



la maison
marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES

RAPPORT ANNUEL 2014

La Maison Marguerite :
de l'hébergement de dépannage
à l'hébergement long terme

Mars 2015

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. Une mission d'accueil inconditionnel	2
2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base	2
2.1 Créer un lien de confiance	2
2.2 Un portrait de nos clientes	3
2.3 En route vers une inclusion sociale	5
2.4 Formation et discussions cliniques	6
3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale	6
3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement	7
3.2 Impacts des services : vers des solutions durables	8
3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu	11
4. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté	12
4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles	12
4.2 Lutter contre la pauvreté	12
4.3 Participer à la vie collective	13
4.4 Activités de loisirs	14
4.5 Accueillir des bénévoles corporatifs	14
4.6 Soutien à l'intervention	15
4.7 Collaborations et implications dans notre milieu	15
4.8 Activités spéciales	16
5. Nos ressources humaines	17
6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures	18
PERSPECTIVES POUR 2015	20
CONCLUSION	21
ANNEXE 1	
ANNEXE 2	
ANNEXE 3	
ANNEXE 4	
ANNEXE 5	

INTRODUCTION

Il y a de plus en plus de femmes à la rue. La hausse constante de la fréquentation des ressources d'hébergement en est la preuve. Plusieurs ressources soulignent aussi une proportion croissante de nouvelles clientes qui frappent à leur porte. De nouveaux visages. Des femmes qui, encore récemment, habitaient un logement, menaient une vie stable. Armées de courage et de détermination, plusieurs maisons transforment des bureaux en dortoir de fortune.

Tous les jours, des dizaines de femmes itinérantes sont refusées par les maisons d'hébergement par manque de place. Paradoxalement, La Maison Marguerite de Montréal s'est battue, tout au long de 2014, pour maintenir six de ses 18 places en hébergement court terme pour lesquelles elle n'est pas subventionnée.

L'étude «L'itinérance au Québec : premier portrait», publiée par le ministère de la Santé et des services sociaux en décembre 2014, fait état de 1 263 lits d'urgence dont seulement 130 réservés aux femmes, (967 pour des hommes et 166 lits «mixtes»). Le taux moyen d'occupation de lits pour les hommes est de 86 % alors qu'il est de 104 % pour les femmes.

C'est dans ce contexte que La Maison Marguerite s'est investie en 2014 dans la recherche de financement pour ses places non subventionnées. Le grand public, des entreprises et la Ville de Montréal sont venues au secours en octroyant un soutien financier exceptionnel et non récurrent.

La menace de fermer ces six places non subventionnées plane toujours pour l'année 2015. Pourtant, le taux d'occupation de l'hébergement court terme de La Maison Marguerite est de 151 % pour l'année 2014. Cet engagement à accueillir le plus grand nombre de femmes constitue notre priorité.

Le rapport qui suit, préparé par les coordonnatrices des programmes, les intervenantes du suivi posthébergement et la direction, dresse le bilan des services et des activités entre le 1er janvier et le 31 décembre 2014. Il met en lumière la réalité des femmes sans abri et l'impact de nos services sur leur cheminement.

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 2014 et a accueilli gratuitement, à toute heure de la journée ou de la nuit, pour un séjour pouvant aller jusqu'à six semaines, **223 femmes dont 40 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 53 nuits en lit d'urgence pour l'année.

En nous basant sur notre capacité d'accueillir 12 femmes quotidiennement, nous avons atteint **un taux d'occupation de 151,4 %** (annexe 1, tableau 1) avec une durée moyenne des séjours de 32,8 jours.

Pas moins de **9124 demandes d'hébergement ont dû être refusées (annexe 1, tableau 2) par le manque de place (99,8 %)**. 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 femmes 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 2014, 9535 appels téléphoniques ont été comptabilisés à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Il s'agit d'une moyenne de 795 appels par mois et de 26 appels par jour.

Après leur séjour à l'hébergement court terme, le lien peut être maintenu avec les intervenantes du court terme. À plus de 241 reprises, les intervenantes ont répondu aux besoins d'anciennes clientes qui cherchaient auprès de nous une oreille attentive et du réconfort, de l'aide pour se relocaliser dans une autre ressource, des références à des banques alimentaires de leur quartier, etc.

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 10 751 repas servis), un comptoir vestimentaire et des produits d'hygiène. Une partie de ces services est 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 possible grâce aux dons et à l'implication de bénévoles corporatifs et du grand public.

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 des 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 81 % d'entre elles étaient sans occupation et percevaient de la sécurité du revenu au moment de leur séjour (annexe 1, tableaux 7 et 8).

Le tiers 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 : 49 ans en 2014 comparativement à 47 ans en 2013 et à 45 ans en 2012 (annexe 1, tableau 4). Près de 50 % d'entre elles ont plus de 51 ans. Nous sommes à 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 20 femmes âgées entre 61 et 70 ans et 12 entre 71 et 85 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 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). L'équipe d'intervenantes de La Maison Marguerite constitue souvent le seul soutien pour ces femmes, offrant écoute et aide concrète dans toutes les démarches de réinsertion.

Des origines variées

Bien que la majorité des clientes hébergées proviennent de la grande région de Montréal, le territoire desservi est national. Le cinquième de notre clientèle provient de pays autres que le Canada (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 de 23 pays différents, mais majoritairement, d'Haïti, du Maroc, du Cameroun, du Congo et de la France. Nous prenons en considération ces diversités culturelles et adaptons nos interventions en conséquence.

La pauvreté

Nos clientes vivent une situation financière précaire. En 2014, 11 % de notre clientèle n'avaient aucun revenu au moment de leur arrivée à La Maison Marguerite et les trois quarts étaient prestataires 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). En 2014, le nombre élevé de femmes atteintes de plusieurs problématiques (entre 3 et 5) se maintient, ce qui rend nos interventions plus complexes.

Tout comme l'année dernière, 53 % des clientes souffrent d'un problème de santé mentale, (comparativement à 36 % en 2012, annexe 1, tableau 10). Pas moins de 57,4 % vivent un problème chronique d'itinérance. D'autres se retrouvent en maison d'hébergement à cause de la violence d'un(e) conjoint(e), d'une mésentente conjugale ou de la violence perpétrée par un membre de la famille (20,3 %). Le pourcentage de nos clientes ayant des problèmes de santé physique demeure important : 30,5 % en 2014, 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

La majorité des femmes admises en 2014 se sont présentées à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà (annexe 1, tableau 11). Les autres femmes sont principalement référées par une multitude de ressources communautaires (20,2 %, annexe 1, tableau 11), des services judiciaires 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 2014 est de 32,8 jours, comparativement à 30,5 jours en 2013 et à 29,8 jours en 2012. L'augmentation continue de la durée des séjours n'est pas sans lien avec la surcharge croissante du réseau communautaire. Pourtant, la relocalisation dans une autre ressource d'hébergement est souvent indispensable à la poursuite du travail initié. Quotidiennement, nous travaillons à établir un lien de confiance avec les clientes et à les aider à se relocaliser favorablement après leur séjour. En 2014, la proportion de nos clientes dont la relocalisation était favorable à une réinsertion sociale suite à leur séjour, est de 59,2 % (annexe 1, tableau 14).

