la maison marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES

Rapport d'activités 2016

Accueil inconditionnel
et réinsertion sociale
des femmes sans abri

Mars 2017

TABLE DES MATIÈRES

Page

INTRODUCTION

1. Une mission d'accueil inconditionnel 4

2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base 4
   - 2.1 Accueillir à toute heure, tous les jours 4
   - 2.2 Un portrait de nos clientes 6
   - 2.3 En route vers une inclusion sociale 7

3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale 9
   - 3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement 10
   - 3.2 Impacts des services : vers des solutions durables 11
   - 3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu 14

4. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté 16
   - 4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles 17
   - 4.2 Lutter contre la pauvreté 18
   - 4.3 Participer à la vie collective 19
   - 4.4 Activités de loisirs 20
   - 4.5 Réparations de matériel 20
   - 4.6 Accueillir des groupes de bénévoles 20
   - 4.7 Soutien à l'intervention psychosociale 21
   - 4.8 Collaborations et implications dans notre milieu 21
   - 4.9 Activités spéciales 22

5. Nos ressources humaines 24

6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures 27

7. Notre budget : 1,3 millions $ par année 29

PERSPECTIVES POUR 2017 31

CONCLUSION 32

ANNEXE 1 33
ANNEXE 2 42
ANNEXE 3 49
ANNEXE 4 53
ANNEXE 5 55

Mot de la présidente

La plupart d'entre nous tenons pour acquis la sécurité de base que nous apporte notre maison, notre logement, notre chez nous. Pourtant, trouver un refuge pour la nuit, avoir de quoi se nourrir, se vêtir est un combat de tous les jours pour un nombre croissant de femmes à Montréal. La Maison Marguerite leur ouvre ses portes. Elle les entoure des services et des soins nécessaires pour améliorer leurs conditions de vie et pour briser leur grand isolement.

Les femmes que nous aidons nous apprennent beaucoup : la résilience, la persévérance et surtout, l'espoir. C'est ce même espoir qui mobilise des dizaines de personnes pour atteindre les objectifs, toujours ambitieux, de La Maison Marguerite.

D'abord, je remercie les donateurs et donatrices qui, par leur générosité, favorisent la réinsertion sociale des femmes sans abri. Je souligne la contribution de Centraide et l'apport des fondations, des entreprises et des communautés religieuses sans lesquels la continuité de plusieurs de nos services ne serait pas possible. Le soutien du secteur public mérite aussi toute notre reconnaissance. Je souligne, en particulier, les subventions du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal qui subventionne 14 des 18 lits à l'hébergement court terme ainsi que le soutien communautaire en logement social à l'hébergement long terme qui est aussi subventionné par la Société d'habitation du Québec et l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration pour la qualité de leur engagement. Ils ont su, tout au long de l'année, mettre leurs compétences au profit de La Maison Marguerite. Je souligne, entre autres, l'implication de Micheline Pilon à faire connaître notre organisme sur les réseaux sociaux ; la grande disponibilité de Jacques Rousseau et sa contribution constante et efficace à la gestion de La Maison Marguerite ; ainsi que l'engagement de notre vice-présidente, Julie Vanasse, au réseautage avec nos partenaires.

Je remercie particulièrement le personnel et les bénévoles qui, quotidiennement, réalisent la mission de La Maison Marguerite d'aider par tous les moyens possibles les femmes en difficulté que nous accueillons. Enfin, je salue le courage des femmes sans abri qui nous confient leur confiance et avec qui nous sommes fières, de mener de grandes batailles.

Nathalie Fortier
Présidente du conseil d'administration

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.

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 Accueillir à toute heure, tous les jours

Comme toujours, notre organisme est demeuré ouvert 24 heures par jour et sept jours par semaine tout au long de l'année 2016. Nous avons accueilli gratuitement, à toute heure du jour ou de la nuit les femmes en situation de difficulté et ce, pour un séjour pouvant aller jusqu'à six semaines.

En 2016, nous avons accueilli 231 femmes. 31 femmes se sont vu offrir une ou deux nuits en lit d'urgence, ce qui totalise 53 nuits en lit d'urgence pour l'année.

Différentes raisons expliquent l'admission de femmes en lit d'urgence : le manque de place dans les autres refuges ou l'inadmissibilité de certaines femmes dans les autres refuges, l'intervention des agents de la paix dans une situation de crise psychosociale ou l'hébergement qui répond aux critères établis par l'accord avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et la Ville de Montréal quant aux nuit d'urgence durant la période hivernale.

En nous basant sur notre capacité d'accueillir 14 femmes quotidiennement, nous avons atteint un taux d'occupation de 129,4 %. Pas moins de 8 561 demandes d'hébergement ont dû être refusées par manque de place. La durée moyenne des séjours a été de 29 jours.

Nous avons de nouveau constaté notre difficulté à référer nos clientes à d'autres ressources d'hébergement puisque celles-ci sont aussi en surcharge. Par conséquent, quelques femmes ont été dans l'obligation de se relocaliser dans un hébergement en périphérie de Montréal. D'autres, n'ayant trouvé aucun autre hébergement court terme après leur séjour à La Maison Marguerite, se sont réfugiées en hébergement de nuit, chez des amis, en auberge jeunesse ou encore dans un motel, et même retournées à la rue ou dans un restaurant ouvert 24/7 le temps de trouver un hébergement.

9 166 appels téléphoniques de clientes

Maintenir le lien dans la communauté

Le lien que les intervenantes développent auprès de la clientèle est sans contredit une des forces du service de l'hébergement à court terme. La clientèle communique régulièrement avec les intervenantes de La Maison Marguerite et ce, même après leur séjour. Les intervenantes prennent le temps d'accueillir chacune des femmes sans jugement. Elles tentent de répondre à leurs besoins et dans l'impossibilité de le faire, les réfèrent aux personnes ou organismes susceptibles de les aider.

13 034 repas et collations servis

Nourrir et redonner la dignité

Au quotidien, La Maison Marguerite répond aux besoins primaires des femmes hébergées en leur offrant trois repas par jour et une collation, 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 de la communauté et à l'implication de bénévoles.

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 (annexe 1, tableau 5). La grande majorité de nos clientes étaient sans occupation (79,6 %) et percevaient de la Sécurité du revenu (74,9 %) 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. La moyenne d'âge des femmes hébergées à La Maison Marguerite a été de 48 ans (annexe 1, tableau 4).

Plusieurs de nos clientes se retrouvent à la rue pour une première fois. Elles sont seules, sans réseau social positif, sans revenu ou dans une situation financière très précaire.

Bien que la majorité des clientes hébergées proviennent de la grande région de Montréal, le territoire desservi par La Maison Marguerite est national. Environ 20 % de notre clientèle provient de pays autres que le Canada (annexe 1, tableau 6). Elles sont originaires de 30 pays différents mais majoritairement d'Haïti, des États-Unis, du Maroc et du Congo. Nous prenons en considération ces diversités culturelles et adaptons nos interventions en conséquence.

Nos clientes vivent une situation financière précaire. En 2016, 5 % 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 à la Sécurité du revenu est, depuis quelques années, bien insuffisant pour payer un logement décent, défrayer les coûts s'y rattachant, tout en réussissant à se nourrir et à se vêtir adéquatement. 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 sont aux prises, pour la majorité, avec plus d'une problématique (annexe 1, tableau 9).

