce qu'ils ont perdu leur logement ou leur travail, ou parce qu'ils ont des problèmes cognitifs, de démence ou d'alcoolisme. Ils n'ont pas été itinérants toute leur vie" (cité dans La Presse, 23 septembre 2013).

En 2013, 66 % des clientes aidées à La Maison Marguerite ont plus de 50 ans.

En octobre 2013, des entrevues effectuées auprès d'intervenants du milieu communautaire, soulignent la situation particulièrement pénible à laquelle sont confrontées chaque jour des dizaines de femmes à cause du manque de places en maison d'hébergement ("Des dizaines de femmes privées de refuge", La Presse, 11 octobre 2013).

À La Maison Marguerite, le nombre de refus est passé de 7988 (en 2012) à 8392 (en 2013). Plus de 40% des femmes hébergées en 2013 s'adressaient à notre ressource pour la première fois.

On sait aussi que ces femmes sont confrontées à des risques élevés d'agressions et qu'il est particulièrement important de les sortir de la rue. La Maison Marguerite n'a pas hésité, encore cette année, à héberger jusqu'à 20 femmes à la fois, pour des séjours allant jusqu'à six semaines, alors que notre subvention de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal ne finance que 12 places.

Le taux d'occupation de l'hébergement court terme de La Maison Marguerite a été de 152 % pour l'année 2013.

Cet engagement à accueillir le plus grand nombre possible de femmes en difficulté n'est pas sans conséquence. L'année 2013 marque aussi, pour notre organisme, l'épuisement de son fonds de réserve accumulé lors de la campagne spéciale de financement de son déménagement de 2004 à 2007. Le financement de notre mission de base constitue une urgence et un défi colossal considérant que les subventions et les dons sont souvent liés à des projets spécifiques de courte durée.

Le rapport qui suit, préparé par les coordonnatrices des programmes, les intervenantes du suivi posthébergement et la direction, dresse le bilan des services et activités entre le 1er janvier et le 31 décembre 2013. Il tente aussi de rendre plus concrète la réalité peu connue des femmes sans abri.

1. Une mission d'accueil inconditionnel

Depuis sa fondation, en 1977, La Maison Marguerite de Montréal poursuit la même mission : *accueillir et donner des services d'hébergement temporaire, nourrir et généralement aider et assister 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 coeur 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 au suivi posthébergement, favorisant ainsi une réinsertion 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 2013 et a accueilli gratuitement, à toute heure de la journée ou de la nuit, pour un séjour pouvant aller jusqu'à six semaines, **240 femmes dont 62 pour une ou deux nuits en lit d'urgence** (annexe 1, tableau 2). 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, plusieurs femmes ont eu besoin de plus de deux nuits à La Maison Marguerite, ce qui totalise 97 nuits en lit d'urgence pour l'année.

En se basant sur notre capacité d'accueillir 12 femmes quotidiennement, nous avons atteint **un taux d'occupation de 151,9 %** (annexe 1, tableau 1) avec une durée moyenne des séjours de 30,5 jours.

Pas moins de **8392 demandes d'hébergement ont dû être refusées (annexe 1, tableau 2) par le manque de place (99,4 %)**. Nous avons de nouveau constaté notre difficulté à référer à d'autres ressources d'hébergement pour femmes puisqu'elles sont aussi en surcharge. Par conséquent, certaines sont dans l'obligation de se relocaliser dans un hébergement en périphérie de Montréal. D'autres, n'ayant trouvé aucun autre hébergement, se retrouvent tout simplement en hébergement de nuit, chez des amis, en auberge jeunesse ou encore dans un motel après leur séjour en maison d'hébergement.

Grâce à notre sondage d'évaluation des services, effectué sur une base volontaire, des clientes nous ont livré leurs commentaires sur leur séjour au court terme. Les commentaires reçus sont positifs et permettent d'évaluer l'adéquation de leurs besoins et des services offerts.

Maintenir le lien dans la communauté

Au cours de l'année 2013, 8555 appels téléphoniques ont été comptabilisés à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Il s'agit d'une moyenne de 713 appels par mois et de 23 appels par jour.

Après leur séjour à l'hébergement court terme, le lien peut être maintenu avec les intervenantes du court terme, différents services ont ainsi été offerts à d'anciennes clientes : 13 femmes ont reçu de l'aide des intervenantes pour se relocaliser dans une autre ressource et 5 d'entre elles, ont reçu des denrées alimentaires. Plusieurs ont été référées à des banques alimentaires de leur quartier et quelques-unes sont revenues à La Maison Marguerite pour prendre une douche et obtenir des vêtements chauds. À plus de 333 reprises, les intervenantes ont répondu au besoin d'écoute d'anciennes clientes 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 (plus de 9520 repas servis), un comptoir vestimentaire et des produits d'hygiène. Une partie de ces services est rendue possible grâce à des donateurs. À quelques occasions cette année, des bénévoles ont organisé une cueillette de vêtements dans leur milieu de travail.

À la fin de leur séjour, nous réussissons à fournir, à celles qui le désirent, une trousse de départ comprenant différents articles (vaisselle, petits appareils ménagers, literie et denrées alimentaires). Ce service est aussi rendu possible grâce aux dons et à l'implication de bénévoles corporatifs et du grand public.

Service d'accompagnement

De janvier à septembre 2013, une intervenante-accompagnatrice a effectué 80 accompagnements dans la communauté, ce qui représente 247 heures d'intervention. Ces accompagnements ont eu lieu au CLSC, au CLE, à l'hôpital, au palais de justice, au CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'acte criminel) et à différentes ressources d'hébergements moyen et long terme. Plusieurs de nos clientes ont aussi sollicité notre aide pour la recherche de logement.

2.2 Un portrait de nos clientes

Les femmes qui résident à l'hébergement court terme sont sans abri et vivent différentes problématiques. 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). Elles sont isolées avec un réseau social déficient. Plus de 82 % d'entre elles étaient

sans occupation et percevaient de la sécurité du revenu au moment de leur séjour (annexe 1, tableaux 7 et 8).

Près de la moitié des femmes hébergées sollicitaient notre aide pour la première fois (annexe 1, tableau 12). Pour plusieurs, la perte d'un emploi et une situation financière nouvellement précaire les ont amenées à faire appel à notre ressource. Cette première expérience en hébergement est souvent teintée d'incertitude, d'appréhension et de questionnement. Ces femmes ont besoin d'être rassurées et accompagnées. Cette réalité confirme l'importance de faire preuve de souplesse dans nos interventions quotidiennes.

Des femmes de plus en plus âgées

La moyenne d'âge des femmes hébergées ne cesse d'augmenter à La Maison Marguerite : 47 ans en 2013 comparativement à 45 ans en 2012 (annexe 1, tableau 4). Près de 40 % d'entre elles 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 que nous avons hébergé 27 femmes âgées entre 61 et 70 ans et 6 entre 71 et 80 ans. Il va sans dire que ces femmes nécessitent des soins particuliers considérant la fragilité de leur santé physique et leur grande vulnérabilité.

L'isolement social comme point commun

Nous sommes constamment les témoins de la grande solitude vécue par nos clientes. À leur arrivée à notre ressource, plusieurs affirment qu'il n'y a personne à appeler en cas d'urgence. Nos données sur l'état civil des clientes confirment que la grande majorité d'entre elles ne peuvent compter sur un réseau d'aide (annexe 1, tableau 5).

Lorsque les 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 la majorité des clientes hébergées proviennent de la grande région de Montréal, le territoire desservi est national. Cette année, nous observons une légère augmentation du nombre de clientes provenant de pays autres que le Canada : 21,3 % en 2013 comparativement à 17,3 % en 2012 (annexe 1, tableau 6). Quelques-unes d'entre elles sont en attente de statut à l'immigration ou sans statut au Canada. Elles sont originaires, majoritairement, d'Haïti, de différents pays d'Afrique, du Cambodge, du Vietnam, de l'Algérie, du Liban, du Maroc et de la Roumanie. Nous prenons en considération cette diversité culturelle et adaptons nos interventions en conséquence.