Il arrive que certaines clientes ne nous révèlent pas leur destination lorsqu'elles quittent La Maison Marguerite. 22,4 % d'entre elles ont fait ce choix en 2014 (annexe 1, tableau 13). La peur, l'insécurité, l'instabilité domiciliaire chronique, la souffrance et les multiples problèmes de dépendance peuvent expliquer ce silence.

En 2014, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour d'une seule cliente. Dans ce cas particulier, les services d'intervention d'urgence du 911 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 2014, des intervenantes ont participé à différentes formations dont : « Le stress et le trauma liés à la migration : comprendre pour mieux intervenir », une formation de secouriste avec l'Ambulance St-Jean, une formation sur le VIH et la co-infection VIH / hépatite C. De plus, à deux reprises, 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 15 ans, le suivi posthébergement offre des services gratuits et confidentiels, auxquels la participation est volontaire. Ces services consistent en un soutien psychosocial ainsi qu'un accès à un logement stable et s'adressent aux femmes ayant déjà séjourné à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Le suivi s'actualise par la relation d'aide au bureau, des entretiens téléphoniques 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).

L'année 2014 a été marquée par l'accès pour nos clientes du suivi posthébergement à un service de psychothérapie. Ce service gratuit, d'une durée variable, est accessible à toutes nos clientes qui en expriment le besoin. Considérant la quasi-inexistence de ces services dans le réseau communautaire et les délais importants d'attente dans le réseau public de la santé, nous sommes conscientes de l'impact de ce service dans la prévention de la rechute et du retour à une situation d'itinérance pour notre clientèle particulièrement vulnérable.

Toutes les clientes du suivi posthébergement ont déjà vécu de l'itinérance ou de l'instabilité domiciliaire. Dans ce contexte, tant le soutien psychosocial que le suivi psychothérapeutique visent à actualiser leurs forces et à favoriser des changements significatifs dans leur quotidien qui mèneront à leur inclusion sociale durable.

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 (bénévole professionnelle). Le suivi psychothérapeutique est assuré par une des intervenantes, membre de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec.

L'approche privilégiée par l'équipe 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 constituent l'essence.

3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement

En 2014, 63 femmes, dont dix nouvelles clientes, ont bénéficié du service de suivi posthébergement. Certaines clientes démontrent un besoin de suivi psychosocial continu, alors que d'autres recourent à notre service de façon ponctuelle et temporaire. Tout comme l'année dernière, nos clientes ont davantage démontré le besoin d'un suivi continu que d'un suivi ponctuel, nous avons donc dû maintenir une liste d'attente pour répondre aux nouvelles demandes.

Nos clientes sont âgées de 24 à 81 ans et leur âge moyen est de 54 ans. Une grande partie des femmes (40 %) se trouve dans la tranche d'âge de 51 à 60 ans (annexe 2, tableau 1) et, comparativement aux années précédentes, quelques clientes se trouvent dans la vingtaine. Celles-ci présentent des besoins spécifiques et nécessitent une intervention adaptée à leur réalité. Il s'agit principalement de jeunes femmes impliquées activement dans leur réinsertion sociale et professionnelle dont l'objectif est de terminer leurs études et d'intégrer le marché du travail.

Une majorité marquée des femmes sont originaires du Canada (82,5 %). 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. La pauvreté sociale étroitement liée à l'absence de liens significatifs rend les femmes encore plus démunies et accentue ainsi leur besoin d'ancrage dans la communauté. Comparables aux années précédentes, nos statistiques démontrent la grande pauvreté économique de nos clientes : 68,2 % sont prestataires de la Sécurité du revenu (annexe

2, tableau 4) et 54 % sont inaptes au travail (annexe 2, tableau 5). Confrontées à diverses difficultés de santé mentale (79,4 %) et physique (44,4 %), plusieurs de nos clientes vivent plus d'une problématique à la fois (annexe 2, tableau 3).

3.2 Impacts des services : vers des solutions durables

Soutien psychosocial

En 2014, le programme du suivi posthébergement a rejoint 406 femmes et nous avons traité pas moins de 7 438 appels téléphoniques. Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial, au bureau, par téléphone et chez la cliente, s'élève à 1803. L'assiduité des clientes aux rendez-vous individuels est de 91,8 % (annexe 2, tableau 8). Ce pourcentage élevé de présences des clientes témoigne de la stabilité de leur implication dans le suivi et reflète ainsi leur sérieux dans la démarche de reprise de contrôle de leur vie. L'ensemble de ces données, comparables à celles de l'année précédente, démontre bien l'impact du suivi posthébergement sur la stabilisation de la situation de vie des femmes sans abri.

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données indiquent un total de 1452 interventions en milieu de vie (annexe 2, tableau 7). 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 à 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.

Enfin, dans l'objectif d'assurer une réinsertion sociale durable, 60 % des femmes qui ont quitté les studios de La Maison Marguerite, continuent de bénéficier du suivi posthébergement.

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 fastidieuses sans un accompagnement individuel.

En 2014, 40 accompagnements ont été effectués par l'accompagnatrice communautaire de même que 57 visites de clientes à domicile, à l'hôpital et aux CHSLD. Ces visites avaient pour but d'améliorer la qualité de vie en logement, de briser l'isolement et de prévenir des situations de désorganisation.

Stabilité domiciliaire des clientes

Nos données indiquent que 90,5 % de nos clientes sont en situation de stabilité domiciliaire en 2014. Ce taux, semblable à celui des années précédentes, demeure le facteur clé d'un processus d'inclusion sociale durable et 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.

Dans certains cas où les besoins de la clientèle nécessitent une intervention plus intensive, les visites à domicile et les accompagnements sont effectués par les intervenantes. En 2014, les intervenantes ont effectué 181 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, à développer l'action communautaire et à créer des liens d'appartenance dans la collectivité. Nous encourageons nos clientes à explorer et utiliser les ressources du réseau et nous intervenons de diverses façons pour stimuler leur engagement dans des activités sociales, récréatives et sportives. En 2014, nous avons noté une participation importante de nos clientes dans une ou plusieurs de ces d'activités avec un taux remarquable de 82,5 %. De plus, 17,5 % de nos clientes ont été impliquées dans des activités de bénévolat (annexe 2, tableau 10).

Partenariats avec les ressources du quartier

Les partenariats avec les ressources du quartier permettent à nos clientes de créer des liens d'appartenance solides et de briser leur isolement. Des partenariats ont été créés avec plusieurs organismes. Mentionnons, à titre d'exemple, le CLSC Petite Patrie, les hôpitaux Jean-Talon, Maisonneuve-Rosemont et Juif (centre de médecine familiale Herzl) pour les suivis médicaux, la Clinique Cormier-Lafontaine pour les problèmes de dépendance, le Réseau Habitation Femmes pour les logements sociaux.