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. Le pourcentage de nos clientes ayant des problèmes de santé physique demeure important : 22.1 %. 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.

Une proportion importante de nos clientes, 51,5 % souffre d'un problème de santé mentale.
La grande majorité, 87,9 %, vit plus d'une problématique à la fois au moment de leur hébergement.

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 2016 sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà, soit 59,8 % (annexe 1, tableau 11). Les autres femmes sont principalement référées par les autres ressources communautaires et des services de santé. Certaines se sont présentées directement à notre porte 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 proportion de nos clientes dont la relocalisation est favorable à une réinsertion sociale après leur hébergement court terme est de 67,5 %

(annexe 1, tableau 14)

Quotidiennement, nous travaillons à établir un lien de confiance avec les clientes et à les aider à se relocaliser favorablement après leur séjour. Comme la nature de la destination et la proximité des services pouvant y être reçus influencent grandement les probabilités que nos clientes maintiennent une stabilité domiciliaire, beaucoup d'heures et d'efforts sont déployés pour relocaliser nos clientes après leur séjour.

En 2016, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour de six clientes. La grande souffrance mentale et la difficulté à vivre dans un lieu communautaire expliquent souvent ces situations. Dans tous les cas, les services de santé ou d'urgence psychosociale interviennent pour tenter de répondre aux besoins particuliers.

3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale

Le suivi posthébergement de La Maison Marguerite vise l'inclusion sociale et la stabilité en logement de femmes itinérantes ou à grand risque d'itinérance. Le suivi posthébergement offre un soutien psychosocial gratuit et confidentiel, auquel la participation est volontaire. Il s'adresse aux femmes ayant déjà séjourné à La Maison Marguerite.

Le suivi s'actualise par la relation d'aide au bureau, des entretiens téléphoniques ou à domicile et 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 18 studios transitoires. Les 18 femmes hébergées dans les studios bénéficient du programme de Supplément au loyer et sont ciblées par le projet de Soutien communautaire en logement social (SCLS).

Depuis 2014, le suivi posthébergement offre à nos clientes le service de la psychothérapie. Ce service gratuit, d'une durée variable, est accessible à toutes nos clientes qui en expriment le besoin. Cette année, dans le cadre de notre partenariat avec l'Université Concordia, nous avons aussi pu offrir à nos clientes des séances gratuites d'art-thérapie.

L'équipe du suivi posthébergement est formée d'une coordonnatrice clinique, de trois intervenantes sociales (cumulant 63 heures par semaine) et d'une accompagnatrice dans la communauté (bénévole professionnelle) dont le mandat s'est terminé en juillet 2016. Le suivi psychothérapeutique est assuré par une de nos intervenantes, membre de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Les séances d'art-thérapie sont assurées par une stagiaire de l'Université Concordia.

L'approche privilégiée est basée sur l'accueil inconditionnel, le respect et la souplesse. Sa philosophie repose sur un savoir-être dont l'engagement, le dévouement et la compassion constituent l'essence.

En 2016, 69 clientes sont actives au suivi posthébergement.
Tout comme l'année dernière, elles démontrent le besoin d'un suivi continu plutôt que ponctuel.

3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement

En 2016, nous avons connu une légère croissance de notre clientèle au service de suivi posthébergement dont le nombre de clientes actives est de 69 actuellement. Certaines clientes démontrent un besoin de suivi psychosocial continu, alors que d'autres recourent à notre service de façon ponctuelle et temporaire.

Nos clientes sont âgées de 25 à 88 ans et leur âge moyen est de 55 ans. Comme dans plusieurs refuges du Canada, la majorité des femmes (66,7 %) sont âgées de 50 ans et plus (annexe 2, tableau 1). Étant donné la particularité des enjeux auxquels sont confrontées les femmes de cet âge, leur accompagnement doit tenir compte de plusieurs aspects liés au vieillissement dont la précarité de la santé, les coûts médicaux plus élevés, les limitations au plan de l'accessibilité à un emploi et la baisse des revenus.

Quelques clientes (7,2 %) du suivi posthébergement âgées entre 18 et 30 ans démontrent une mobilisation plus active dans leur réinsertion professionnelle dont les défis sont la quête identitaire et sociale. Ces femmes cherchant à se positionner face à des enjeux sociaux présentent les besoins spécifiques en ce qui concerne le choix d'un métier ou d'une profession, l'obtention d'un diplôme scolaire et l'intégration du marché du travail.

«Les experts ont constaté que les maladies liées au vieillissement apparaissent, chez les femmes itinérantes, une dizaine d'années plus tôt que chez le reste de la population».

Une proportion importante de nos clientes, 82,6 % souffre d'un problème de santé mentale. Plusieurs, 47,8 %, vivent des problèmes de santé physique.

Bien qu'une majorité marquée (69,5 %) des femmes est originaire du Canada (annexe 2, tableau 12), le pourcentage des femmes immigrantes est plus élevé qu'en 2015 et représente près d'un tiers de notre clientèle (30,5 %). Nos clientes sont majoritairement célibataires et divorcées (annexe 2, tableau 2) et sont confrontées à un grand isolement social. Nos statistiques démontrent des difficultés économiques de nos clientes : 53,6 % sont prestataires de la Sécurité du revenu (annexe 2, tableau 4) et 47,8 % sont inaptes au travail (annexe 2, tableau 5). Confrontées à divers problèmes de santé mentale (82,6 %) et physiques (47,8 %), 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

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 de nos clientes et reflète l'engagement des clientes dans leurs démarches de reprise de contrôle de leur vie.

En 2016, le programme du suivi posthébergement a rejoint 593 femmes et nous avons traité pas moins de 5 889 appels téléphoniques. Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial, au bureau, par téléphone et chez la cliente, s'élève à 1 881. Le taux d'assiduité des clientes à leur rendez-vous est de 91,2 %.

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données indiquent un total de 1 424 interventions en milieu de vie (annexe 2, tableau 8). Ces interventions ponctuelles et spontanées se déroulent au bureau, chez les clientes ou ailleurs et permettent ainsi de régler des situations avant qu'elles ne deviennent problématiques.

Dans l'objectif de consolider les acquis et d'ainsi assurer une réinsertion sociale durable, 61,5 % des femmes continuent de bénéficier du suivi posthébergement après avoir quitté les studios de La Maison Marguerite.

Services thérapeutiques

L'équipe du suivi posthébergement offre différents types de soutien à nos clientes dont les besoins sont variés. Le service de psychothérapie s'adresse autant aux personnes atteintes de troubles psychologiques divers qu'aux femmes qui cherchent de l'aide pour des raisons spécifiques telles que les problèmes d'anxiété, de dépression ou les difficultés relationnelles. La psychothérapie vise à réduire les symptômes perturbateurs, soulager la détresse et, d'une façon plus générale, modifier la trajectoire de vie.

193 heures de psychothérapie et 93 heures d'art-thérapie

(annexe 2, tableau 7)

L'art-thérapie, dont la forme d'expression est créative, permet d'améliorer l'état émotionnel, mental et physique de nos clientes visant ainsi à améliorer leur qualité de vie ainsi que de développer des outils pour renforcer la vitalité et déployer leur plein potentiel.

Accompagnement dans la communauté en lien avec la stabilité domiciliaire

Lorsque les besoins de la clientèle nécessitent une intervention plus intensive, notre équipe effectue les visites à domicile et les accompagnements dans la communauté. En 2016, de janvier à juin, la clientèle du suivi posthébergement a bénéficié des services d'une accompagnatrice assurant la liaison avec plusieurs ressources.