La pauvreté

La plupart de nos clientes vivent une situation financière précaire et en 2013 elles ne percevaient que de la sécurité du revenu (annexe 1, tableau 7). Le montant reçu est bien insuffisant pour payer un logement décent, défrayer les coûts s'y rattachant, tout en réussissant à se nourrir et à se vêtir adéquatement. Certaines clientes doivent, en plus, planifier dans leur budget, des frais supplémentaires pour l'entreposage de leurs biens personnels. L'accumulation de factures non payées d'électricité ou de téléphone, des amendes reçues pour « s'être trouvée sur la rue » viennent gonfler leur endettement. 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 très grande majorité 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.

Une détresse physique et mentale

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). L'année 2013 est marquée par une augmentation du nombre de femmes atteintes de plusieurs problématiques (entre 3 et 5), ce qui rend nos interventions plus complexes.

Soulignons aussi l'augmentation significative des clientes souffrant d'un problème de santé mentale : 53,8% en 2013 comparativement à 36% en 2012 (annexe 1, tableau 10). Pas moins de 56,7 % vivent un problème chronique d'itinérance. D'autres se retrouvent en maison d'hébergement à cause d'une mésentente conjugale, de la violence d'un(e) conjoint(e) ou de la violence perpétrée par un membre de la famille (23,3 %). Le nombre de nos clientes ayant des problèmes de santé physique est aussi en croissance (32,5% en 2013 comparativement à 20,3% en 2012). Plusieurs de nos clientes affirment souffrir d'un ou plusieurs problèmes graves de santé (traumatismes, troubles alimentaires, hépatites B et C, tuberculose, sida, cancer, etc.).

Plusieurs clientes sont hébergées à La Maison Marguerite parce que leur logement est non sécuritaire ou insalubre. Elles sont aux prises avec des propriétaires qui tardent à effectuer les changements nécessaires. La rareté des logements abordables fait en sorte que certaines femmes sont obligées de retourner dans leur appartement en dépit de la mauvaise condition des lieux.

D'autres ont un appartement, mais sont dans l'incapacité émotionnelle d'y demeurer, se sentant isolée, souffrant d'un problème de santé mentale ou ayant de la difficulté à faire face aux obligations quotidiennes. Nous les accueillons alors pour un court séjour et elles repartent plus solides, avec une capacité renouvelée de stabilité domiciliaire.

2.3 En route vers une inclusion sociale

Plus de la moitié des femmes admises en 2013 sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà (annexe 1, tableau 11). Les autres femmes sont référées par une multitude de ressources communautaires (22,1 %, annexe 1, tableau 11), des hôpitaux et des CLSC. Certaines se sont présentées directement à notre porte, seule ou accompagnée d'un agent de la paix. On comprendra que les clientes qui connaissaient déjà notre ressource, c'est-à-dire qui s'y réfèrent d'elles-mêmes, y ont déjà séjourné (annexe 1, tableau 12). Quelques-unes ont effectué de deux à trois séjours au cours de l'année. D'autres ont été hébergées plus d'une fois, car elles ont été accueillies en lit d'urgence.

La durée moyenne des séjours en 2013 est de 30,5 jours comparativement à 29,8 jours en 2012. 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 initié soit poursuivi. Quotidiennement, nous travaillons à établir un lien de confiance avec les clientes et à les aider à se relocaliser favorablement après leur séjour. En 2013, la proportion de nos clientes dont la relocalisation était favorable à une réinsertion sociale suite à leur séjour, est de 62,9 % (annexe 1, tableau 14).

Il arrive que certaines clientes ne nous révèlent pas leur destination lorsqu'elles quittent La Maison Marguerite. Seulement 13,3 % d'entre elles ont fait ce choix en 2013 comparativement à 24,5 % l'année précédente (annexe 1, tableau 13). La peur, l'insécurité, l'instabilité domiciliaire chronique, la souffrance et les multiples problèmes de dépendance peuvent expliquer ce silence. Toutefois, plusieurs clientes nous rappellent pour partager leurs réussites ou leurs défis, pour utiliser notre service de dépannage alimentaire, le comptoir vestimentaire ou encore pour des soins d'hygiène.

En 2013, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour de sept clientes, soit 2,9 % de la clientèle. Dans la plupart de ces cas, le service d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs ou les ambulanciers ont pris la relève pour accompagner la cliente dans une ressource répondant mieux à ses besoins.

2.4 Formation et discussions cliniques

Soucieuses d'offrir des services de qualité à nos clientes, les intervenantes de l'hébergement court terme se réunissent sur une base régulière pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques. En 2013, des intervenantes ont participé à différentes formations dont : « Troubles de santé mentale et comportements agressifs chez la personne âgée », « Intervenir en toxicomanie sans s'épuiser » et une formation de secouriste avec l'Ambulance St-Jean. De plus, à quatre reprises durant l'année, Martine Sauvageau du Centre St- Pierre a accompagné l'équipe d'intervenantes dans leurs discussions cliniques, basées sur la formation « Agir ou réagir pour une intervention de qualité ».

3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale

Depuis près de 14 ans, le suivi posthébergement, un service gratuit et confidentiel auquel la participation est volontaire, offre un soutien en logement ainsi qu'un soutien psychosocial aux femmes qui ont été hébergées à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Le suivi s'actualise par la relation d'aide au bureau, des entretiens par téléphone ou à domicile et, depuis 2010, par un accompagnement concret dans toutes les démarches de réinsertion sociale. Depuis 2007, le service du suivi posthébergement s'adresse également aux femmes en processus de réinsertion sociale, hébergées dans nos studios transitoires. Les 18 femmes hébergées dans les studios de transition bénéficient du programme de Supplément au loyer et sont ciblées par le projet de Soutien communautaire en logement social (SCLS).

Toutes les clientes du suivi posthébergement ont déjà vécu de l'instabilité domiciliaire associée à des difficultés d'adaptation dont les origines remontent à leur enfance. Dans ce contexte, le suivi vise à actualiser leurs forces afin de favoriser une inclusion sociale durable. La durée du suivi varie en fonction des objectifs poursuivis et des besoins spécifiques de chaque personne.

L'équipe du suivi posthébergement est formée d'une coordonnatrice clinique, de deux intervenantes sociales (travaillant de quatre à cinq jours par semaine chacune) et d'une accompagnatrice dans la communauté (employée rémunérée de janvier à septembre puis bénévole professionnelle de septembre à décembre).

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 repose sur un savoir-être dont l'engagement, le dévouement et la compassion en constituent l'essence.

3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement

En 2013, 61 femmes ont bénéficié du service de suivi posthébergement dont cinq nouvelles clientes. Certaines clientes démontrent un besoin de suivi psychosocial continu, alors que d'autres recourent à notre service de façon ponctuelle et temporaire. Cette année, nos clientes ont davantage démontré le besoin d'un suivi continu que d'un suivi ponctuel, nous avons donc dû créer une liste d'attente pour répondre aux nouvelles demandes.

Nos clientes sont âgées de 32 à 80 ans et leur âge moyen est de 54 ans. Une grande partie des femmes (41 %) se trouve dans la tranche d'âge de 51 à 60 ans (annexe 2, tableau 1). Une majorité marquée des femmes sont originaires du Canada (82 %). Selon nos données sur l'état civil, nos clientes sont majoritairement célibataires et divorcées (annexe 2, tableau 2) et sont confrontées à une grande solitude. Dans ce contexte, leur détresse psychologique se fait davantage ressentir. 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.

Confrontées à diverses difficultés de santé mentale (83,6 %) et physique (44,3 %), plusieurs de nos clientes vivent plus d'une problématique à la fois (annexe 2, tableau 3). Comparables aux années précédentes, nos statistiques démontrent la grande pauvreté économique de nos clientes : 68,8 % sont prestataires de la Sécurité du revenu (annexe 2, tableau 4) et 62,3 % sont inaptes au travail (annexe 2, tableau 5).

3.2 Impacts des services : vers des solutions durables

Soutien psychosocial

En 2013, le programme du suivi posthébergement a rejoint 374 femmes et nous avons enregistré 8 040 appels téléphoniques. Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial (au bureau, par téléphone et chez la cliente) s'élève à 1832. L'assiduité des clientes aux rendez-vous individuels est de 91,6 % (annexe 2, tableau 8). 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. L'ensemble de ces données, comparables à celles de l'année précédente, suggère que le suivi posthébergement continue à fonctionner à pleine capacité.