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

Nous guidons nos clientes dans un processus d'«empowerment» qui implique un développement optimal de leur autonomie. 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, d'apprendre à entrer en contact et d'interagir de manière adéquate avec des institutions. Ainsi, 318 démarches auprès d'institutions diverses ont été effectuées en 2014 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 de soutien, tel un suivi avec un médecin de famille, un suivi psychiatrique ou des groupes thérapeutiques. Ainsi, 54 % des femmes se sont engagées dans des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2014.

En ce qui a trait aux relations interpersonnelles, l'«empowerment» favorise une prise de décisions 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 précisant leurs limites et ce, dans un esprit de respect mutuel.

Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

L'endettement demeure une problématique constante chez nos clientes : 38,1 % d'entre elles sont endettées. Nous soutenons nos clientes dans leurs efforts de diminuer leur endettement en faisant avec elles un budget ou en les référant à des organismes qui offrent la gestion du budget, tel Chez Doris.

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 et leur donne accès à un comptoir vestimentaire. En 2014, nous avons distribué 36 dons d'aliments et 263 dons matériels à nos clientes. Nous sommes malheureusement contraintes de constater que la hausse des prix de l'alimentation augmente la difficulté de nos clientes à se nourrir adéquatement et multiplie les démarches qu'elles doivent effectuer pour répondre à leurs besoins de base.

Afin 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, tout au long de l'année 2014, nous avons dirigé les femmes vers les activités de plusieurs ressources dont celles 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 et aux événements du Musée des Beaux-Arts. De plus, mentionnons une participation active de quelques-unes de nos clientes aux activités de la Maison de la culture Rosemont-La-Petite-Patrie.

3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu

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 prioritaire dans lequel en 2014 a été incorporée la Ressource Alternative en santé mentale de la Petite Patrie. Quelques activités de cette ressource ont déjà débuté, tel l'atelier d'écriture et la cuisine collective. De plus, depuis deux ans, nous nous impliquons activement au Magasin Partage de la Petite Patrie.

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 109 organismes et avons effectué 320 concertations avec différents organismes et autres personnes (annexe 2, tableau 9).

Échange d'expertises

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 102 heures.

De plus, les intervenantes ont reçu 18 heures de formation et de supervision clinique offertes par l'organisme OPTION dans le cadre du programme « *Supervision clinique et professionnelle* ». Elles ont aussi participé à la formation « La confidentialité et le consentement en santé mentale : une question d'éthique » de l'Association canadienne en santé mentale, à une formation sur le suivi d'intensité variable offert par les travailleurs sociaux du CLSC Petite Patrie ainsi qu'à une formation sur l'hépatite C et autres maladies connexes (coïnfection VIH) du Centre Associatif Polyvalent d'Aide Hépatite C (CAPAHC). L'ensemble de ces formations totalise huit 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 leur exclusion sociale. Au sein de notre organisme, jour après jour, nos 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 nos bénévoles d'activités diverses tel l'atelier de manucure, l'atelier de bijoux, la présence au bureau d'accueil, le bingo, les activités manuelles, la zumba, le yoga, la coiffure, la réparation d'objets et les soirées cinéma ont permis au programme de bénévolat de La Maison Marguerite de jouer un rôle central dans la réinsertion sociale des femmes sans abri.

Durant l'année 2014, 121 bénévoles se sont impliquées à La Maison Marguerite, dont 47 bénévoles dans des activités récurrentes et 74 bénévoles corporatifs 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 2014, à La Maison Marguerite pas moins de 3161 heures de bénévolat ont été consacrées à la réinsertion sociale des femmes les plus isolées de notre société (Annexe 3).

4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles

Afin de permettre l'intégration graduelle de 25 nouvelles bénévoles dans le milieu de vie des femmes hébergées à La Maison Marguerite, la coordonnatrice du programme de bénévolat leur a offert une formation en trois volets (deux théoriques et une pratique). Par ailleurs, la semaine d'action bénévole fut l'occasion de souligner le rôle indispensable des bénévoles au sein de notre organisme en regroupant plusieurs d'entre elles 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 : elles ont servi 1692 repas chauds en 2014. Cet été, dans le cadre d'un partenariat avec La Tablee des Chefs, 45 heures de bénévolat ont permis à notre organisme de recevoir des dons de pain d'une boulangerie du quartier.

Le comptoir vestimentaire, baptisé la « Boutique Marguerite » par notre clientèle, a été entièrement géré par nos bénévoles qui trient, rangent, et distribuent gratuitement des vêtements aux femmes les plus démunies hébergées à La Maison Marguerite. En 2014, le comptoir vestimentaire a reçu 189 prestations de bénévoles pour un total de 488 heures de bénévolat. Chaque événement spécial ou fête est souligné par la décoration de la «Boutique Marguerite».

La situation d'urgence et de survie dans laquelle se trouvent les femmes sans abri à leur arrivée à La Maison Marguerite les pousse à se retirer du groupe et à s'isoler. L'effort quotidien des bénévoles pour briser l'isolement social de notre clientèle prend tout son sens et se fait en continuité de l'intervention psychosociale. Ils commencent par l'accueil, l'écoute et l'acceptation. Une présence significative, de la disponibilité et le respect du rythme de nos clientes permettent à nos bénévoles de créer une relation de confiance avec celles-ci. Ainsi, suivant les demandes de la clientèle, les bénévoles ont consacré 830 heures à l'écoute et à l'accueil inconditionnel.

Les bénévoles travaillent constamment à créer un réseau social positif autour de nos clientes et interviennent de différentes manières pour soutenir une intégration valorisante et efficace des femmes exclues. De ce fait, trois bénévoles se sont impliquées dans l'animation d'ateliers de relations interpersonnelles et d'estime de soi. Ces ateliers favorisent la transmission d'informations, les échanges entre participantes et les exercices pratiques. Les femmes ont l'occasion de s'exprimer sur les difficultés qu'elles vivent et constatent qu'elles ne sont pas seules. Elles repartent avec de nouveaux outils pratiques sur les relations interpersonnelles et un bref résumé des concepts abordés en atelier.

4.3 Participer à la vie collective

4.3.1 Créer et faire des petits apprentissages

Plusieurs bénévoles communiquent leurs intérêts et transmettent leur savoir-faire à travers l'animation d'ateliers tel le bricolage, le tricot et la fabrication de bijoux. Ces activités constituent pour les femmes une façon d'apprendre de nouvelles choses, de découvrir ou redécouvrir leurs talents, d'investir leur créativité dans des projets individuels et communs. À la fin de l'atelier, les femmes repartent avec la fierté d'avoir accompli quelque chose. Cette année, 39 heures de bénévolat ont été effectuées à l'atelier de fabrication de bijoux et 43 clientes ont pu y participer. Une participante nous confie dans un sondage sur les activités bénévoles de La Maison Marguerite effectué au cours de l'été 2014 (Annexe 4) : *«Je peux profiter de l'atelier des bijoux pour faire des petites œuvres, découvrir ce dont je suis capable de faire. Cela me permet de sentir que je suis capable»*. Au sujet de l'atelier de tricot, une participante commente : *«Un atelier comme le tricot représente une thérapie»*. D'autres femmes soulignent le bénéfice de pouvoir *«découvrir des nouvelles choses»*, *«...découvrir ce dont je suis capable de faire»*. Certaines soulignent aussi que ces activités les *«aident à se projeter dans le futur»*.

4.3.2 Prendre soin de soi de différentes manières

En 2014, des bénévoles expérimentées ont offert quelques séances de massothérapie, de zumba et de yoga. À l'initiative de notre coiffeuse bénévole, 9 étudiants coiffeurs et deux professeurs de l'école de coiffure Aveda Montréal Lifestyle ont été présents pour une journée de soins des cheveux. Au cours de l'année, 58 heures de bénévolat ont été dédiées à la coiffure et aux soins des cheveux. Ces activités s'avèrent des outils intéressants pour une meilleure estime de soi. Il en est

de même pour notre activité manucure qui, grâce à la simplicité et la bonne humeur de notre bénévole, crée un moment idéal pour partager des façons de faire sur la beauté.

4.4 Activités de loisir

Le succès de nos soirées cinéma a encore été au rendez-vous cette année. Appuyées par les clientes pour le choix des films, nos bénévoles arrivent à créer un lieu de rassemblement, divertissant et favorisant l'échange. Une cliente nous confie : *«J'arrête de penser quand il y a des activités.»* L'exemple suivant illustre bien les effets des loisirs dans le quotidien de nos clientes : souffrant de douleurs physiques, une de nos clientes éprouve de la difficulté à s'intégrer à un groupe et s'exprime souvent par des excès de colère. Grâce au moment d'évasion que procurent les soirées cinéma, notre cliente apprend à apprécier la compagnie des autres et, en retour, les autres apprennent à la connaître et à mieux la comprendre. Cette cliente, particulièrement isolée et souffrante, est respectée dans ses besoins grâce à la capacité de nos bénévoles de tenir compte de ses goûts et de ses limites.

Au cours de l'année, 29 présences bénévoles pour le cinéma ont permis à 105 femmes d'écouter des films et de se divertir. De même, dans une ambiance festive, des soirées karaoké ont été l'occasion pour nos clientes de socialiser tout en respectant leur état de santé. Enfin, le bingo et les jeux de société ont permis à 119 femmes de se divertir durant l'année.

Nous avons constaté que le succès des relations sociales entre nos clientes est grandement lié à la présence de bénévoles. Les activités bénévoles de groupe possèdent cette particularité de créer un espace sécurisant de socialisation pour nos clientes. Celles-ci nous le mentionnent dans le sondage sur les activités bénévoles de La Maison Marguerite : *«Faire la connaissance des autres résidentes, mais sous un autre jour, dans un contexte plus agréable»*, *«Tout le monde se parle au cours d'une activité – la bonne humeur est là»*, *«Faire le lien avec une bénévole, le fait qu'elle soit gentille, cela permet d'être à l'aise»*.

4.5 Accueillir des bénévoles corporatifs

Cette année encore, La Maison Marguerite a eu la chance d'accueillir pas moins de 74 bénévoles du milieu corporatif. Nous avons reçu dans nos locaux des employé(e)s de six entreprises différentes : KPMG, Mabe Canada, Nielsen, Michael Page, Ivanhoé Cambridge et GE Capital pour un total de 458 heures de bénévolat corporatif.

Ces bénévoles, très organisés et passionnés, ont effectué des tâches essentielles pour le bon fonctionnement de notre ressource, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre immeuble (travaux de nettoyage et de réaménagement). La majorité se sont impliqués en cuisinant des repas pour nos clientes, d'autres ont bonifié notre comptoir vestimentaire en recueillant des vêtements dans leur environnement de travail et enfin, des bénévoles corporatifs ont offert 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. Leur implication a aussi un impact concret sur l'amélioration du milieu de vie de nos clientes, sur le niveau de satisfaction de nos clientes face à nos services et sur notre capacité à offrir des services répondant aux besoins particuliers des femmes sans abri.

4.6 Soutien à l'intervention

Pour permettre de soutenir l'équipe d'intervenantes psychosociales de notre organisme, les bénévoles se sont impliquées, encore cette année, dans l'intervention auprès de la clientèle en offrant une présence occasionnelle au bureau d'accueil. Dans ce sens, 25 heures de bénévolat ont été complétées. Cette implication donne l'opportunité à quelques bénévoles de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans le domaine de l'intervention sociale.

4.7 Collaborations et implications dans notre milieu

La participation de la coordonnatrice des bénévoles aux rencontres «Petits déjeuners», 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), Ressource communautaire pour la famille, 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), Pro-prêt et les Productions Oracle. Nos partenaires principaux pour la formation de notre équipe bénévole sont les services personnalisés de l'équipe en santé mentale ainsi que les infirmières du CSSS du Coeur-de-l'Île.

D'autres organismes du quartier ont rencontré directement les femmes à La Maison Marguerite pour présenter leurs activités. C'est le cas du Comité logement de la Petite Patrie et du Groupe information travail.

Pour la quatrième année consécutive, les professeurs de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université de Montréal, nous ont référé des étudiantes dans le domaine de l'intervention sociale pour une implication sociale en milieu communautaire. Des étudiantes de différents programmes dont le baccalauréat en travail social et le baccalauréat en ergothérapie se sont impliquées bénévolement au sein de notre organisme. De même, nous avons maintenu une étroite collaboration avec nos partenaires de longue date, le Centre d'Action Bénévole de Montréal et le Service bénévole de l'Est de Montréal, qui par le programme «Accès bénévolat», ont été des acteurs actifs dans la référence, la présélection et le suivi continu des bénévoles.

4.8 Activités spéciales

Pour souligner certaines fêtes thématiques, la Saint-Valentin, la Journée internationale de la femme et Halloween, des activités spéciales ont été organisées et animées par des bénévoles. Ces activités ont pour objectif d'utiliser toutes les occasions pour briser l'isolement social des femmes sans abri. Cette année, la Journée internationale de la femme a été soulignée par la lecture d'œuvres de poètes québécoises ayant vécu dans les années 1900, tel Blanche Lamontagne et Jovette Bernier, accompagnée par une pianiste. Nos clientes ont pu participer au chant ainsi qu'à la sélection des chansons.

En 2014, nous avons pu accueillir, pour la fête de Noël des clientes, 52 personnes dont 33 clientes de La Maison Marguerite, des bénévoles et des employées (87 heures de bénévolat). Un repas traditionnel a été préparé par des bénévoles corporatifs. Notre partenariat de longue date avec l'école Demers à Laval, nous a permis d'offrir des cadeaux à toutes les femmes présentes cette journée.

En continuité avec le temps des fêtes, nous avons souligné le jour de l'An. Pour la cinquième année, grâce au projet «Opération Boîtes à Chaussures», nous avons remis une boîte cadeau aux 36 femmes hébergées. Pour leur part, 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 l'arrondissement Saint-Laurent à Montréal nous ont remis une quarantaine de bas confectionnés à la main pour distribuer à notre clientèle. Nous avons également eu la chance de remettre des couvertures tricotées grâce à des dons de *Tricotés serrés*.

5. Nos ressources humaines

Fonctionnement démocratique

En 2014, La Maison Marguerite comptait 11 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier (secteur privé). Il s'agit de Louise Charbonneau (membre de la communauté), Gina Cobetto (membre de la communauté), Claude Cyr (secteur privé), Stéphane Dansereau (secteur privé), Lise Groleau (secteur privé), Marc-André Lamontagne (membre de la communauté), Micheline Pilon (secteur privé), Jacques Rousseau (membre de la communauté), Julie Trudel (secteur public) et Julie Vanasse (secteur privé).

Les membres du conseil d'administration ont tenu un total de 12 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 26 mars 2014 à laquelle six membres étaient présents et une réunion spéciale le 12 décembre 2014 avec huit membres 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. De plus, les membres des comités spéciaux se sont réunis une trentaine 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 se sont assurées que les besoins exprimés par les femmes hébergées dans les studios soient respectés et que leurs conditions d'hébergement soient adéquates et satisfaisantes. 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 2014, à la fête de Noël des 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 2014, 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 2014 : travaux de plomberie à l'hébergement court terme.

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 Techniques d'intervention en délinquance ont effectué leur stage à l'hébergement court terme : six en stage d'observation sous la supervision d'une intervenante sociale et deux en stage d'implication sous la supervision de la coordonnatrice.

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 l'Est de Montréal.

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 paru au printemps (622 envois) et un deuxième en décembre (659 envois) (voir exemplaires en annexe 5). 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 et est active sur Facebook et twitter.

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 et CLSC, le CSSS 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, Chez Doris, Le sac à dos, la Clinique Droits Devant, «Urgence-toxicomanie» du Centre Dollard-Cormier, 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 Logis Rose-Virginie, La Rue des Femmes, 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 OSBL d'Habitation de Montréal.

PERSPECTIVES POUR 2015

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 %	151,4 %							

*De 2007 à 2014, 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	223
Nombre de refus par manque de place	9124
Autres raisons de refus (délai de 3 mois avant réadmission, etc.)	15
Nombre total de refus	9139

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

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Refus	1422	2548	4501	4775	4868	5151	5685	5555

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Refus *	2625	2347	7238	9542	10 768	7988	8392	9124

*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	14	6,3 %
31 - 40 ans	36	16,1 %
41 - 50 ans	63	28,2 %
51 - 60 ans	74	33,2 %
61 - 70 ans	20	9,0 %
71 ans et plus	12	5,4 %
Non disponible	4	1,8 %
TOTAL	223	100,0 %

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

ÉTAT CIVIL	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Célibataire	165	74,0 %
Divorcée	33	14,8 %
Séparée	10	4,5 %
Union de fait	5	2,2 %
Mariée	2	0,9 %
Veuve	2	0,9 %
Non disponible	6	2,7 %
TOTAL	223	100,0 %

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

ORIGINE CULTURELLE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Québécoise	165	74,0 %
Autres provinces canadiennes	6	2,7 %
Autres pays	46	20,6 %
Non disponible	6	2,7 %
TOTAL	223	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	166	74,4 %
Aucune source	24	10,8 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	23	10,3 %
Salaire personnel	5	2,2 %
Chômage	1	0,5 %
Non disponible	4	1,8 %
TOTAL	223	100,0 %

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

OCCUPATION PRINCIPALE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sans occupation	180	80,7 %
À la maison (retraitee, mère, invalide, etc.)	22	9,9 %
Avec emploi	6	2,7 %
Recherche d'emploi	5	2,2 %
Études	3	1,3 %
Démarche auprès immigration	3	1,3 %
Traitement en désintoxication	1	0,5 %
Non disponible	3	1,4 %
TOTAL	223	100,0 %

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

PROBLÉMATIQUE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
1 problématique	12	5,4 %
2 problématiques	100	44,8 %
3 problématiques	71	31,8 %
4 problématiques	28	12,6 %
5 problématiques et plus	12	5,4 %
TOTAL	223	100,0 %

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

NATURE DES PROBLÈMES (sur 240 clientes)	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Problème psychiatrique	119	53,4 %
Toxicomanie	41	18,4 %
Santé physique	68	30,5 %
Sans abri chronique	128	57,4 %
Sans abri temporaire	95	42,6 %
Violence conjugale	22	9,9 %
Mésentente conjugale	15	6,7 %
Violence familiale	8	3,6 %
Mésentente colocataire	22	9,9 %
Logement non sécuritaire	29	13,0 %
Problème de jeu	12	5,4 %
Prostitution	17	7,6 %
Problème d'immigration	9	4,0 %
Fin d'une sentence d'incarcération	2	0,9 %
Sans abri et enceinte	1	0,4 %
Autres	25	11,2 %
TOTAL	613	-----

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

SOURCES DE RÉFÉRENCE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Cliente elle-même	150	67,3 %
Ressources communautaires d'hébergement	33	14,8 %
Ressources communautaires diverses	12	5,4 %
CLSC	4	1,8 %
Hôpitaux	1	0,4 %
S.O.S. violence conjugale	3	1,3 %
Agents de la paix	6	2,7 %
Services juridiques	2	0,9 %
Anciennes clientes ou connaissances	6	2,7 %
Autres	2	0,9 %
Non disponible	4	1,8 %
TOTAL	223	100,0 %

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

ADMISSIONS ET RÉADMISSIONS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Admises pour un premier séjour	77	34,5 %
Admises pour un deuxième séjour	40	18,0 %
Admises pour un troisième séjour	11	4,9 %
Admises pour un quatrième séjour	17	7,6 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	78	35,0 %
TOTAL	223	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)	61	27,4 %
Quitte sans laisser d'information	50	22,4 %
Chez parent ou ami(e)	35	15,7 %
Nouvelle adresse	18	8,1 %
Retour au même logement	18	8,1 %
Centre hospitalier	9	4,1 %
Centre de désintoxication	3	1,3 %
Quitte le Québec	3	1,3 %
Retour avec le conjoint(e)	2	0,9 %
Centre de crise psychiatrique	1	0,4 %
Évincée de l'organisme	1	0,4 %
Autre	20	9,0 %
Non disponible	2	0,9 %
TOTAL	223	100,0 %

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

RELOCALISATION AU DÉPART	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Relocalisation favorable à la réinsertion	132	59,2 %
Relocalisation défavorable à la réinsertion	37	16,6 %
Relocalisation inconnue	54	24,2 %
TOTAL	223	100,0 %

ANNEXE 2

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

Groupes d'âge	Fréquence	Pourcentage
18-30 ans	3	4,8 %
31-40 ans	3	4,8 %
41-50 ans	14	22,2 %
51-60 ans	25	39,7 %
61 ans et plus	18	28,5 %
TOTAL	63	100,0 %

Tableau 2 - État civil des clientes du suivi posthébergement

	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	43	68,2 %
Divorcée	16	25,4 %
Veuve	1	1,6 %
Séparée	1	1,6 %
Mariée	2	3,2 %
TOTAL	63	100,0 %

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

Nature des problèmes	Fréquence (sur 63 clientes)	Pourcentage
Santé physique	28	44,4 %
Problème de santé mentale	50	79,4 %
Violence conjugale	9	14,3 %
Violence familiale	24	38,1 %
Dépendance active	14	22,2 %
Dépendance en rémission*	8	12,7 %
Multiproblématique	43	68,3 %

* Abstinence 2 ans et plus

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

Sources de revenus	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	43	68,2 %
Emploi	3	4,8 %
Pension (vieillesse, invalidité, veuve)	13	20,6 %
Aucune source	1	1,6 %
Autre	3	4,8 %
TOTAL	63	100,0 %

Tableau 5 - Occupation principale de la clientèle du suivi posthébergement

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'emploi	4	6,3 %
Reconnues inaptes au travail	34	54,0 %
Retraités	9	14,3 %
Travail	3	4,8 %
Études	4	6,3 %
Autre (Sécurité du revenu seulement)	9	14,3 %
TOTAL	63	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	406
Nombre de femmes différentes en suivi	63
Nombre d'interventions individuelles : Au bureau Par téléphone Chez cliente (studios et externe)	1247 461 95
Nombre de visites à domicile et ailleurs	57
Nombre d'accompagnements	126
Nombre d'appels téléphoniques	7438

Tableau 7 - Suivi posthbergement dans le contexte des studios

Interventions	Fréquence
Interventions ponctuelles en milieu de vie	
Au bureau	855
Chez cliente	127
Ailleurs	470
Total des interventions en milieu de vie	1452

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

Rendez-vous	Fréquence	Pourcentage
Présences	1803	91,8 %
Absences	161	8,2 %
TOTAL	1964	100,0 %

Tableau 9 - Contacts et concertations avec d'autres ressources

Types d'interventions	Fréquence
Nombre d'organismes différents rejoints	109
Nombre de concertations avec différents organismes et autres personnes	320
Nombre de démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	318

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

Activités	Fréquence (sur 63 clientes)	Pourcentage
Récréatives	35	55,5 %
Bénévolat	11	17,5 %
Éducatives	13	20,6 %
Sportives	9	14,3 %
Thérapeutiques	34	54,0 %
Sociales	38	60,3 %

60 clientes, soit 95,2 %, participent à une ou plusieurs activités

ANNEXE 3

ACTIVITÉS BÉNÉVOLES - CUMULATIF 2014

Services	Activités	Nb de prestations de bénévoles	Nb d'heures	Nb de clientes
Techniques	Corporatif : Préparation de plusieurs repas	74	458	1528
	Bureau d'accueil	9	25	113
	Repas	164	426	1692
	Stage	68	226	355
	Boutique Marguerite	189	488	1123
	Transport dons	9	26	
	Réparation de matériel	4	45	4
Cliniques	Écoute	323	830	2235
	Accompagnement	10	42	9
Éducatifs	Café rencontre	20	47	63
	Atelier d'écriture	8	24	14
Récréatifs	Coiffure	16	58	38
	Yoga	4	8	8
	Massothérapie	2	8	7
	Zumba	4	8	5
	Manucure	13	23	36
	Gym			46
	Bingo	19	28	119
	Bijoux	19	39	43
	Karaoké	15	38	41
	Tricot	6	12	10
	Soirée cinéma	29	100	105
	Activités manuelles	9	19	14
Socio-culturels	Fêtes thématiques : Journée de la femme, Noël...	37	183	88
TOTAL		1051	3161	7696

ANNEXE 4

Sondage d'évaluation des activités animées par les bénévoles – été 2014

Activités	Objectifs spécifiques	Résultats
<p>Service des repas / écoute / bingo / cinéma</p>	<p>Créer une atmosphère de détente</p> <p>Relation de confiance à travers l'écoute</p> <p>Socialiser avec les autres résidentes</p> <p>Maintenir le lien dans la communauté</p>	<p>« J'arrête de penser quand il y a des activités. »</p> <p>« Le bingo rapproche les participantes, aide à oublier les problèmes. »</p> <p>« Déstresser, arrêter d'écouter les mêmes histoires des autres résidentes. »</p> <p>« Faire la connaissance des autres résidentes, mais sous un autre jour dans un contexte plus agréable. »</p> <p>« Tout le monde se parle au cours d'une activité – la bonne humeur est là. »</p> <p>« Faire le lien avec une bénévole, le fait qu'elle soit gentille, cela permet d'être à l'aise, on peut échanger des informations sur la santé, parler avec une bénévole plus âgée. »</p>
<p>Comptoir vestimentaire « Boutique Marguerite »</p>	<p>Socialiser</p> <p>Prendre soin de soi</p>	<p>« Apprendre à occuper son temps, souvent la peur de l'isolement fait peur d'aller en logement. La peur de ne pas savoir quoi faire en arrivant chez soi, quoi faire de ses journées. »</p> <p>« Apprendre à organiser ses journées. »</p> <p>« Apprendre à faire des choses qui plus tard vont servir. »</p>
<p>Atelier de bijoux / Tricot</p>	<p>Faire de petits apprentissages</p> <p>Découvrir ou redécouvrir ses talents</p>	<p>« Découvrir des nouvelles choses. »</p> <p>« Les activités comme le tricot, la peinture représentent une thérapie. »</p> <p>« Cela me permet de sentir que je suis capable. »</p> <p>« Activité – préparation pour être dans la société. »</p> <p>« Apprendre à utiliser les ressources communautaires externes. »</p> <p>« Je peux profiter de l'atelier des bijoux pour faire des petites œuvres, découvrir ce dont je suis capable de faire. »</p> <p>« Transmettre ce que j'ai appris à d'autres femmes. C'est gratifiant de pouvoir partager avec d'autres ce qu'on a appris. »</p>

ANNEXE 5



la maison
marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES

Bulletin édition spéciale
Printemps 2014
www.maisonmarguerite.com

 Maison Marguerite

LA SITUATION EST URGENTE

Le 26 mai dernier, La Maison Marguerite tenait un point de presse afin de lancer un cri d'alarme. Depuis son déménagement en 2007, La Maison Marguerite autofinance 6 des 18 lits de son hébergement à court terme. Chaque année, notre organisme a soumis une demande de subvention additionnelle à l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal et s'est toujours buté à un refus. Pour l'année 2014-15, nous sommes toujours dans l'attente d'une réponse.

Aujourd'hui, La Maison Marguerite n'a plus la capacité de financer ces 6 lits, nos ressources sont épuisées et sans une aide financière récurrente de 200 000 \$, nous serons dans l'obligation de fermer ces 6 lits en septembre prochain. La Maison Marguerite compte aussi 18 studios qui ne sont pas touchés par la crise actuelle.

Consultez notre communiqué de presse

<http://maisonmarguerite.com/wp-content/uploads/2014/05/20140526-Communique-Maison-Marguerite1.pdf>

DES APPUIS DE TAILLE

Depuis 2012, **Françoise David**, députée de Gouin, comté où est située La Maison Marguerite, a apporté son appui et son engagement envers La Maison Marguerite et la cause des femmes en difficulté. Elle est venue rencontrer les clientes et la direction à quelques reprises. Lors de son témoignage en conférence de presse le 26 mai dernier, elle a pressé le gouvernement d'agir. Elle a d'ailleurs eu une rencontre bilatérale avec Lucie Charlebois, Ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique et lui a demandé d'intervenir dans le dossier de La Maison Marguerite.

« La Maison Marguerite est un exemple phare pour illustrer ce que vivent plusieurs organismes d'aide aux personnes vulnérables. Leurs budgets sont insuffisants pour répondre à des besoins grandissants. La situation de l'itinérance, de la pauvreté et de l'isolement des femmes à Montréal est particulièrement préoccupante. Si La Maison ferme le tiers de ses lits en septembre, des dizaines de femmes seront privées des services essentiels qui y sont offerts. »



Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal est un centre d'hébergement dont la mission est de loger, nourrir, aider et ce 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, tout au long de l'année.



Photo : Yves Rencher/Journaux.com

Françoise David, députée de Gouin,
Martine Rousseau, directrice générale de La Maison Marguerite et
Marjolaine Despars, coordonnatrice adjointe du RAPSIM

« J'appelle le nouveau gouvernement à agir rapidement dans ce dossier. »

À l'Assemblée nationale, la députée de Hochelaga-Maisonneuve, **Carole Poirier**, a également défendu La Maison Marguerite : *« Un manque de solidarité inacceptable envers les gens dans le besoin. »*

Nous pouvons aussi compter sur la comédienne **Danièle Lorain**, notre porte-parole depuis plus de 10 ans qui, avec une grande sensibilité et une chaleur remarquable, offre son temps et son énergie à faire connaître La Maison Marguerite.

Notre organisme reçoit également le soutien du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), qui dénonce un sous-financement généralisé des ressources d'hébergement en itinérance.

Marjolaine Despars insiste sur la situation des femmes en situation d'itinérance à Montréal et sur la croissance de près de 27 % de la demande.

« Si La Maison Marguerite ferme des lits, cela viendra ajouter à la pression qui est vécue. Il est urgent que le gouvernement investisse davantage à La Maison Marguerite et pour les autres organismes intervenant en itinérance. »

Plusieurs autres organismes de la région métropolitaine ont apporté leur appui à la situation de La Maison Marguerite pour dénoncer un sous-financement généralisé des ressources d'hébergement en itinérance.

- Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île
- Le Mouvement Action-Chômage de Montréal (MAC)
- L'Écho des femmes de la Petite Patrie
- Centre de ressources et d'action communautaire de la Petite Patrie (CRAC)
- Le Mûrier



TÉMOIGNAGE DE JOCELYNE

« Ça me blesse que des femmes puissent être privées de la chance que j'ai eue. Sans La Maison Marguerite, je ne sais pas ce qui me serait arrivé. »

QUELQUES CHIFFRES EN 2013

- 9520 repas servis
- 80 accompagnements dans la communauté ce qui représente
- 247 heures d'intervention
- 40,8 % des femmes admises pour une première fois
- 53,8 % des femmes souffrent d'un problème de santé mentale

Des statistiques détaillées sont dans notre rapport annuel 2013, disponible sur notre site internet au www.maisonmarguerite.com

EN 2013

240 ADMISSIONS
à l'hébergement
court terme

8 343 REFUS
par manque
de place



NOTRE PERSONNEL, NOTRE RESSOURCE PREMIÈRE!

20 intervenantes qualifiées

Toutes diplômées en relation d'aide (psychologie, travail social, criminologie, etc.), nos 20 intervenantes travaillent avec des femmes vivant des problèmes de santé mentale, de toxicomanie et d'agressivité sans les exclure de notre organisme. Cette approche d'accueil inconditionnel constitue notre plus grand défi et, à la fois, notre plus grande fierté, car elle constitue le premier pas à une réelle inclusion sociale.

NOTRE PROCHAINE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT

maisonmarguerite.com/tournoi2014

INVITATION

11^e TOURNOI BÉNÉFICE
AU PROFIT DE
**LA MAISON
MARGUERITE**

LE
25 AOÛT 2014
AU
CLUB DE GOLF KANAWAKI

Une occasion unique de jouer ce magnifique terrain centenaire privé

NOTRE MISSION DEPUIS PLUS DE 35 ANS

Depuis 37 ans, notre organisme a accueilli, à toute heure de la journée ou de la nuit, plus de 12 000 femmes. La Maison Marguerite accueille inconditionnellement les femmes les plus démunies de Montréal dans des chambres individuelles pour des séjours pouvant aller jusqu'à six semaines.

Un suivi posthébergement s'adresse également à des femmes ayant vécu de l'instabilité domiciliaire associée à des difficultés d'adaptation et vise à actualiser leurs forces afin de favoriser une inclusion sociale durable.

La Maison assure également un service d'accompagnement professionnel et bénévole dans le cadre de démarches de réinsertion sociale et économique.

Ces accompagnements ont lieu au CLSC, au CLE, à l'hôpital, au palais de justice, au CAVAC et aux différentes sources d'hébergement moyen et long terme.

NOTRE DÉFI DE FINANCEMENT

La campagne spéciale de financement pour le déménagement de 2007, ainsi qu'une subvention ponctuelle et un legs testamentaire important avaient permis à La Maison Marguerite d'accumuler des surplus budgétaires. Ces dernières années, face à la situation de surcharge des ressources d'hébergement pour femmes sans abri, malgré l'absence de subvention publique pour 6 des 18 places à l'hébergement court terme, et le retrait de la donation d'une fondation pour l'alimentation, le conseil d'administration a pris la décision de maintenir les services offerts en utilisant les surplus accumulés des années antérieures pour financer le déficit de liquidité. Ces sommes sont épuisées. Le grand défi de La Maison Marguerite est de trouver la liquidité nécessaire pour maintenir ses services à la clientèle, encore plus vulnérable, de l'hébergement à court terme.

3 FAÇONS DE FAIRE UN DON EN ARGENT

un

EN LIGNE maisonmarguerite.com ou canadon.org
(numéro d'organisme : 99025 4246 RR0001)

deux

PAR TÉLÉPHONE Communiquez avec nous au
514 932-8672, poste 103. Ayez votre carte de crédit
en main.

trois

PAR COURRIER
La Maison Marguerite de Montréal Inc.
CSP St-Denis, casier postal 60116
Montréal (Québec) H2J 4E1

MERCI À NOS PARTENAIRES
ET COMMANDITAIRES



la maison marguerite

S'INVESTIR POUR ELLES

Bulletin d'information
Décembre 2014
www.maisonmarguerite.com



Maison Marguerite



maisonmarguerite



Danielle Loraïn, porte-parole

MOT DE LA PORTE-PAROLE

LA MAISON MARGUERITE A MULTIPLIÉ LES INTERVENTIONS POUR ÉVITER DE FERMER SIX LITS EN 2014

Le 26 mai dernier, Mme Martine Rousseau, notre directrice générale de La Maison Marguerite de Montréal a lancé un cri d'alarme de concert avec la députée de Gouin, Mme Françoise David, et la coordonnatrice adjointe du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), Mme Marjolaine Despars afin d'alerter l'opinion publique sur la menace de fermeture du tiers de nos lits d'hébergement court terme au début septembre 2014. Des entreprises ont répondu spontanément, comme le grand public, à notre appel en nous faisant parvenir des dons. Sensible à la situation de l'itinérance, le maire de Montréal, M. Denis Coderre est venu à notre secours en octroyant un soutien financier exceptionnel et non récurrent de 200 000 \$ pour l'année 2014. Cette aide d'urgence nous aura permis cette année de maintenir disponibles six des 18 lits pour les femmes en situation d'itinérance, et de poursuivre ainsi notre mission.

