



RAPPORT ANNUEL 2012

*35 ans d'accueil inconditionnel et
de réinsertion sociale des femmes sans abri*

**LA MAISON MARGUERITE
DE MONTRÉAL INC.**

Mars 2013

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. Une mission solide depuis 35 ans	4
2. L'hébergement court terme : au-delà des services de base	4
2.1 Créer un lien de confiance	4
2.2 Un portrait de nos clientes	6
2.3 En route vers une inclusion sociale	8
2.4 Formation et discussions cliniques	9
3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale	10
3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement	10
3.2 Impacts des services : vers des solutions durables	11
3.3 Collaboration et échanges avec les partenaires	15
4. Le programme de bénévolat : un acteur dans la communauté	16
4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles	16
4.2 Lutter contre la pauvreté	17
4.3 Participer à la vie collective	17
4.4 Accueillir des bénévoles corporatifs	18
4.5 Soutien à l'intervention	19
4.6 Nos partenaires	19
5. Nos ressources humaines	20
6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures	22
PERSPECTIVES POUR 2013	23
CONCLUSION	24
ANNEXE 1	25
ANNEXE 2	31
ANNEXE 3	35
ANNEXE 4	37

INTRODUCTION

Depuis 35 ans, La Maison Marguerite, grâce à des bénévoles, des employés et de généreux donateurs, vient en aide à des centaines de femmes vivant une situation d'itinérance ou de grande détresse, contribuant ainsi à leur réinsertion sociale. Plus que jamais, sa raison d'être est indiscutable. D'ailleurs, l'année 2012 témoigne d'une situation de surcharge à La Maison Marguerite : confrontée à la croissance des demandes d'hébergement et au manque flagrant de place en maisons d'hébergement pour femmes, La Maison Marguerite a continué d'offrir, en dépit de l'absence de subvention publique pour le faire, deux lits supplémentaires à titre de dépannage, afin de répondre aux situations d'urgence vécues par des femmes qui ne trouvent aucun refuge dans les autres maisons.

«La situation de débordement des ressources pour femmes est devenue intolérable», déclare le RAPSIM en janvier 2012 ¹. Chaque jour, le manque de place dans les ressources pour femmes oblige des dizaines de femmes à Montréal à s'exposer au froid, à la faim, à la violence et à une solitude extrême. **Toutes les ressources pour femmes sont débordées, toutes accueillent en surcharge des femmes, et ce, sans avoir les subventions pour le faire.**

C'est le cas de La Maison Marguerite qui, depuis plus de cinq ans, héberge 18 femmes à la fois à l'hébergement court terme alors que l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal ne subventionne que 12 places. **Le taux d'occupation calculé sur 12 places est de 152 %** pour l'année 2012. Les six places supplémentaires sont entièrement financées par les dons de fondations, d'entreprises et de particuliers. Il en est de même pour les lits d'urgence. Tous les services d'aide offerts à l'hébergement court terme sont utilisés au-delà de leur capacité.

L'itinérance des femmes est en croissance et les problèmes qu'elles vivent s'aggravent considérablement. **Si les femmes représentent 30 % de la population itinérante, elles représentent aussi le sous-groupe qui a le plus augmenté au cours des dernières années.** En mars 2012, au Forum sur l'itinérance des femmes, les spécialistes et ressources présentes soulignent l'appauvrissement, la judiciarisation, la violence, le vieillissement et le manque de logements abordables comme autant de facteurs aggravant la réalité des femmes sans abri depuis déjà quelques années.

Face à la situation de surcharge des ressources d'hébergement pour femmes sans abri et malgré l'absence de subvention publique pour six des 18 places à l'hébergement court terme, le conseil d'administration a pris la décision de maintenir les services offerts en utilisant les surplus accumulés des années antérieures. Différentes stratégies de financement sont étudiées et mises de l'avant afin d'obtenir un financement récurrent pour assurer la totalité de nos services.

Le rapport qui suit, préparé par les coordonnatrices de programmes, les intervenantes du suivi posthébergement et la direction, dresse le bilan exhaustif des services et activités entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012 et tente de rendre un peu plus visible la réalité vécue par les femmes sans abri.

Martine Rousseau
Directrice générale

Chantal Demers
Directrice adjointe

¹ Maude Ménard-Dunn, «Elles ont crié au secours !», dans L'itinéraire, 15 janvier 2012

1. Une mission solide depuis 35 ans

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 par tous les moyens et de toutes les manières, la réinsertion sociale des femmes seules, des femmes sans abri, des femmes violentées et en difficulté*. L'accueil inconditionnel demeure au cœur de toutes les décisions prises et de tous les gestes posés à La Maison Marguerite.

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

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

2.1 Créer un lien de confiance

Accueillir à toute heure, tous les jours

Notre organisme est demeuré ouvert 24 heures par jour et sept jours par semaine tout au long de l'année 2012 et a accueilli gratuitement, à toute heure de la journée, ou de la nuit, pour un séjour pouvant aller jusqu'à six semaines, **261 femmes comparativement à 237 en 2011** (annexe 1, tableau 2). Ce résultat est attribuable à l'augmentation du nombre de femmes hébergées en « lits d'urgence pour une ou deux nuits ». En effet, ce nombre a plus que doublé, puisque **75 femmes ont bénéficié d'un lit d'urgence comparativement à 32 pour l'année 2011**. 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 d'une nuit à La Maison Marguerite, ce qui totalise **112 nuits en lit d'urgence pour l'année**.

De plus, se basant sur notre capacité d'accueillir 12 femmes quotidiennement, nous avons atteint cette année un **taux d'occupation de 151,8 %** (annexe 1, tableau 1). La durée des séjours en 2012 est de 29,8 jours, témoigne à la fois de notre capacité de rétention de la clientèle et de l'importance de leurs besoins.

Pas moins que **8044 demandes d'hébergement ont dû être refusées** en 2012 (annexe 1, tableau 2) dont la grande majorité (99,3 %) s'explique par le manque de place. Cette année, nous avons de nouveau constaté notre difficulté à référer ailleurs puisque toutes les ressources d'hébergement pour femmes sont en surcharge. Le nombre de places demeure largement insuffisant à Montréal pour les femmes sans abri. Certaines sont dans l'obligation de se relocaliser dans un hébergement en périphérie de Montréal. D'autres, n'ayant trouvé aucun autre hébergement, se retrouvent tout simplement en hébergement de nuit, chez des amis, en auberge jeunesse ou encore dans un motel après leur séjour à La Maison Marguerite.

Toutefois, grâce à notre sondage d'évaluation des services, effectué sur une base volontaire, plusieurs 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. Elles y ajoutent leurs suggestions, ce qui nous permet d'apporter constamment des améliorations à nos services existants.

Maintenir le lien dans la communauté

Au cours de l'année 2012, **8051 appels téléphoniques** ont été comptabilisés à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Il s'agit d'une moyenne de 671 appels par mois et de 23 appels par jour.

Après leur séjour à l'hébergement court terme, le lien peut être maintenu avec les intervenantes du court terme même si la cliente ne se prévaut pas des services du suivi posthébergement. Différents services ont été offerts au cours de l'année 2012 à d'anciennes clientes : 42 femmes ont reçu de l'aide des intervenantes pour se relocaliser dans une autre ressource et 11 d'entre elles, ont reçu des denrées alimentaires. Quelques-unes sont revenues à La Maison Marguerite pour prendre une douche et avoir des vêtements chauds. Finalement, **à plus de 450 reprises, les intervenantes ont répondu au besoin d'écoute d'anciennes clientes** qui cherchaient auprès de nous une oreille attentive et du réconfort.

Répondre aux besoins primaires

Au quotidien, La Maison Marguerite répond aux besoins primaires des femmes hébergées en leur offrant trois repas par jour (en 2012 plus de **9400 repas ont été servis**), un comptoir vestimentaire et des produits d'hygiène. Tout cela est possible grâce à nos donateurs. D'ailleurs, à quelques occasions, des bénévoles ont organisé une cueillette de vêtements dans leur milieu de travail.

L'aide se poursuit en assurant l'accompagnement de nos clientes dans leurs démarches de relocalisation à la fin de leur séjour et à fournir, à celles qui le désirent, une trousse de départ comprenant différents articles (vaisselle, petits appareils ménagers, literie et denrées alimentaires). Une fois de plus, ceci est possible grâce à la collaboration et aux dons de nos bénévoles corporatifs ou du grand public.

Service d'accompagnement

Durant l'année 2012, **110 accompagnements dans la communauté** ont été effectués par notre intervenante accompagnatrice, ce qui représente 281 heures d'intervention pour cette même période. Ces accompagnements ont eu lieu à différents endroits : au CLSC, à l'hôpital, au CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'acte criminel) et à différentes ressources d'hébergements moyen et long terme. Sur ce nombre, près de 20 % des clientes ont sollicité notre aide pour leur recherche de logement. Ces démarches nous ont permis de constater une fois de plus, le manque criant de logements abordables pour notre clientèle, majoritairement à faible revenu. De plus, 31 % des accompagnements ont été

faits au CLE (centre local d'emploi). Nous avons constaté que **le nombre de femmes qui arrivent à La Maison Marguerite sans aucun revenu a plus que doublé en 2012, si l'on compare à l'année 2011** (annexe 1, tableau 7).