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données indiquent un total de 2274 interventions en milieu de vie, ce qui représente une augmentation considérable par rapport à l'année précédente (1825 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 ne deviennent problématiques. D'un point de vue clinique, 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.

Dans l'optique d'assurer une réinsertion sociale durable, 67 % des femmes qui ont quitté les studios de La Maison Marguerite, continuent de bénéficier du suivi posthébergement actuellement.

Accompagnement dans la communauté

L'accompagnatrice communautaire au suivi posthébergement effectue de la recherche de logement, des visites en milieu de vie, de la liaison avec les ressources, des communications téléphoniques et des rencontres. Depuis son implantation en 2010, le service d'accompagnement constitue un complément essentiel au travail de soutien psychosocial et contribue grandement à permettre aux femmes de persévérer dans la poursuite de leurs démarches concrètes tout en facilitant la période de transition vers une réinsertion complète et durable. La prévalence des

problèmes de santé mentale chez nos clientes est étroitement liée à l'incidence élevée de conflits interpersonnels avec différents intervenants (médecins, anciens propriétaires, voisins, agents de la Sécurité du revenu, etc.) et rend les démarches auprès des différents services publics fastidieux sans un accompagnement individuel.

En 2013, 31 accompagnements (129 heures) ont été effectués par l'accompagnatrice communautaire de même que 73 visites de clientes à domicile, à l'hôpital et aux CHSLD (173 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.

Stabilité domiciliaire des clientes

Nos données indiquent que 91,8 % de nos clientes sont en situation de stabilité domiciliaire en 2013. Cette stabilité domiciliaire, facteur clé d'un processus d'inclusion sociale durable, témoigne du succès du suivi posthébergement. Les visites à domicile et le maintien de notre service d'accompagnement ont grandement contribué à ce taux élevé de stabilité domiciliaire.

Pour leur part, les intervenantes ont effectué 165 visites au domicile de nos clientes ainsi que dans les hôpitaux lors d'hospitalisations. Les visites chez les clientes avaient pour but de faciliter la période de transition, de consolider les apprentissages faits au cours de leur cheminement et d'offrir une continuité de nos services lorsque nos clientes quittent nos studios de transition pour des logements permanents.

Participation à la vie collective

Une des préoccupations importantes de nos interventions demeure une inclusion sociale réelle et concrète. 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 2013, nous avons noté une participation importante de nos clientes dans une ou plusieurs de ces d'activités avec un taux remarquable de 96,7 % (annexe 2, tableau 10).

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. Des partenariats ont été créés avec plusieurs organismes. Mentionnons, à titre d'exemple, le Réseau Habitation Femmes et Ma Maison Mon Toit pour des logements sociaux, le CHSLD Manoir-de-l'Âge-d'Or pour les aînés, l'hôpital Maisonneuve-Rosemont pour les services externes en psychiatrie et les soins palliatifs, le centre Chez Doris pour les activités éducatives.

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

Nous guidons nos clientes dans un processus d'«empowerment» qui suggère la prise en charge des clientes par elles-mêmes. 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. 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 : 282 démarches auprès d'institutions diverses ont été effectuées en 2013 avec nos clientes (annexe 2, tableau 9).

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, 49,1 % des femmes se sont engagées dans des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2013. De plus, 21,3 % de nos clientes ont été impliquées dans des activités de bénévolat. Ce pourcentage, en hausse par rapport à l'année 2012 (14,3 %), témoigne de l'acquisition d'une meilleure autonomie permettant aux femmes de s'investir davantage dans une activité récurrente et stable.

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. Dans le cas des résidentes de nos studios, nous encourageons les femmes à communiquer entre elles et à construire des liens de confiance tout en clarifiant leurs limites et ce, dans un esprit de respect mutuel.

Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

La baisse significative du pourcentage de femmes endettées, 50,8% en 2012 comparativement à 38 % en 2013, s'explique par la stabilité domiciliaire des clientes hébergées dans nos studios et de celles ayant déménagé dans des logements permanents à la fin du programme.

Constamment préoccupé par la précarité matérielle des femmes, le suivi posthébergement, en collaboration avec l'hébergement court terme de La Maison Marguerite, leur offre ponctuellement des dons de repas. Le comptoir vestimentaire de l'hébergement court terme est également disponible pour répondre aux besoins spécifiques de notre clientèle. En 2013, nous avons distribué 533 dons d'aliments et 335 dons matériels à nos clientes.

Dans l'optique de lutter 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 2013, nous avons dirigé les femmes vers la fête de Noël du Chaînon et celle de La Maison Marguerite. Les clientes du suivi posthébergement participent à de nombreuses activités organisées par le programme de bénévolat de La Maison Marguerite. À plusieurs reprises,

grâce à des dons de billets de courtoisie, nos clientes ont assisté, entre autres, à des concerts de l'Orchestre Symphonique de Montréal, à l'Opéra et à un événement du Centre culturel Léonardo da Vinci. Certaines de nos clientes ont aussi eu accès à des sessions de massage offertes par l'École de massothérapie Kiné-Concept.

3.3 Collaboration et échanges avec les partenaires

La présence de l'équipe du suivi posthébergement à des tables de concertation

L'équipe du suivi posthébergement entretient des liens et agit constamment en interaction avec plusieurs ressources de logement, de santé mentale et de défense des droits. Notre accompagnatrice dans la communauté 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). Nous sommes également membres du comité de suivi de la priorité du Forum Petite-Patrie en santé mentale qui a pour but de mobiliser la communauté pour l'ouverture d'une ressource communautaire en santé mentale dans le quartier.

Nature et quantité d'échanges

Notre approche clinique compte sur des partenariats pour augmenter l'efficacité de l'aide offerte à nos clientes. Nous coordonnons nos efforts avec d'autres organismes, ressources communautaires, professionnels, membres de la famille et personnes significatives dans la vie des femmes. Les CLSC, les hôpitaux ainsi que des travailleurs du réseau communautaire comptent parmi nos collaborateurs. Durant la dernière année, nous avons contacté 110 organismes et avons effectué 206 concertations avec différents organismes et autres personnes (annexe 2, tableau 9).

Formation et discussions cliniques

Soucieuses d'offrir des services de qualité à nos clientes, les intervenantes du suivi posthébergement se réunissent pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques de façon hebdomadaire. Durant la dernière année, l'équipe du suivi a animé 48 réunions cliniques pour un total de 99 heures.

De plus, les intervenantes ont reçu 24 heures de formation et de supervision clinique dispensées par l'organisme OPTION dans le cadre du programme « *Supervision clinique et professionnelle* ». Elles ont aussi participé à la formation sur l'Entretien motivationnel dispensée par PsyMontréal, aux formations « La prévention du suicide chez les personnes âgées » et « Aborder la mort avec une personne en soins palliatifs » dispensées par l'Association canadienne pour la santé mentale, et à la formation « Réintégrer le soutien communautaire » offerte par la FOHM. L'ensemble de ces formations totalise 22 heures.

4. 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 à maintenir leur lien avec la communauté et à contrer l'exclusion sociale. Au sein de notre organisme, jour après jour, les bénévoles sont passées à l'action : leur présence continue, leur énergie débordante et leur grande imagination ont permis de tisser des liens significatifs avec des femmes qui souffrent d'un grand isolement. La prise en charge et l'animation par des bénévoles d'activités diverses comme l'atelier de manucure, l'atelier de bijoux, le remplacement dans le bureau d'accueil, le bingo, le bricolage, la réparation d'objets, les soirées cinéma ont permis d'assurer la réussite du programme par l'implication de la clientèle à des activités favorisant leur réinsertion sociale.

Durant l'année 2013, nous avons compté sur 128 bénévoles, dont 42 bénévoles impliquées dans des activités récurrentes et 86 bénévoles corporatifs impliqués dans des activités périodiques. Le recrutement des bénévoles régulières a nécessité une sélection des offres de bénévolat et la référence à d'autres organismes en tenant compte des intérêts et des attentes de chacun. 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. En 2013, pas moins de 3554 heures de bénévolat ont été effectuées auprès de notre clientèle.