Cependant, notre défi d'obtenir une subvention récurrente demeure entier pour 2015! La menace de fermer ces six lits non subventionnés plane toujours pour les années à venir. Nous sommes reconnaissants de l'aide reçue, elle nous permet de reprendre notre souffle et nous donne un court répit. Toutefois, sans une subvention récurrente additionnelle de 200 000 \$, nous nous retrouverons avec le même problème dès 2015.

Plus que jamais votre appui financier à La Maison nous est précieux, et un don aussi modeste soit-il, nous permettra de poursuivre notre œuvre auprès des femmes en difficulté. Vous pouvez également nous faire parvenir un don en ligne via le site sécurisé de Canadon.

« J'ai été interpellé par la demande urgente de La Maison Marguerite. Faut de moyens, La Maison risquait de devoir fermer six de ses 18 lits, alors que les centres d'hébergement pour femmes ne parviennent pas à répondre à la demande. La Ville doit être en mesure de pallier, de façon ponctuelle, à des besoins urgents en matière d'itinérance ».

— Denis Coderre, maire de Montréal



Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal est un centre d'hébergement dont la mission est de loger, nourrir, aider et ce 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, tout au long de l'année.



SUIVI POSTHÉBERGEMENT UNE CONTRIBUTION EXCEPTIONNELLE D'UNE DE NOS EMPLOYÉES



Natalia Kolenskaia,
Intervenante sociale
au suivi posthébergement

Félicitations Natalia,
et au nom des femmes
que nous accueillons, merci!

Le programme de suivi posthébergement offre à notre clientèle le service gratuit de psychothérapie à durée variable selon les besoins de chaque personne. Le suivi est dispensé par Mme Natalia Kolenskaia, psychoéducatrice et psychothérapeute, membre de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, ainsi que du *Canadian Psychoanalytical Society Quebec-English*.

PORTRAIT DE FEMME L'HISTOIRE D'YVONNE

Yvonne, une femme dans la soixantaine, est arrivée à La Maison Marguerite pour un premier séjour en hébergement d'urgence, après une hospitalisation récente pour dépression majeure. Yvonne, qui avait eu des emplois précaires toute sa vie, n'avait aucun investissement ou fonds de pension. Ayant perdu son emploi et assez isolée suite au décès de son mari, elle s'est retrouvée sur l'aide sociale et a commencé à utiliser les banques alimentaires pour la première fois de sa vie. Avec peu de revenus, elle a de la difficulté à trouver un appartement. Elle restera à La Maison pendant six semaines pendant lesquelles les intervenantes l'aideront à se retrouver dans un autre endroit sécuritaire.

Cette histoire reflète un appauvrissement croissant dans un contexte économique de plus en plus difficile pour les femmes, en particulier les plus âgées.

UN NOUVEAU MEMBRE AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Stéphane Dansereau

Me Stéphane Dansereau du cabinet d'avocats Dentons Canada est spécialisé en litige civil et commercial depuis son admission au Barreau du Québec en 1997. Il est en outre titulaire d'un diplôme en politologie et en économie. Me Dansereau s'est joint à Dentons Canada S.E.N.C.R.L. en 1998 et a été nommé associé en 1998. Il est membre de comités du domaine juridique, entre autres, celui du Comité sur l'éthique et l'image de l'avocat du Barreau de Montréal depuis 2007, où il agit à titre de président depuis juin 2010.

HOMMAGE BÉNÉVOLE BRAVO GISÈLE !

Toutes nos félicitations et mille fois merci à une bénévole des plus fidèles depuis 16 ans, Gisèle Lusignan. Le 5 février 2014, la Fondation Desjardins lui a décerné un certificat honorifique. Les Prix Fondation Desjardins reconnaissent l'engagement bénévole d'une personne qui œuvre au sein d'un organisme de bienfaisance sans but lucratif (OSBL) donataire reconnu auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les prix attribués annuellement consistent en un certificat honorifique au lauréat bénévole accompagné d'un don de 1 000 \$ à l'organisme au sein duquel il œuvre. Les 85 récipiendaires des certificats honorifiques sont sélectionnés par des comités régionaux. Les certificats sont attribués dans tout le Québec et l'Ontario pour une valeur totale de 85 000 \$.

« Le bonheur d'être bénévole à La Maison Marguerite apporte l'honneur d'être choisie parmi les bénévoles de l'année par Desjardins. Merci à la Fondation Desjardins pour la récompense remise à La Maison Marguerite. »
— Gisèle Lusignan, bénévole



De gauche à droite au centre : Martine Rousseau, directrice générale et Gisèle Lusignan, bénévole, toutes deux de La Maison Marguerite

BÉNÉVOLAT CORPORATIF DES CUISTOTS D'UN JOUR

En 2014, 59 bénévoles corporatifs provenant de diverses entreprises, dont MABE Canada, Ivanhoé Cambridge, GE Capital, KPMG, Michael Page et Nielsen ont effectué la préparation de plus de 1 360 repas chauds individuels. Des petits plats bien appréciés!

Des employés de votre entreprise sont intéressés à venir donner un coup de main? Informez-vous au 514 932-8872 poste 104.



3 FAÇONS DE FAIRE UN DON EN ARGENT

un EN LIGNE maisonmarguerite.com ou canadon.org
(numéro d'organisme : 89025 4246 RR0001)

deux PAR TÉLÉPHONE Communiquez avec nous au 514 932-8872, poste 103. Ayez votre carte de crédit en main.

trois PAR COURRIER
La Maison Marguerite de Montréal Inc.
CSP St-Denis, casier postal 60116
Montréal (Québec) H2J 4E1

TOURNOI DE GOLF-BÉNÉFICE

MERCI AU COMITÉ BÉNÉVOLE,
AUX COMMANDITAIRES ET AUX PARTICIPANTS
POUR UNE RÉUSSITE HISTORIQUE!



LE COMITÉ ORGANISATEUR

De gauche à droite : Martine Rousseau, directrice générale – La Maison Marguerite, Daniel Desjardins, directeur principal – Bombardier, Sophie Leblanc, chef de l'investissement – Université McGill, Luc Verville, chef des placements – Fondation, Claude Cyr, vice-président principal marchés financiers – Bourse de Montréal-TMX. Absentes de la photo : Hélène Lalonde, Marie-Hélène Noisieux, professeure titulaire école des sciences de la gestion – UQAM et Micheline Pilon, conseillère senior – Banque Nationale.

LES PRINCIPAUX COMMANDITAIRES



MERCI À NOS PARTENAIRES
ET COMMANDITAIRES