Au total, 54 visites au domicile de nos clientes, 136 accompagnements (annexe 2, tableau 6) et 830 heures de bénévolat au suivi posthébergement ont été effectués permettant d'atteindre et de maintenir la stabilité domiciliaire de nos clientes.

Les accompagnements permettaient à nos clientes d'avoir du soutien dans leur recherche de logement, les démarches médicales, alors que les visites à domicile avaient pour but de favoriser la période de transition, permettant ainsi d'offrir une continuité de nos services lorsque nos clientes quittaient nos studios de transition pour des logements permanents.

Les visites à domicile et le service d'accompagnement a permis d'assurer en 2016 un taux élevé de stabilité domiciliaire qui se maintient depuis 2012. La stabilité domiciliaire demeure le facteur clé d'un processus de modification de trajectoire de vie de nos clientes leur permettant de s'enraciner dans la communauté et de réaliser ultimement leurs projets de vie personnels et professionnels. Les heures de bénévolat ont grandement contribué à maintenir ces services auprès de notre clientèle.

Participation à la vie collective

Une des préoccupations importantes de nos interventions demeure une inclusion sociale réelle. Nous encourageons nos clientes à explorer et à utiliser les ressources du réseau et nous intervenons de diverses façons pour stimuler leur engagement social.

91,3 % de nos clientes sont en situation de stabilité domiciliaire en 2016.

94,2 % participent à des activités sociales, récréatives et sportives.
10,1 % sont impliquées dans du bénévolat.

En 2016, nous avons maintenu un taux élevé de participation de nos clientes dans une ou plusieurs activités sociales, récréatives et sportives.

De même, il est particulièrement remarquable que plusieurs de nos clientes ont été impliquées dans des activités de bénévolat en 2016 (annexe 2, tableau 11). Par exemple, quatre de nos clientes sont membres du comité de femmes ayant vécu l'itinérance et participent à la *recherche sur les femmes en situation d'itinérance* en collaboration avec la professeure Céline Bellot de l'Université de Montréal. Ainsi, nous aidons nos clientes à bâtir un réseau social, à développer l'action communautaire et à créer des liens d'appartenance dans la collectivité.

Partenariats et collaborations avec les ressources du quartier et d'ailleurs

La collaboration et les partenariats entre organismes sont essentiels à la réinsertion sociale de nos clientes. À cet effet, nous entretenons des liens étroits avec plusieurs services communautaires ou publics. Mentionnons, à titre d'exemple, Réseau Habitation Femmes pour les logements sociaux ; le CLSC de La Petite-Patrie, les hôpitaux Jean-Talon, Maisonneuve-Rosemont et l'hôpital Juif (centre de médecine familiale Herzl) pour les suivis médicaux ; le Carrefour jeunesse emploi Rosemont/Petite-Patrie et Mire (Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi) pour l'intégration du marché de travail. Nous avons étroitement collaboré avec plusieurs ressources en santé mentale dont la ligne d'intervention Suicide Action Montréal, Diogène, le centre de crise Le Transit et Chez Doris.

Dans le cadre de notre partenariat avec l'Université Concordia, nous avons assuré un milieu de stage pour le programme de formation à la maîtrise en art-thérapie en mettant en place les conditions nécessaires favorisant l'apprentissage dont la supervision clinique.

«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. En ce sens, plusieurs démarches s'effectuent avec la cliente, à partir du bureau ou lors des accompagnements. Ce type d'intervention vise l'acquisition d'une plus grande confiance en soi et l'augmentation des habiletés à communiquer efficacement leurs besoins dans toutes démarches de recherche de logement, de soins de santé ou de réinsertion sociale.

Toujours dans l'objectif 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, 62,3 % des femmes se sont engagées dans des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2016 (annexe 2, tableau 11). Au sein même de La Maison Marguerite, six clientes ont bénéficié de la psychothérapie assurée par l'équipe du suivi posthébergement.

Pas moins de 504 démarches auprès d'institutions diverses ont été effectuées avec nos clientes en 2016

(annexe 2, tableau 10)

Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

L'endettement demeure une problématique constante chez nos clientes. Nous soutenons nos clientes dans leurs efforts de diminuer leur endettement et encourageons, les plus jeunes, à se mobiliser pour compléter leurs études afin d'accéder au marché d'emploi et d'améliorer leur situation financière.

Le suivi posthébergement, en collaboration avec l'équipe de bénévoles de La Maison Marguerite, offre, à nos clientes les plus démunies, des dons de repas et donne accès à un comptoir vestimentaire.

39,1 % de nos clientes sont endettées.
416 dons alimentaires
313 dons de vêtements

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.

3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu

L'équipe du suivi posthébergement s'implique dans les grands enjeux de l'accès au logement et de la santé mentale par la participation à la Table de concertation logement/aménagement de La Petite-Patrie et agit comme représentant de cette table au Regroupement des Tables de concertation de La Petite-Patrie (RTCPP).

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.

De plus, dans un but de favoriser le réseautage et de s'impliquer dans les grands enjeux de l'accès au logement et de la pauvreté, nous participons aux rencontres du Carrefour d'échange du Cœur-de-l'Île et à deux comités du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), soit celui du logement et celui concernant la pauvreté. Chaque comité se réunit trois ou quatre fois dans l'année.

151 organismes contactés,
385 concertations avec différents organismes et professionnels

(annexe 2, tableau 10)

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 43 réunions cliniques pour un total de 107,5 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 différentes formations : « *Formation pour les intervenants sur le trouble d'accumulation compulsive* » donnée par le Centre d'études sur les troubles obsessionnels-compulsifs et les tics et « *L'intervention en situation de crise* » offerte par l'Association des services en réhabilitation sociale du Québec. Nous avons aussi participé à deux focus groupes pour la recherche sur les femmes en situation d'itinérance de Céline Bellot, professeure à l'Université de Montréal. L'ensemble de ces formations et ateliers totalise 20 heures.

Évaluation de l'impact de nos services

Dans le but d'évaluer l'efficacité de nos services, nous avons développé un outil d'évaluation que nous comptons mettre en œuvre à la fin de l'année 2017. Il s'agit d'un questionnaire auquel nos clientes seront invitées à répondre lors d'une entrevue semi-structurée (annexe 3). De plus, à chaque année et ce, depuis 2007, les membres mandatés du conseil d'administration de La Maison Marguerite rencontrent les résidentes de nos studios en vue de recueillir leurs appréciations et répondre à leurs préoccupations. Ces méthodes d'évaluation nous permettent de réévaluer nos pratiques d'intervention et de les réajuster lorsque nécessaire.

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. Tout au long de l'année 2016, la prise en charge et l'animation par nos bénévoles d'activités diverses ont permis au programme de bénévolat de La Maison Marguerite de jouer un rôle central dans la réinsertion sociale des femmes sans abri.