4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles

Afin de permettre l'intégration graduelle de nouvelles 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 28 nouvelles bénévoles. La semaine d'action bénévole fut l'occasion de regrouper 17 de nos bénévoles pour un souper dans un restaurant du quartier.

4.2 Lutter contre la pauvreté

Tous les jours, nos bénévoles posent des gestes concrets pour lutter contre la pauvreté : 3712 repas chauds ont été servis en 2013 par des bénévoles. Dans le même sens, l'activité de réparation d'objets a permis à 32 femmes de réutiliser et recycler des appareils électroménagers, bijoux, outils et décorations pour leurs chambres et/ou appartements.

Le comptoir vestimentaire, nommé la « Boutique Marguerite » par les clientes, a été entièrement gérée par nos bénévoles qui trient, rangent, et distribuent des vêtements, gratuitement, aux femmes les plus démunies hébergées à La Maison Marguerite. En 2013, le comptoir vestimentaire a reçu 288 prestations de bénévoles et 524 heures de bénévolat y ont été effectuées. L'utilisation du comptoir vestimentaire a permis à 1722 femmes d'être vêtues adéquatement, de reprendre confiance en elles mêmes, de retrouver le goût d'améliorer leurs conditions de vie et d'entreprendre des démarches de réinsertion. Ce service répond à un besoin de base et, à maintes reprises durant

l'année, il s'est avéré indispensable pour qu'une cliente accepte de se présenter chez un médecin, un agent de la sécurité du revenu ou simplement à une activité sociale animée par une bénévole. Afin d'attirer un plus grand nombre de clientes, chaque événement spécial ou fête est souligné par la décoration de la «Boutique Marguerite» selon une thématique.

4.3 Participer à la vie collective

La situation d'urgence et de survie à laquelle les clientes se trouvent à leur arrivée à La Maison Marguerite les pousse parfois à se retirer du groupe et à s'isoler. Le travail des bénévoles pour arriver à briser l'isolement prend tout son sens et se fait en continuité avec l'intervention. Il commence par l'accueil, l'écoute et l'acceptation. Une présence significative, de la disponibilité et le respect de leur rythme, ainsi que de leur intimité permettent à la bénévole de créer une relation de confiance avec les clientes. Suivant les demandes de la clientèle, les bénévoles ont consacré 1026 heures à l'écoute et à l'accueil inconditionnel. Les bénévoles travaillent constamment à créer un réseau social positif autour de la cliente.

Afin de briser l'isolement des clientes et leur redonner le pouvoir de gérer leur propre vie, les bénévoles encouragent la participation des clientes à des activités sociales, récréatives ou sportives. La participation à ces activités a pour but de créer des occasions de redonner la dignité, de reprendre confiance en leurs capacités.

Plusieurs bénévoles communiquent leurs intérêts et transmettent leur savoir-faire à travers l'animation d'ateliers tels le bricolage, le jardinage, l'atelier des bijoux. Ces activités représentent pour les femmes une façon d'apprendre de nouvelles choses, de découvrir ou de redécouvrir leurs talents, d'investir leur créativité dans des projets individuels et communs. D'une manière spécifique, la bénévole de l'atelier de bijoux observe une dynamique intéressante entre les participantes. Cette dynamique est souvent caractérisée par l'entraide, la bonne entente ainsi que la capacité de communiquer dans une ambiance décontractée. À la fin de l'atelier, les femmes repartent avec des bijoux confectionnés ou réparés et la fierté d'avoir appris quelque chose leur permettant ainsi de se valoriser et de s'encourager mutuellement. Depuis le mois de juin, 55 clientes ont participé à cet atelier.

Pour souligner certaines fêtes thématiques telles la Saint-Valentin, la Journée internationale de la femme ou l'Halloween, des activités spéciales sont organisées et animées par des bénévoles. Par exemple, à la suite d'une activité de cuisine collective, les femmes ont préparé des biscuits en groupe. Pour plusieurs de ces femmes, sans-abri de manière chronique ou temporaire, le fait de s'asseoir autour d'une table et de déguster ensemble ce qui a été préparé, crée une occasion de prendre une part active à la vie sociale et constitue un grand pas. En ce sens, les bénévoles sont, pour nos clientes, des modèles positifs.

L'activité manucure permet la détente, encourage les femmes à prendre soin d'elles-mêmes et crée un moment propice pour partager des façons de faire sur la beauté. La bénévole, par sa simplicité et sa bonne humeur, aide les femmes à se sentir bien et un lien positif est renforcé.

Le succès de nos soirées cinéma a encore été au rendez-vous cette année : 227 femmes participantes. Des bénévoles responsables d'accueillir les suggestions des clientes et du choix des films réussissent à créer une atmosphère agréable dans un lieu de rassemblement, divertissant et pouvant susciter un bel échange.

Dans une ambiance festive, les soirées karaoké ont permis à des clientes de socialiser avec l'ensemble des femmes hébergées tout en respectant leur état de santé. Pour favoriser la dynamique de groupe dans le respect et le partage, le bingo et les jeux de société ont permis à 282 femmes de s'activer durant toute l'année.

4.4 Accueillir des bénévoles corporatifs

Cette année encore, La Maison Marguerite a eu la chance d'accueillir pas moins de 86 bénévoles du milieu corporatif. Nous avons reçu dans nos locaux des employé(e)s de trois entreprises différentes : KPMG, MABE Canada et DELOITTE pour un total de 511 heures de bénévolat corporatif.

Ces bénévoles organisés et passionnés ont effectué des tâches essentielles pour notre ressource, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre immeuble, comme des travaux de peinture, de nettoyage, de cirage et d'émondage d'arbres. Plusieurs se sont impliqués en cuisinant des repas pour les clientes, d'autres ont bonifié le comptoir vestimentaire de notre organisme en recueillant des vêtements dans leur environnement de travail et enfin, des bénévoles corporatifs ont préparé 150 sacs comportant des produits d'hygiène de base à être distribués à la clientèle.

Le bénévolat corporatif a un impact positif tant pour les bénévoles impliqués que pour notre clientèle et ce, à plusieurs niveaux. D'abord, l'enthousiasme dont font preuve ces bénévoles est fortement visible lors de leur passage dans notre organisme et participe à dynamiser nos employés ainsi que nos clientes. Nos clientes se disent réconfortées par la présence volontaire de membres de la communauté. Le tout a aussi un impact concret sur l'amélioration du milieu de vie de nos clientes, une plus grande satisfaction face à nos services et une augmentation de notre capacité d'offrir des services sans occasionner d'augmentation de nos dépenses et, bien souvent, en permettant une économie significative.

4.5 Soutien à l'intervention

Pour permettre à l'équipe d'intervenantes d'assister aux formations continues et réunions, les bénévoles se sont impliquées, cette année, dans l'intervention auprès de la clientèle en remplaçant occasionnellement des intervenantes au bureau d'accueil (43 heures de bénévolat). Encadrée par la coordonnatrice du programme, cette implication bénévole donne une opportunité à certaines bénévoles de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans le domaine social.

4.6 Nos partenaires

La participation de la coordonnatrice des bénévoles aux rencontres d'intervenants «Petit déjeuner», gérées par le Carrefour jeunesse emploi Rosemont-Petite-Patrie, a permis de renforcer les liens avec les organismes suivants : le Collectif des femmes immigrantes, Insertech Angus (organisme en insertion), Ressource communautaire pour la famille, PITREM (programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal), le Centre N A Rive (centre d'alphabétisation et d'éducation des adultes), Pro-prêt et les productions Oracle. Nos partenaires principaux en programme de formation pour notre équipe bénévole sont les services personnalisés de l'équipe en santé mentale et les infirmières du CSSS du Coeur-de-l'Île. La prestation de ces services de formation et de sensibilisation a souvent lieu en collaboration avec d'autres organismes du quartier, dont L'Écho des femmes de La Petite-Patrie (centre d'entraide, de référence et regroupement des femmes).

Pour la troisième année consécutive, les professeurs de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université de Montréal nous ont référé des étudiantes du domaine social pour une implication sociale en milieu communautaire. Cette demande est en constante augmentation. Tout au long de l'année, nous avons maintenu une étroite collaboration avec nos partenaires de longue date pour le recrutement de bénévoles, le Centre d'Action Bénévole de Montréal et le Service bénévole de l'Est de Montréal qui, par leur programme « Accès bénévolat », ont été des acteurs actifs dans la référence, la présélection et le suivi continu des bénévoles.