Le service d'accompagnement est rapidement devenu au cours des années, indispensable pour les femmes hébergées au court terme qui bien souvent, ne répondent pas aux critères et exigences des services habituels ou encore, éprouvent des difficultés à exprimer leurs besoins et comptent sur la présence de l'intervenante accompagnatrice pour concrétiser leurs démarches et obtenir des services. Sa présence peut dans certains cas faire toute la différence entre, par exemple, avoir accès à un chèque de la sécurité du revenu ou pas. Elle permet aussi aux clientes d'être moins anxieuses à l'approche d'une démarche importante et donne le coup de pouce nécessaire pour aller plus loin et réussir à obtenir un meilleur service auprès des institutions.

Notre intervenante accompagnatrice prend le temps nécessaire avec les clientes pour planifier leur accompagnement. Cela consiste à faire différentes recherches pour mieux cibler leurs besoins, à discuter de leurs préoccupations, de leurs craintes et du déroulement de la rencontre à venir.

2.2 Un portrait de nos clientes

Les femmes qui résident à l'hébergement court terme sont sans abri et vivent différentes difficultés. En 2012, la grande majorité de ces femmes 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. Nous avons remarqué une augmentation du nombre de femmes qui sont à leur première admission à La Maison Marguerite et à leur première expérience dans le réseau des maisons d'hébergement. Cette réalité confirme l'importance de nous adapter à elles et de faire preuve de souplesse au quotidien.

Au moment de leur passage à La Maison Marguerite, elles sont en situation de crise psychosociale, sans abri en difficultés situationnelles ou encore sans abri en difficultés chroniques aux prises avec plusieurs problématiques lourdes et multiples, telles que la maladie mentale et la toxicomanie (annexe 1, tableau 10). Il est important de souligner l'augmentation de nos clientes qui ont des problèmes de santé physique. De plus, elles sont isolées avec un réseau social déficient. En 2012, plus de 82 % d'entre elles étaient sans occupation et percevaient de la sécurité du revenu (annexe 1, tableaux 7 et 8).

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

Des femmes de tout âge

L'âge moyen de nos clientes était de 45 ans en 2012 (annexe 1, tableau 4), mais, près de 40 % d'entre elles avaient plus de 51 ans. Nous sommes de nouveau forcés de constater, l'incidence plus fréquente de femmes âgées de plus de 50 ans qui sont à leur première expérience en hébergement de dépannage. Soulignons qu'en 2012, nous avons hébergé **25 femmes âgées entre 61 et 70 ans et, 6 entre 71 et 80 ans**. Il va sans dire que ces femmes nécessitent des soins particuliers considérant la fragilité de leur santé physique.

La solitude comme point commun

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

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

Des origines variées

Cette année, nous avons connu une augmentation du nombre de clientes provenant de provinces canadiennes autres que le Québec et de différents pays (annexe 1, tableau 6). Quelques-unes d'entre elles étaient en attente de statut à l'immigration ou tout simplement sans statut au Canada.

La pauvreté

La plupart de nos clientes vivent dans une situation financière précaire. En 2012, la majorité de nos clientes perçoivent de la sécurité du revenu (annexe 1, tableau 7). Ce montant est bien insuffisant et ne leur permet pas de payer un logement décent, de défrayer les coûts s'y rattachant, tout en réussissant à se nourrir et à se vêtir adéquatement. Certaines clientes doivent, en plus, planifier dans leur budget des frais supplémentaires pour l'entreposage de leurs biens personnels. L'accumulation des factures d'électricité ou de téléphone non payées, des amendes reçues pour « s'être trouvée sur la rue » viennent gonfler leur endettement. Finalement, l'accès de plus en plus difficile à des logements abordables contribue au fait que pour certaines, les maisons d'hébergement demeurent le seul recours possible.

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

Une détresse grandissante

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).

Plus de 50 % de nos clientes souffraient en 2012 d'un problème observé de santé mentale et/ou de toxicomanie (annexe 1, tableau 10). D'autres se retrouvent en maison d'hébergement à cause d'une mésentente conjugale, de la violence d'un(e) conjoint(e) ou de la violence perpétrée par un membre de la famille. **Cette année, le nombre de femmes vivant de la violence conjugale a presque doublé si l'on compare à l'année précédente.**

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

Un certain pourcentage de notre clientèle sont hébergées à La Maison Marguerite parce que leur logement est non sécuritaire ou encore 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 et ce, en dépit des conditions plus que douteuses au niveau de la salubrité des lieux.

Pour d'autres, elles ont un appartement mais sont dans l'incapacité émotionnelle d'y demeurer. Se sentant isolée, ayant de la difficulté à faire face aux obligations quotidiennes, nous les accueillons pour un court séjour. Elles repartent plus solides, avec une capacité renouvelée de stabilité domiciliaire.

2.3 En route vers une inclusion sociale

Plus de la moitié des femmes admises en 2012 sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà (annexe 1, tableau 11). Les autres femmes ont été référées par une multitude de ressources parmi lesquelles nous retrouvons d'autres centres d'hébergements, des hôpitaux et des CLSC. Certaines se sont présentées directement à notre porte ou 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 2012.

La durée moyenne des séjours en 2012 a été de 29,8 jours comparativement à 30,8 jours en 2011. Dans le cas où les besoins dépassent six semaines, les intervenantes tentent de transférer la cliente dans une autre ressource d'hébergement afin que le travail initié soit poursuivi. Quotidiennement, nous travaillons à établir un lien de confiance avec les clientes et à les aider à se relocaliser favorablement après leur séjour.

En 2012, nous avons évalué la proportion de nos clientes dont la relocalisation était favorable à une réinsertion sociale : **suite à leur séjour, plus de la moitié ont été relocalisées dans un endroit favorable à la réinsertion** (annexe 1, tableau 14). Spécifions que nous avons relocalisé, favorablement, plus souvent les clientes âgées de plus de 51 ans (63 %) que les clientes de 50 ans et moins (55 %).

Il arrive que certaines clientes ne nous révèlent pas leur destination lorsqu'elles quittent La Maison Marguerite : 24,5 % d'entre elles ont fait ce choix en 2012 comparativement à 20 % en 2011 (annexe 1, tableau 13). La peur, l'insécurité, l'instabilité domiciliaire, la souffrance et les multiples problèmes de dépendance peuvent expliquer ce silence. Cette légère augmentation est en partie attribuable aux clientes admises pour un lit d'urgence qui repartent rapidement, sans qu'un lien de confiance très significatif ait été construit, après une ou deux nuits d'hébergement. Néanmoins, nous remarquons que plusieurs clientes nous rappellent pour partager leurs réussites ou leurs défis, pour utiliser notre service de dépannage alimentaire, le comptoir vestimentaire ou encore pour des soins d'hygiène.

En 2012, les intervenantes sociales ont dû, malheureusement, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour de neuf clientes, soit 3,4 % de la clientèle. Dans la plupart de ces cas, le service d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs ou les ambulanciers ont pris la relève pour accompagner la cliente dans une ressource répondant mieux à ses besoins. Seulement une cliente a dû être accompagnée des policiers pour quitter notre ressource en 2012.

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 2012, des intervenantes ont participé à différentes formations telles que : « Démystifier la maladie mentale », « Troubles psychotiques et toxicomanie : enjeux cliniques » et « L'intégration des immigrants âgés ». De plus, une journée de formation, « Agir ou réagir pour une intervention de qualité », a été offerte par Martine Sauvageau du Centre St- Pierre.

3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale

Le suivi posthébergement, un service gratuit et confidentiel offert sur une base volontaire, existe depuis près de 13 ans et offre un soutien en logement ainsi qu'un soutien psychosocial aux femmes qui ont été hébergées à l'hébergement court terme de La Maison Marguerite. Le suivi s'actualise par la relation d'aide au bureau, mais aussi par téléphone ou à domicile et depuis 2010, par un accompagnement concret dans toutes les démarches de réinsertion sociale. Depuis 2007, en plus d'être offert aux anciennes clientes de l'hébergement court terme, le service du suivi posthébergement s'adresse également aux femmes en processus de réinsertion sociale, hébergées dans nos studios transitoires.

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

L'équipe du suivi posthébergement est constituée d'une coordonnatrice clinique, deux intervenantes sociales, ainsi qu'une accompagnatrice dans la communauté, chacune d'entre elles travaillant de quatre à cinq jours par semaine. L'approche privilégiée par le suivi est basée sur l'accueil inconditionnel, le respect et la souplesse face aux besoins personnels des clientes. Sa philosophie est basée sur un savoir-être dont l'engagement, le dévouement et la compassion en constituent l'essence.