Au cours des dernières années, la nature du bénévolat a beaucoup évolué et deux grandes catégories sont présentes à La Maison Marguerite : le bénévolat individuel et le bénévolat de groupe. De manière générale, le bénévolat individuel est caractérisé par la volonté d'une personne à s'engager, à une fréquence régulière et pour une période allant de quelques mois à quelques années dans un aspect précis du fonctionnement de notre organisme, le service à la clientèle. Le bénévolat de groupe, de plus en plus présent dans notre organisme, réfère davantage à des groupes d'ami(e)s, des membres d'une même famille, des étudiants ou des collègues de travail qui souhaitent s'engager, de manière ponctuelle ou récurrente, dans un ou plusieurs aspects du fonctionnement de notre organisme dont le service à la clientèle (cuisine, cuisine collective, entretien du comptoir vestimentaire, transport de matériel, etc.), l'animation d'activités spéciales (fête de Noël, jeux, etc.) et l'amélioration des lieux physiques (peinture, réparations diverses, tâche de nettoyage, etc.).

Tout comme pour le bénévolat individuel, le bénévolat de groupe a de nombreux avantages pour la clientèle de notre organisme : sentiment d'appartenance, meilleur environnement de vie, partage de ressources, meilleure estime de soi, sentiment d'être accueillie par une communauté, etc. De plus, il va sans dire qu'en accueillant des bénévoles de groupe, nous accueillons des personnes qui, seules, ne se seraient peut-être pas impliquées auprès de nos clientes. La Maison Marguerite s'enrichit ainsi de tout un réseau d'ami(e)s qui n'hésite pas à faire profiter les clientes de leur savoir-faire et ainsi créer une communauté élargie d'entraide pour elles.

Durant l'année 2016, 266 bénévoles se sont impliquées à La Maison Marguerite, comparativement à 162 bénévoles en 2015, dont 24 bénévoles dans des activités récurrentes (2 915 heures) et 242 bénévoles de groupe dans des activités périodiques (1 419 heures).

Pour notre organisme, l'ouverture de plus en plus grande à toutes formes de bénévolat a un impact non négligeable sur notre culture organisationnelle. La Maison Marguerite est définitivement devenue un milieu ouvert où l'entraide et les échanges sont encouragés.

Le tableau à l'annexe 4 décrit les activités bénévoles, le nombre de prestations de bénévoles, ainsi que le nombre de participantes pour chacune des activités.

4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles

La coordonnatrice du programme offre, tout au long de l'année, des services d'encadrement, de formation et de suivi aux bénévoles afin de s'assurer qu'ils soient satisfaits de leur implication au sein de notre organisme. En 2016, dix nouvelles bénévoles individuelles et plusieurs groupes différents de bénévoles, principalement référés par Centraide, ont été intégrés dans le milieu de vie des femmes hébergées à La Maison Marguerite. De manière ponctuelle, la coordonnatrice encadre toutes les activités des groupes de bénévoles. Elle a aussi offert une formation de groupe à huit bénévoles et une formation individuelle à deux bénévoles.

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. La Bastringue, restaurant du quartier, dont la propriétaire, Martine Desjardins, est amie de La Maison Marguerite, nous a gratuitement ouvert ses portes. Des bénévoles de groupe ont aussi aidé à rendre possible cet événement en s'impliquant dans toutes les étapes du projet : préparation de gâteries cuisinées maison pour les bénévoles, transport de nourriture et de matériel, décoration du restaurant, service du repas, ramassage et rangement.

4.2 Lutter contre la pauvreté

Tous les jours, nos bénévoles posent des gestes concrets pour lutter contre la pauvreté : elles ont servi 1 305 repas chauds et ont offert 224 présences au comptoir vestimentaire de La Maison Marguerite en 2016.

Depuis 2015, grâce à une entente avec Moisson Montréal, nous bénéficions de dons de produits alimentaires une semaine sur deux. Ce sont des bénévoles de groupe qui, un lundi sur deux, assurent le transport des dons vers notre organisme alors qu'un mardi sur deux, d'autres bénévoles en gèrent le triage, le rangement et la congélation. Ces mêmes bénévoles s'adaptent aux besoins de l'organisme au moment de leur passage et sont disponibles pour donner un coup de main au comptoir vestimentaire, au rangement et pour cuisiner les dons reçus. Dans certains cas, grâce à ces dons, les bénévoles de groupe animent des activités de cuisine collective et sollicitent la participation des clientes disponibles (36 prestations de bénévoles, 120 heures, 576 présences de clientes). Que ce soit la préparation de muffins ou de soupe maison, dans tous les cas, l'activité se veut un moment de transmettre des valeurs de partage, d'économie et d'autonomie.

Le comptoir vestimentaire, baptisé la « Boutique Marguerite » par notre clientèle, est entièrement géré par nos bénévoles qui trient, rangent et distribuent gratuitement des vêtements aux femmes les plus démunies hébergées à La Maison Marguerite. Pas moins de 224 présences de bénévoles et 526 heures ont été consacrées à cette tâche en cours d'année.

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 d'arts tel le dessin, la peinture, le tricot et la fabrication de bijoux. Ces activités constituent pour les femmes une façon d'investir leur créativité dans des projets individuels ou communs.

Cette année, 78 heures de bénévolat ont été effectuées à l'atelier de fabrication de bijoux et 61 clientes ont pu y participer; 18 heures de bénévolat ont été effectuées au tricot et 22 clientes ont pu y participer; 69 heures ont été consacrées au dessin, aux mandalas et à la peinture et 111 femmes ont pu y participer.

Tout au long de l'année, nos bénévoles recueillent des commentaires des clientes à la suite de ces activités. Les clientes mentionnent le plus fréquemment les bienfaits relaxants et valorisants de ces activités. À l'occasion, certaines clientes mentionnent l'impact positif de ces activités sur leur mobilisation pour un projet personnel. C'est notamment le cas d'une cliente qui a profité de l'activité dessin pour traduire sur papier son rêve de posséder une petite entreprise.

4.3.2 Prendre soin de soi de différentes manières

Au cours de l'année 2016, 80 heures de bénévolat ont été dédiées à la coiffure et aux soins des cheveux pour 71 clientes. Ces activités s'avèrent des outils favorisant une meilleure estime de soi. Certaines de nos clientes, n'ayant pas eu accès à ce service depuis plusieurs mois ou même quelques années. Il en est de même pour notre activité manucure et pédicure (96 heures pour 89 clientes) qui répond à un besoin réel chez notre clientèle itinérante. Grâce à l'engagement de notre bénévole, les participantes peuvent prendre soin d'elles et se motiver à continuer de le faire.

Dans le même objectif, à quelques reprises durant l'année (6 présences de bénévoles), deux bénévoles ont introduit quelques-unes de nos clientes (10 participantes) à la méditation et la relaxation dans le but de leur fournir des outils simples et faciles à utiliser dans leur vie de tous les jours.

4.4 Activités de loisir

Au cours de l'année, 18 présences bénévoles ont permis à 92 femmes d'écouter des films et de se divertir. De même, tout au long de l'année, des bénévoles ont animé des soirées karaoké (2 présences bénévoles et 11 participantes) et des jeux collectifs, dont le bingo (28 présences bénévole et 252 participations de clientes).

L'impact le plus visible de ces activités sur les clientes est de créer des liens positifs entre elles. Ces activités contribuent également à la rétention de certaines clientes qui éprouvent plus de défis à vivre en groupe et dont la durée des séjours serait probablement écourtée sans la présence bienveillante et distrayante des bénévoles.

4.5 Réparations de matériel

La Maison Marguerite a la chance de pouvoir compter sur une bénévole capable de réparer presque tout : petits appareils ménagers, séchoir à cheveux, Walkie Talkie, bijoux, etc. À 9 reprises durant l'année, elle est venue au secours de clientes et d'intervenantes pour remettre à neuf du matériel précieux pour elles.