Cette année, la fête de Noël des clientes a permis d'accueillir 60 personnes, dont clientes de l'hébergement court terme et du suivi posthébergement de La Maison Marguerite, des employés et des bénévoles (87 heures de bénévolat). Un repas traditionnel avait été préparé par des bénévoles corporatifs. Notre partenariat de longue date avec l'école Demers à Laval a permis d'offrir des cadeaux à toutes les femmes présentes. En collaboration avec l'Écho des Femmes de la Petite Patrie, La Chorale «Écho Chante» a réuni neuf de ses membres pour offrir une prestation musicale à la fête de Noël des clientes.

En continuité avec le temps des fêtes, nous avons souligné le jour de l'An. Pour la quatrième année, grâce au projet « Opération Boîtes à Chaussures», nous avons remis une boîte à surprises aux 36 femmes hébergées à La Maison Marguerite. Enfin, encore cette année, le Club des Tricoteuses de la Bibliothèque de Rosemont (projet « Couvertures de laine pour sans-abri », activité culturelle FADOQ - Île de Montréal) et les tricoteuses des Verrières du Golf de ville Saint-Laurent ont remis une quarantaine de bas et autres articles confectionnés à la main pour distribuer à notre clientèle.

5. Nos ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

En début d'année 2013, La Maison Marguerite comptait 13 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier (secteur privé). Il s'agit de Daniel Champagne (secteur public), Louise Charbonneau (secteur privé), Gina Cobetto (membre de la communauté), Niquette Delage (secteur privé), Lise Groleau (secteur privé), Marc-André Lamontagne (secteur privé), Madeleine Lapierre (membre de la communauté), Sylvie Ouellet (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 : Claude Cyr (secteur privé) et Stéphane Dansereau (secteur privé) et quatre administrateurs ont dû se retirer pour différentes raisons : Daniel Champagne, Niquette Delage, Madeleine Lapierre et Sylvie Ouellet. En fin d'année 2013, La Maison Marguerite compte donc 11 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 11 réunions durant l'année, alors que la personne morale « La Maison Marguerite de Montréal Inc. » a tenu une assemblée générale annuelle de ses membres le 27 mars 2013 à laquelle huit 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.

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 Louise Charbonneau, Nathalie Fortier, Micheline Pilon et Julie Trudel. À chacune des réunions du conseil d'administration, ces représentantes des résidentes étaient présentes et elles 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, elles ont participé à une rencontre 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 2013, à une activité-bénéfice de la Maison, 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 2013, l'équipe des employés de la Maison comptait 18 intervenantes sociales et une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, deux intervenantes sociales et une coordonnatrice au suivi posthébergement, une technicienne en administration, une comptable, une directrice générale, une préposée à l'entretien sanitaire et un gérant d'immeuble. Soulignons que ce dernier s'est impliqué activement dans la supervision de travaux majeurs en 2013 : travaux de maçonnerie sur la façade de l'immeuble et travaux de rénovation après sinistre dans un studio de transition.

Les intervenantes sociales 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 d'enrichir l'intervention.

Huit étudiantes en technique d'intervention en délinquance sont venues en stage d'observation sous la supervision d'une intervenante sociale à l'hébergement.

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.

6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures

Promotion et échange d'information

Les membres du personnel ont donné de l'information sur les services dispensés à La Maison Marguerite et ont participé à la visibilité de l'œuvre par des entretiens téléphoniques, des entrevues médiatiques, 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 la santé et des services sociaux de Montréal, le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), la Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal (FOHM), 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 publie 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 est parue au printemps (617 envois) et un deuxième en décembre (586 envois) (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 www.maisonmarguerite.com sur lequel apparaît le rapport d'activités.

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 Coeur-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 Praid, Chez Doris, Le sac à dos, le service Droits Devant du Centre des femmes de Montréal, «Urgence toxico» du centre Dollard Cormier, 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 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*, *L'aviron de Laval*, *La Maison Elisabeth Bergeron de Longueuil*, le *Pavillon Patricia McKenzie*, *l'Auberge Madeleine*, *Le Y des femmes*, *Ma maison, mon toit* et d'autres ressources membres de la *Fédération des organismes sans but lucratif d'hébergement de Montréal*.

PERSPECTIVES POUR 2014

Continuer à offrir l'ensemble des services requis :

Hébergement à court terme

- Accueillir le plus grand nombre de femmes possible en hébergement.
- Continuer de répondre aux besoins quotidiens des femmes hébergées.
- Poursuivre la formation continue aux intervenantes.

Suivi posthébergement

- Poursuivre les suivis individuels gratuits et confidentiels.
- Maintenir le service de visites à domicile, d'accompagnements et d'aide matérielle.
- Continuer à travailler en concertation avec les ressources du milieu communautaire, les services de santé et les services sociaux.
- Faciliter l'intégration des nouvelles résidentes des studios en tenant compte des particularités du cheminement de chacune.
- Faciliter la transition de la clientèle suite à leur départ des studios de La Maison Marguerite vers d'autres milieux de vie en assurant le maintien du suivi psychosocial.

Services bénévoles

- Développer et consolider le bénévolat corporatif pour répondre aux besoins de notre clientèle.
- Maintenir la motivation et le nombre de bénévoles en leur offrant une formation continue.
- Maintenir la variété des activités offertes aux clientes de l'hébergement et du suivi posthébergement, 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 employés 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 personne morale de 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 Marguerite

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

Année	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994
Taux d'occupation	85 %	83 %	79 %	73 %	74 %	73 %	78 %	71 %	81 %

Année	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Taux d'occupation	89 %	92 %	93 %	84 %	90 %	96 %	98,5 %	98,4 %	98 %

Année	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'occupation *	98 %	98,9 %	98,9 %	147,5 %	145,2 %	147,2 %	149,6 %	150,75 %	151,8 %

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occupation *	151,9%								

*De 2007 à 2013, le taux d'occupation a été calculé sur 12 places, même si notre capacité d'hébergement était de 18 places. Ces taux d'occupation sont basés sur la subvention de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et illustre la surcharge de l'organisme.

TABLEAU 2 - Traitement des demandes à l'hébergement court terme

DEMANDES D'HÉBERGEMENT	FRÉQUENCE
Nombre réel de femmes différentes hébergées	24 0
Nombre de refus par manque de place	83 43
Autres raisons de refus (délai de 3 mois avant réadmission, etc.)	49
Nombre total de refus	83 92

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

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Refus	1422	2548	4501	4775	4868	5151	5685

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Refus *	5555	2625	2347	7238	9542	10 768	7988	8392

*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

GROUPES D'ÂGE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
18 - 30 ans	21	8,8 %
31 - 40 ans	51	21,3 %
41 - 50 ans	67	27,9 %
51 - 60 ans	65	27,0 %
61 - 70 ans	27	11,2 %
71 ans et plus	6	2,5 %
Non disponible	3	1,3 %
TOTAL	240	100,0 %

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

ÉTAT CIVIL	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Célibataire	164	68,3 %
Divorcée	43	17,9 %
Séparée	4	1,7 %
Mariée	8	3,3 %
Veuve	6	2,5 %
Union de fait	3	1,3 %
Non disponible	12	5,0 %
TOTAL	240	100,0 %

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

ORIGINE CULTURELLE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Québécoise	163	67,9 %
Autres provinces canadiennes	11	4,6 %
Autres pays	51	21,3 %
Non disponible	15	6,2 %
TOTAL	240	100,0 %

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

SOURCE DE REVENUS À L'ARRIVÉE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sécurité du revenu	187	77,9 %
Aucune source	12	5,0 %
Salaire personnel	7	2,9 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	24	10,0 %
Chômage	3	1,3 %
Prêt et bourse	2	0,8 %
Non disponible	5	2,1 %
TOTAL	240	100,0 %

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

OCCUPATION PRINCIPALE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sans occupation	198	82,5 %
Avec emploi	11	4,6 %
A la maison (retraîtée, mère, etc.)	15	6,2 %
Recherche d'emploi	7	2,9 %
Études	4	1,7 %
Non disponible	5	2,1 %
TOTAL	240	100,0 %

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

PROBLÉMATIQUE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
1 problématique	13	5,4 %
2 problématiques	120	50,0 %
3 problématiques	78	32,5 %
4 problématiques	22	9,2 %
5 problématiques et plus	7	2,9 %
TOTAL	240	100,0 %

TABEAU 10 - Nature des problèmes vécus par nos clientes de l'hébergement court terme

NATURE DES PROBLÈMES (sur 240 clientes)	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Problème psychiatrique	129	53,8 %
Toxicomanie	33	13,8 %
Santé physique	78	32,5 %
Sans abri chronique	136	56,7 %
Sans abri temporaire	104	43,3 %
Violence conjugale	38	15,8 %
Violence familiale	10	4,2 %
Mésentente conjugale	8	3,3 %
Mésentente colocataire	16	6,7 %
Logement non sécuritaire	30	12,5 %
Problème de jeu	4	1,7 %
Prostitution	4	1,7 %
Problème d'immigration	10	4,2 %
Fin d'une sentence d'incarcération	5	2,1 %
Sans abri et enceinte	2	0,8 %
Autres	8	3,3 %
TOTAL	615	-----

TABLEAU 11 - Sources de référence des femmes de l'hébergement court terme

SOURCES DE RÉFÉRENCE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Cliente elle-même	139	57,9 %
Ressources communautaires d'hébergement	46	19,2 %
Ressources communautaires diverses	7	2,9 %
CLSC	10	4,2 %
Hôpitaux	6	2,5 %
S.O.S. violence conjugale	2	0,8 %
Agents de la paix	8	3,3 %
Anciennes clientes ou connaissances	7	2,9 %
Sécurité du revenu	0	0,0 %
Autres	4	1,7 %
Non disponible	11	4,6 %
TOTAL	240	100,0 %

TABLEAU 12 - Admissions et réadmissions à l'hébergement court terme

ADMISSIONS ET RÉADMISSIONS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Admises pour un premier séjour	98	40,8 %
Admises pour un deuxième séjour	33	13,8 %
Admises pour un troisième séjour	20	8,3 %
Admises pour un quatrième séjour	18	7,5 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	71	29,6 %
TOTAL	240	100,0 %

TABLEAU 13 - Orientation au départ de l'hébergement court terme

ORIENTATION AU DÉPART	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Autre centre d'hébergement (court, moyen ou long terme)	65	27,1 %
Quitte sans laisser d'information	32	13,3 %
Chez parent ou ami(e)	24	10,0 %
Nouvelle adresse	43	18,0 %
Retour au même logement	28	11,7 %
Évincée de l'organisme	7	2,9 %
Centre hospitalier	6	2,5 %
Centre de désintoxication	1	0,4 %
Retour avec le conjoint(e)	4	1,7 %
Quitte le Québec	1	0,4 %
Autre	18	7,5 %
Centre de crise psychiatrique	2	0,8 %
Non disponible	9	3,7 %
TOTAL	240	100,0 %

TABLEAU 14 - Relocalisation au départ de l'hébergement court terme

RELOCALISATION AU DÉPART	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Relocalisation favorable à la réinsertion	151	62,9 %
Relocalisation défavorable à la réinsertion	43	17,9 %
Relocalisation inconnue	37	15,4 %
Non disponible	9	3,8 %
TOTAL	240	100,0 %

ANNEXE 2

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

GROUPES D'AGE	FREQUENCE	POURCENTAGE
18-30 ans	0	0,0 %
31-40 ans	4	6,5 %
41-50 ans	14	23,0 %
51-60 ans	25	41,0 %
61 ans et plus	18	29,5 %
TOTAL	61	100,0 %

Tableau 2 - État civil des clientes du suivi posthébergement

État civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	40	65,6 %
Divorcée	15	24,6 %
Veuve	3	4,9 %
Séparée	1	1,6 %
Mariée	2	3,3 %
TOTAL	61	100,0 %

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

Nature des problèmes	Fréquence (sur 61 clientes)	Pourcentage
Santé physique	27	44,3 %
Problème de santé mentale	51	83,6 %
Violence conjugale	9	14,8 %
Violence familiale	23	37,7 %
Dépendance active	14	23,0 %
Dépendance en rémission*	4	6,6 %
Multiproblématique	39	63,9 %

* Abstinence 2 ans et plus

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

Sources de revenu	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	42	68,8 %
Emploi (salaire minimum)	4	6,6 %
Pension (vieillesse, invalidité, veuve)	13	21,3 %
Aucune source	2	3,3 %
TOTAL	61	100,0 %

Tableau 5 - Occupation principale de la clientèle du suivi posthébergement

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'emploi	4	6,6 %
Reconnues inaptes au travail	38	62,3 %
Retraités	7	11,5 %
Travail	4	6,6 %
Autre (Sécurité du revenu seulement)	8	13,0 %
TOTAL	61	100,0 %

Tableau 6 - Soutien psychosocial pour l'ensemble des services du suivi posthébergement

Nature des interventions	Fréquence
Nombre de femmes rejointes par le programme	374
Nombre de femmes différentes en suivi	61
Nombre d'interventions individuelles : Au bureau Par téléphone Chez cliente (studios et externe)	1361 380 91
Nombre de visites à domicile et ailleurs	165
Nombre d'accompagnements	92
Nombre d'appels téléphoniques	8040

Tableau 7 - Suivi posthébergement dans le contexte des studios

INTERVENTIONS	FRÉQUENCE
Interventions ponctuelles en milieu de vie	
Au bureau	1406
Chez cliente	171
Ailleurs	697
Total des interventions en milieu de vie	2274

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

RENDEZ-VOUS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Présences	1832	91,6 %
Absences	168	8,4 %
TOTAL	2000	100,0 %

Tableau 9 - Contacts et concertations avec d'autres ressources

TYPES D'INTERVENTIONS	FRÉQUENCE
Nombre d'organismes différents rejoints	110
Nombre de concertations avec différents organismes et autres personnes	206
Nombre de démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	282

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

Activités	Fréquence (sur 61 clientes)	Pourcentage
Récréatives	33	54,0 %
Bénévolat	13	21,3 %
Éducatives	6	9,8 %
Sportives	10	16,4 %
Thérapeutiques	30	49,2 %
Sociales	39	63,9 %

59 clientes, soit 96,7 %, participent à une ou plusieurs activités

ANNEXE 3

ACTIVITÉS BÉNÉVOLES - CUMULATIF 2013

Services	Activités	Nb de prestations de bénévoles	Nb d'heures	Nb de clientes
Techniques	Bureau d'accueil	11	43	130
	Corporatif : nettoyage, repas	86	511	1211
	Comptoir vestimentaire : Boutique	288	524	1722
	Repas	351	739	3712
	Stage opérationnel	116	144	-
Éducatifs	Budget	1	2	1
	Ateliers de bijoux	23	30	55
Cliniques	Écoute	405	1026	4177
Récréatifs	Activités manuelles, bricolage	19	25	47
	Ateliers de manucure / maquillage	15	32	45
	Bingo	67	104	422
	Jardinage et Plantes	2	8	12
	Gym	-	-	60
	Karaoké	2	4	2
	Préparation et Fête de Noël	20	87	50
	Soirée cinéma	40	99	227
	Réparation d'objets	23	69	32
	Thématique Saint Valentin, Pâques et Halloween	22	88	147
Socio-culturels	Café rencontre spirituel	6	19	11
TOTAL		1497	3554	12063

ANNEXE 4



la maison
marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES
Depuis 35 ANS

Bulletin d'information
Printemps 2013
www.maisonmarguerite.com



Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal est un centre d'hébergement dont la mission est de loger, nourrir et aider par tous les moyens possibles des femmes seules de 18 ans ou plus, sans abri, sans argent et en difficulté. La Maison Marguerite est ouverte 24 heures sur 24, à longueur d'année.

MOT DE LA PORTE-PAROLE



Danièle Lorain,
porte-parole

Événement 35^e anniversaire « **TREMBLAY pour ELLES... un peu, beaucoup, passionnément** »
La vente des aquarelles de l'écrivain Michel Tremblay permet d'amasser plus de 90 000 \$.

