

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



**ACCUEIL INCONDITIONNEL
ET RÉINSERTION SOCIALE
DES FEMMES SANS ABRI**

MARS 2018

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
INTRODUCTION	3
1. Une mission d'accueil inconditionnel	4
2. L'hébergement court terme : point de départ à la réinsertion sociale	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	8
3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement	9
3.2 Impacts des services : vers des solutions durables	10
3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu	13
4. Le programme de bénévolat : créer des liens avec la communauté	15
4.1 Encadrement et reconnaissance des bénévoles	16
4.2 Lutter contre la pauvreté	16
4.3 Participer à la vie collective	18
4.4 Activités de loisir	18
4.5 Réparations de matériel	19
4.6 Accueillir des groupes de bénévoles	19
4.7 Soutien à l'intervention psychosociale	20
4.8 Collaborations et implications dans notre milieu	20
4.9 Activités spéciales	21
5. Nos ressources humaines	22
6. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures	25
7. Notre budget : 1,4 millions par année	26
PERSPECTIVES POUR 2018	29
CONCLUSION	30
ANNEXE 1	31
ANNEXE 2	40
ANNEXE 3	46
ANNEXE 4	48
ANNEXE 5	50

Mot de la présidente



On ne choisit pas de se retrouver sans abri, particulièrement lorsque l'on est une femme. Elles sont pourtant toujours plus nombreuses, plus âgées aussi, et font face à beaucoup d'adversités dans une société où, trop souvent, on préfère tourner la tête. Cette année, La Maison Marguerite souligne ses 40 ans d'existence. 40 ans à regarder les femmes dans les yeux, à scruter leurs besoins, à entendre leur souffrance et à les accompagner dans leur quête de dignité.

Pour y parvenir, nous avons cheminé coude à coude avec de nombreux alliés qui, comme nous, continuent de croire que nous pouvons faire une différence et le font chaque jour.

D'abord, nous faisons chemin avec les donateurs et donatrices qui, par leur générosité, rendent possible la réinsertion sociale des femmes sans abri. Je souligne aussi l'engagement fidèle 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 finance 14 des 18 lits à l'hébergement court terme ainsi que le soutien communautaire en logement social à l'hébergement long terme. Les studios de transition sont aussi subventionnés par la Société d'habitation du Québec et l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Je tiens à remercier personnellement mes collègues, les membres du conseil d'administration de La Maison Marguerite, pour leur persévérance et leur professionnalisme. Ils ont su, tout au long de l'année, mettre leurs compétences au profit de La Maison Marguerite. Je souligne, entre autres, le leadership de Gina Cobetto en ce qui a trait à la préparation du contenu et de la rédaction de nos bulletins d'information ainsi que la grande disponibilité de Geneviève Limoges et de Stéphane Dansereau dont les conseils professionnels contribuent à la saine gestion de La Maison Marguerite.

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 la détermination des femmes sans abri que nous accueillons et aux côtés desquelles je suis fière de cheminer.

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 : point de départ à la réinsertion sociale

2.1 Accueillir à toute heure, tous les jours

Tout au long de l'année 2017, comme nous le faisons depuis 40 ans, nous avons accueilli gratuitement, 24 heures par jour et sept jours par semaine, les femmes sans abri, seules et en grandes difficultés, pour un séjour pouvant aller jusqu'à six semaines.

Différentes raisons expliquent l'admission de femmes en lit d'urgence. D'abord et avant tout, la surcharge de l'ensemble du réseau des centres d'hébergement pour femmes en difficultés. Effectivement, nous sommes témoins, depuis plusieurs années, de l'insuffisance du nombre de places disponibles face à l'augmentation de la clientèle. De plus, nous n'hésitons pas à dépasser notre capacité habituelle d'accueil lorsque un agent de la paix nous réfère une femme en situation de crise psychosociale ou qui se retrouve à la rue durant la période hivernale en vertu d'un accord établi avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et la Ville de Montréal.

En nous basant sur notre capacité d'accueillir 14 femmes quotidiennement, nous avons atteint un taux d'occupation de 128.8 %. Pas moins de 8 664 demandes d'hébergement ont dû être refusées par manque de place. La durée moyenne des séjours a été de 29 jours.

En 2017, nous avons accueilli 206 femmes. 26 femmes se sont vu offrir une ou deux nuits en lit d'urgence, ce qui totalise 44 nuits en lit d'urgence pour l'année.

Nous demeurons inquiètes de constater notre difficulté à référer nos clientes à d'autres ressources d'hébergement aussi en surcharge. Cette situation oblige les femmes à se relocaliser dans un hébergement en périphérie de Montréal ou à se réfugier temporairement en hébergement de nuit, chez des amis, en auberge jeunesse ou encore dans un motel, s'isolant souvent davantage et ne recevant aucun service de réinsertion sociale.

Nourrir et redonner la dignité

La première étape d'une éventuelle réinsertion sociale des femmes sans abri consiste à répondre à leurs besoins primaires. À La Maison Marguerite, nous leur offrons 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 dans leur milieu de travail afin de nous aider à fournir à nos clientes qui le désirent, une «trousse de départ» comprenant différents articles de première nécessité (vaisselle, petits appareils ménagers, literie et denrées alimentaires).

**13 820
repas et
collations servis**

De même, aux deux semaines, nous recevons des dons alimentaires de Moisson Montréal. Ces dons permettent de cuisiner des repas faits maison à nos clientes, mais également d'offrir des alternatives aux personnes souffrant d'allergies, de restrictions alimentaires ou ayant besoin d'un lunch à emporter.

Maintenir le lien dans la communauté

Créer un lien avec nos clientes, le maintenir quand elles auront quitté La Maison Marguerite, sont des défis que relèvent quotidiennement nos intervenantes. Nous restons en contact avec plusieurs de nos clientes, qui appellent régulièrement, même après leur séjour. Leurs motifs sont variés et révèlent tant l'isolement dans lequel elles se trouvent que l'importance du lien créé avec les intervenantes. Lors des milliers d'appels reçus, certaines clientes formulent des demandes de soutien et d'intervention, d'autres racontent leurs victoires et d'autres encore veulent simplement donner et prendre des nouvelles.