4.6 Accueillir des groupes de bénévoles

Cette année, La Maison Marguerite a eu la chance d'accueillir pas moins de 242 bénévoles de groupe comparativement à 128 en 2015, pour un total de 1 419 heures de bénévolat de groupe, ce qui constitue une hausse importante d'heures de bénévolat comparativement à l'année 2015, qui était de 516 heures.

Cette augmentation remarquable est liée à la précieuse collaboration de Centraide et à leur référence de la très grande majorité des groupes de bénévoles accueillis à La Maison Marguerite. Certains bénévoles ont effectué des tâches essentielles au bon fonctionnement de notre ressource (travaux de nettoyage et travaux de peinture). D'autres se sont impliqués en cuisinant des repas pour nos clientes, en bonifiant notre comptoir vestimentaire ou en offrant des produits d'hygiène de base à être distribués à la clientèle. De manière spontanée, certains se sont impliqués dans l'aide au déménagement d'une cliente, d'autres ont échangé conseils et références à des clientes et à des intervenantes selon leur domaine d'expertise.

4.7 Soutien à l'intervention psychosociale

La situation d'urgence et de survie dans laquelle se trouvent les femmes sans abri à leur arrivée à La Maison Marguerite les pousse parfois à s'isoler. La présence significative, 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 793 heures à l'écoute, à l'accompagnement 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. À La Maison Marguerite, les «cafés rencontre» sont des moments privilégiés d'échanges entre une bénévole et une cliente lors desquels, de manière spontanée, la bénévole est sollicitée par une cliente pour accueillir ses confidences et ses inquiétudes. Plusieurs de nos clientes accordent plus facilement leur confiance à une bénévole issue de la communauté plutôt qu'une intervenante sociale (10 rencontres, 36 clientes).

De même, pour soutenir l'équipe d'intervenantes psychosociales de notre organisme, les bénévoles se sont impliquées dans l'intervention auprès de la clientèle en offrant une présence occasionnelle au bureau d'accueil (49 heures de bénévolat). Cette implication donne l'opportunité à quelques bénévoles de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans le domaine de l'intervention sociale.

4.8 Collaborations et implications dans notre milieu

Les collaborateurs et partenaires de La Maison Marguerite sont nombreux et nous les avons d'ailleurs nommés dans plusieurs sections de ce rapport. En ce qui a trait au bénévolat, plusieurs partenaires de notre quartier se sont impliqués au cours de l'année. C'est le cas de l'église Saint-Ambroise qui nous a généreusement ouvert les portes de son sous-sol pour des activités, dont la fête de Noël.

Pour sa part, le *Rose Café* nous a accueilli gratuitement, bénévoles et employées, pour un repas partage en octobre. Près d'une trentaine de personnes étaient présentes à cette activité.

Mentionnons aussi le don de cinq laissez-passer par mois par le *Gym Alter ego*, c'est-à-dire pas moins de 60 clientes par année.

Nous ne pouvons passer sous silence l'implication de bénévoles de l'Université de Montréal (département de travail social) et du Collège Dawson, pour l'animation d'activité d'arts et de musique.

Enfin, nous avons maintenu une étroite collaboration avec nos partenaires de longue date dont 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.

4.9 Activités spéciales

Pour souligner certaines fêtes thématiques, la Saint-Valentin, la Journée internationale des femmes, l'Halloween et Noël, des activités spéciales ont été organisées et animées par des bénévoles (306 heures, 101 clientes). Ces activités ont pour objectif d'utiliser toutes les occasions pour briser l'isolement des femmes sans abri.

Cette année, pour la Journée internationale des femmes, les organisateurs de l'«Opération Boîtes à Chaussures» ont invité La Maison Marguerite à remplir des sacs de vêtements, sous-vêtements, bijoux, chaussettes, etc. à l'entrepôt Ardène. Ces trouvailles ont été distribuées aux clientes ayant les plus grands besoins durant l'année.

En 2016, nous avons pu accueillir, pour la fête de Noël, 52 clientes ainsi que 37 bénévoles et employées de La Maison Marguerite. Un repas traditionnel a été préparé par des bénévoles, qui ont aussi décoré la maison, monté des tables, fait le service du repas, emballé des cadeaux et animé la fête par la présence de 13 chanteurs choristes.

Durant le temps des fêtes, nos fidèles partenaires, dont les écoles Demers, de l'Avenir et Équinox à Laval, ont respectivement confectionné des gâteries à manger, des cartes de souhait pour nos clientes et des bas de Noël remplis de produits à être distribués à nos clientes (baume à lèvres, crème hydratante, brosse à dents, shampoing, savon, etc.).

Les tricoteuses des Verrières du Golf, de l'arrondissement Saint-Laurent à Montréal, et le projet *Tricotés serrés* nous a permis d'offrir des cadeaux à toutes les femmes présentes à La Maison Marguerite dans le temps des fêtes.

5. Nos ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

Nathalie Fortier
Présidente du conseil d'administration

En 2016, La Maison Marguerite comptait 12 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier.

PRÉSIDENTE	**Nathalie Fortier**, MBA Consultante en ressources humaines
VICE-PRÉSIDENTE	**Julie Vanasse**, CPA, CMA, MBA, CIA Directrice principale, Audit interne Investissements PSP
TRÉSORIÈRE	**Lise Groleau**, CPA, CGA Directrice des finances SUTTON Ltée
SECRÉTAIRE	**Jacques Rousseau** Administrateur
ADMINISTRATRICE	**Louise Charbonneau** Consultante en gestion
ADMINISTRATRICE	**Gina Cobetto** Conseillère en communication Urgences-santé
ADMINISTRATEUR	**Claude Cyr**, CFA Administrateur
ADMINISTRATEUR	**Stéphane Dansereau**, Avocat Dentons Canada
ADMINISTRATRICE	**Radosveta Ilieva**, CISA, CRISC Conseillère stratégique senior Conformité informatique Loto-Québec
ADMINISTRATRICE	**Geneviève Limoges,** Avocate Allali Brault Inc.
ADMNISTRATRICE	**Micheline Pilon** Consultante, Communications Marketing
ADMINISTRATRICE	**Julie Trudel**, TSP Programme personnes en perte d'autonomie CSSS Lucille-Teasdale CLSC Olivier-Guimond

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 30 mars 2016 ainsi qu'une assemblée spéciale le 7 décembre 2016. 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 dizaine 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 deux rencontres visant à encadrer et approuver la sélection des résidentes ainsi qu'à une rencontre annuelle avec les résidentes afin d'échanger sur leur expérience de vie dans les studios.

La porte-parole

Depuis novembre 2000, nous avons la chance de pouvoir compter sur la dynamique et fidèle implication de notre porte-parole, madame Danièle Lorain, comédienne et artiste connue autant au cinéma, au théâtre qu'à la télévision. C'est avec une grande sensibilité et une chaleur remarquable que madame Lorain offre de son temps et de son énergie à mieux faire connaître La Maison Marguerite. Elle a participé, en 2016, à la rédaction des documents d'information de l'organisme favorisant une plus grande visibilité de ses services dans la communauté.