C'est lundi le 3 juin dernier au Salon urbain de la Place des Arts qu'avait lieu notre événement 35^e anniversaire de fondation. Dès 11 h 30, l'écrivain Michel Tremblay s'est fait un plaisir d'autographier ses aquarelles inspirées de paysages québécois, mais aussi des bords de mer, des couchers de soleil et des plages de Key-West. Le public, les gens d'affaires et les artistes étaient nombreux au rendez-vous.

Notre événement 35^e anniversaire marquait la 8^e édition de l'encan-bénéfice des aquarelles de Michel Tremblay qui tous les deux ans offre gracieusement sa production à un organisme de charité. C'est la deuxième fois que La Maison Marguerite bénéficie du généreux soutien de l'auteur des Belles-Soeurs.

« Je suis heureux de m'investir pour elles, un peu, beaucoup... passionnément », a-t-il déclaré, « et j'espère de tout cœur que la journée et la soirée du 3 juin seront fructueuses pour la cause des femmes en difficulté. » Michel souhaite à La Maison Marguerite un autre 35 ans au service des femmes.



Le pianiste André Gagnon, Danièle Lorain
et Michel Tremblay



Vente à prix fixe

Au nom du conseil d'administration, je remercie chaleureusement les 13 femmes du comité organisateur qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour assurer le succès de cet événement. Les plus de 90 000 \$ amassés dépassent toutes leurs attentes. Grâce à leur dévouement et à l'appui de nombreux commanditaires, ainsi qu'à la générosité des acheteurs et des donateurs, l'événement a connu un succès retentissant.



Michel Tremblay en
compagnie du comité
organisateur

COMITÉ ORGANISATEUR

Nathalie Bédard, avocate associée, Donati Maisonneuve et coprésidente d'honneur de l'encan; Louise Charbonneau, consultante en gestion; Gina Cobetto, conseillère à la communication interne, Fonds de solidarité FTQ; Chantal Demers, directrice adjointe de La Maison Marguerite; Marie Lavigne, administratrice de sociétés et coprésidente d'honneur de l'encan; José Masson, retraitée de la Fédération Interprofessionnelle de la Santé du Québec; Karoliina Muukari, analyste financière; Danièle Patenaude, coordonnatrice au Musée d'art contemporain de Montréal; Micheline Pilon, conseillère senior, Marketing au point de vente, Banque Nationale; Martine Rousseau, directrice générale de La Maison Marguerite; Hélène M. Stevens, PDG Stevens Larocque et associés; Marie-Claude Tellier, avocate et présidente du comité organisateur; Anick Viau, attachée de presse.

MERCI

un peu, beaucoup, passionnément

Un merci tout spécial à Michel Tremblay
qui nous a gracieusement offert
ses aquarelles

Un grand merci à tous nos commanditaires.

Événement 35^e anniversaire

CO-MANDITAIRES:



Addenda Capital / DeSerres / Festival Trans-Amérique / Le F Bar / MACM
Restaurant Le Contemporain / Société de la Place des Arts / St-Justin
Théâtre Jean Duceppe / Théâtre du Diable

AU PRONT DE





10^E ÉDITION DU TOURNOI DE GOLF LUNDI 9 SEPTEMBRE 2013



Les coprésidents, Michel Lessard, vice-président, gestion des gestionnaires, de Desjardins Gestion internationale d'actifs et Marie Hélène Noisieux, professeure titulaire au département de finance de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, auront un grand défi à relever cette année. Pour la 10^e édition, ils souhaitent amasser 100 000 \$ et plus !

Golfers et golfeuses, réservez la date :
le lundi 9 septembre 2013 au golf Le Griffon des Sources. Tous les détails à
www.maisonmarguerite.com/tournoi2013



10 ANS DE SERVICE *Merci Mireille !*

« En 2012, nous soulignons les 10 années de service de Mireille Foy à La Maison Marguerite. Actuellement, Mireille occupe le poste d'intervenante sociale au suivi posthébergement. Au nom de tes clientes et de tes collègues : MERCI Mireille ! »



QUI SONT LES 261 FEMMES HÉBERGÉES AU COURT TERME EN 2012 ?

- Ce sont des femmes âgées entre 18 et 60 ans (87 %) dont l'âge moyen est de 45 ans.
- Plusieurs ont plus de 61 ans au moment de leur séjour (25 femmes) et certaines, plus de 71 ans (6 femmes).
- Elles sont seules (célibataires, divorcées ou veuves : 92 %), n'ont qu'un réseau social très restreint et certaines sont nées dans un pays autre que le Canada (23 %).
- Elles font face à un grand défi financier (77 % sont prestataires de la sécurité du revenu) ou parfois même, sont sans revenu (10 %).
- La grande majorité a été victime de violence de toutes sortes, et fait face à des problèmes de santé importants, dont des problèmes de santé mentale.

QUI SONT LES FEMMES SUIVIES AU POSTHÉBERGEMENT DURANT LA DERNIÈRE ANNÉE ?

- 425 femmes ont été rejointes par le programme, dont 63 sont suivies sur une base régulière.
- Elles sont légèrement plus âgées qu'à l'hébergement court terme : âge moyen de 54 ans.
- Elles sont seules (97 %) et ont un réseau social presque inexistant.
- Elles sont pauvres (73 % sont prestataires de la sécurité du revenu) et très souvent, endettées (51 %).
- Grâce à leur courage et au soutien de l'équipe posthébergement, elles réussissent à acquérir une stabilité domiciliaire (92 %), malgré des problématiques nombreuses et variées, dont des problèmes de santé mentale (86 %).



NOUVEAU MEMBRE AU SEIN DU C.A.

En janvier 2013, Claude Cyr a joint le conseil d'administration de La Maison Marguerite. M. Cyr détient un baccalauréat en commerce de l'Université Concordia et est analyste financier agréé. Il possède plus de 20 années d'expérience dans les marchés financiers.

Vice-président principal, marchés financiers de la Bourse de Montréal – TMX depuis 2012, Claude Cyr est également membre du conseil d'administration de la Corporation canadienne de compensation de produits dérivés (CDCC).

Auto pour la vie.

Vous pouvez soutenir La Maison Marguerite en donnant votre auto d'occasion au programme Auto pour la vie. Vous êtes propriétaire d'un véhicule usagé et souhaitez vous en départir. Vous pouvez vous inscrire sur www.autopourlavie.com ou encore appeler la Fondation ARPAC au 1.855.283.2722. Selon l'âge et l'état de votre véhicule, La Maison Marguerite de Montréal Inc., en tant qu'organisme choisi, recevra un chèque. Par la suite, La Maison Marguerite vous émettra un reçu officiel aux fins de l'impôt sur le revenu correspondant au montant du chèque qu'elle a reçu.



Portrait du Bénévolat EN 2012

Nous avons la chance de pouvoir compter sur 105 bénévoles, dont 53 actives auprès des clientes aux services suivants : service de repas, comptoir vestimentaire, accompagnements, coiffure, bricolage, karaoké, cinéma-maison, broderie et peinture sur céramique.

Bénévolat CORPORATIF

52 bénévoles corporatifs provenant de Capital humain et Culture du Mouvement Desjardins, de DELOITTE, de KPMG et de MABE Canada ont effectué des travaux de peinture, de nettoyage, de cirage, d'émondage d'arbres, de cuisine, de bonification du comptoir vestimentaire et de préparation de trousseaux d'hygiène.



la maison
marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES

Bulletin d'information
Décembre 2013
www.maisonmarguerite.com

Maison Marguerite

Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal est un centre d'hébergement dont la mission est de loger, nourrir et aider par tous les moyens possibles des femmes seules de 18 ans ou plus, sans abri, sans argent et en difficulté. La Maison Marguerite est ouverte 24 heures sur 24, à longueur d'année.



Danièle Lorain,
porte-parole

MOT DE NOTRE PORTE-PAROLE

Aidez-nous à atteindre notre objectif annuel de 450 000 \$

Depuis déjà deux ans, notre organisme vit des moments difficiles. Le nombre de femmes hébergées en lit d'urgence a plus que doublé en 2013 et La Maison n'hésite pas à héberger plus de 18 femmes à la fois, alors qu'elle n'est subventionnée par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal que pour 12 places.

Nous ne réussissons pas à atteindre nos besoins annuels de financement de 450 000 \$.

Nous parvenons à peine à assurer le bon maintien des 18 lits de notre centre de crise et de nos 18 studios et ce, malgré les activités de levée de fonds. A ce jour, nous avons atteint 68 % de notre objectif. Nos ressources s'épuisent. Les dons de certaines fondations et les dons alimentaires diminuent. Pour faire face aux réalités financières actuelles, La Maison Marguerite a dû se résigner à réduire les services d'accompagnement aux femmes. Ainsi nous avons dû renoncer à renouveler deux contrats de travail, soit celui d'accompagnatrice dans la communauté au suivi posthébergement et celui d'intervenante sociale accompagnatrice à l'hébergement. Cette année vous pourriez ajouter La Maison Marguerite à votre liste de cadeaux de Noël... Comment? En renouvelant votre appui financier à La Maison Marguerite. Un don aussi modeste soit-il est tellement précieux pour nous. Votre don nous permet de maintenir nos services et de prodiguer l'accueil, le soutien et les outils nécessaires pour améliorer les conditions de vie des femmes sans abri, les plus démunies de Montréal.

Vous pouvez également faire un don en ligne via le site sécurisé de Canadon. <https://www.canadahelps.org/CharityProfile/Page.aspx?CharityID=s65854&Language=fr>

Un reçu d'impôt vous sera automatiquement émis pour profiter de votre crédit d'impôt fiscal de 2013. Vous pouvez aussi consulter notre site web afin de remplir le formulaire de don.
<http://maisonmarguerite.com>



TIRAGE POUR LES DONATEURS

Un tirage au sort aura lieu au début janvier 2014 pour les donateurs. Pour chaque tranche de 50 \$ de dons et plus, vous serez éligibles à gagner une paire de billets pour une pièce au Théâtre du Rideau Vert à la fin de janvier 2014 d'une valeur de 94 \$.



MERCI !

La Fondation Home Depot Canada
apporte son appui

En tant qu'organisme caritatif de Home Depot Canada, la Fondation Home Depot Canada a pour mission de mettre à profit les temps, les connaissances et les ressources de l'entreprise pour soutenir la rénovation de logements à prix abordables, et créer de solides collectivités où pourront vivre les Canadiens dans le besoin. Cette année, La Maison a reçu une subvention de 25 000 \$ grâce au programme de subvention du logement abordable de la Fondation Home Depot Canada. Par l'entremise de ce programme, la Fondation soutient les organismes de bienfaisance canadiens enregistrés qui entreprennent des projets de réparation, de transformation ou de rénovation de logements au bénéfice des jeunes Canadiens dans le besoin. La subvention a été faite afin d'appuyer les réparations à la maçonnerie sur la façade de l'édifice. Les travaux ont débuté en septembre 2013.

DE PLUS EN PLUS DE PERSONNES ÂGÉES DANS LA RUE

Gabrielle Duchaine - La Presse
Le 23 septembre 2013

Inquiétude dans le milieu de l'itinérance : de plus en plus de personnes âgées se retrouvent à la rue parce qu'elles sont souvent seules ou ostracisées et que leur âge leur ferme pratiquement toutes les portes du marché du travail, révèle une étude obtenue par La Presse.

« On remarque une surpopulation des personnes âgées dans la rue par rapport au reste de la société, explique Jean Gagné, de la TELUQ, expert des questions d'itinérance. Beaucoup arrivent dans la rue après l'âge de 50 ans parce qu'ils ont perdu leur logement ou leur travail, ou parce qu'ils ont des problèmes cognitifs, de démence ou d'alcoolisme. Ils n'ont pas été itinérants toute leur vie. »
Lire la suite http://plus.lapresse.ca/screens/4f9c-3398-523c8df2-9ee9-7bd6ac1c606d%7C_0.html

HOMMAGE BÉNÉVOLE

SŒUR FLEURETTE, UNE FEMME DÉVOUÉE ET FIDÈLE AU POSTE DEPUIS 22 ANS !



« Sœur Fleurette incarne pour moi une bénévole dévouée et qui donne sans compter. Ses nombreuses années d'implication à La Maison Marguerite en témoignent » mentionne Doris Cadet, coordonnatrice à l'hébergement. « Pour les clientes hébergées au court terme, elle est très précieuse. Alors que certaines la réclament et attendent sa venue, d'autres me parlent d'elle comme étant une petite femme extraordinaire. Sœur Fleurette fait constamment preuve d'une grande écoute, d'un non-jugement

UNE IDÉE CADEAU PREMIER ARRIVÉ, PREMIER SERVI

Vente libre des aquarelles de Michel Tremblay

Eh oui ! La Maison Marguerite n'a pas tout vendu les jolies aquarelles lors de sa soirée-bénéfice 35^e anniversaire. Nous avons en inventaire différents formats et prix pour les aquarelles non encadrées, visitez notre site Web à www.maisonmarguerite.com



Les sommes récoltées iront directement pour le financement des services que nous offrons. Les œuvres vous intéressent ! Vous pouvez les commander auprès de Manon Bolduc. Envoyez un courriel à manon.bolduc@maisonmarguerite.com en précisant le numéro de l'œuvre.

en plus de sa patience exemplaire, ce qui contribue aux nombreuses confidences de nos clientes. »



« Sœur Fleurette, j'ai adoré tes histoires, cela a fait grandir ma foi. J'espère que tu as d'autres belles histoires à me raconter. Cela m'a fait énormément de bien d'écouter l'histoire de mère d'Youville et de son œuvre de partage et de gentillesse. Merci de m'avoir donné le goût de ne pas lâcher la prière.

Vous êtes bien accueillante, très humaine et très compréhensive envers nous les femmes en difficulté. Surtout avec tous les préjugés que la société a contre les itinérants. Vous nous donnez la chaleur humaine et la compréhension qu'on ne trouve

pas dehors. On pense souvent qu'on est des mauvaises personnes. On n'a pas besoin de ces critiques- là. Merci à La Maison Marguerite de m'avoir fait connaître sœur Fleurette. On vous souhaite de rester et que le bon Dieu vous garde et vous permette de rester le plus longtemps possible avec nous. » une cliente qui vient à l'hébergement depuis un an.

Née à Hemmingford, le 15 décembre 1921, Sœur Fleurette est la dernière enfant d'une famille de cinq dont quatre garçons. Elle est entrée en communauté le 24 janvier 1941. Ses priorités sont le souci des pauvres et des démunis. Elle a œuvré dans une maison de transition pour jeunes filles en difficulté pendant 11 ans. Elle offre ses services bénévoles deux fois par semaine à La Maison Marguerite depuis 1991.



UN APPUI FIDÈLE DE BÉNÉVOLES, DE PARTENAIRES, DE GOLFEURS ET GOLFEUSES

La 10^e édition du tournoi golf exclusif de la Maison a été un autre franc succès ! Le conseil d'administration tient à remercier chaleureusement les membres du comité organisateur. Grâce à leur implication et à l'appui de partenaires, des golfeurs et golfeuses, ils ont amassé 86 210 \$.

Les coprésidents, Marie Hélène Noiseux, professeure titulaire au département de finance de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, Michel Lessard, vice-président, gestion des gestionnaires, de Desjardins Gestion internationale d'actifs et Martine Rousseau, directrice générale de La Maison Marguerite.

Les autres membres du comité : Claude Cyr, vice-président principal, Marchés financiers, Bourse de Montréal-TMX; Hélène Lalonde; Micheline Pilon, conseillère senior, Banque Nationale; Michael Quigley, Gestion institutionnelle, Phillips, Hager & North gestion de placements; et Luc Verville, chef des placements, Fondation CSN.

MERCI À NOS PARTENAIRES ET COMMANDITAIRES

BOURSE DE MONTRÉAL • CABANA SÉGUIN • GRIFFON DES SOURCES
FRANKLIN TEMPLETON • TRIASIMA • NORMAND BEAUDRY • QUEBECOR
FORMULA GROWTH • FIDUCIE DESJARDINS • PHILLIPS HAGER & NORTH