**9 916
appels
téléphoniques de
clientes**

Intervenantes et stagiaires ont aussi effectué quelques accompagnements externes (10) afin d'offrir aux clientes, présence et soutien lors de rendez-vous médical, de présence à la cour ou de toutes démarches devant être effectuées dans le cadre d'une réinsertion par des femmes particulièrement âgées ou ayant besoin d'un soutien plus intensif.

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 qu'un problème de santé mentale et de 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 (80,1 %) et percevaient de la Sécurité du revenu (75,2 %) au moment de leur séjour (annexe 1, tableaux 7 et 8).

Plus du tiers (34,0 %) 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.

Une proportion importante de nos clientes, 49,0 % souffre d'un problème de santé mentale. La grande majorité, 97,6 %, vit plus d'une problématique à la fois au moment de leur hébergement.

La moyenne d'âge des femmes hébergées à La Maison Marguerite a été de 48 ans. Soulignons que plus de la moitié de nos clientes avaient plus de 50 ans (56,4 %) et que pas moins de dix d'entre elles avaient plus de 70 ans (annexe 1, tableau 4).

Bien que la majorité des clientes hébergées proviennent de la grande région de Montréal, le territoire desservi par La Maison Marguerite est national. Environ 15 % 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.

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.

Nos clientes vivent une situation financière précaire. En 2017, 7,3 % 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).

Comme nous le répétons depuis plusieurs années, les montants reçus à la Sécurité du revenu sont bien insuffisants pour défrayer les coûts nécessaires à un logement décent, tout en réussissant à se nourrir et à se vêtir adéquatement. Plusieurs de nos clientes se trouvent dans une situation d'endettement et 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.

Dans la très grande majorité des cas, nos clientes déclarent être sans occupation précise (annexe 1, tableau 8) et les différentes problématiques auxquelles elles sont confrontées font en sorte qu'il est très difficile pour elles d'intégrer le marché du travail.

Une détresse physique et mentale

Une majorité des femmes hébergées à La Maison Marguerite sont aux prises avec un problème d'itinérance chronique (60,2 %) (annexe 1, tableau 10). Cette réalité est intimement liée au fait qu'elles doivent composer avec plus d'une problématique (annexe 1, tableau 9).

Plusieurs se retrouvent en maison d'hébergement à cause de situations de violence et d'abus de toutes sortes (24,2 %). D'autres souffrent d'un problème psychiatrique (49,0 %), d'un problème de toxicomanie (23,3 %) et/ou de problème de santé physique (24,7 %) (annexe 1, tableau 10).

2.3 En route vers une inclusion sociale

La majorité des femmes admises en 2017 sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà, soit 65,5 % (annexe 1, tableau 11). 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).

Témoignant de la surcharge des ressources communautaires d'hébergement, pas moins de 20,4 % de nos clientes sont référées par d'autres maisons d'hébergement (annexe 1, tableau 11). Quelques-unes ont effectué de deux à trois séjours au cours de l'année ou ont été hébergées plus d'une fois parce qu'elles ont été accueillies en lit d'urgence.

Quotidiennement, nous travaillons à la réinsertion sociale de nos 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 2017, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, mettre fin au séjour de sept 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.

La proportion de nos clientes dont la relocalisation est favorable à une réinsertion sociale après leur hébergement court terme est de 75,8 %

(annexe 1, tableau 14)

3. Le suivi posthébergement : mission d'inclusion sociale

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 programme de Soutien communautaire en logement social (SCLS).

Afin d'offrir des services adaptés aux besoins de logement et de suivi psychosocial, nous proposons un processus de sélection comprenant une demande écrite et deux entrevues. Cette année, nous avons traité les demandes et complété les entrevues sur une période de trois semaines au cours du mois d'octobre.

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 2017, 68 clientes sont actives au suivi posthébergement. Tout comme l'année dernière, elles démontrent le besoin d'un suivi continu plutôt que ponctuel.

En 2017, comme par les années précédentes, le nombre de demandes dépasse largement les places disponibles en studio de transition. Suite à la deuxième entrevue, chaque demande est étudiée par un comité de sélection qui rend la recommandation finale. Cette année, le comité de sélection a accepté quatre nouvelles femmes qui ont intégré nos studios. Lorsque nous sommes contraints à refuser des femmes par manque de place ou encore, par manque d'autonomie, nous nous assurons de les référer vers d'autres ressources, plus adaptées à leurs besoins.

Bilan du processus de sélection

Première entrevue	64
Deuxième entrevue (face à face)	11
Acceptation	4
Refus	7
Ne s'est pas présentée à l'entrevue	5
Nombre total de demandes reçues	64

Depuis 2014, le suivi posthébergement offre un service de psychothérapie. Ce service gratuit, d'une durée variable, est accessible à toutes nos clientes qui en expriment le besoin. En 2017, nos clientes ont poursuivi des séances gratuites d'art-thérapie qu'elles ont débuté en 2016. De plus, de septembre à décembre, nous avons pu offrir à nos clientes un accompagnement psychoéducatif.

L'équipe du suivi posthébergement est formée d'une coordonnatrice clinique (30 heures par semaine) et de trois intervenantes sociales (cumulant 63 heures par semaine).

Une proportion importante de nos clientes, 83.8 % souffre d'un problème de santé mentale. Plusieurs, 45.6 %, vivent des problèmes de santé physique. (annexe 2, tableau 3)

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'accompagnement psychoéducatif est assuré par une stagiaire de l'Université de Montréal.

3.1 Portrait des clientes : en route vers le changement

En 2017, le nombre de clientes actives au suivi posthébergement est de 68 comparativement à 69 clientes en 2016. 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 26 à 84 ans et leur âge moyen est de 55 ans. Depuis quelques années, le pourcentage de notre clientèle âgée de plus de 50 ans ne cesse d'augmenter : il est passé de 66,7 % en 2016 à 75 % en 2017 (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.

En ce qui a trait à nos clientes âgées entre 18 et 30 ans (7,4 %), plusieurs présentent des besoins spécifiques à leur âge, soit une mobilisation orientée vers une réinsertion professionnelle. Nous les accompagnons alors vers 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».

Bien qu'une majorité marquée (70,5 %) de nos clientes soit originaire du Canada (annexe 2, tableau 12), le pourcentage des femmes immigrantes représente un tiers de notre clientèle. Nos clientes sont majoritairement célibataires et divorcées (annexe 2, tableau 2) et sont confrontées à un grand isolement social. Nos statistiques

témoignent de leur précarité financière : 51,4 % sont prestataires de la Sécurité du revenu (annexe 2, tableau 4), 42,6 % sont inaptes au travail et 22,1% sont retraitées (annexe 2, tableau 5).

Également confrontées à divers problèmes de santé mentale (83,8 %) et physiques (45,6 %), 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 nos données, comparables à celles de l'année précédente, confirme 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.

**176 heures de
psychothérapie et
84 heures d'art-thérapie**

(annexe 2, tableau 7)

Dans le cas des femmes hébergées dans les studios transitoires de La Maison Marguerite, nos données indiquent un total de 1 410 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, 58,8 % des femmes continuent de bénéficier du suivi posthébergement après avoir quitté les studios de La Maison Marguerite.

Services thérapeutiques

Les besoins de nos clientes étant variés, l'équipe du suivi posthébergement leur offre différents types de soutien. 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, à avoir une vie plus satisfaisante.

L'art-thérapie, dont la forme d'expression est créative, permet à nos clientes de se livrer tant par l'image

En 2017, le programme du suivi posthébergement a rejoint 507 femmes et nous avons traité pas moins de 6 257 appels téléphoniques. Le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial, au bureau, par téléphone et chez la cliente, s'élève à 1 630. Le taux d'assiduité des clientes à leur rendez-vous est de 91,1 %. (annexe 2, tableaux 6 et 9)

que par les mots ce qui peut s'avérer bénéfique pour surmonter des résistances et des impasses rencontrées dans des interventions verbales. Il s'agit en outre d'une forme de communication plus accessible pour les femmes qui ont des difficultés à parler d'elles.

L'accompagnement psychoéducatif quant à lui, permet de favoriser les capacités adaptatives en utilisant le vécu éducatif partagé. L'objectif principal est d'offrir aux clientes une opportunité de cheminer autant au niveau de leurs difficultés que de leur capacité de résilience par l'entremise d'activités de groupe telles que la cuisine collective, la marche et l'atelier créatif. De plus, quelques clientes ont pu travailler des objectifs spécifiques grâce à un suivi individuel avec la stagiaire en psychoéducation.

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

91,3 % de nos clientes sont en situation de stabilité domiciliaire en 2017.

visites à domicile et les accompagnements dans la communauté. Cette année, nous avons pu réaliser 252 heures de bénévolat, 39 visites au domicile de nos clientes et 48 accompagnements (annexe 2, tableau 6).

Les visites à domicile et les accompagnements ont permis d'assurer en 2017 un taux élevé de stabilité domiciliaire (91,3 %) 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.

Participer à la vie collective

Nous encourageons nos clientes à explorer et à utiliser les ressources du réseau social afin de stimuler leur engagement social et d'assurer leur inclusion sociale à long terme.

En 2017, nous observons un taux significativement plus élevé de participation de nos clientes dans une ou plusieurs activités sociales, récréatives et sportives, comparativement à l'année dernière. De même, il est particulièrement remarquable que plusieurs de nos clientes s'impliquent dans des activités de bénévolat (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.

**98,5 % participent à des activités sociales, récréatives et sportives.
8,8 % sont impliquées dans du bénévolat.**

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, les Habitations du Réseau de L'Académie pour les logements sociaux ; le

**Pas moins de 456
démarches auprès
d'institutions diverses
ont été effectuées avec
nos clientes en 2017
(annexe 2, tableau 10)**

CLSC de La Petite-Patrie, les hôpitaux Jean-Talon et Maisonneuve-Rosemont pour les suivis médicaux ; l'organisme Accès-Cible pour l'intégration sur le 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 l'Association IRIS.

Dans le cadre de nos partenariats avec l'Université de Montréal et l'Université

Concordia, nous avons assuré un milieu de stage pour les programmes de baccalauréat en psychoéducation et de maîtrise en art-thérapie en mettant en place les conditions nécessaires favorisant l'apprentissage dont la supervision clinique.

**127 organismes contactés,
520 concertations avec différents
organismes et professionnels
(annexe 2, tableau 10)**

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

Nous guidons nos clientes dans un processus d'«empowerment» pour qu'elles développent leur autonomie de façon optimale. Pour ce faire, 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.

Nous encourageons nos clientes à prendre soin de leur santé globale afin qu'elles reprennent le contrôle de leur vie. Selon leurs besoins spécifiques, nous les orientons vers les ressources de soutien, tel un suivi avec un médecin de famille, un suivi psychiatrique ou des groupes thérapeutiques. Ainsi, 64,7 % des femmes se sont engagées dans des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe en 2017 (annexe 2, tableau 11). Au sein même de La Maison Marguerite, cinq clientes ont bénéficié de la psychothérapie assurée par l'équipe du suivi posthébergement.

Lutte à la pauvreté économique, sociale et politique

L'endettement demeure une problématique persistante chez nos clientes. Nous les aidons dans leurs efforts à diminuer leur endettement en faisant leur budget avec elles ou en effectuant des démarches, entre autres avec l'ACEF (Association Coopérative d'Économie Familiale) et en les référant aux organismes de dépannage alimentaire du quartier. De plus, nous encourageons les plus jeunes à se mobiliser pour compléter leurs études afin d'accéder au marché de l'emploi et d'améliorer leur situation financière.

**42,6 % de nos clientes
sont endettées.
332 dons alimentaires et
306 dons de vêtements**

Grâce à l'équipe de bénévoles de La Maison Marguerite, nous offrons un comptoir vestimentaire et, occasionnellement, des repas aux clientes qui vivent une grande précarité financière.

3.3 Engagement et concertation avec les ressources du milieu

L'équipe du suivi posthébergement s'implique dans les enjeux de l'accès au logement en participant, par exemple, à la campagne de financement pour le soutien communautaire en logement social réalisé conjointement par la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) et le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPISM) (signature de cartes postales, présence au lancement de la campagne et à la conférence de presse). Nous collaborons également à des recherches sur l'itinérance des femmes faites par l'Université de Montréal et l'Institut Universitaire de recherche en santé mentale de Douglas.

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 santé mentale, nous participons aux rencontres du Carrefour d'échange du Cœur-de-l'Île et au comité logement du RAPSIM. Chaque comité se réunit trois ou quatre fois dans l'année.

Échange d'expertises

Les intervenantes du suivi posthébergement se réunissent pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques de façon hebdomadaire afin d'offrir des services de qualité. Durant la dernière année, l'équipe du suivi a animé 45 réunions cliniques pour un total de 112,5 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 : « Autour de la question de la perversion », « Impasse thérapeutique, traumatisme et fonctionnement paradoxal » et « La pensée de Piera Aulagnier ». Ces formations, totalisant 18 heures, ont été dispensées par l'Association des psychothérapeutes psychanalytiques du Québec (APPQ). De plus, nos intervenantes ont assisté à 14 heures de formation dispensée par l'Université de Montréal sur la *Violence faite aux femmes, les agressions sexuelles et leurs impacts*. Elles ont aussi participé au colloque *Rendre Visible l'itinérance au féminin* organisé par Céline Bellot, professeure à l'Université de Montréal et le comité de co-chercheuses dans lequel certaines de nos clientes sont impliquées. Ce colloque a duré 10 heures. L'ensemble de ces formations et ateliers totalise 42 heures.

Évaluation de l'impact de nos services

Chaque année et ce, depuis 2007, les membres mandatés du conseil d'administration de La Maison Marguerite rencontrent les résidentes des studios en vue de recueillir leurs appréciations et répondre à leurs préoccupations. Cette méthode d'évaluation nous permet de noter l'impact de nos pratiques d'intervention et de les réajuster lorsque nécessaire.

De plus, en 2016, soucieuses de développer un outil permettant de recueillir les témoignages de nos clientes sur les bienfaits du suivi posthébergement sur le cheminement et leur parcours, nous avons conçu un questionnaire. Testé au cours de l'année 2017, ce questionnaire a été modifié de manière à le rendre plus concis. Sa version corrigée apparaît en annexe (annexe 3). Il servira d'outil pour faciliter notre analyse des bienfaits de notre programme sur le parcours de nos clientes dès 2018.

4. Le programme de bénévolat : créer des liens avec la communauté

L'une des priorités de La Maison Marguerite est d'aider les femmes les plus marginalisées de notre société à maintenir ou rétablir leur lien avec la communauté de façon à contrer leur exclusion sociale. Tout au long de l'année 2017, l'implication et la présence bienveillante de bénévoles auprès des femmes sans abri que nous aidons leur ont permis de jouer un rôle central dans leur réinsertion sociale.

Encore cette année, La Maison Marguerite a pu s'appuyer sur deux formes de bénévolat : le bénévolat individuel et le bénévolat de groupe. Selon nos observations, 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. Pour sa part, le bénévolat de groupe 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, l'animation d'activités spéciales et l'amélioration des lieux physiques.

Tout comme pour le bénévolat individuel, nous sommes convaincus que sans l'encadrement, l'accueil et le suivi de notre coordonnatrice au bénévolat, le bénévolat de groupe ne serait pas possible au sein de notre organisme. Celui-ci apporte pourtant 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. Nous sommes aussi conscients 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. Nous sommes donc particulièrement reconnaissants envers Centraide de nous fournir les ressources nécessaires à notre programme de bénévolat pour multiplier nos forces et nous permettre d'atteindre nos objectifs.

Durant l'année 2017, 259 bénévoles se sont impliquées à La Maison Marguerite dont 24 bénévoles dans des activités récurrentes (1 980 heures) et 235 bénévoles de groupe dans des activités périodiques (800 heures).

Grâce à l'intégration de ces différentes formes de bénévolat, La Maison Marguerite est 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

Afin de s'assurer que nos bénévoles soient satisfaits de leur implication à La Maison Marguerite, la coordonnatrice du programme leur offre des services d'encadrement, de formation et de suivi. En 2017, 11 nouvelles bénévoles individuelles et 235 bénévoles intégrés dans des groupes, principalement référés par Centraide, ont été associés au milieu de vie des femmes hébergées à La Maison Marguerite. La coordonnatrice leur a offert trois formations de groupe en février, mars et mai ainsi que trois formations individuelles en avril, mai et septembre.

Les activités proposées et la présence de bénévoles sont grandement appréciées par les femmes aidées à La Maison Marguerite et il arrive que certaines d'entre elles souhaitent se joindre à notre équipe de bénévoles. Afin de s'assurer du respect de chacune et de favoriser le succès d'un tel engagement, nous suggérons aux femmes de patienter deux ans entre leur dernière utilisation de nos services et leur implication bénévole au sein de notre organisme.



Cette année, la semaine d'action bénévole fut l'occasion de souligner l'impact de leur présence quotidienne au sein de notre organisme. Des employées de tous les programmes de La Maison Marguerite étaient présentes à un souper lors duquel elles ont exprimé leur reconnaissance à nos bénévoles et ont témoigné du rôle essentiel qu'elles jouent auprès des femmes que nous aidons.

4.2 Lutter contre la pauvreté

Tous les jours, nos bénévoles posent des gestes concrets pour lutter contre la pauvreté : elles ont servi 1343 repas chauds et ont offert 260 présences au comptoir vestimentaire de La Maison Marguerite en 2017.



Depuis 2015, grâce à une entente avec Moisson Montréal, nous bénéficions de dons de produits alimentaires une semaine sur deux. Ce sont principalement des bénévoles de groupe qui, un lundi sur deux, assurent le transport des dons vers notre organisme. 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 (33 prestations de bénévoles, 123 heures). 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.

À La Maison Marguerite, les bénévoles de groupe ne nous oublient pas et s'engagent réellement dans notre mission! Pour la troisième année consécutive, des employés d'Hydro-Québec ont pris en charge le dîner de Noël de nos clientes. C'est aussi le cas de groupes de bénévoles de Van Houtte, Keurig et Frito-Lay qui, fidèles et engagés, reviennent nous donner un coup de main à tous les trois mois.



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 260 présences de bénévoles et 520 heures ont été consacrées à cette tâche en cours d'année, ce qui a bénéficié à 1430 femmes tant par l'apport de vêtements que par une écoute attentive et valorisante.

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, 19 heures de bénévolat ont été effectuées à l'atelier de fabrication de bijoux et 36 clientes ont pu y participer; 80 heures ont été consacrées au dessin, aux mandalas et à la peinture et 135 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. Plusieurs clientes mentionnent l'impact positif de ces activités sur leur mobilisation en vue d'améliorer leur situation de vie.

4.3.2 Prendre soin de soi de différentes manières

Au cours de l'année 2017, 21 heures de bénévolat ont été dédiées à la coiffure et aux soins des cheveux pour 37 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 (41 heures pour 37 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 (10 présences de bénévoles), une bénévole a introduit quelques-unes de nos clientes (24 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, 4 présences bénévoles ont permis à 29 femmes d'écouter des films, de participer à des événements tel le grand concert du 375^e anniversaire de Montréal au pied du Mont-Royal et de se divertir. De même, tout au long de l'année, des bénévoles ont animé des soirées karaoké (4 présences bénévoles et 24 participantes) et des jeux collectifs, dont le bingo (52 présences bénévoles et 260 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

Depuis de nombreuses années, La Maison Marguerite a la chance de pouvoir compter sur une bénévole qui, consciente de l'importance de la récupération et de l'économie, répare presque tout : aspirateur, radio, lampe, etc. À 9 reprises durant l'année, elle est venue au secours de nos clientes et de nos services directs à la clientèle pour remettre à neuf du matériel précieux.

4.6 Accueillir des groupes de bénévoles

Encore cette année, cette implication remarquable est liée à la référence par Centraide de la très grande majorité des groupes de bénévoles accueillis à La Maison Marguerite. Ces bénévoles ont effectué des tâches essentielles au bon fonctionnement de notre ressource (travaux de nettoyage et travaux de peinture).

Cette année, La Maison Marguerite a eu la chance d'accueillir pas moins de 235 bénévoles de groupe pour un total de 800 heures de bénévolat de groupe.

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, quelques-uns 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 500 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 des bénévoles issues de la communauté plutôt qu'une intervenante sociale et les sollicitent pour des conseils, des demandes de renseignements ou de ressources (35 rencontres, 34 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 (41 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.

Mentionnons, entre autres, pour la neuvième année consécutive, le don de cinq laissez-passer par mois par le *gym Haltère&Go*, c'est-à-dire pas moins de 60 clientes par année.

Nos différents partenariats avec les institutions d'enseignement nous ont permis d'accueillir, encore cette année, des bénévoles ainsi que des stagiaires intervenantes de l'Université de Montréal (département de travail social), du Collège Dawson et du Collège Ahuntsic. En 2017, 840 heures de stage ont bénéficié aux clientes, mais aussi aux intervenantes et aux étudiantes.

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

Au cours de l'année, des activités spéciales (la Saint-Valentin, la Journée internationale des femmes, l'Halloween et Noël) ont été organisées et animées par des bénévoles (61 heures, 164 clientes). Ces activités ont pour objectif d'utiliser toutes les occasions pour briser l'isolement des femmes sans abri.

En 2017, nous avons pu accueillir, pour la fête de Noël, 38 clientes malgré une grosse tempête de neige. Le repas traditionnel fut servi par des bénévoles d'Hydro-Québec qui ont, aidés par des employées et des bénévoles de La Maison Marguerite, pour la troisième année consécutive, pris en charge l'organisation de la fête. La journée fut animée par un karaoké, une prestation de guitare ainsi que par la diffusion d'un film en soirée. Le député de notre quartier accompagné de son adjointe se sont joints à nos clientes pour cette journée.

Durant le temps des fêtes, nos fidèles partenaires, dont l'école Équinox à Laval, nous ont, une fois encore, fait parvenir des cartes de souhait et des bas de Noël, tricotés par des parents d'élèves, remplis de produits à être distribués à nos clientes (baume à lèvres, crème hydratante, brosse à dents, shampoing, savon, etc.). De même, pour la deuxième année consécutive, nos fidèles bénévoles organisateurs de l'opération *Boîtes à Chaussures*, qui depuis plusieurs années offrent des cadeaux de Noël à nos clientes, nous ont également invitées à participer à une activité spéciale de magasinage à l'entrepôt Ardène pour la Journée internationale des femmes.



Cette année, nous avons eu la chance de pouvoir bénéficier des talents de plusieurs groupes de tricoteurs et tricoteuses qui nous ont fait parvenir des couvertures chaudes, de jolies tuques, des écharpes colorées, des mitaines et des chaussettes chaudes. Ces précieux cadeaux ont été distribués via notre comptoir vestimentaire et offerts à nos clientes durant le temps des fêtes.

5. Nos ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

En 2017, La Maison Marguerite comptait 12 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Nathalie Fortier.

Le 29 novembre dernier, le président du Sénat du Canada, le sénateur George J. Furey, en compagnie du sénateur Serge Joyal, ont souligné les nombreuses années d'engagement bénévole remarquable de notre présidente en lui remettant la médaille commémorative du 150^e anniversaire du Sénat du Canada.



PRÉSIDENTE	Nathalie Fortier , MBA, PMP Directrice Bureau de gestion de projets, Ressources humaines, CGI
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 Limoges, Cabinet d'avocat
ADMINISTRATRICE	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 29 mars 2017. 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 2017, 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 2017, l'équipe des employés de la Maison comptait 16 intervenantes sociales et une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, deux intervenantes sociales et une coordonnatrice au suivi posthébergement, une technicienne en administration, une comptable et une directrice générale, une préposée à l'entretien sanitaire et un gérant d'immeuble.

Nos intervenantes sociales sont des femmes ouvertes d'esprit, accueillantes et capables de créer des liens de confiance avec les femmes en grandes difficultés que nous hébergeons et accompagnons vers une réinsertion sociale. 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. Afin d'élargir notre vision et multiplier nos forces, nous avons la chance de pouvoir compter sur une équipe multidisciplinaire.

Chaque année, nous sommes fières d'accueillir des stagiaires en provenance de différentes institutions d'enseignement. Leur présence, toujours dynamique et engagée, nous permet de participer à la formation de futures intervenantes, mais aussi de s'ouvrir à de nouvelles façons de faire et de mettre à jour nos connaissances en matière d'intervention sociale.

En 2017, huit étudiantes ont effectué un stage à l'hébergement court terme : cinq en stage d'observation en techniques d'intervention en délinquance sous la supervision d'une intervenante sociale, trois en stage d'implication dont une en technique d'intervention en délinquance, une en technique de travail social et une au baccalauréat en travail social sous la supervision d'une intervenante et d'une coordonnatrice. Le service du suivi posthébergement a accueilli deux stagiaires dont une à la maîtrise en art-thérapie de l'Université Concordia et une du baccalauréat en psychoéducation de l'Université de Montréal.

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 (767 envois) et un deuxième en décembre (831 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, l'Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII), 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.

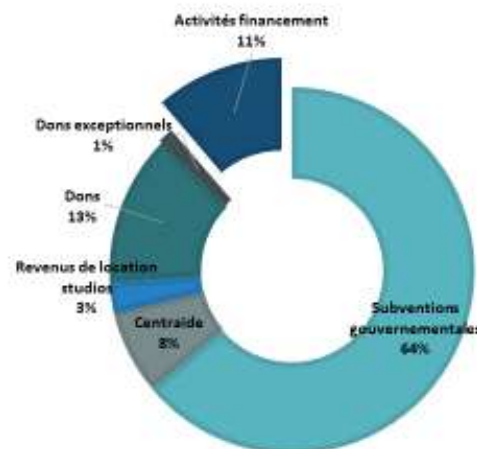
Les intervenantes de l'hébergement de La Maison Marguerite sont en contact régulier avec plusieurs ressources d'hébergement, et ce, dans le but précis de trouver les ressources appropriées pour la clientèle. Parmi ces ressources, mentionnons *Le Chaînon*, *La Maison Grise*, *Logi-Femmes*, les *Logis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

La directrice générale de La Maison Marguerite participe depuis 2016 au comité de travail sur l'itinérance des femmes, coordonné par le Service régional des activités communautaires et de l'itinérance du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et du RAPSIM, dans le cadre du Plan d'action intersectoriel en itinérance de la région de Montréal (2015-2020). Ce comité a été mis sur pied avec le mandat d'identifier les principaux faits saillants sur la réalité de l'itinérance des femmes à Montréal, les besoins spécifiques et les principales barrières et limites en matière d'accessibilité, de continuité et de complémentarité des services.

7. Notre budget : 1,4 millions \$ par année

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 pour le soutien communautaire en logement social en hébergement long terme. Le programme AccèsLogis de la Société d'Habitation du Québec finance 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 s'est terminé en 2017 et nous a permis de faire peau neuve pour nos 40 ans avec un nouveau logo et un nouveau site Internet présentant quatre vidéotémoignages de notre clientèle. Ce financement nous a aussi permis de développer et de bonifier nos outils de collecte de fonds.

Nos principales activités de financement



Le 1^{er} mars 2017, La Maison Marguerite prenait part à l'événement de solidarité *Soupe pour elles 2017* organisé par **madame Sophie Brochu**, présidente et chef de la direction de Gaz Métro. Les dons amassés ont été distribués à neuf organismes

dédiés à la cause des femmes en difficulté. La Maison Marguerite a reçu 25 721 \$. Nous exprimons notre profonde gratitude à toute l'équipe de Gaz Métro et, plus particulièrement, à madame Sophie Brochu pour la création en 2015 de ce mouvement de cœur et pour son immense collaboration. (annexe 5, Bulletin d'information Printemps-Été 2017)



Depuis 14 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 trois 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 116 golfeurs du domaine financier, principalement des gestionnaires de portefeuilles. Cette activité constitue notre principal événement récurrent de financement et un apport financier important, puisqu'elle permet de recueillir plus de 90 000 \$ pour La Maison Marguerite. www.maisonmarguerite.com/tournoi2016

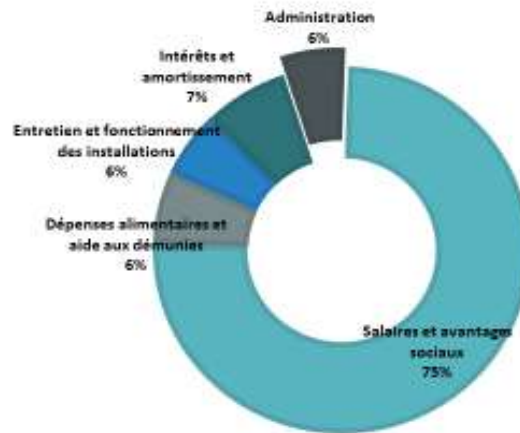
Près de 90 % de nos dépenses bénéficient directement aux femmes hébergées

Sur les 26 employés de La Maison Marguerite, 21 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 2018

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

- 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.
- Faciliter l'intégration des nouvelles résidentes des studios en tenant compte des particularités du cheminement de chacune.
- Continuer à travailler en concertation avec les ressources du milieu communautaire, les services de santé et les services sociaux.
- Offrir des services de soutien thérapeutique alternatif, par exemple l'accompagnement psychoéducatif et l'art-thérapie.
- Mettre en oeuvre notre évaluation de l'impact de nos services sur la clientèle sur le cheminement de nos clientes par une entrevue annuelle 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 individuel et de groupe.
- 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	2017
Taux d'occupation *	151,9 %	151,4 %	150,8 %	129,4 %	128,8 %

*Le taux d'occupation a été calculé sur 12 places de 2007 à 2015 et sur 14 places en 2016 et 2017, 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	206
Nombre de refus par manque de place	8 664

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

Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Refus *	2 548	4 501	4 775	4 868	5 151	5 685	5 555	2 625	2 347

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Refus *	7 238	9 542	10 768	7 988	8 392	9 124	9 728	8 561	8 664

*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	12	5,8 %
31 - 40 ans	26	12,6 %
41 - 50 ans	52	25,2 %
51 - 60 ans	75	36,4 %
61 - 70 ans	30	14,6 %
71 - 80 ans	9	4,4 %
81 ans et plus	1	0,5 %
Non disponible	1	0,5 %
TOTAL	206	100,0 %

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

État civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	160	77,7 %
Divorcée	27	13,1 %
Séparée	4	1,9 %
Mariée	4	1,9 %
Veuve	4	1,9 %
Union de fait	2	1,0 %
Non disponible	5	2,5 %
TOTAL	206	100,0 %

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

Origine culturelle	Fréquence	Pourcentage
Québécoise	162	78,7 %
Autres provinces canadiennes	11	5,3 %
Autres pays	30	14,6 %
Non disponible	3	1,4 %
TOTAL	206	100,0 %

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

Source de revenus	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	155	75,2 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	20	9,7 %
Aucune source	15	7,3 %
Salaire personnel	10	4,9 %
Assurance-emploi	1	0,5 %
Prêts et bourses	0	0,0 %
Revenu du conjoint	0	0,0 %
Autres	0	0,0 %
Non disponible	5	2,4 %
TOTAL	206	100,0 %

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

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Sans occupation	165	80,1 %
À la maison (retraitee, mère, invalide, etc.)	22	10,6 %
Avec emploi	9	4,4 %
Recherche d'emploi	3	1,4 %
Études	0	0,0 %
Autres	2	1,0 %
Non disponible	5	2,5 %
TOTAL	206	100,0 %

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

Problématique	Fréquence	Pourcentage
1 problématique	5	2,4 %
2 problématiques	124	60,2 %
3 problématiques	44	21,4 %
4 problématiques	22	10,7 %
5 problématiques et plus	11	5,3 %
TOTAL	206	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	124	60,2 %
Problème psychiatrique	101	49,0 %
Sans abri temporaire	87	42,2 %
Toxicomanie	48	23,3 %
Santé physique	51	24,7 %
Mésentente colocataire	13	6,3 %
Violence conjugale	12	5,8 %
Logement non sécuritaire	13	6,3 %
Violence familiale	4	1,9 %
Mésentente conjugale	8	3. 9 %
Problème de jeu	4	2,4 %
Prostitution	18	8,7 %
Problème d'immigration	5	2,4 %
Fin d'une sentence d'incarcération	2	1,0 %
Sans abri et enceinte	1	0,4 %
Autres	16	7.8 %
Non disponible	1	0,4 %
TOTAL	508	-----

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

Sources de référence	Fréquence	Pourcentage
Cliente elle-même	135	65,5 %
Ressources communautaires d'hébergement	42	20,4 %
Ressources communautaires diverses	8	3,9 %
Agents de la paix	4	1,9 %
CLSC	5	2,5 %
Hôpitaux	1	0,4 %
Anciennes clientes ou connaissances	7	3,4 %
S.O.S. violence conjugale	2	1,0 %
Autres	1	0,4 %
Non disponible	1	0,4 %
TOTAL	206	100,0 %

Tableau 12
Admissions et réadmissions à l'hébergement court terme

Admissions et réadmissions	Fréquence	Pourcentage
Admises pour un premier séjour	70	34,0 %
Admises pour un deuxième séjour	26	12,6 %
Admises pour un troisième séjour	21	10,2 %
Admises pour un quatrième séjour	11	5,3 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	78	37,9 %
TOTAL	206	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)	92	44,6 %
Quitte sans laisser d'information	36	17,5 %
Chez parent ou ami(e)	20	9,7 %
Retour au même logement	15	7,3 %
Nouvelle adresse	15	7,3 %
Centre hospitalier	9	4,4 %
Évincée de l'organisme	7	3,4 %
Quitte le Québec	0	0,0 %
Centre de désintoxication	2	1,0 %
Retour avec le conjoint(e)	2	1,0 %
Centre de crise psychiatrique	3	1,3 %
Autre	5	2,5 %
TOTAL	206	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	75,8 %
Relocalisation défavorable à la réinsertion	14	6,7 %
Relocalisation inconnue	36	17,5 %
TOTAL	206	100,0 %

ANNEXE 2

Tableau 1 Groupes d'âge des clientes du suivi posthébergement

Groupes d'âge	Fréquence	Pourcentage
18-30 ans	5	7,4 %
31-40 ans	3	4,4 %
41-50 ans	9	13,2 %
51-60 ans	30	44,1 %
61 ans et plus	21	30,9 %
TOTAL	68	100,0 %

Tableau 2 État civil des clientes du suivi posthébergement

État civil	Fréquence	Pourcentage
Célibataire	42	61,8 %
Divorcée	19	27,9 %
Veuve	2	2,9 %
Séparée	4	5,9 %
Mariée	1	1,5 %
TOTAL	68	100,0 %

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

Nature des problèmes	Fréquence (sur 68 clientes)	Pourcentage
Santé mentale	57	83,8 %
Santé physique	31	45,6 %
Violence familiale	25	36,8 %
Dépendance active	13	19,1 %
Violence conjugale	9	13,2 %
Dépendance en rémission (abstinence de 2 ans et plus)	6	8,8 %
Multiproblématique	52	76,5 %

Tableau 4 Sources de revenu de la clientèle du suivi posthébergement

Sources de revenu	Fréquence	Pourcentage
Sécurité du revenu	35	51,4 %
Pension (vieillesse, veuve, invalidité)	14	20,6 %
Emploi (salaire minimum)	10	14,7 %
Prêt et bourse	5	10,3 %
Assurance-emploi et programme emploi Québec	3	1,5 %
Aucune source	1	1,5 %
TOTAL	68	100,0 %

Tableau 5 Occupation principale de la clientèle du suivi posthébergement

Occupation principale	Fréquence	Pourcentage
Recherche d'emploi	2	2,9 %
Études	7	10,3 %
Inaptes au travail	29	42,6 %
Retraitées	15	22,1 %
Emploi	10	14,7 %
Autre (Sécurité du revenu seulement)	5	7,4 %
TOTAL	68	100,0 %

Tableau 6 Soutien psychosocial du suivi posthébergement

Nature des interventions	Fréquence
Nombre de femmes rejointes par le programme	507
Nombre de femmes différentes en suivi	68
Interventions individuelles : Au bureau	1260
Par téléphone	295
Chez la cliente	75
(studios et externe)	
Visites à domicile et ailleurs (bénévole)	39
Accompagnements	48
Nombre d'appels téléphoniques	6257

Tableau 7 Soutien thérapeutique à la clientèle du suivi posthébergement

Nature des interventions	Fréquence
Psychothérapie	176
Art-thérapie	84
Nombre total de séances thérapeutiques	260

Tableau 8 Suivi posthébergement dans le contexte des studios

Interventions	Fréquence
Interventions ponctuelles en milieu de vie	
Au bureau	764
Chez la cliente	148
Ailleurs	498
Total des interventions en milieu de vie	1410

Tableau 9 Assiduité des clientes aux rendez-vous du suivi posthébergement

Rendez-vous	Fréquence	Pourcentage
Présences	1890	91,1 %
Absences	185	8,9 %
TOTAL	2075	100,0 %

Tableau 10 Contacts et concertations avec d'autres ressources par le suivi posthébergement

Types d'intervention	Fréquence
Différents organismes rejoints	127
Concertations avec différents organismes et autres personnes	520
Démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	456

Tableau 11 Intégration sociale et communautaire de la clientèle du suivi posthébergement

Activités	Fréquence (sur 68 clientes*)	Pourcentage
Récréatives	35	51,5 %
Bénévolat	6	8,8 %
Éducatives	13	19,1 %
Sportives	15	22,1 %
Thérapeutiques	44	64,7 %
Sociales	31	45,6 %

*67 sur 68 clientes, soit 98,5%, participent à une ou plusieurs activités

Tableau 12 Origine culturelle de la clientèle du suivi posthébergement

Origine culturelle	Fréquence	Pourcentage
Canadienne française	43	63,2 %
Amérique centrale et du Sud	7	10,3 %
Européenne	8	11,8 %
Canadienne anglaise	5	7,3 %
Asiatique	3	4,4 %
Afrique et Moyen Orient	1	1,5 %
Autre	1	1,5 %
Total	68	100,0 %

ANNEXE 3

Mesure de l'impact des services de suivi posthébergement

Sondage annuel auprès des clientes

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 son évolution en lien avec les services offerts par le suivi posthébergement.

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 (santé physique, bien-être psychologique, relations interpersonnelles, attitudes, réactions ou comportement)?
4. 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)?
5. Qu'est-ce qui vous rend la plus fière dans vos accomplissements ?

ANNEXE 4

ACTIVITÉS BÉNÉVOLES - CUMULATIF 2017

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.	235	800	2580
	Bureau d'accueil	10	41	170
	Cuisine collective	61	242	915
	Repas	105	315	1343
	Stage	6	840	1260
	Boutique Marguerite	260	520	1430
	Réparation de matériel	9	20	23
Cliniques	Écoute	273	368	1892
	Accompagnement	26	91	26
Éducatifs	Café rencontre (recherches ressources)	35	49	34
Récréatifs	Coiffure	11	21	37
	Arts (dessins, mandalas et peinture)	30	80	135
	Manucure et pédicure	27	41	37
	Méditation et relaxation	10	10	24
	Bingo	52	84	260
	Bijoux	12	19	36
	Karaoké	4	10	24
	Soirée cinéma	4	8	29
Socio-culturels	Fêtes thématiques : Journée de la femme, Noël, etc.	12	61	164
TOTAL		1182	3620	10419

ANNEXE 5

[illegible][illegible]

la maison marguerite

40 ans



MOT DE NOTRE PORTE-PAROLE

BERTHA MALO (BÉNÉVOLE)

La Maison Marguerite offre un service de soutien à la personne âgée. J'ai été bénévole pendant 12 ans. J'ai pu aider beaucoup de personnes et j'ai pu apprendre beaucoup de choses. Je continue à être bénévole car j'aime aider les autres.

Ma Maison Marguerite est un service de soutien à la personne âgée. J'ai été bénévole pendant 12 ans. J'ai pu aider beaucoup de personnes et j'ai pu apprendre beaucoup de choses. Je continue à être bénévole car j'aime aider les autres.



BERTHA MALO PREND SA RETRAITE APRÈS 17 ANS À LA MAISON!

Bertha Malo a pris sa retraite après 17 ans de bénévolat à la Maison Marguerite. Elle a été une bénévole très active et a aidé beaucoup de personnes.

Bertha Malo a pris sa retraite après 17 ans de bénévolat à la Maison Marguerite. Elle a été une bénévole très active et a aidé beaucoup de personnes.

- LES BÉNÉVOLES À LA MAISON MARGUERITE
- BÉNÉVOLES À LA MAISON MARGUERITE
- BÉNÉVOLES À LA MAISON MARGUERITE
- BÉNÉVOLES À LA MAISON MARGUERITE

UN MOT DE LA PRÉSIDENTE GÉNÉRALE ET DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE SÉNAT DU CANADA REND HOMMAGE À NATHALIE FORTIER PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Sénat du Canada a rendu hommage à Nathalie Fortier, Présidente du Conseil d'Administration de la Maison Marguerite, le 25 novembre 2019. Nathalie Fortier a été nommée au Sénat du Canada en 2017. Elle a été la première femme à occuper ce poste. Elle a été nommée pour sa contribution à la société canadienne.



À L'HONNEUR DE NATHALIE FORTIER

LA 16^È ÉDITION DU TOURNOI DE GOLF



La 16^è édition du Tournoi de Golf de la Maison Marguerite a eu lieu le 25 novembre 2019. Les participants ont été très nombreux et ont apprécié l'événement.

TOUS NOS REMERCIEMENTS À

- AMÉLIE GAGNON, PRÉSIDENTE GÉNÉRALE
- LOUISE LAFRANÇOISE, PRÉSIDENTE GÉNÉRALE
- AMÉLIE GAGNON, PRÉSIDENTE GÉNÉRALE

3 FAÇONS DE FAIRE UN DON EN ARGENT

- PAR VIREMENT BANCAIRE
- PAR CHÈQUE
- PAR CREDIT CARD