Danièle Lorain
Porte-parole

Les membres du personnel

Martine Rousseau
Directrice générale

À la fin de l'année 2016, l'équipe des employés de la Maison comptait 20 intervenantes sociales et une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, trois intervenantes sociales et une coordonnatrice au suivi posthébergement, une technicienne en administration, une comptable et une directrice générale, une préposée à l'entretien sanitaire et un gérant d'immeuble.

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 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 sont venues en stage à l'hébergement court terme : six en stage d'observation en techniques d'intervention en délinquance sous la supervision d'une intervenante sociale et deux en stage d'implication en

technique de travail social sous la supervision d'une de nos coordonnatrices. Le service du suivi posthébergement a accueilli une stagiaire à la maîtrise en art-thérapie de l'Université Concordia.

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 le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-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 parue en juillet (734 envois) et un deuxième en décembre (725 envois) (voir exemplaires en annexe 5). Mentionnons que le graphisme et la mise en page de ces documents ont été offerts gracieusement. De plus, grâce à l'implication d'une bénévole, 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.

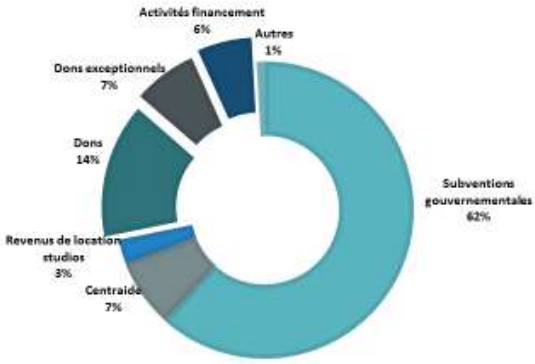
Ainsi, des échanges de services et d'expertises ont lieu avec divers hôpitaux et CLSC, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, l'équipe d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs, les différents centres de crise, les deux Centres locaux d'emploi du quartier, le poste 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*, *La Maison Jacqueline*, *Passages, l'Académie*, le *Réseau d'Habitation Femmes*, *l'Abri d'espoir*, *L'aviron de Laval*, *La Maison Élisabeth-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*.

7. Notre budget : 1,3 millions $ par année

Plus de 25 % de nos revenus proviennent de dons et d'activités de financement

Nous bénéficions de subventions du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal pour 14 des 18 lits en hébergement à court terme et du programme AccèsLogis de la Société d'Habitation du Québec pour financer les loyers de nos studios.
Centraide est également un de nos partenaires importants.



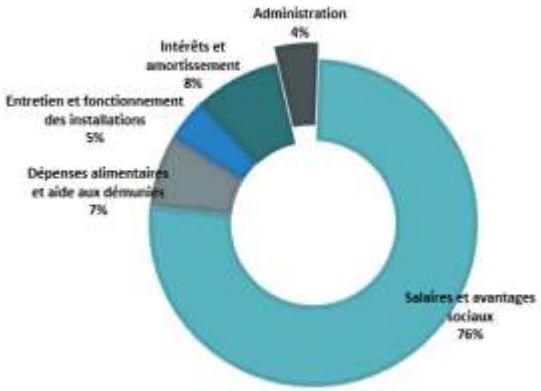
Toutefois, nous devons nous en remettre aux dons des fondations, des entreprises, des communautés religieuses et des individus ainsi qu'aux activités de financement pour combler le manque à gagner.

En 2016, nous avons reçu un financement non récurrent du CIUSSS pour permettre de consolider nos stratégies de financement et de maintenir nos services d'hébergement à court terme.
Nous avons décidé d'utiliser cette somme comme levier en octroyant un mandat à un consultant en financement philanthropique. Le mandat se poursuivra en 2017 et nous permettra de mieux nous structurer pour augmenter les dons récurrents afin de maintenir les services.

Notre principale campagne de financement

Depuis 13 ans, grâce à l'implication de bénévoles et de commanditaires importants, tel la Bourse de Montréal et des membres de la communauté d'affaires, nous organisons un tournoi de golf bénéfice. Depuis deux ans, sous la co-présidence d'honneur **de madame Sophie Leblanc**, chef de l'investissement à l'Université McGill et de **monsieur Jean-François Pépin**, premier vice-président et co-chef de l'investissement chez Addenda Capital Inc., ce tournoi accueille 144 golfeurs du domaine financier, principalement des gestionnaires de portefeuilles. Cette journée constitue notre principale activité de financement et un apport financier important, puisqu'elle permet de recueillir plus de 80 000$ pour La Maison Marguerite.
www.maisonmarguerite.com/tournoi2016

Près de 90 % de nos dépenses bénéficient directement aux femmes hébergées



Sur les 28 employés de La Maison Marguerite, 23 sont des intervenantes sociales qui travaillent directement auprès des femmes démunies.

Étant propriétaire de notre immeuble, nous encourons également des dépenses d'entretien et d'intérêt sur la dette.

Depuis 2014, plusieurs journées de bénévolat de groupe, lors desquelles des repas ont été préparés à l'avance, nous ont permis de diminuer nos dépenses alimentaires.

Nos faibles coûts administratifs sont le reflet de notre bonne gestion.

Perspectives pour 2017

Hébergement à court terme

- Trouver du financement pour les quatre places non subventionnées.
- Continuer de répondre aux besoins quotidiens des femmes hébergées.
- Poursuivre la formation continue aux intervenantes.

Suivi posthébergement

- Faciliter l'intégration des nouvelles résidentes des studios en tenant compte des particularités du cheminement de chacune.
- Assurer 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.
- Continuer à travailler en concertation avec les ressources du milieu communautaire, les services de santé et les services sociaux.
- Maintenir les visites à domicile, les accompagnements et l'aide matérielle.
- Développer (ou offrir) des services de soutien thérapeutique alternatif comme l'art-thérapie.
- Consolider notre évaluation de l'impact de nos services sur la clientèle sur le cheminement de nos clientes par un sondage annuel auprès de nos clientes (Annexe 3).

Services bénévoles

- Développer et consolider l'engagement social de la communauté auprès des femmes sans abri par le bénévolat citoyen et corporatif.
- Offrir de la formation continue aux bénévoles.
- Soutenir les activités bénévoles qui visent à créer un lieu d'appartenance pour les femmes.
- Permettre aux bénévoles de recueillir les commentaires d'évaluation des activités bénévoles par les clientes.

Conclusion

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

- le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-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, contribuent à la réinsertion sociale des femmes sans abri. 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 pour leur plein engagement dans la réalisation de la mission de notre organisme.