3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement

En 2012, **63 femmes ont bénéficié du service de suivi posthébergement** dont huit nouvelles clientes. Certaines clientes démontrent un besoin de suivi psychosocial continu, alors que d'autres recourent à notre service de façon ponctuelle et temporaire et se retirent du suivi une fois leurs objectifs spécifiques atteints.

Nos clientes sont âgées de 32 à 79 ans et leur âge moyen est de 54 ans. Une grande partie des femmes (39,7 %) se trouve dans la tranche d'âge de 51 à 60 ans (annexe 2, tableau 1). Une majorité marquée des femmes sont originaires du Canada (82,5 %), alors que les autres clientes viennent de différents pays. Selon nos statistiques descriptives sur l'état civil, nos clientes sont majoritairement célibataires et divorcées (annexe 2, tableau 2) et sont confrontées à une situation de solitude. Dans ce contexte de l'isolement, leur détresse psychologique se fait davantage ressentir. En effet, la pauvreté sociale étroitement liée à l'absence de liens significatifs rend les femmes encore plus démunies et suggère leur besoin d'ancrage dans la communauté.

Confrontées à diverses difficultés de santé mentale et physique, nos clientes sont également exposées à la pauvreté économique générée par une instabilité financière importante. Comparables aux années précédentes, nos statistiques reflètent que la **majorité des femmes (73 %) sont prestataires de la Sécurité du revenu** (annexe 2, tableau 4) et que 66,6 % d'entre elles sont inaptes au travail (annexe 2, tableau 5). De plus, nos statistiques reflètent que **50,8 % de notre clientèle sont endettées**. Dans ce contexte, un des objectifs du suivi posthébergement est d'amener les femmes à trouver les moyens de réduire leurs dettes et d'améliorer leur situation financière.

Si nos clientes sont aux prises avec une problématique particulière, il n'en demeure pas moins que beaucoup d'entre elles doivent vivre avec plusieurs. Au plan quantitatif, le tableau 3 en annexe 2 montre que **85,7 % de notre clientèle est touchée par une problématique de santé mentale**, alors qu'un nombre important de femmes ont été victimes de violence conjugale ou familiale. Plus de la moitié des femmes souffrent de problèmes de santé physique.

3.2 Impacts des services : vers des solutions durables

Soutien psychosocial

En 2012, **le programme du suivi posthébergement a rejoint 425 femmes** et nous avons enregistré 9429 d'appels téléphoniques pour l'ensemble de nos services. Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial (au bureau, par téléphone et chez la cliente) s'élève à 1888 ce qui est légèrement supérieur à l'année précédente où 1830 d'interventions de suivi ont été comptabilisées. **L'assiduité des clientes aux rendez-vous individuels est de 91,5%** (annexe 2, tableau 8) ce qui comparable à l'an 2011. Ce pourcentage élevé de présences des clientes témoigne de la stabilité de leur implication dans le suivi et reflète ainsi leur sens de responsabilité face à l'engagement dans la démarche de reprise de contrôle de leur vie. L'ensemble de ces données suggère que le suivi posthébergement continue à fonctionner à pleine capacité.

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données montrent un total de **1825 interventions en milieu de vie**, ce qui représente une augmentation considérable par rapport à l'année précédente où le nombre de ce type d'intervention était de 1426. 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 éducatif, de telles interventions aident nos clientes à développer des habiletés en matière de relations interpersonnelles et de créer des amitiés saines. En outre, cette dynamique permet aux femmes de développer un lien d'appartenance dans un environnement harmonieux, des acquis que les femmes pourront transposer ailleurs, lorsqu'elles deviendront pleinement autonomes.

Dans l'optique d'assurer la continuité du service de suivi posthébergement auprès des dames qui ont été hébergées et qui ont quitté les studios de La Maison Marguerite, nous soulignons que 76,1 % de ces femmes continuent à bénéficier du suivi actuellement.

Accompagnement dans la communauté

Afin de favoriser le processus de réinsertion sociale et accroître la stabilité domiciliaire, nous avons mis en œuvre le service d'accompagnement dans la communauté. L'implication de l'accompagnatrice s'effectue par le biais de recherche de logement, d'accompagnements, de visites en milieu de vie, de liaison avec les ressources, de communications téléphoniques et de rencontres. À cet effet, les accompagnements et les interventions externes du bureau facilitent la période de transition afin de les orienter vers un nouveau statut, celui de clientes à l'externe une fois que leur séjour dans les studios sera terminé.

Depuis son implantation en 2010, le service d'accompagnement demeure un saine complément au travail de soutien psychosocial. Afin de reprendre leur vie en main, les femmes sont appelées à poursuivre des démarches de toutes sortes. L'accompagnatrice contribue à encourager les femmes à

persévérer dans la poursuite de leurs démarches et d'affronter des situations marquées de difficultés. En effet, ne pas être seules dans ces moments apporte l'assurance nécessaire afin d'atteindre leurs objectifs pour une vie meilleure. À titre d'exemple, suite au départ d'une cliente de notre studio de transition pour s'installer dans un nouvel appartement, une cliente a été confrontée à un diagnostic de cancer. Afin de l'aider dans ce moment de transition difficile, nous l'avons accompagnée dans ses démarches médicales, notamment, à des rencontres avec l'équipe médicale de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont et aux traitements de chimiothérapie. Plus tard, la période de rémission terminée, le cancer a réapparu et nous avons été sollicités par l'équipe médicale de l'hôpital qui nous a témoigné à quel point la contribution de nos accompagnements était importante dans le cheminement de cette cliente. Nous avons donc repris les accompagnements dont la fréquence est de trois à quatre par semaine.

Au total, **118 accompagnements ont été effectués par l'accompagnatrice communautaire**, ce qui représente 356 heures d'intervention pour 2012. Ce sont principalement des accompagnements médicaux, pour recherche et visites de logement, juridiques et parfois, des accompagnements pour fin de loisirs. De plus, **il y a eu 74 visites de clientes à domicile, à l'hôpital et aux CHSLD**, ce qui représente 202 heures d'intervention. Ces visites avaient pour but d'améliorer la qualité de vie en logement, briser l'isolement et prévenir des situations de désorganisation et, d'hospitalisation pour les plus vulnérables.

Stabilité domiciliaire des clientes

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

Dans cette perspective, le suivi posthébergement vise l'atteinte d'une stabilité domiciliaire chez notre clientèle afin de permettre aux femmes de répondre à leur besoin de sécurité. Nos données indiquent que **92 % de nos clientes ont connu la stabilité domiciliaire en 2012 comparativement à 83,3 % en 2011**. Les visites à domicile et la mise sur pied de notre service d'accompagnement ont largement contribué à la croissance de ce taux élevé de stabilité domiciliaire.

Durant l'année 2012, **les intervenantes ont effectué 170 visites à domicile de nos clientes ainsi que dans les hôpitaux lors des hospitalisations**. Dans les cas de visites chez les clientes, pour certaines d'entre elles, ces interventions avaient pour but de faciliter la période de transition, consolider les apprentissages faits au cours de leur cheminement et d'offrir une continuité de nos services à celles qui ont déménagé de nos studios de transition vers des logements permanents. L'an 2012 a marqué la fin de séjour à La Maison Marguerite pour sept dames hébergées dans nos studios transitoires. Lors de ce moment important de transition, l'équipe du suivi posthébergement s'est mobilisée pour aider nos clientes à traverser la période d'instabilité associée au stress du départ, ainsi qu'à la recherche d'un nouveau logement.

Participation à la vie collective

Une des préoccupations importantes de nos interventions demeure une insertion sociale complète et durable. En ce sens, nous aidons nos clientes à bâtir un réseau social, développer l'action communautaire et créer des liens d'appartenance dans la collectivité. Nous intervenons de diverses façons pour stimuler l'engagement des femmes dans des activités sociales, récréatives, éducatives, sportives, thérapeutiques et de bénévolat. En 2012, nous avons noté **une participation importante de nos clientes dans une ou plusieurs de ces d'activités avec un taux remarquable de 95,2 %.**

De plus, nous portons une attention particulière au développement d'un partenariat avec les ressources du quartier afin de permettre à nos clientes de créer des liens d'appartenance solides et leur redonner les forces vitales nécessaires pour briser leur isolement. Les partenariats ont été créés avec plusieurs autres organismes. Mentionnons, à titre d'exemples, le YWCA des Femmes pour des logements sociaux, le centre Chez Doris pour les activités éducatives, L'entraide des amis de Montréal pour les dons de meubles lors de déménagement et Les petits frères des Pauvres pour les besoins spécifiques des personnes âgées de 75 ans et plus.

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

Nous guidons nos clientes dans un processus d'«empowerment» qui suggère la prise en charge des clientes par elles-mêmes. Ainsi, l'acquisition d'un pouvoir social permet aux femmes de devenir maîtresses de leur vie tout en respectant les règles de la société. En ce sens, plusieurs interventions se font avec la cliente, à partir du bureau ou lors des accompagnements. En effet, il arrive que nos clientes se sentent émotivement démunies lors de leurs contacts avec diverses institutions. Dans ces cas, l'aide des intervenantes leur permet de franchir la peur et d'apprendre à entrer en contact et à interagir de manière adéquate avec des institutions. Selon nos statistiques, 325 démarches de cette nature ont été effectuées en 2012 (annexe 2, tableau 9).

Afin de redonner aux femmes le contrôle de leur vie, nous les encourageons à prendre soin de leur santé mentale et physique. Selon leurs besoins spécifiques, nous orientons nos clientes vers les ressources stables de soutien, tels un suivi avec un médecin de famille, un suivi psychiatrique ou des groupes thérapeutiques. Ainsi, **plus de la moitié de notre clientèle (63,5 %) a participé à des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2012.**

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

Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

Certaines de nos clientes vivent une précarité matérielle exceptionnelle. Préoccupé par la pauvreté des femmes, le suivi posthébergement, en collaboration avec l'hébergement court terme de La Maison Marguerite, a mis sur pied un système de dons de repas constitués d'aliments périssables et non périssables, de produits d'hygiène et autres articles afin de leur venir en aide sur une base ponctuelle et leur assurer ainsi une plus grande stabilité. En 2012, il y a eu **916 dons d'aliments** et **277 dons matériels**. Le partenariat avec l'Accueil Bonneau contribue d'une façon importante au soutien alimentaire de notre clientèle.

Dans l'optique de lutte contre la pauvreté sociale et culturelle, nous encourageons nos clientes à participer à des activités socioculturelles de groupe organisées par d'autres services ou organismes communautaires. Ainsi, en 2012, nous avons dirigé les femmes vers la fête de Noël du Chaînon, de l'Armée du Salut et de La Maison Marguerite. Les clientes du suivi posthébergement participent à de nombreuses activités organisées par le programme de bénévolat de La Maison Marguerite. 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.

3.3 Collaboration et échanges avec les partenaires

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

L'équipe du suivi posthébergement entretient des liens et agit constamment en interaction avec d'autres ressources de logement, de santé mentale et de défense des droits. **L'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).** Également, nous sommes **membres du comité de suivi de la priorité du Forum Petite Patrie en santé mentale** qui a pour but de mobiliser la communauté afin d'obtenir une ressource communautaire en santé mentale. Enfin, l'accompagnatrice au suivi posthébergement **siège au comité des soins spirituels de la Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal.**

Nature et quantité d'échanges

Notre approche de travail se base sur des partenariats qui contribuent à augmenter l'efficacité de l'aide offerte à nos clientes. Nous coordonnons nos efforts avec ceux d'autres organismes, ressources communautaires, professionnels, membres de la famille et personnes significatives dans la vie des femmes. Par exemple, les CLSC, les hôpitaux ainsi que des travailleurs du réseau communautaire comptent parmi nos collaborateurs. Durant la dernière année, nous avons contacté 147 organismes et avons effectué **258 concertations avec différents organismes** et autres personnes (annexe 2, tableau 9).

Formation et discussions cliniques

Soucieuses d'offrir des services de qualité à nos clientes, les intervenantes du suivi posthébergement se réunissent pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques de façon hebdomadaire (2h30 par semaine). Durant la dernière année, il y a eu 48 réunions cliniques pour un total de 102 heures.

En 2012, les intervenantes ont reçu 22 heures de formation et de supervision clinique dispensées par l'organisme OPTION dans le cadre du programme « *Supervision clinique et professionnelle* ». De plus, nous avons participé à la formation sur la Violence au féminin offerte par OPTION et à la formation « *La santé de vos seins* » dispensée par le CSSS du Cœur-de-l'Île et l'Écho des Femmes.

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 concrètement à maintenir leur lien avec la communauté et à contrer l'exclusion sociale.

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

Durant l'année 2012, nous avons compté sur **105 bénévoles** dont 53 bénévoles impliquées dans des activités récurrentes et 52 bénévoles corporatifs impliqués dans des activités périodiques. Pour le recrutement des bénévoles régulières, nous avons effectué une sélection des offres de bénévolat : sur 54 nouvelles offres de bénévolat, 20 ont été référées à d'autres organismes ou refusées en tenant compte des attentes réciproques.

Vous trouverez à l'annexe 3 un tableau décrivant les activités bénévoles, le nombre de prestations de bénévoles, ainsi que le nombre de participantes pour chacune des activités. En 2012, pas moins de **4712 heures de bénévolat** ont été effectuées auprès de notre clientèle comparativement à 4202 heures en 2011. Cette hausse remarquable est due à l'assiduité et la fidélité des bénévoles qui ont réussi à créer des liens importants avec la clientèle.

4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles

Afin de permettre l'intégration graduelle de nouvelles bénévoles dans le milieu de vie des femmes hébergées à La Maison Marguerite, la coordonnatrice du programme a offert des formations en trois volets (deux théoriques et une pratique) à **24 nouvelles bénévoles**. Elle a aussi assuré le suivi et l'encadrement continu de 53 bénévoles au total. Pour répondre à la complexité des problématiques vécues par notre clientèle, 8 bénévoles ont bénéficié d'une formation continue offerte par deux psychologues de l'équipe en santé mentale du CSSS du Cœur-de-L'Île. Cette formation, adaptée aux besoins des bénévoles, avait pour but de les sensibiliser aux problèmes de santé mentale et d'échanger sur les expériences vécues, de façon à mieux les outiller pour bien comprendre les besoins de la clientèle de La Maison Marguerite.

Dans le but de manifester notre reconnaissance envers les bénévoles, un souper « Soleil, soleil », regroupant 17 bénévoles, a eu lieu en juillet 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 : **4382 repas chauds ont été servis par des bénévoles**. Dans le même sens, l'activité de réparation d'objets a permis à 60 femmes de réutiliser et recycler des appareils électroménagers, bijoux, outils et décorations pour leurs chambres et/ou appartements.

Le comptoir vestimentaire, baptisé la « Boutique Marguerite » par les clientes, a été entièrement gérée par nos bénévoles qui trient, rangent, et distribuent des vêtements, gratuitement, aux femmes les plus démunies hébergées à La Maison Marguerite. En 2012, **le comptoir vestimentaire a reçu 292 prestations de bénévoles et 695 heures de bénévolat y ont été effectuées** (493 heures en 2011). Chaque événement spécial ou fête est souligné par la décoration de la «Boutique Marguerite» selon une thématique.

4.3 Participer à la vie collective

Afin de briser l'isolement des clientes et leur redonner le pouvoir de gérer leur propre vie, les bénévoles interviennent de différentes façons en encourageant leur participation à des activités sociales, récréatives ou sportives et travaillent constamment à créer un réseau social positif. En ce sens, elles offrent leur temps pour écouter et référer les clientes dans le réseau communautaire approprié. Suivant les demandes de la clientèle, les bénévoles ont consacré **1085 heures à l'écoute** et à l'accueil inconditionnel ainsi que **465 heures à des accompagnements individuels** vers des ressources communautaires.

La présence d'une coiffeuse bénévole à La Maison Marguerite redonne aux femmes sans abri hébergées par notre organisme la motivation de prendre soin d'elles. L'effet observé sur la confiance en soi des clientes est remarquable : 229 clientes ont bénéficié de ce service en 2012.

Pour leur part, les activités manuelles de bricolage, de broderie et de peinture sur céramique ont permis à 157 clientes de se découvrir des talents et de mettre leur créativité dans des projets individuels et communs. On a pu constater la valorisation et l'encouragement entre elles.

Une activité d'auto-défense a aussi été offerte par une bénévole pour aider les clientes à développer des techniques de base qui pourraient faire une différence dans certaines situations. Cette activité a contribué au développement de la confiance en soi et l'autonomie de 19 clientes. De même, une entente avec un centre sportif du quartier a permis à plus de 48 de nos clientes de s'entraîner gratuitement.

Le succès de nos soirées cinéma a encore été au rendez-vous cette année. Avec l'implication des bénévoles responsables dans les choix de film et des suggestions des clientes, elles arrivent à créer une atmosphère agréable dans un lieu de rassemblement, divertissant et pouvant susciter un bel échange.

Dans une ambiance festive, les soirées karaoké et de danse ont permis à 121 résidentes de socialiser avec l'ensemble des femmes hébergées tout en respectant leur état de santé. Pour favoriser la

dynamique de groupe dans le respect et le partage, le bingo et les jeux de société ont permis à 282 femmes de s'activer durant toute l'année.

La participation enthousiaste des bénévoles à la Marche aux mille parapluies de Centraide le 3 octobre dernier demeure une activité importante et un lieu d'appartenance pour l'équipe de bénévoles de La Maison Marguerite. Cette année, nos bénévoles ont créé leurs propres parapluies à l'image de La Maison Marguerite et de Centraide pour la Marche aux mille parapluies.

4.4 Accueillir des bénévoles corporatifs

Cette année encore, La Maison Marguerite a eu la chance d'accueillir pas moins de **52 bénévoles du milieu corporatif**. Nous avons reçu dans nos locaux des employé(e)s de quatre entreprises différentes : KPMG, Mabe Canada, DELOITTE, ainsi que Capital humain et Culture, Mouvement Desjardins, pour un total de **384 heures de bénévolat corporatif**.

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

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

Le réseau canadien des bénévoles mentionne que : « L'engagement social des entreprises est un concept de plus en plus populaire. Plus qu'une expression du domaine de la responsabilité sociale d'entreprise, qui augmente le capital social et favorise le développement professionnel; tout cela en exerçant un impact positif sur les collectivités au milieu desquelles elles évoluent. Le bénévolat appuyé par l'employeur est en voie de devenir une culture dans le monde des affaires.»

4.5 Soutien à l'intervention

Pour permettre à l'équipe d'intervenantes d'assister aux formations continues et réunions, les bénévoles se sont davantage impliquées, cette année, dans l'intervention auprès de la clientèle en remplaçant des intervenantes au bureau d'accueil occasionnellement. L'encadrement et le suivi a été assuré par la coordonnatrice du programme. Cela donne une opportunité à certaines bénévoles de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans le domaine social.

4.6 Nos partenaires

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

Nos partenaires principaux en programme de formation pour notre équipe bénévole sont les services personnalisés de **l'équipe en santé mentale ainsi que les infirmières du CSSS du Coeur-de-l'Île**. La prestation de ces services de formation et de sensibilisation a souvent lieu en collaboration avec d'autres organismes du quartier dont L'Écho des femmes de la Petite Patrie (centre d'entraide, de référence et regroupement des femmes).

Pour la deuxième 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 social pour une implication sociale en milieu communautaire. Cette demande est en constante augmentation. Cette année, 15 bénévoles ont ainsi été intégrés. De même que, tout au long de l'année, nous avons maintenu une **étroite collaboration avec nos partenaires de longue date pour le recrutement de bénévoles : le Centre d'Action Bénévole de Montréal et le Service bénévole de l'Est de Montréal** qui, par le programme « Accès bénévolat » ont été des acteurs actifs dans la référence, la présélection et le suivi continu des bénévoles.

Cette année, la fête de Noël des clientes s'est voulue plus intime et chaleureuse. Pour ce faire, La Maison Marguerite a obtenu, gracieusement, la participation d'un chef renommé, Ian Perreault, pour la préparation d'un repas digne d'un tel événement. Grâce à une commandite de l'Association des Producteurs de Volailles du Québec et notre partenariat de longue date avec l'école Demers à Laval, nous avons accueilli 60 personnes, dont 40 clientes du court terme et du suivi posthébergement de la Maison, des bénévoles, des employées et la porte-parole de la Maison, Danièle Lorain qui, par son dynamisme, contribue grandement à faire de la fête de Noël un moment privilégié pour nos clientes. (67 heures de bénévolat).

En continuité avec le temps des fêtes, nous avons souligné le jour de l'An. Pour la troisième année, grâce au projet « Opération Boîtes à Chaussures », nous avons remis une boîte à surprises aux 36 femmes hébergées.

Encore cette année, le Club des Tricoteuses de la Bibliothèque de Rosemont (projet « Couvertures de laine pour sans-abri », activité culturelle FADOQ - Île de Montréal) et les tricoteuses des Verrières du Golf de ville Saint-Laurent nous ont remis une trentaine de couvertures confectionnées tout au long de l'année pour distribuer à notre clientèle durant la période la plus froide de l'année.

5. Nos ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

Tout au long de 2012, La Maison Marguerite a compté 13 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier (secteur privé). Il s'agit de Daniel Champagne (secteur public), Louise Charbonneau (secteur privé), Gina Cobetto (membre de la communauté), Niquette Delage (secteur privé), Lise Groleau (secteur privé), Marc-André Lamontagne (secteur privé), Madeleine Lapierre (membre de la communauté), Sylvie Ouellet (secteur privé), Micheline Pilon (secteur privé), Jacques Rousseau (membre de la communauté), Julie Trudel (secteur public) et Julie Vanasse (secteur privé).

Les membres du conseil d'administration ont tenu un total de 9 réunions durant l'année, alors que la corporation « La Maison Marguerite de Montréal Inc. » a tenu une assemblée générale annuelle de ses membres le 28 mars 2012 à laquelle 11 membres étaient présents. Ils ont assuré une saine gestion des ressources humaines, financières et administratives de l'organisme. Ils se sont investis, grâce au travail effectué en réunions du conseil d'administration et de ses comités, à réaliser les objectifs fixés dans la planification stratégique. De plus, les membres des comités spéciaux se sont réunis une vingtaine de fois. Au cours de ces réunions, ils ont accordé une attention particulière à la saine gestion des finances, aux communications et à la recherche de financement.

Un tiers des membres du conseil d'administration sont mandatés pour représenter les clientes de La Maison Marguerite qui occupent les unités résidentielles (studios). Il s'agit de Nathalie Fortier, Madeleine Lapierre, Sylvie Ouellet, Micheline Pilon et Julie Trudel. À chacune des réunions du conseil d'administration, des représentants des résidentes étaient présents et ils ont vu à ce que les besoins exprimés par les femmes hébergées dans les studios soient considérés et que les conditions d'hébergement soient adéquates et satisfaisantes pour chacune. De plus, ils ont participé à 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 2012, aux différentes activités-bénéfice de la Maison, 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 2012, l'équipe des employés de la Maison comptait 12 intervenantes sociales à temps partiel régulier, quatre intervenantes sociales sur la liste de rappel, une accompagnatrice à temps partiel régulier à l'hébergement court terme, une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, une coordonnatrice au suivi posthébergement, trois intervenantes sociales au posthébergement à temps partiel régulier dont une accompagnatrice, une préposée à l'entretien sanitaire, un gérant d'immeuble, une technicienne en administration, une directrice générale à temps plein; une comptable (sept heures par semaine) et une directrice adjointe à temps partiel.

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

L'équipe des bénévoles

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

6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures

Promotion et échange d'information

Les membres du personnel ont donné de l'information sur les services offerts à La Maison Marguerite et ont participé à la visibilité de l'œuvre par des entretiens téléphoniques, des entrevues médiatiques (émission à la radio de l'Université McGill – C.K.U.T. et parution dans La Presse d'un article mentionnant la collaboration du chef, Ian Perreault, à la fête de Noël des clientes), 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), l'Association canadienne pour la santé mentale filiale de Montréal (ACSM-Montréal) et les Centres d'Action Bénévole de Montréal et de Montréal-Est.

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

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

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

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

Les intervenantes de l'hébergement court terme de La Maison Marguerite sont en contact régulier avec plusieurs ressources d'hébergement, et ce, dans le but précis de trouver les ressources appropriées pour la clientèle. Parmi ces ressources, mentionnons *Le Chaînon*, *La Maison Grise*, *Logi-Femmes*, les *Habitations Pelletier*, *La Rue des Femmes*, les *Appartements supervisés Rosemont*,

Passages, l'Académie, le Réseau d'Habitation Femmes, l'Abri d'espoir, L'aviron de Laval, La Maison Elisabeth Bergeron de Longueuil, le Pavillon Patricia McKenzie, l'Auberge Madeleine, Ma maison, mon toit et d'autres ressources membres de la Fédération des organismes sans but lucratif d'hébergement de Montréal.

PERSPECTIVES POUR 2013

Continuer à offrir l'ensemble des services requis :

Hébergement à court terme

- Offrir une formation continue aux intervenantes.
- Maintenir nos services offerts aux anciennes clientes.
- Maintenir le service d'accompagnement.

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.
- Faciliter l'intégration des nouvelles résidentes des studios en tenant compte des particularités du cheminement de chacune.

Services bénévoles

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

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

ANNEXE 1

TABLEAU 1 Taux d'occupation à l'hébergement court terme depuis l'ouverture de la Maison

Année	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985
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 %

* De 2007 à 2012, 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 en 2012

DEMANDES D'HÉBERGEMENT	FRÉQUENCE
Nombre réel de femmes différentes hébergées	261
Nombre de refus par manque de place	7988
Autres raisons de refus (délai de 3 mois avant réadmission, etc.)	56
Nombre total de refus	8044

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

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

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

*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	30	11,5 %
31 - 40 ans	59	22,6 %
41 - 50 ans	72	27,6 %
51 - 60 ans	67	25,7 %
61 - 70 ans	25	9,6 %
71 ans et plus	6	2,3 %
Non disponible	2	0,7 %
TOTAL	261	100,0 %

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

ÉTAT CIVIL	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Célibataire	176	67,4 %
Divorcée	48	18,4 %
Séparée	13	5,0 %
Mariée	6	2,3 %
Veuve	4	1,5 %
Union de fait	4	1,5 %
Non disponible	10	3,9 %
TOTAL	261	100,0 %

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

ORIGINE CULTURELLE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Québécoise	191	73,2 %
Autres provinces canadiennes	16	6,1 %
Autres pays	45	17,3 %
Non disponible	9	3,4 %
TOTAL	261	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	200	76,6 %
Aucune source	26	10,0 %
Salaire personnel	8	3,0 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	10	4,0 %
Chômage	7	2,7 %
Autres (IVAC, curatelle, soutien familial, etc.)	3	1,0 %
Non disponible	7	2,7 %
TOTAL	261	100,0 %

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

OCCUPATION PRINCIPALE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sans occupation	215	82,4 %
Avec emploi	9	3,4 %
A la maison (retraîtée, mère, etc.)	11	4,2 %
Recherche d'emploi	16	6,1 %
Études	2	0,8 %
Autres	2	0,8 %
Non disponible	6	2,3 %
TOTAL	261	100,0 %

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

PROBLÉMATIQUE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
1 problématique	42	16,0 %
2 problématiques	130	50,0 %
3 problématiques	70	27,0 %
4 problématiques	16	6,0 %
5 problématiques et plus	3	1,0 %
TOTAL	261	100,0 %

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

NATURE DES PROBLÈMES	FRÉQUENCE	POURCENTAGE (sur 261 clientes)
Problème psychiatrique	94	36,0 %
Toxicomanie	39	15,0 %
Santé physique	53	20,3 %
Sans abri chronique	131	50,2 %
Sans abri temporaire	130	49,8 %
Violence conjugale	39	14,9 %
Violence familiale	12	4,6 %
Mésentente conjugale	13	5,0 %
Mésentente colocataire	32	12,3 %
Logement non sécuritaire	19	7,3 %
Problème de jeu	4	1,5 %
Prostitution	7	2,7 %
Problème d'immigration	4	1,5 %
Fin d'une sentence d'incarcération	4	1,5 %
Sans abri et enceinte	4	1,5 %
Autres	12	4,6 %
TOTAL	597	-----

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

SOURCES DE RÉFÉRENCE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Cliente elle-même	150	57,5 %
Ressources communautaires d'hébergement	41	15,7 %
Ressources communautaires diverses	13	5,0 %
CLSC	15	5,7 %
Hôpitaux	5	2,0 %
S.O.S. violence conjugale	2	0,7 %
Agents de la paix	12	4,6 %
Anciennes clientes ou connaissances	7	2,7 %
Sécurité du revenu	1	0,4 %
Autres	6	2,3 %
Non disponible	9	3,4 %
TOTAL	261	100,0 %

TABLEAU 12 - Admissions et réadmissions en 2012 à l'hébergement court terme

ADMISSIONS ET RÉADMISSIONS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Admises pour un premier séjour	107	41,0 %
Admises pour un deuxième séjour	39	15,0 %
Admises pour un troisième séjour	32	12,2 %
Admises pour un quatrième séjour	22	8,4 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	60	23,0 %
Non disponible	1	0,4 %
TOTAL	261	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)	81	31,0 %
Quitte sans laisser d'information	64	24,5 %
Chez parent ou ami(e)	26	10,0 %
Nouvelle adresse	22	8,4 %
Retour au même logement	26	10,0 %
Évincée de l'organisme	9	3,4 %
Centre hospitalier	5	1,9 %
Centre de désintoxication	5	1,9 %
Retour avec le conjoint(e)	2	0,8 %
Quitte le Québec	2	0,8 %
Autre	12	4,6 %
Non disponible	7	2,7 %
TOTAL	261	100,0 %

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

RELOCALISATION AU DÉPART	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Relocalisation favorable à la réinsertion	147	56,3 %
Relocalisation défavorable à la réinsertion	38	14,6 %
Relocalisation inconnue	69	26,4 %
Non disponible	7	2,7 %
TOTAL	261	100,0 %

ANNEXE 2

Tableau 1 Groupes d'âge des clientes du suivi posthébergement

Groupes d'âge	Fréquence	Pourcentage
18-30 ans	0	0 %
31-40 ans	7	11,1 %
41-50 ans	15	23,8 %
51-60 ans	25	39,7 %
61 ans et plus	16	25,4 %
TOTAL	63	100,0 %

Tableau 2 État civil des clientes du suivi posthébergement

État civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	42	66,7 %
Divorcée	15	23,7 %
Veuve	3	4,8 %
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	34	53,7 %
Problème de santé mentale	54	85,7 %
Violence conjugale	13	20,6 %
Violence familiale	25	39,7 %
Dépendance active	15	23,8 %
Dépendance en rémission*	9	15,0 %
Multiproblématique	44	69,8 %

* Abstinence 2 ans et plus

Tableau 4 Sources de revenu de la clientèle du suivi posthébergement

Sources de revenu	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	46	73,0 %
Emploi (salaire minimum)	4	6,3 %
Pension (vieillesse, invalidité, veuve)	11	17,5 %
Aucune source	1	1,6 %
Autre	1	1,6 %
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	42	66,6 %
Retraitées	6	9,5 %
Travail	3	4,8 %
Autre (Sécurité du revenu seulement)	8	12,8 %
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	425
Nombre de femmes différentes en suivi	63
Nombre d'interventions individuelles : Au bureau	1401
Par téléphone	317
Chez cliente (studios et externe)	170
Nombre de visites à domicile et ailleurs	204
Nombre d'accompagnements	207
Nombre d'appels téléphoniques	9429

Tableau 7 Suivi posthbergement dans le contexte des studios

Interventions	Fréquence
Interventions ponctuelles en milieu de vie	
Au bureau	985
Chez cliente	115
Ailleurs	725
Total des interventions en milieu de vie	1825

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

Rendez-vous	Fréquence	Pourcentage
Présences	1888	91,5 %
Absences	175	8,5 %
TOTAL	2063	100,0 %

Tableau 9 Contacts et concertations avec d'autres ressources

Types d'interventions	Fréquence
Nombre d'organismes différents rejoints	147
Nombre de concertations avec différents organismes et autres personnes	258
Nombre de démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	325

Tableau 10 Intégration sociale et communautaire des clientes du suivi posthbergement

Activités	Fréquence (sur 63 clientes)	Pourcentage
Récréatives	32	50,8 %
Bénévolat	9	14,3 %
Éducatives	8	13,0 %
Sportives	7	11,1 %
Thérapeutiques	40	63,5 %
Sociales	35	55,5 %

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

ANNEXE 3

BILAN STATISTIQUE DES ACTIVITÉS BÉNÉVOLES DE 2012

Services	Activités bénévoles	Nb de prestations	Nb d'heures	Nb de clientes
Techniques	Coiffure	41	230	229
	Bureau d'accueil	7	31	58
	Corporatif : nettoyage, repas, etc.	52	384	0
	Comptoir vestimentaire	292	695	1798
	Repas	375	1085	4382
Éducatifs	Auto défense	3	13	19
	Broderie	4	11	9
Cliniques	Écoute	375	1085	4382
	Accompagnement	153	465	534
Récréatifs	Activités manuelles, bricolage	12	31	29
	Atelier de manucure/ maquillage	10	31	36
	Bingo	46	103	276
	Danse	9	20	29
	Épluchette de blé d'Inde	2	4	27
	Gym	-	-	48
	Jeu de société	3	9	6
	Karaoké	24	64	92
	Peinture sur céramique	15	50	119
	Préparation et Fête de Noël	18	67	50
	Marche aux 1000 parapluies	3	10	0
	Soirée cinéma	50	161	271
	Réparation d'objets	18	67	60
	Saint-Valentin, Pâques et Halloween	12	40	102
Socio-culturels	Café rencontre spirituel	16	56	49
TOTAL		1540	4712 h	12605

ANNEXE 4



SPÉCIAL 35^e ANNIVERSAIRE

Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal est un centre d'hébergement dont la mission est de loger, nourrir et aider par tous les moyens possibles des femmes seules de 18 ans ou plus, sans abri, sans argent et en difficulté. La Maison Marguerite est ouverte 24 heures sur 24, 6 longueurs d'année.

Bulletin d'information printemps 2012



Notre histoire: 35 ans d'accueil inconditionnel

En 1974, à Montréal, la mort violente de Doris, femme sans abri, est à l'origine de la mission particulière d'accueil inconditionnel de La Maison Marguerite. Connue par des intervenants du centre-ville de Montréal, Doris refusait d'aller dans les quelques ressources d'aide pour femmes sans abri. Elle trouvait qu'on y imposait trop de conditions d'admission et de trop nombreuses règles de vie.

C'est le 12 avril 1977 que La Maison Marguerite accueille sa première cliente dans les locaux de la maison mère des Sœurs Grises de Montréal, dans l'arrondissement Ville-Marie.

Les débuts sont modestes: à son ouverture, dirigée par Sœur Georgette Leduc, la Maison compte 11 lits répartis en trois chambres, un salon, une salle à manger, deux bureaux pour le personnel. Le personnel religieux, aidé de quelques laïques, accueille chaleureusement ses clientes; les appels chauds sortent tout droit des cuisines de la maison mère et la réputation de la Maison s'accroît rapidement.

Tôt vite, le taux d'occupation augmente, le personnel acquiert de l'expérience et, dès 1980, le Conseil des services sociaux du Montréal métropolitain, chapeauté par le ministre des Affaires sociales, aujourd'hui l'Agence de la santé et des services sociaux, commence à subventionner la Maison.

Bientôt le personnel ne suffit plus à la tâche, et l'appui de Centraide permet, à partir de 1984, la mise sur pied d'un programme grâce auquel de précieuses bénévoles donnent un coup de main au service des repas, entretiennent un comptoir vestimentaire, animent des activités et permettent de briser l'isolement des femmes hébergées. En 2001, une subvention supplémentaire de Centraide nous permet de venir en aide encore plus adéquatement aux femmes sans abri: un suivi post-hébergement voit le jour à La Maison Marguerite et la stabilité résidentielle de nos clientes devient une réalité.

La croissance des services s'accompagne d'une augmentation spectaculaire du nombre de femmes hébergées et de la durée de leur séjour. Si, de 1977 à 1997, de 200 à 250 femmes par année sont hébergées pour un séjour moyen de 10 jours, dès les années 2000 on en augmente le nombre à plus de 300 par année et la durée des séjours s'accroît aussi, pour atteindre 30 jours en 2011.

En revanche, les problèmes auxquels les femmes hébergées font face se complexifient. Alors que l'on parlait encore de «vagabondage» et d'«alcoolisme» pour définir les problèmes des «bénéficiaires» dans les premières années d'existence de la Maison, des phénomènes comme la désinstitutionnalisation et l'effacement de la condition socioéconomique des femmes nous amènent à constater que les problèmes sont multiples pour chacune de nos «clientes».

En 2008, pour la première fois depuis la fondation de l'organisme, plus de

gées, il passe à 18 chambres individuelles en hébergement d'urgence et, de plus, offre 18 appartements à long terme avec suivi psychosocial. Depuis le déménagement, les services ont pris de l'essor afin de s'ajuster à l'augmentation de la clientèle. Les heures consacrées à l'écoute, au soutien, à la consultation et à l'orientation des femmes hébergées ont elles aussi augmenté ainsi que le nombre de repas quotidiens servis grâce à la générosité de bailleurs de fonds.

Conséquence logique: le personnel double entre 1980 et 2000. Le 20^e

En 2008, pour la première fois depuis la fondation de l'organisme, plus de

Merci à l'équipe de La Maison Marguerite



anniversaire de La Maison Marguerite marquera le moment choisi par les Sœurs Grises pour passer le flambeau à une première directrice laïque afin de s'assurer de la continuité de l'œuvre. Quelques années plus tard, la vente de la maison mère des Sœurs Grises à l'Université Concordia annoncera le projet de déménagement de La Maison Marguerite.

En 2007, l'organisme est relocalisé, devenant propriétaire d'une maison et triplant sa capacité d'accueil: de 12 lits d'urgence en chambres parta-

300 femmes sont hébergées, aidées et accompagnées. Malgré la multiplication de ses services, La Maison Marguerite demeure fidèle à sa mission d'accueil inconditionnel et affiche un taux d'occupation de 100%.

Danièle Lorain, directrice générale



35 ans avec de fidèles et précieux partenaires

La Maison Marguerite a la chance de compter sur de nombreux partenaires et donateurs. Tous participent à la réalisation quotidienne de la mission de notre organisme. Nous tenons à profiter de l'occasion pour les remercier de leur complicité; chacun d'eux se reconnaît. Quelques-uns nous ont fait parvenir des vœux pour notre 35^e anniversaire.

Bulletin d'information printemps 2012

Visitez notre site Internet ou suivez-nous sur Facebook

«Je participe au mieux-être de ces femmes»

3 façons de faire un don en argent

1 EN LIGNE
missionmarguerite.com
ou Canada.org
Maison Marguerite
Numéro d'organisme:
9052-42-80000

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

3 PAR COURRIER
Faire parvenir à:
La Maison Marguerite
de Montréal inc.,
5101, rue Saint-Denis
Casse postale 60116
Montréal (Qué) H2G 4E1

Nous profitons de l'occasion pour vous adresser nos meilleurs vœux en ce 35^e anniversaire, et nous remercier pour cela. Nous sommes fiers d'être vos accompagnateurs. Nous sommes fiers de faire partie de l'accueil que vous avez offert aux femmes hébergées et en difficulté qui sont venues. Nous sommes fiers de vous reconnaître, nous sommes reconnaissants.

Michèle Thibodeau De Guise,
présidente et directrice générale
Centre de la Grand Montréal

Félicitations à La Maison Marguerite pour son 35^e anniversaire! 35 ans d'accueil et d'aide aux femmes sans abri, ce n'est pas peu; merci pour votre travail quotidien.

Marjolaine Desjardins,
coordonnatrice régionale
Réseau d'aide aux personnes seules et isolées de Montréal

À l'occasion de son 35^e anniversaire, La Maison Marguerite, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal tient à féliciter nos bénévoles et bénévoles en difficulté et en situation d'urgence. Au fil des ans, vous avez su rendre l'aide et l'écoute aux femmes hébergées et en situation d'urgence. Nous sommes fiers de vous reconnaître et de vous remercier de votre engagement auprès des femmes et de votre contribution à leur santé et à leur bien-être. Bonne continuation!

Paulette Larocque,
directrice des programmes sociaux
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Déjà 25 ans depuis le tout premier don versé à la Maison par la Fondation J. Armand Bombardier! Nous sommes donc un très grand privilégié des valeurs de la Maison, dont la mission est toujours aussi pertinente: 35 ans après sa création, nous sommes fiers de participer à toutes les façons à son développement, qui permet aux femmes les plus vulnérables de bénéficier d'un bon toit, leur bien-être est au cœur de toutes les actions.

Lynne Levitt,
directrice générale
Fondation J. Armand Bombardier

La Fondation F.I.B. souhaite un joyeux 35^e anniversaire à La Maison Marguerite! Cette magnifique hébergeuse des souffrantes femmes que vous rendez à des heures inépuisables.

Calina Turcotte,
directrice administrative
La Fondation F.I.B.

Trente-cinq ans déjà! Le 12 avril 1977, La Maison Marguerite accueille ses premières bénéficiaires. Elles accueillies depuis lors avec compassion et compréhension des femmes sans abri et sans ressources financières, bien souvent aux prises avec des problèmes de violence, de santé mentale et de toxicomanie. Notre fondation porte une attention toute particulière à votre organisme durant la mission et de se préoccuper d'acte et de soutien direct aux personnes dans le besoin. Au nom de la Fondation J. A. DeSève, nous vous remercions de la persévérance de votre Maison pour que la «mission» s'accroisse et toujours été au cœur de vos préoccupations. Nous espérons pouvoir vous accompagner encore longtemps.

Guy Dufort,
secrétaire général
Fondation J. A. DeSève

Il me fait plaisir de souligner les 35 ans de votre organisme. 35 générations de femmes hébergées et soutenues. L'accueil inconditionnel des femmes en difficulté est plus que jamais nécessaire. Chez Accès Montréal, nous sommes fiers de soutenir vos organismes comme le vôtre. Ensemble et avec les bénévoles, nous contribuons au mieux-être de toutes les femmes.

Francine Beaudet,
directrice générale
Accès Montréal Inc. de Montréal

L'équipe de La Maison Marguerite compte des femmes de cœur qui font une différence. Cette différence vient de plus de plus qu'elles font avec la conviction, l'engagement et l'enthousiasme. C'est ainsi qu'elles bâtissent une véritable maison.

Michelle Carlier,
responsable sociale
Équipe de santé mentale adulte de TD et dépendance,
Centre de santé et de services sociaux de Cote de la

En 35 ans...

«Plus qu'une aide financière, une association personnelle à une mission d'accueil inconditionnel.»

Don spécial pour le 35^e ANNIVERSAIRE

Notre collecte de fonds 2012
460 000 \$

11 000 femmes hébergées
35 000 repas servis
1 300 bénévoles
500 000 heures de bénévolat
Des milliers de donateurs

35 \$ pour le 35^e anniversaire
35 X 1 = 35 \$ pour le 35^e
35 X 2 = 70 \$ pour le 35^e
35 X 3 = 105 \$ pour le 35^e
35 X 4 = 140 \$ pour le 35^e
35 X 5 = 175 \$ pour le 35^e
35 X 6 = 210 \$ pour le 35^e
35 X 7 = 245 \$ pour le 35^e
35 X 8 = 280 \$ pour le 35^e
35 X 9 = 315 \$ pour le 35^e
35 X 10 = 350 \$ pour le 35^e
35 X 20 = 700 \$ pour le 35^e
35 X 30 = 1 050 \$ pour le 35^e
35 X 35 = 1 225 \$ pour le 35^e

Design graphique et mise en page: générosité de klang-montreal

S'investir pour elles

Depuis 35 ans la maison Marguerite

Bulletin d'information Automne 2012

www.lamaisonmarguerite.com

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

Ian Perreault cuisine pour elles à Noël



Cette année, pour la fête de Noël de leurs clientes, les coordinatrices et l'équipe de la direction ont mis la main à la pâte pour concocter un événement intime et chaleureux. Les clientes seront comblées puisqu'elles pourront déguster un bon repas préparé gracieusement par Ian Perreault, chef montpélien reconnu parmi les plus créatifs et les plus talentueux, avec l'aide de sa « complice » Mélanie Martin.

QUI EST IAN PERREAULT?

Parallèlement à sa carrière de chef, on le voit multiplier ses apparitions à la télé où il anime régulièrement des chroniques gastronomiques. Il a aussi publié un ouvrage intitulé Cuisine revisitée, aux éditions GID. <http://ianperreault.com>

QUEL SERA SON DÉFI?

Préparer un menu de Noël avec des denrées alimentaires faciles à trouver et peu chères.

Besoin de dons alimentaires

Les banques alimentaires québécoises crient famine. Elles éprouvent beaucoup de difficultés, depuis plus de deux ans, à obtenir des denrées alimentaires pour les distribuer aux plus démunis et à des organismes. La Maison Marguerite est affectée par cette situation puisqu'elle ne bénéficie plus de dons alimentaires.

Soyez généreux en nous offrant des denrées non périssables, et ce tout au long de l'année. Vous pouvez communiquer avec nous au 514 932-8872, poste 0.

Tournoi de golf 2012 : un succès !

L'organisation du tournoi de golf représente tout un défi pour les personnes qui s'y engagent. La Maison Marguerite a le privilège de pouvoir compter sur le comité organisateur de cette année et remercie donc ses « complices » :

Les coprésidents **Michael Oulley**, CFA, CAIA, et **Luc Verville**, chef des placements à la Fondation CSN; **Claude Cyr**, vice-président principal, marchés financiers de la Bourse de Montréal - TMX; **Laila Danechi**, représentante Institutionnel - actions de valeurs mobilières, Banque Laurentienne; **Martine Gadbois**, présidente de Cabana Séguin; **Hélène Lalonde**, retraitée; **Sylvie Ouellet**, directrice, services graphiques et production imprimée chez K&P Montréal; **Charles Paillement**, conseiller en placement à la Financière Banque Nationale; **Micheline Pilon**, directrice marketing au point de vente à la Banque Nationale, et **Martine Rousseau**, directrice générale de La Maison Marguerite.



DE GAUCHE À DROITE : les deux coprésidents LUC VERVILLE, chef des placements à la Fondation CSN, et MICHAEL OULLEY, CFA, CAIA, SANÉLI LEMAY et MARTINE ROUSSEAU, respectivement porte-parole et Directrice générale de La Maison Marguerite.

Objectif de financement 2013 : 515 000 \$

Plus qu'une aide financière, vous pouvez vous associer à une mission d'accueil inconditionnel.

Design graphique et mise en page : générosité de nos bénévoles



Le travail acharné de notre conseil d'administration, nos activités de financement et notre appel à votre soutien...

Événement 35^e anniversaire



En primeur !

L'écrivain **Michel Tremblay** s'adonne personnellement à l'aquarelle dans ses temps libres. Sensible à la cause des femmes en difficulté, il offre généreusement à La Maison Marguerite sa collection d'aquarelles de 2012 aux fins de la mise sur pied d'une vente et d'un encan bénéfique. Nos deux coprésidentes d'honneur de l'encan, **Marie Lavigne**, ex-présidente directrice générale de la Place des Arts, et **Nathalie Bédard**, avocate associée chez Doris Maisonneuve, la présidente du comité organisateur, **Marie-Claude Tellier**, ainsi que les autres membres dystrarques du comité, s'activent présentement pour préparer l'événement.

Inscrire à votre agenda

ÉVÉNEMENT :
TREMBLAY pour ELLES...
un peu, beaucoup, passionnément

Vente et encan des aquarelles de Michel Tremblay
Au profit de La Maison Marguerite

LIEU : Salon urbain de la Place des Arts
DATE : le lundi 3 juin 2013

Vente d'aquarelles à prix fixe, un encan silencieux et une vente à la criée. Michel Tremblay sera sur place. Soyez à l'affût ! Autres détails à venir en 2013.

Le conseil d'administration et la direction se mobilisent depuis plusieurs mois pour créer un mandat et une structure de financement à long terme pour La Maison Marguerite. Ils coopèrent avec acharnement pour cibler et recruter des gens d'affaires disposés à former un comité de financement dont les activités favoriseraient le maintien de nos services aux femmes sans abri.

Notre principale activité de financement est notre classique tournoi de golf, une activité qui se perpétue depuis déjà neuf ans grâce au généreux engagement de gens d'affaires. Cette année, le tournoi de golf et son encan silencieux ont permis d'amasser 90 635 \$, la somme d'argent la plus importante depuis la tenue de notre tournoi de golf annuel, et nous en sommes très fiers.

Mais comme nos efforts ne doivent pas diminuer pour autant, je vous annonce en primeur que nous organisons, le lundi 3 juin 2013, une activité spéciale de finan-

cement dans le contexte du 35^e anniversaire de La Maison Marguerite (voir l'encadré). Pour cet événement, nous avons le bonheur de nous associer à mon ami Michel Tremblay, qui a généreusement accepté d'offrir ses aquarelles peintes en 2012, et dont l'argent procuré par leur vente sera remis à La Maison Marguerite. Cependant, malgré toute notre bonne volonté et nos efforts, nos activités de financement actuelles ne suffisent pas à atteindre nos besoins de financement de 515 000 \$ par année. Nos ressources s'épuisent. Les dons de certaines fondations diminuent et les dons alimentaires aussi. C'est pourquoi nous faisons appel à votre soutien.

Merci de continuer à nous donner un peu, beaucoup... passionnément pour poursuivre notre mission. « **l'accueil inconditionnel des femmes les plus démunies de notre société.** »

Cliv d'œil sur le travail du personnel

Carole Corso et **Bertha Malo** travaillent à La Maison Marguerite depuis plus de 10 ans. Elles ont vécu le déménagement de l'organisme en 2007, alors que celui-ci triplait son nombre de places disponible pour venir en aide aux femmes sans abri.

Depuis le déménagement, elles constatent des avantages marquants pour les clientes et pour leur travail quotidien. « Les chambres individuelles à l'hébergement de courte durée permettent aux femmes de retrouver leur intimité, ce qui est très précieux pour chacune d'elles. Je les sers plus détendues dans ce type d'environnement, ça facilite nos interventions avec elles. Les clientes se permettent même de personnaliser leur chambre, soit avec des photos ou avec des trucs à décorer. Lorsqu'un conflit se manifeste avec d'autres clientes dans la Maison, les femmes peuvent se réfugier en toute tranquillité dans leur chambre », affirme Carole. « Un autre avantage depuis notre arrivée dans la nouvelle Maison, c'est que l'équipe des intervenantes bénéficie de plus de souplesse. L'équipe, en collaboration avec la direction, a instauré un fonctionnement différent pour les femmes qui arrivent en état avancé d'insécurité. Nous étions déçues lorsqu'elles nous étaient confrontées à ce problème, parce que le partage des chambres devenait un obstacle au séjour des clientes. Depuis 2007, les chambres individuelles nous permettent de favoriser une approche de réduction des méfaits pour répondre mieux aux besoins de ces femmes qui se trouvent en situation de grande vulnérabilité », explique Carole.

Bertha spécifie que « les femmes ont besoin de soutien psychosocial afin de mener une vie faite de dignité. C'est rare qu'elles arrivent avec un seul problème. Elles sont souffrantes, dans la plupart des cas, physiquement et mentalement. Le manque d'amour, d'attention, de délicatesse et de respect qu'elles ont vécu est flagrant ». Bertha se rappelle : « Nous avons réussi à aider une femme qui éprouvait une énorme difficulté à s'affirmer. C'est comme si à chaque parole on la tuait. Elle s'imaginait les paroles comme des pellets sur sa tempe, ouf ! Petit à petit, ce n'est qu'après lui avoir donné toute l'attention nécessaire que nous avons réussi à rebâtir sa confiance. » Elle conclut : « C'est comme si à chaque intervention on offrait à chaque femme un cadeau et puis, en retour, chacune d'elle nous offre aussi un cadeau, celui d'être courageuse et d'oser parler, de nous faire confiance et ainsi reprendre du pouvoir sur leur vie. »

« Ce qui est le plus touchant pour nous, c'est indéniablement le courage des clientes. Nous sommes impressionnées par ces femmes qui sont en mode survie. Elles possèdent une force remarquable, digne de notre respect. Elles sont déterminées à vouloir s'en sortir malgré leur situation difficile ! », assurent Carole et Bertha.



DE GAUCHE À DROITE : CAROLE CORSO, intervenante sociale à l'hébergement, et BERTHA MALO, coordinatrice de nos bénévoles.