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
Taux d'occupation *	151,9 %	151,4 %	150,8 %	129,4 %

*Le taux d'occupation a été calculé sur 12 places de 2007 à 2015 et sur 14 places en 2016, même si notre capacité d'hébergement était de 18 places. Ces taux d'occupation sont basés sur la subvention du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-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 d'admissions	231
Nombre de refus par manque de place	8 561

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

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Refus *	1 422	2 548	4 501	4 775	4 868	5 151	5 685	5 555	2 625

Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Refus *	2 347	7 238	9 542	10 768	7 988	8 392	9 124	9 728	8 561

*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

Groupe d'âge	**Fréquence**	**Pourcentage**
18 - 30 ans	18	7,8 %
31 - 40 ans	46	19,9 %
41 - 50 ans	74	32,1 %
51 - 60 ans	61	26,4 %
61 - 70 ans	25	10,8 %
71 - 80 ans	6	2,6 %
Non disponible	1	0.4 %
TOTAL	231	100,0 %

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

État civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	177	76,6 %
Divorcée	32	13,8 %
Séparée	6	2,6 %
Mariée	6	2,6 %
Veuve	5	2,2 %
Union de fait	2	0,9 %
Non disponible	3	1,3 %
TOTAL	231	100,0 %

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

Origine culturelle	Fréquence	Pourcentage
Québécoise	171	74,0 %
Autres provinces canadiennes	9	3,9 %
Autres pays	43	18,6 %
Non disponible	8	3,5 %
TOTAL	231	100,0 %

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

Source de revenus	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	173	74,9 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	18	7,8 %
Aucune source	12	5,2 %
Salaire personnel	10	4,3 %
Assurance-emploi	5	2,2 %
Prêts et bourses	2	0,9 %
Revenu du conjoint	1	0,4 %
Autres	2	0,9 %
Non disponible	8	3,4 %
TOTAL	231	100,0 %

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

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Sans occupation	184	79,6 %
À la maison (retraitée, mère, invalide, etc.)	17	7,4 %
Avec emploi	9	3,9 %
Recherche d'emploi	5	2,2 %
Études	3	1,3 %
Autres	4	1,7 %
Non disponible	9	3,9 %
TOTAL	231	100,0 %

Tableau 9

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

Problématique	Fréquence	Pourcentage
1 problématique	28	12,1 %
2 problématiques	118	51,1 %
3 problématiques	65	28,2 %
4 problématiques	13	5,6 %
5 problématiques et plus	7	3,0 %
TOTAL	231	100,0 %

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

Nature des problèmes (sur 231 clientes)	Fréquence	Pourcentage
Sans abri chronique	130	56,3 %
Problème psychiatrique	119	51,5 %
Sans abri temporaire	105	45,5 %
Toxicomanie	52	22,5 %
Santé physique	51	22 %
Mésentente colocataire	18	7,8 %
Violence conjugale	15	6,5 %
Logement non sécuritaire	14	6 %
Violence familiale	9	3,9 %
Mésentente conjugale	9	3,9 %
Problème de jeu	5	2,2 %
Prostitution	5	2,2 %
Problème d'immigration	5	2,2 %
Fin d'une sentence d'incarcération	4	1,7 %
Sans abri et enceinte	2	0,9 %
Autres	30	13 %
Non disponible	3	1,3 %
TOTAL	576	----------

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

Sources de référence	Fréquence	Pourcentage
Cliente elle-même	138	59,8 %
Ressources communautaires d'hébergement	51	22,1 %
Ressources communautaires diverses	7	3,0 %
Agents de la paix	5	2,2 %
CLSC	5	2,2 %
Hôpitaux	4	1,7 %
Anciennes clientes ou connaissances	1	0,4 %
S.O.S. violence conjugale	1	0,4%
Autres	4	1,7 %
Non disponible	15	6,5 %
TOTAL	231	100,0 %

Tableau 12
Admissions et réadmissions à l'hébergement court terme

Admissions et réadmissions	Fréquence	Pourcentage
Admises pour un premier séjour	107	46,3 %
Admises pour un deuxième séjour	31	13,4 %
Admises pour un troisième séjour	13	5,6 %
Admises pour un quatrième séjour	8	3,5 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	72	31,2 %
TOTAL	231	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)	86	37,2 %
Quitte sans laisser d'information	57	24,7 %
Chez parent ou ami(e)	26	11,3 %
Retour au même logement	18	7,8 %
Nouvelle adresse	17	7,4 %
Centre hospitalier	4	1,7 %
Évincée de l'organisme	6	2,6 %
Quitte le Québec	1	0,4 %
Centre de désintoxication	1	0,4 %
Retour avec le conjoint(e)	2	0,9 %
Centre de crise psychiatrique	1	0,4 %
Autre	12	5,2 %
TOTAL	231	100,0 %

Tableau 14
Relocalisation des clientes au départ de l'hébergement court terme

Relocalisation au départ	Fréquence	Pourcentage
Relocalisation favorable à la réinsertion	156	67,5 %
Relocalisation défavorable à la réinsertion	18	7,8 %
Relocalisation inconnue	57	24,7 %
TOTAL	231	100,0 %

ANNEXE 2

Tableau 1
Groupes d'âge des clientes du suivi posthébergement

Groupes d'âge	Fréquence	Pourcentage
18-30 ans	5	7,2 %
31-40 ans	3	4.4 %
41-50 ans	15	21,7 %
51-60 ans	24	34,8 %
61 ans et plus	22	31,9 %
TOTAL	**69**	**100,0 %**

Tableau 2
État civil des clientes du suivi posthébergement

État civil	**Fréquence**	**Pourcentage**
Célibataire	44	63,8 %
Divorcée	20	29,0 %
Veuve	2	2,9 %
Séparée	2	2,9 %
Mariée	1	1,4 %
TOTAL	**69**	**100,0 %**

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

Nature des problèmes	Fréquence (sur 69 clientes)	Pourcentage
Problème de santé mentale	57	82,6 %
Santé physique	33	47,8 %
Violence familiale	26	37,7 %
Dépendance active	13	18,8 %
Violence conjugale	10	14,5 %
Dépendance en rémission (abstinence de 2 ans et plus)	6	8,7 %
Multiproblématique	46	66,7 %

Tableau 4

Sources de revenu de la clientèle du suivi posthébergement

Sources de revenu	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	37	53,6 %
Pension (vieillesse, veuve, invalidité)	15	21,7 %
Emploi (salaire minimum)	8	11,6 %
Prêt et bourse	6	8,7 %
Assurance-emploi	2	2,9 %
Aucune source	1	1,5 %
TOTAL	**69**	**100,0 %**

Tableau 5

Occupation principale de la clientèle du suivi posthébergement

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'emploi	3	4,4 %
Études	8	11,6 %
Inaptes au travail	33	47,8 %
Retraitées	12	17,4 %
Emploi	7	10,1 %
Autre (Sécurité du revenu seulement)	6	8,7 %
TOTAL	**69**	**100,0 %**

Tableau 6

Soutien psychosocial du suivi posthébergement

Nature des interventions	Fréquence
Nombre de femmes rejointes par le programme	593
Nombre de femmes différentes en suivi	69
Interventions individuelles : Au bureau Par téléphone Chez la cliente (studios et externe)	1169 416 103
Visites à domicile et ailleurs (bénévole)	54
Accompagnements	136
Nombre d'appels téléphoniques	5889

Tableau 7

Soutien thérapeutique

Nature des interventions	FRÉQUENCE
Psychothérapie	193
Art-thérapie	93
Nombre total de séances thérapeutiques	**286**

Tableau 8

Suivi posthébergement dans le contexte des studios

Interventions		FRÉQUENCE
Interventions ponctuelles en milieu de vie	Au bureau	792
	Chez la cliente	98
	Ailleurs	534
Total des interventions en milieu de vie		**1424**

Tableau 9

Assiduité des clientes aux rendez-vous du suivi posthébergement

RENDEZ-VOUS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Présences	1881	91,2 %
Absences	181	8,8 %
TOTAL	**2062**	**100,0 %**

Tableau 10
Contacts et concertations avec d'autres ressources

Types d'intervention	FRÉQUENCE
Différents organismes rejoints	151
Concertations avec différents organismes et autres personnes	385
Démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	504

Tableau 11
Intégration sociale et communautaire

Activités	Fréquence (sur 69 clientes*)	Pourcentage
Récréatives	31	44,9 %
Bénévolat	7	10,1 %
Éducatives	13	18,8 %
Sportives	12	17,4 %
Thérapeutiques	43	62,3 %
Sociales	33	47,8 %

***65 sur 69 clientes, soit 94,2 %, participent à une ou plusieurs activités.**

Tableau 12
Origine culturelle

Origine culturelle	Fréquence	Pourcentage
Canadienne française	43	62,3 %
Amérique Centrale et du Sud	7	10,1%
Européenne	7	10,1%
Canadienne anglaise	5	7,2 %
Asiatique	3	4,4 %
Afrique et Moyen Orient	3	4,4 %
Autre	1	1,5 %
Total	**69**	**100,0 %**

ANNEXE 3

Mesure d'impact des services

Sondage annuel auprès des clientes du suivi posthébergement

Objectif

Rendre plus visibles, à partir de l'année 2017, les bienfaits de nos actions à travers le cheminement et le parcours de nos clientes du suivi posthébergement.

Méthodologie

Une fois par année, sur une base volontaire, effectuer auprès des clientes actives au suivi posthébergement, un bilan de leur parcours. Le bilan se fera sur le modèle d'un entretien lors duquel l'intervenante responsable du suivi échangerait avec la cliente sur des thèmes précis.

Utilisation des informations recueillies

Le traitement des informations recueillies n'a nullement le besoin d'être nominatif, la confidentialité serait entièrement respectée.

Selon le nombre de participantes, les informations serviront à décrire le cheminement d'une ou plusieurs clientes anonymes et/ou pourront être colligées de manière à décrire l'évolution et les bienfaits des services du suivi posthébergement sur le groupe de clientes dans sa globalité.

Projet de questionnaire-entrevue

DONNÉES PRÉLIMINAIRES (Colligées par l'intervenante avant l'entrevue)

1. Âge de la cliente

2. Nombre d'années au suivi posthébergement

3. Énumération par l'intervenante des défis qui marquaient la situation de vie de la cliente au moment de son arrivée au suivi posthébergement (problématiques récentes vécues, problématiques passées vécues, situation domiciliaire, état du réseau social, etc.)

QUESTIONS GÉNÉRALES À POSER DURANT L'ENTRETIEN AVEC LA CLIENTE

1. Date de l'entretien

2. Avant d'être active au suivi posthébergement, quels aspects de votre vie étaient plus difficiles pour vous ?

3. Pouvez-vous identifier des aspects de votre vie qui se sont améliorés depuis le début de votre suivi ?

QUESTIONS SPÉCIFIQUES

4. En lien avec les aspects problématiques énumérés précédemment, pouvez-vous identifier des améliorations de votre vécu par rapport à chacun de ces aspects ?

   <u>Sous-questions possibles</u> :

   Quelles améliorations avez-vous observées ?
   Quelles actions concrètes ont favorisé ces améliorations ?
   Quelle aide reçue au suivi posthébergement a le plus contribué à ces améliorations ?

5. Observez-vous des améliorations au plan de votre santé physique ?

   <u>Sous-questions possibles</u> :

   Comment s'est-elle améliorée ?
   Quelles actions concrètes ont favorisé ces améliorations ?
   Pouvez-vous me donner des exemples précis de ces améliorations ?
   Quelle aide reçue au suivi posthébergement a le plus contribué à ces améliorations ?

6. Observez-vous des améliorations au plan de votre bien-être psychologique et votre équilibre?

   Sous-questions possibles :

   Comment s'est-il amélioré ?
   Quelles actions concrètes ont favorisé ces améliorations ?
   Quelle aide reçue au suivi posthébergement a le plus contribué à ces améliorations ?

7. Observez-vous des améliorations au plan de vos relations interpersonnelles ?

   Sous-questions possibles :

   Comment se sont-elles améliorées ?
   Quelles actions concrètes ont favorisé ces améliorations ?
   Pouvez-vous me donner des exemples témoignant de ces améliorations ?
   Quelle aide reçue au suivi posthébergement a le plus contribué à ces améliorations ?

8. Pouvez-vous identifier des attitudes, réactions ou comportements que vous trouviez problématiques qui se soient améliorés ?

   Sous-questions possibles :

   Comment se sont-ils améliorés ?
   Quelles actions concrètes ont favorisé ces améliorations ?
   Quelle aide reçue au suivi posthébergement a le plus contribué à ces améliorations?

9. Y a-t-il des aspects de votre situation occupationnelle qui se sont modifiés depuis le début de votre suivi posthébergement (loisirs, travail, études, bénévolat, groupes d'appartenance, activités récréatives)?

10. Qu'est-ce qui vous rend la plus fière dans vos accomplissements ?

ANNEXE 4

ACTIVITÉS BÉNÉVOLES - CUMULATIF 2016

Services	Activités	Nombre de prestations de bénévoles	Nombre d'heures	Nombre de clientes participantes
Techniques	Bénévolat de groupe : préparation de repas, services aux clientes, peinture, réparation, etc.	327	1 419	231
	Bureau d'accueil	15	49	262
	Cuisine collective	36	120	576
	Repas	102	306	1 305
	Stage	4	270	458
	Boutique Marguerite	224	526	1 461
	Transport de dons	10	38	231
	Réparation de matériel	9	22	4
Cliniques	Écoute	325	771	2 927
	Accompagnement	7	22	7
Éducatifs	Café rencontre	10	24	36
Récréatifs	Coiffure	16	80	71
	Arts (dessins, mandalas et peinture)	23	69	111
	Manucure et pédicure	24	96	89
	Méditation et relaxation	6	4	10
	Bingo	28	56	252
	Bijoux	26	78	61
	Karaoké	2	8	11
	Soirée cinéma	18	46	92
	Activités manuelles	12	24	22
Socio-culturels	Fêtes thématiques : Journée de la femme, Noël, etc.	56	306	101
TOTAL		**1 280**	**4 334**	**8 318**

ANNEXE 5

Bulletins d'information

Bulletin été 2016

la maison marguerite
S'INVESTIR POUR ELLES

ÉDITION SPÉCIALE « BÉNÉVOLAT »

PLUS DE 3 000 HEURES DE BÉNÉVOLAT EN 2015

DISPONIBLES POUR BRISER L'ISOLEMENT

ACTIVITÉS DES BÉNÉVOLES

ENSEMBLE POUR CRÉER ET SE DIVERTIR

PARTENAIRES POUR LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ

PRÉSENTES POUR CÉLÉBRER ET APPARTENIR

SYLVIE MC SWEEN

MICHELLE CAVANNA

DANIELA LONGO

CLAIRE SHOSHANA

3 FAÇONS DE FAIRE UN DON EN ARGENT

un

deux

trois

VOUS DÉSIREZ VOUS JOINDRE À L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES DE LA MAISON MARGUERITE ?

MERCI À NOS PARTENAIRES ET COMMANDITAIRES

la maison marguerite

S'INVESTIR POUR ELLES

MOT DE LA PORTE-PAROLE

DES COMPLICES DANS LA COMMUNAUTÉ

la maison marguerite

DÉCÈS DE SR MONIQUE PICARD

3 FAÇONS DE FAIRE UN DON EN ARGENT

un

deux

trois

UNE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT QUI FAIT LA DIFFÉRENCE!

L'IMPORTANCE DES DONS ET DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

BIENVENUE À DEUX NOUVELLES MEMBRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION