



**la maison  
marguerite**

S'INVESTIR POUR ELLES

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2022**



## Table des matières

2022 EN QUELQUES CHIFFRES .....	3
Mot de la présidente.....	4
Un bref historique.....	5
Notre mission.....	5
Pourquoi l'accueil inconditionnel est-il au centre de nos interventions auprès de femmes grandement vulnérabilisées? .....	6
Nos services .....	7
Le programme d'aide et d'hébergement à court terme : le court terme .....	7
Un bref portrait des femmes.....	8
Le programme mère-enfant .....	9
Le programme femmes issues de l'immigration .....	10
Les conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur le travail à l'hébergement d'urgence .....	11
Notre équipe d'intervenantes du court terme .....	13
Le suivi post-hébergement.....	13
Notre équipe au post-hébergement.....	14
Le programme d'hébergement transitoire : les studios de la Maison Marguerite.....	15
Le programme d'hébergement permanent : les appartements Marguerite .....	17
L'art thérapie.....	19
Le bénévolat.....	20
Implication de la communauté – contrer l'isolement social.....	20
Impact du bénévolat et des donations sur la vie de nos usagères .....	22
Notre engagement et notre présence dans la communauté.....	22
Concertations .....	23
Partenariats.....	24
Partage et transfert des connaissances.....	25
Nos activités promotionnelles et notre visibilité .....	26
Notre adaptation à notre milieu .....	28
Notre budget.....	29
Vie démocratique .....	30
Notre conseil d'administration .....	30
Notre porte-parole .....	30
Perspective de la directrice générale .....	31

## 2022 EN QUELQUES CHIFFRES



**Hébergement court terme  
ouvert 24/7**

**18** chambres disponibles pendant 6 semaines, au plus

**243** femmes accueillies en 2022

**19<sup>e</sup>** chambre additionnelle de 3 jours, maximum

**50** femmes accueillies en 2022



**Hébergement transitoire**

**18** studios meublés disponibles pour des séjours jusqu'à 4 ans



**Hébergement permanent**

**26** appartements subventionnés dans une unité d'habitation



**Suivi post-hébergement**

**79** femmes suivies

**88,6 %** taux de stabilité domiciliaire

**86 %** d'assiduité au rendez-vous en 2022

Ce rapport ouvre avec un bref historique de nos services; ensuite, nous décrivons nos différents services ainsi que l'impact de ces derniers dans la vie de nos résidentes, nous aborderons les nombreuses façons dont nous nous impliquons dans notre communauté, notre vie démocratique et concluons ce document par nos perspectives pour l'année 2023. Enfin, nous verrons tout au long comment les objectifs de l'année dernière ont été accomplis.

## Mot de la présidente



*Nathalie Fortier*

Les besoins des femmes seules et en difficultés ne cessent de croître. De plus, dans un contexte où les logements abordables se font rares et où le coût de la vie au quotidien augmente, nos services demeurent essentiels pour aider ces femmes vulnérabilisées et marginalisées de la société.

Notre organisme est bien implanté au sein de la communauté montréalaise en tant qu'acteur d'économie sociale, et ce, depuis 45 ans. Au fil des décennies, nous poursuivons notre lutte contre la pauvreté, nous contribuons à la création d'emplois et nous veillons à l'accroissement de la qualité de vie et du bien-être tant de notre clientèle que de nos employées. La réinsertion sociale des femmes seules et en difficulté demeure notre priorité. Notre mission se concrétise grâce à nos programmes d'aide et à nos spécialistes en intervention qui soutiennent, accompagnent et réconfortent ces femmes.

Toutes nos employées ont fait front à la crise sanitaire ainsi qu'à la pénurie de main-d'œuvre et je salue leurs expertises professionnelles respectives, leurs efforts ainsi que leur continuel dévouement pour assurer le maintien de services.

Le travail effectué au quotidien par les intervenantes se poursuit grâce à l'immense soutien financier de Centraide, du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, tout comme celui de la Société d'habitation du Québec (SHQ), de l'Office municipal d'habitation de Montréal, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), du Secrétariat à la condition féminine et ainsi que de nos donateurs et donatrices. Je remercie « un peu, beaucoup, passionnément » tous ceux et celles qui, de près ou de loin, nous permettent, grâce à leur engagement de poursuivre notre mission auprès des femmes de la Maison Marguerite.

J'aimerais plus particulièrement remercier nos deux co-directrices, Martine Rousseau et Chantal Demers, qui sont dorénavant à la retraite ! Durant plus de 20 ans, ces deux femmes exceptionnelles ont dédié leur vie professionnelle aux femmes les plus démunies de Montréal. Sous le leadership de Martine et le soutien de Chantal, la Maison Marguerite a quintuplé sa capacité d'hébergement, a augmenté les services offerts aux femmes, en plus de doubler le nombre d'employées tout en maintenant nos valeurs d'accueil inconditionnel. Nous sommes fiers et très reconnaissants de leur contribution puisque Martine et Chantal auront su marquer l'histoire de notre organisme. Nous leur souhaitons santé et bonheur dans cette nouvelle étape de leur vie.

## Un bref historique

À la suite du décès tragique d'une femme en situation d'itinérance nommée Doris, un groupe de bénévoles montréalais, touchés par cette perte, joint des forces. Leur but est de trouver des ressources pour les femmes en situation d'itinérance au centre-ville de Montréal, qui, à cette époque, sont inexistantes.

**En 1976**, la congrégation des Sœurs grises de Montréal décide d'offrir du personnel, des locaux et des biens matériels à ce groupe de citoyens.

**Le 12 avril 1977**, les premières femmes de la Maison Marguerite —au nombre de 12— sont accueillies. Ces femmes font l'expérience de l'itinérance, elles n'ont pas d'argent et vivent avec plusieurs défis tels que la toxicomanie et des troubles de santé mentale.

**En 1980**, le travail de la Maison Marguerite est reconnu et reçoit ses premières subventions récurrentes de l'État.

**En 2007**, les services s'agrandissent et nous décidons de déménager d'endroit afin d'augmenter le nombre de lits à l'hébergement à court terme et d'offrir à titre d'hébergement transitoire, des studios d'une durée de quatre ans, au plus.

**Enfin, en 2020**, dans un contexte où les logements sociaux se font extrêmement rares, nous mettons en place un volet d'hébergement permanent. Nous ouvrons 26 appartements permanents avec soutien communautaire. Cet immeuble vise à accueillir 26 femmes seules ayant des revenus faibles ou modestes. L'accompagnement en soutien communautaire permet à ces femmes d'avoir un suivi personnalisé, qui favorise une réinsertion complète à la vie en société.

## Notre mission

*Notre mission première est d'accueillir inconditionnellement les femmes les plus démunies de la société : les femmes en situation d'itinérance, les femmes victimes de violence conjugale et les femmes seules, entre autres. Notre philosophie repose sur un savoir-être dont les fondements sont l'engagement, le dévouement et la compassion. Au fil des ans, les services que nous offrons se sont multipliés pour s'inscrire sur un véritable continuum allant de l'hébergement d'urgence à un hébergement permanent avec soutien en logement social. Les femmes que nous accueillons bénéficient d'un soutien psychosocial ainsi que d'un suivi post-hébergement.*

# Pourquoi l'accueil inconditionnel est-il au centre de nos interventions auprès de femmes grandement vulnérabilisées?

Parce que la majorité de notre clientèle fait l'expérience du traumatisme complexe.

*Selon le CAMH<sup>1</sup>, « le traumatisme complexe est le plus souvent associé aux traumatismes répétés et prolongés. Il affecte l'habileté à établir avec autrui des relations harmonieuses, fondées sur la confiance ».*

*En d'autres mots, la majorité de nos femmes arrivent à nos portes en mode survie et, en raison de leur vécu en violence, elles ont de profondes blessures, qui fragilisent leur capacité à faire confiance.*

*Nous devons donc bâtir un lien relationnel, en premier lieu. Nous allons alors aller au rythme de ces dernières, dans un climat de respect et de non-jugement. Nous travaillerons avec les forces et les faiblesses de chacune et prioriserons toujours le lien que nous bâtissons avec nos usagères.*

**« LE TRAUMATISME COMPLEXE EST LE PLUS SOUVENT ASSOCIÉ AUX TRAUMATISMES RÉPÉTÉS ET PROLONGÉS. IL AFFECTE L'HABILETÉ À ÉTABLIR AVEC AUTRUI DES RELATIONS HARMONIEUSES, FONDÉES SUR LA CONFIANCE ».**

Pour concrétiser notre mission, nous nous donnons des objectifs année après année.

Pour l'année 2022, nous avons établi cinq objectifs, que nous aborderons dans différentes sections de ce rapport. Nous nous étions fixés :

- 1) De participer à l'amélioration des conditions de vie des femmes les plus démunies de Montréal;
- 2) D'assurer une stabilité domiciliaire aux femmes ayant déjà vécu une situation d'itinérance ou à risque de l'être;
- 3) D'assurer l'implication de la communauté auprès des femmes en situation d'itinérance dans un contexte de pandémie et de post-pandémie;
- 4) De participer aux stratégies locales et régionales en matière de santé mentale, d'itinérance, de lutte contre la pauvreté et d'accès au logement;
- 5) De participer au développement et au partage des connaissances en matière d'itinérance des femmes;

Ces objectifs se sont concrétisés à travers nos différents services que nous aborderons dans la prochaine section.

---

<sup>1</sup> <https://www.camh.ca/fr/info-sante/index-sur-la-sante-mentale-et-la-dependance/les-traumatismes-psychiques#:~:text=Le%20traumatisme%20complexe%20est%20le,%C2%AB%20trouble%20traumatique%20du%20d%C3%A9veloppement%20%C2%BB.>

## Nos services

Nous comptons sur quatre principaux services : le programme d'aide et d'hébergement à court terme, le programme d'hébergement transitoire, le programme d'hébergement permanent et le programme de suivi post-hébergement.

### LE PROGRAMME D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT À COURT TERME : LE COURT TERME

À l'hébergement à court terme, nous admettons dix-huit femmes à la fois pour une période maximale de six semaines. Ce programme d'hébergement est la porte d'entrée à tous nos autres services. Nos dix-huit lits sont maintenant financés de façon récurrente. Notre 19<sup>e</sup> lit, non financé, est utilisé pour accueillir des femmes pour une période de trois nuits, maximum, qui sans cette place dormirait très probablement dans l'espace public.

En 2022, les conséquences de la pandémie de la COVID-19 se font encore sentir. En effet, nous avons vécu un fort roulement de personnel parmi les intervenantes sociales, ce qui nous a menés à créer deux postes de *conseillère clinique*. Aussi, à l'aide de la participation financière de la Fondation Antoine Turmel, nous avons créé un *poste d'accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire*.

Aussi, en plus de l'hébergement à court terme, nous continuons à offrir de l'écoute téléphonique ainsi que du soutien, de l'aide à la relocalisation, du dépannage vestimentaire, du dépannage alimentaire et le service de repas trois fois par jour. Enfin, nous avons effectué des rénovations à notre hébergement à court terme afin d'améliorer les conditions de vie de nos usagères.

### *L'année 2022 —en bref— au court terme*

Concrètement, nos intervenantes ont répondu à **8966 appels**.

De ce nombre, elles ont offert une oreille bienveillante et du soutien **855** fois. Elles ont aidé des femmes en situation d'itinérance à trouver un hébergement **33 fois** et elles ont reçu **114** demandes de dépannage alimentaire et vestimentaire. Elles ont également servi **12 993 repas**.

Le taux d'occupation était de **103%** et la moyenne des séjours était de **26 jours**. Nous avons accueilli **50 femmes** dans notre lit d'urgence. Toutefois, par manque de place, nous avons dû refuser **7005** demandes.

Par ailleurs, les rénovations entreprises au court terme incluent : le changement des chauffe-eaux ainsi que des toilettes de l'hébergement —elles ont été remplacées par des toilettes de type commercial, car les anciennes brisaient souvent.

En plus, nous avons installé de nouveaux plafonniers et de nouveaux ventilateurs dans chacune de nos dix-huit chambres.

## Un bref portrait des femmes

Les femmes que nous avons accueillies, en 2022, étaient âgées de 18 ans et plus, au nombre de **243**. Plus spécifiquement, ce sont les femmes âgées de 40 à 60 ans, qui ont le plus sollicité notre aide. La moyenne d'âge de nos usagères est de **47 ans**. Nous accueillons en grande partie des femmes âgées seules et elles sont nombreuses à souffrir de maux physiques.

Or, c'est très commun d'accueillir des femmes seules, qui sont mères de jeunes enfants ainsi que de femmes jeunes issues de l'immigration. À cet effet, en 2022, **6%** des femmes reçues au court terme avaient **des enfants mineurs**. Puis, **8%** étaient **issues de l'immigration**.

À cet effet, nous avons offert des suivis spécialisés à ces deux clientèles grâce à nos programmes qui visent à répondre aux besoins de ces deux groupes, soit le programme **mère-enfant** et le programme de **femmes issues de l'immigration**.

Ce sont des programmes pour lesquels nous avons reçu des subventions par le passé et que nous avons intégrés à nos services réguliers de notre refuge d'urgence.



### Coup d'oeil sur l'hébergement à court terme

- **8966** nombre d'appels
- Écoute et soutien **855 fois**
- Aide à la relocalisation **33 fois**
- **114** demandes de **dépannage vestimentaire et alimentaire**
- **12 993** repas servis
- **7005** fois, le nombre de **refus** par manque de place (+19%)
- Le **taux d'occupation** était de **103%** (+ 11%)
- La **durée moyenne des séjours** était de **26 jours**
- **50 femmes** dans notre **lit d'urgence** (+ 16)
- suivi



## Le programme mère-enfant

Le programme mère-enfant est un service d'accompagnement personnalisé où les femmes mères d'enfants mineurs peuvent séjourner jusqu'à six semaines de plus, à l'hébergement d'urgence.

Ces six semaines permettent à l'équipe d'intervention de soutenir une usagère dans ses démarches liées à la garde de ses enfants. Cette année nous avons suivi **13 femmes** dans le cadre du programme. L'histoire qui suit relate les actions posées par les intervenantes de la Maison Marguerite, qui ont permis à une ancienne résidente de ne pas perdre la garde de sa plus jeune fille.

### L'histoire de Claudia



- **CLAUDIA**, une mère de 49 ans a dû confier sa plus jeune fille —encore mineure— à une cousine le temps de se reprendre en main. En effet, non voyante et aux prises avec une dépression, elle fuit son foyer, car son conjoint s'est révélé abusif. Après quelques semaines à notre hébergement d'urgence, non seulement, elle est fragilisée par le fait de se retrouver à la rue, mais aussi, par le fait que sa cousine lui annonce qu'elle ne peut plus héberger sa fille. Claudia est donc pressée de se trouver un logement.
- Nous décidons de prolonger son séjour dans le but d'entreprendre des démarches administratives, qui lui permettront de trouver des ressources adaptées à sa situation.
- D'abord, nous nous démenons afin de lui assurer un suivi au CLSC de notre quartier pour sa cécité et sa santé mentale. Le CLSC accepte —grâce à nos efforts soutenus— de lui venir en aide même si elle n'avait pas de domicile fixe à ce moment-là. Simultanément, nous l'accompagnons dans le processus de demandes de HLM et remplissons les formulaires avec elle. Or, les listes d'attente sont interminables et Claudia n'a eu d'autre choix que de louer un logement privé, afin de préserver la garde de sa fille, et ce, même si le prix du loyer était exorbitant et que le logement était bien trop petit pour ses besoins spéciaux. Finalement, nos intervenantes l'ont référé vers une intervenante en suivi communautaire, qui préserve le lien avec Claudia afin de favoriser son maintien en logement.

## Le programme femmes issues de l'immigration

Comme le projet mère enfant, le programme de femmes issues de l'immigration est un service d'accompagnement personnalisé qui permet de porter assistance à des femmes issues de l'immigration dans leurs démarches liées à leur processus migratoire ou à des difficultés d'adaptation. Nous avons reçu **cinquante-sept femmes issues de l'immigration**, cette année.

Toutes ces femmes vivaient des difficultés importantes liées à divers traumatismes vécus au cours de leur trajectoire migratoire ou au sein de notre société.

### Coup d'oeil du programme femmes issues de l'immigration

- **57** femmes suivies
- **128h** d'accompagnements
- **136h** de suivi
- Interventions en **16 langues différentes**

En plus de répondre aux besoins de base soit de loger, de nourrir, de vêtir, d'accueillir et de fournir des services psychosociaux, nous avons offert **128 heures d'accompagnements externes** ainsi que **136 heures de suivi** liées aux démarches administratives d'Immigration et citoyenneté du Gouvernement du Canada. Lors de ces suivis, l'intervenante jouait un rôle d'agente de liaison en facilitant les nombreuses démarches. Les intervenantes font souvent face à des cas complexes lorsqu'elles travaillent auprès de femmes issues de l'immigration. Ces dernières transportent souvent de nombreux traumatismes, qui requièrent des interventions spécialisées en psychiatrie, par exemple, ou auprès du système de justice. Puis, le lien prend plus de temps à se développer en raison des traumatismes qu'elles ont vécu et en raison de barrières linguistiques. Enfin, elles ont souvent un statut migratoire précaire et les intervenantes doivent naviguer la complexité des systèmes administratifs québécois et canadiens. L'histoire d'Olive raconte les traumatismes possibles vécus par les femmes issues de l'immigration.

À ceci s'ajoute que nous adaptons nos interventions, selon les intervenantes sur place, afin de briser les barrières linguistiques. À travers ce geste, nous témoignons de l'accueil inconditionnel que nous apportons à ces femmes.

Les langues principales de notre hébergement sont le français et l'anglais. Or, comme nous avons une équipe diversifiée d'employées et de bénévoles, certaines femmes ont pu être suivies dans leur langue maternelle. Nos employées ont fait des interventions dans seize langues différentes incluant l'arabe, le créole, le dari, l'espagnol, le grec, l'italien, le portugais, le russe, le somali, le swahili, le mandarin, le roumain, l'allemand, le coréen, le bengali et l'ourdou.

### L'histoire d'Olive

- **OLIVE**, âgée de 30 ans, est arrivée à Montréal pour aider son père malade. Olive a eu une enfance difficile ponctuée de maltraitances et de viols répétitifs. Jeune adulte, le père de ses enfants se révèle violent. Une fois arrivée sur sol canadien, un ami de la famille profite de sa vulnérabilité et Olive est encore une fois agressée. Vu les violences sexuelles dont elle a subi sur sol canadien nous avons dû entreprendre des démarches simultanées auprès de différentes organisations. Nous avons mobilisé et sensibilisé différents organismes sur son dossier, notamment le CAVAC, Médecins du Monde, PRAIDA et le CLSC de notre région.
- Enfin, à l'aide de notre intervenante responsable du programme de femmes issues de l'immigration, nous l'avons accompagnée auprès d'IRCC dans le but de régulariser son statut au Canada.



## Les conséquences de la pandémie de la COVID-19 sur le travail à l'hébergement d'urgence

Tous les programmes et services de notre hébergement d'urgence peuvent être déployés à l'aide de l'engagement de nos employées. D'ailleurs, elles étaient aux premières loges durant la pandémie de la COVID-19 et elles ont porté à bout de bras notre refuge ainsi que les femmes en difficulté. Cela a laissé des conséquences sur le travail de nos employées, qui se font encore sentir.

La période pandémique fut marquée par une instabilité au niveau du personnel résultant des mesures sanitaires mises en place. Tous les postes pouvant être effectués à distance, en vertu de la loi, devaient l'être sans exception.

Les professionnelles de l'intervention devaient assurer, entre autres, la quarantaine des femmes atteintes de la COVID-19, coordonner leur déplacement à l'hôpital, gérer des situations de crise —non seulement celles reliées au quotidien d'un hébergement d'urgence, mais également celles liées à la pandémie de la COVID-19— et assurer une présence 24h/7 dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Nombreuses intervenantes ont dû allonger leurs quarts de travail, elles ont dû assumer des quarts doubles et, parfois, elles devaient faire leur quart de travail seules, sans collègue. En conséquence, nos employées ont dû composer avec différentes situations stressantes, et ce sans supervision présente.

Ce contexte sanitaire inédit a révélé que le travail à notre hébergement d'urgence exigeait la présence rassurante d'une collègue qui, d'un côté, comprend la réalité du travail en hébergement et, d'un autre côté, assure la supervision ainsi que l'encadrement des employées. Puis, enfin, qui est disponible en renfort pour toute urgence.

C'est pour cela que cette année, la direction, en collaboration avec la coordonnatrice à l'hébergement à court terme, a créé deux postes de **conseillère clinique**. Elles assurent une présence rassurante, tant aux résidentes qu'aux

intervenantes sociales. En plus d'aider la coordonnatrice à l'hébergement avec les tâches administratives. En 2022, nous avons accueilli Marie-Ange Laurenceau et Marthe Erman.



Marie-Ange Laurenceau,  
conseillère clinique



Martine Erman,  
conseillère clinique

## Une accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire pour les usagères du refuge d'urgence

En 2022, nous avons reçu un généreux don de la part de la **Fondation Antoine Turmel**. Ce don nous permet de mettre à disposition des usagères une **accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire**.

En complémentarité à nos services réguliers et pour répondre aux besoins exprimés par une partie de notre clientèle, depuis le mois d'août 2022, nous accompagnons les femmes en difficultés dans leurs démarches et nous organisons un ensemble d'activités adaptées à leurs besoins en vue de contrer l'isolement auquel elles font face et de ce fait favoriser leur autonomisation.

Nous avons accompagné **29 femmes** dans leurs démarches. Ces accompagnements ont totalisé **90 heures**. Ils ont eu lieu à différents endroits comme le CLSC ou le tribunal administratif du logement. La présence rassurante de l'intervenante a permis à ces femmes d'aller au bout de leurs démarches. De plus, nous avons effectué **37 rencontres de suivi** pour un total de **41 heures**.

### Les activités de groupe ont proliféré dans une optique de briser l'isolement et d'animer la vie communautaire.

L'accompagnatrice a créé et animé des activités de groupe régulières. Afin de favoriser la participation de la clientèle, elle a créé des outils de communication promotionnels dans le but de rejoindre le plus grand nombre de participantes.

#### Coup d'oeil de l'accompagnement et l'animation à la vie communautaire

- 29 femmes suivies**
- 90 heures d'accompagnements**
- 37 rencontres de suivi pour un total de**
- 41 heures de suivi**

Une des activités réussies de 2022 est l'organisation d'un atelier autour des dernières élections provinciales. Cet atelier se voulait être un espace de discussions autour de thèmes politiques variés, qui préoccupait les participantes. L'accompagnatrice a guidé les femmes à travers les promesses électorales de chacun des partis. À partir de ces informations, les femmes discutaient sur

divers sujets. Elles étaient nombreuses à manifester leur déception quant à la politique, mais certaines d'entre elles ont tout de même exercé leur droit de vote avec l'accompagnement de notre accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire.

## Notre équipe d'intervenantes du court terme

Durant l'année 2022, l'équipe des employées de La Maison Marguerite comptait une coordonnatrice à l'hébergement à court terme, 17 intervenantes sociales à l'hébergement à court terme, deux conseillères cliniques à l'hébergement, une responsable de projet de femmes issues de l'immigration et une intervenante accompagnatrice à la vie communautaire.



De gauche à droite, rangée du bas : Marthe, notre conseillère clinique; Lina, une de nos intervenantes à l'hébergement d'urgence. De gauche à droite, rangée du haut : Anouk, intervenante à l'hébergement d'urgence; Clarisse, intervenante à l'hébergement d'urgence; Lucie, intervenante à l'hébergement d'urgence; Mélanie, intervenante à l'hébergement d'urgence; Marie-Ange, conseillère clinique; Mégane, stagiaire.

## LE SUIVI POST-HÉBERGEMENT

Le suivi post-hébergement est un service offert à toutes les femmes ayant déjà eu recours à un de nos programmes d'hébergement. Le soutien psychosocial est la pierre angulaire de notre suivi post-hébergement. Il permet d'offrir un suivi personnalisé adapté aux besoins des femmes, qu'elles soient hébergées dans un de nos programmes ou à l'externe.

La clientèle que nous suivons correspond à un profil varié. Toutefois, nous rencontrons majoritairement des femmes qui ont de nombreuses expériences violentes : certaines ont vécu de la violence conjugale, d'autres de la violence familiale et d'autres un peu des deux. Cette violence répétée a très souvent des conséquences sur leur santé mentale et leurs comportements de dépendances. En tenant compte de ces enjeux, l'objectif du suivi post-hébergement est de favoriser la réinsertion sociale des femmes en situation d'itinérance ou à risque de l'être et de favoriser leur stabilité domiciliaire.

### *L'année 2022 —en bref— au suivi post-hébergement*

En 2022, nous avons rejoint **216 femmes** par notre suivi post-hébergement, mais en avons suivi **79**. La majorité de notre clientèle est âgée de 51 ans et plus. À cet effet, 76,6% de nos usagères ont plus de 51 ans. Toutefois, nous assurons le suivi à 11,49% de jeunes femmes, qui sont âgées entre 18 et 30 ans.

#### Coup d'oeil sur le suivi post-hébergement

- **216 femmes** rejointes par le programme
- **79** suivis
- **1801** interventions individuelles
- **2914** interventions ponctuelles
- **173** séances thérapeutiques
- **86%** d'assiduité aux rendez-vous
- **139** accompagnements



Nous avons effectué **1801 interventions individuelles** afin d'accueillir les états mentaux et émotionnels des usagères et ainsi leur offrir le soutien dont elles ont besoin afin de se maintenir en logement. Ces interventions se font dans le cadre d'un suivi hebdomadaire avec une intervenante attitrée. Le type de suivi va différer, selon l'âge des personnes. Par exemple, auprès des femmes âgées, les intervenantes travaillent des thèmes tels que l'isolement ou l'acceptation du vieillissement. Alors qu'auprès de femmes plus jeunes, les intervenantes les accompagnent à travers leur retour à l'école.

De plus, la présence des intervenantes sur le milieu de vie des résidentes a permis en 2022 d'offrir **2914 interventions ponctuelles** soit, une augmentation de **393 interventions** par rapport à l'année 2021 environ 15% de plus. Les interventions ponctuelles permettent de gérer des situations de crise et de prévenir des conflits entre locataires.

Enfin, nous leur avons offert **173 séances thérapeutiques** avec une psychothérapeute.

L'assiduité des clientes aux rendez-vous a été de **86%** comparativement à **91,4%** en 2021. Cela représente une diminution de 5,4%. Cette diminution s'explique par le fait que l'équipe a accepté de nouveaux suivis auprès des résidentes hébergées à notre refuge d'urgence. Les femmes de notre refuge sont souvent en mode survie et plus souvent en situation de crise, les suivis doivent donc se faire selon leur rythme et parfois, de façon sporadique.

Nous avons fait **139 accompagnements** auprès d'instances publiques ou à d'autres fins. Par exemple, certaines femmes ont besoin d'accompagnement pour aller chercher leurs médicaments à la pharmacie. Notre équipe du suivi post-hébergement se rendra disponible dans le but de faire une différence dans la vie de cette femme, qui, par exemple, ne serait pas allé chercher ses médicaments si elle n'avait pas eu cet accompagnement-là.

## Notre équipe au post-hébergement

À la fin de 2022, notre équipe du suivi post-hébergement incluait sept employées : une coordonnatrice au suivi post-hébergement, une conseillère clinique, une intervenante en soutien communautaire en logement social, trois intervenantes sociales au suivi post-hébergement et une accompagnatrice.



De gauche à droite : Brigitte, notre coordonnatrice au suivi post-hébergement; Kim, une accompagnatrice; Christy, notre art-thérapeute; Raphaële, notre conseillère au suivi post-hébergement; Stéphanie, intervenante au suivi post-hébergement; Érika, intervenante au suivi post-hébergement; Etna, intervenante au soutien en logement communautaire.

## LE PROGRAMME D'HÉBERGEMENT TRANSITOIRE : LES STUDIOS DE LA MAISON MARGUERITE

### L'année 2022 aux studios et le soutien communautaire en logement social



Notre programme d'hébergement transitoire —que nous appelons à l'interne, « les studios »— sert à favoriser la stabilité domiciliaire chez les femmes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Il est sur pied depuis 2007.

Nous accueillons 18 femmes dans des studios individuels où elles peuvent y habiter pour une durée de quatre ans, maximum. La clientèle que nous admettons correspond à des femmes en difficulté avec un parcours de vie marquée par de nombreuses situations traumatisantes —entre autres, de violence— et, en conséquence, aux prises avec de multiples problématiques.

Elles sont âgées de 20 à 71 ans. La moyenne d'âge est de 47 ans. Un tiers de notre clientèle correspond à la tranche d'âge des 18 à 30 ans; deux tiers de nos résidentes correspondent à celle des 51 ans et plus. La majorité de nos résidentes ont des problèmes de santé mentale (83%) et vivent avec de multiples problématiques (83%). Une bonne proportion d'entre elles (61%) ont des problèmes de santé physique. Puis, 22% doivent face à des problèmes de dépendances.

Les personnes sélectionnées pour habiter un de nos studios bénéficient du programme de supplément au loyer<sup>2</sup> et bénéficient du programme de soutien communautaire en logement social<sup>3</sup> (SCLS). Les femmes ont des suivis psychosociaux hebdomadaires, dans le cadre du suivi post-hébergement préalablement présenté.

### L'histoire de Josiane

**Josiane** a emménagé dans un studio, il y a un an. Elle est originaire d'un pays de l'Amérique du Sud. En arrivant au Canada, à l'adolescence, elle a emménagé chez sa sœur. Cette dernière —supportée par son conjoint— menaçait Josiane de la retourner dans son pays si elle ne se pliait pas à leurs caprices.

Elle quitte cet endroit lorsqu'elle apprend qu'elle est résidente permanente. Cependant, elle déménage avec un partenaire avec lequel elle entretient une relation toxique. Elle demeurait avec cette personne, car elle n'avait pas les moyens financiers pour se trouver un appartement à elle seule.

Son studio c'est le premier espace qu'elle s'est approprié comme sien; où elle se sent en sécurité et où elle a de la stabilité.

Aujourd'hui, elle a repris ses études et occupe un emploi à temps partiel.



<sup>2</sup> Le programme Supplément au loyer permet à des ménages à faible revenu d'habiter dans des logements du secteur privé ou qui appartiennent à des coopératives d'habitation ou à des organismes sans but lucratif et de payer un loyer qui correspond à 25 % de leur revenu. Source tirée de : <https://www.quebec.ca/habitation-et-logement/location/aides-financieres-au-logement#:~:text=Le%20programme%20Suppl%C3%A9ment%20au%20loyer,%C3%A0%2025%20%25%20de%20leur%20revenu.>

<sup>3</sup> Le SCLSC consiste en différentes actions individuelles et collectives visant l'accompagnement social des locataires de logements sociaux et communautaires. Ce sont des services offerts dans le milieu de vie. Plus précisément, la définition 17 du soutien communautaire s'inspire de celle du Laboratoire de recherche sur les pratiques et

les politiques sociales de l'Université du Québec à Montréal, élaborée à partir de l'expérience de gestion de la FOHM.

Le soutien communautaire recouvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, la gestion du bail, du soutien ponctuel<sup>19</sup>, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation d'activités communautaires. En fait, la notion de soutien communautaire désigne « [...] ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes. Source tirée de : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-0033376/>

Ces suivis serrés servent à donner le plus grand soutien à la clientèle —en grande partie vulnérabilisée— dans le but de favoriser leur réinsertion sociale et leur assurer un plus grand succès de se maintenir en logement après leur séjour dans nos hébergements transitoires.

En effet, nos intervenantes du suivi post-hébergement —qui sont également responsables des studios et des appartements Marguerite— font de l'accompagnement, de l'accueil inconditionnel ainsi que du référencement. Elles vont médier lors de situations de conflits et vont assurer une présence continue aux résidentes. De plus, elles vont aider à la gestion budgétaire des résidentes. Toutes ces interventions visent à offrir un espace d'apprentissage à nos résidentes afin

qu'elles soient mieux outillées lors de leur départ de l'hébergement transitoire.

Or, la crise du logement rend notre travail un peu plus difficile. Les appartements abordables se font de plus en plus rares et donc l'accessibilité à un logement sécuritaire et salubre devient impossible —ou presque— pour les populations les plus démunies. Sans oublier que les listes d'attente pour les logements sociaux deviennent de plus en plus longues. Malgré les difficultés, ce sont les réussites qui nous motivent à aller de l'avant et à nous battre pour nos résidentes. À ce sujet, nous avons aidé une jeune femme âgée de 23 ans, à reprendre sa vie en main, dans le cadre de notre programme d'hébergement transitoire

Le soutien en logement social est au centre de nos interventions tant dans nos studios que dans nos appartements décrits ci-dessous. Il nous permet d'offrir un suivi serré à des femmes et grâce à ce dernier nous pouvons offrir un continuum de services. L'histoire de Hope témoigne de ce continuum.

## LE PROGRAMME D'HÉBERGEMENT PERMANENT : LES APPARTEMENTS MARGUERITE

### L'histoire de Hope

• **Hope** est une femme de 66 ans à la retraite, qui est arrivée aux appartements, en 2022. Elle a un vécu de violence conjugale : les mauvais traitements l'ont mené plusieurs fois à l'hôpital. Elle a dû déménager souvent à travers le Canada dans le but de fuir son agresseur. Elle a développé divers troubles de santé mentale dont : le trouble de stress post-traumatique (TSPT), le trouble d'anxiété généralisée (TAG) et la dépression. Elle s'est retrouvée sans domicile fixe et a dû s'installer dans un hébergement à long terme où elle est restée pendant deux ans. À la suite de ça, elle a emménagé dans nos studios de transition où elle a pu s'y sentir en sécurité. Nous lui avons offert l'aide psychosociale nécessaire pour qu'elle puisse se remettre des violences vécues et qu'elle puisse développer un sentiment de sécurité. Nous l'avons accompagné dans ses démarches administratives afin de recevoir sa pension de vieillesse et nous l'avons encouragé dans son processus d'adoption d'un chaton, ce qui lui fait un grand bien. Finalement, elle a déménagé dans les appartements Marguerite, qui sont subventionnés où elle pourra résider de façon permanente et bénéficier du soutien communautaire.



### *L'année 2022 aux appartements et le soutien communautaire en logement social*



L'histoire précédente est un bon exemple de notre implication auprès des locataires des appartements Marguerite.

Depuis 2020, nous avons acquis un nouvel immeuble de 26 appartements 3 et demi afin d'offrir un hébergement de façon permanente à des femmes ayant des problèmes de santé mentale dans un souci de réinsertion sociale complète. Ces appartements peuvent être occupés de façon indéterminée, par les femmes, si elles le souhaitent. Le soutien en logement social est accessible à toutes nos locataires.

Notre clientèle inclut majoritairement des femmes seules âgées à risque d'être en situation d'itinérance et aux prises avec des problèmes de santé mentale. En effet, 79% des femmes hébergées ont 51 ans et plus.

Or, bien que la majorité de notre clientèle soit âgée, nous accueillons de jeunes locataires, également. Cela dit, 7% des femmes participant au programme d'appartements permanents sont âgées de 18 à 30 ans. La majorité d'entre elles ont vécu des traumatismes importants et ont de nombreux problèmes, qui en découlent. La nature des problématiques de ces femmes inclut : problèmes de santé physique, de santé mentale et de toutes sortes de violence. De plus, 76.9% de ces femmes font l'expérience de plusieurs de ces problématiques.

Cependant, notre plus grande proportion de femmes est aux prises avec des problèmes de santé mentale. En 2022, 21 d'entre elles —soit 80,8%— avaient un problème de santé mentale

Un des piliers de notre hébergement permanent est de soutenir les femmes dans

leur processus d'intégration sociale et communautaire. Pour cela, nous encourageons les femmes à prendre part à des activités. En 2022, 32% de nos résidentes se sont impliquées dans des activités récréatives, 76% dans des activités thérapeutiques et 72% dans des activités sociales. En plus petite proportion, certaines femmes se sont impliquées de façon bénévole (8%), d'autres se sont inscrites à des activités sportives (8%) et une d'entre elles, a fait un retour aux études.

#### Le SCLS en bref

- 26 locataires
- 24 cafés-rencontres
- 12 Zumba
- 4 activités éducatives (formation de prévention d'incendie et trois ateliers de jardinage)
- 10 sorties à l'extérieur

Le soutien communautaire offert aux locataires des appartements Marguerite consiste en des services de référence, des accompagnements, de l'intervention de soutien psychosocial, de la gestion du climat de l'immeuble, de la gestion de conflits entre

locataires, des interventions en situation de crise, de l'organisation communautaire, de l'aide à la gestion budgétaire et des activités liées à l'alimentation (dépannage de nourriture et repas communautaires).

De manière spécifique soulignons que nous avons offert **24 cafés-rencontres** et **12 activités** sportives de ZUMBA, dans la salle commune des appartements Marguerite, nous avons fait **10 sorties** à l'extérieur afin de permettre aux locataires de s'approprier leur quartier et de se divertir. Par exemple, l'intervenante en soutien communautaire a organisé des randonnées en ville à chaque saison et a organisé une sortie au biodôme.

Finalement, nous leur avons offert des activités éducatives, notamment la formation de prévention d'incendies ainsi que trois activités de jardinage, animée par une des locataires, qui a étudié en horticulture. Elle a été accompagnée par notre art-thérapeute dans l'animation. Les locataires ont appris des techniques de jardinage, dont l'aménagement de leur terrasse.



#### L'histoire d'Anna

**Anna** une femme âgée de 63 ans, qui a une contrainte permanente à l'emploi, a emménagé dans un appartement permanent, en septembre 2020.

Elle a été référée à notre organisme par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal dans le cadre de l'entente Niveau de Soins Alternatifs (NSA). Elle vit avec un trouble schizo-affectif pour lequel elle a un suivi avec un psychiatre et un travailleur social d'un hôpital de Montréal. Elle sait distinguer entre ses symptômes et la réalité. Lorsqu'elle a des épisodes psychotiques, elle est en mesure de nous communiquer ce qui lui arrive. Anna vit avec des problèmes de santé physique particulièrement au niveau de la mobilité.

Avant d'habiter aux appartements Marguerite, elle vivait dans un appartement transitoire —où elle pouvait y rester pendant trois ans, au plus. C'était un endroit dédié aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et qui était très supervisé : il y avait des intervenants sur place 24h/24, 7j/7.

Le fait d'habiter dans un appartement où il y a peu de supervision est un grand succès pour Anna. Elle utilise le soutien communautaire et le suivi psychosocial. Les intervenantes l'accompagnent dans ses démarches, dont faire son épicerie et gérer son budget. Nous lui offrons de l'écoute, du soutien et de l'encadrement pour ses nombreuses peurs. Afin d'alléger son niveau d'isolement, nous la visitons, au moins, une fois par semaine. Enfin, elle participe aux différentes activités organisées par l'équipe : elle se présente aux cafés rencontre, elle va aux séances de groupe d'art thérapie et à toutes les activités sociales offertes aux appartements.

## L'ART THÉRAPIE

L'art thérapie est un programme qui est offert aux usagères de tous nos services. À l'aide de la Fondation canadienne des femmes, ce programme permet aux femmes de tous nos programmes d'explorer leurs émotions à travers des processus créatifs. C'est un projet que nous avons mis en place en 2020 — l'art de rebâtir sa vie. Il a pour but de favoriser la réappropriation du pouvoir d'agir des femmes que nous accueillons et de participer à prévenir de nouvelles situations de violences interpersonnelles et institutionnelles.

Dans le cadre de ce programme, les femmes ont eu accès à **180 séances thérapeutiques**, dont **139** était des **séances individuelles** et **41** étaient des **séances à groupe** ouvert.



Les résidentes de la Maison Marguerite —accompagnées des intervenantes du suivi post-hébergement— qui explorent le processus créatif de l'art-thérapie.

Une résidente à l'exposition « *Outside the Palace of Me* » au MBAM.



En 2022, il y eut plus d'activités de groupes et de sorties par rapport à l'année précédente. En effet, en raison des restrictions liées à la pandémie, la majorité des activités d'art thérapie avait lieu en vidéoconférence. Cette année, notre art-thérapeute a mis en place des séances d'art-thérapie hebdomadaires ouvertes à toutes.

Les participantes de l'art-thérapie ont eu la possibilité d'assister à l'exposition « *Outside the Palace of Me* » de Shary Boyle aux Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM). Elle se

sont laissé guider par l'artiste, Shary Boyle, ainsi que l'art-thérapeute du MBAM, Stephen Legari, à travers l'œuvre. Pendant deux heures et en ayant accès à un éventail de matériel artistique, elles ont vécu un moment de contemplation —presque méditatif—, de rires et de partage. Ce fut une expérience riche où, ensemble, elles étaient immergées dans la créativité, la culture et la communauté.

Elles ont aussi assisté à l'exposition « *l'Heure Mauve* » de l'artiste Nicolas Marby, qui était affichée au MBAM.

## LE BÉNÉVOLAT

### Implication de la communauté – contre l'isolement social

Les nombreuses activités de notre maison d'hébergement sont menées en collaboration avec le programme de bénévolat. Toutes les animations organisées veillent à bâtir des communautés et à briser l'isolement de nos résidentes. Les usagères qui participent à ces activités proviennent principalement de l'hébergement à court terme et transitoire. En effet, les deux programmes sont situés dans le même bâtiment —dans le quartier Rosemont-La-Petite-Patrie— et les usagères de ces deux programmes sont souvent plongées en mode survie. À l'aide de ces initiatives de la communauté, nous faisons interagir les usagères avec différents groupes. Par conséquent, nous favorisons leur sentiment d'appartenance à une communauté et favorisons l'accès à un espace de socialisation, qui permet la création de liens. Ces activités nous ont permis, durant la dernière année, d'assurer l'implication de la communauté auprès des femmes en situation d'itinérance dans un contexte de pandémie et de post-pandémie.



Hugues Breton, fondateur du regroupement « Faim à l'itinérance » en compagnie de sa fille

Ces initiatives se sont traduites par l'organisation et l'animation de différentes activités sociales, dont des soirées festives, des cours de danse et la fête de Noël des résidentes.

À l'aide de l'implication de la compagnie **OPTIMUM** et du regroupement **Faim à l'itinérance**, nous avons planifié quatre soirées festives où nourriture et animation étaient au

rendez-vous. C'est grâce à l'initiative collective Faim à l'itinérance que nous avons préparé les repas de ces soirées. En effet, ce groupe cuisine des repas et va à la rencontre des personnes en situation d'itinérance afin de leur offrir de la nourriture. Ces soirées étaient organisées autour de différents thèmes.

Pour l'Halloween et avec la participation d'une professeure de danse —qui s'implique dans notre maison d'hébergement en offrant des cours gratuits— et notre accompagnatrice, nous avons organisé une séance Zumba.



Stéphanie, une de nos intervenantes au suivi post-hébergement et une de nos résidentes des studios.



De gauche à droite, la rangée du haut : Mégane, une de nos stagiaires; Laurence, notre accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire; Stéphanie, une de nos intervenantes au suivi post-hébergement; Lorraine, une de nos intervenantes à l'hébergement à court terme; Marthe, notre conseillère clinique. La rangée du bas, de gauche à droite : Pascale, notre coordonnatrice des bénévoles; Mireille, notre directrice générale; Marie-Josette, notre coordonnatrice de l'hébergement à court terme; Anouk et Eloïse, deux de nos intervenantes à l'hébergement d'urgence. En avant : Régine, notre bénévole.

Enfin, nous avons organisé la fête de Noël des résidentes où il y avait près d'une centaine de femmes présentes, nos différentes équipes des différents programmes, des membres de notre conseil d'administration ainsi que le député de la circonscription de Gouin accompagné de son attaché politique, monsieur Gabriel Nadeau-Dubois.



De gauche à droite : Radosveta, administratrice du CA de la Maison Marguerite; Hugues, Faim à l'itinérance; Pascale, coordonnatrice des bénévoles; Micheline, administratrice du CA de la Maison Marguerite; Martin Lavoie, bénévole; Mireille Roy, directrice générale; Gabriel Nadeau-Dubois, député de la circonscription de Gouin; Annie, administratrice du CA de la Maison Marguerite; Simone, administrateur de la Maison Marguerite; Éloïse, bénévole.

Par ailleurs, le programme de bénévolat permet à des groupes et à des individus de s'impliquer. D'un côté, nous avons le bénévolat corporatif et d'un autre côté, le bénévolat individuel. Le bénévolat individuel permet à des personnes de la communauté de s'impliquer de façon ponctuelle selon leurs habiletés. Nous voulons souligner, cette année, notre bénévole Diane Gagné, qui a fait de nombreuses réparations dans nos bâtiments et a assisté notre coordonnatrice des immeubles sur différentes tâches.



De gauche à droite : Natacha, notre coordonnatrice des immeubles et Diane, notre bénévole. Elles sont dans l'atelier de Natacha où Diane répare les meubles de la Maison.

Bref, le programme de bénévolat représente la vie de notre maison d'hébergement, car il nous permet d'offrir à nos résidentes des loisirs, qui seraient autrement inaccessibles pour notre organisme.

## Impact du bénévolat et des donations sur la vie de nos usagères

Certaines activités de la Maison Marguerite ne pourraient simplement pas exister sans l'implication de nombreux partenaires. Cette année, les bénévoles —excluant les bénévoles actifs à notre conseil d'administration— ont fourni 2903 heures d'engagement auprès de nos résidentes, 19 bénévoles se sont impliqués dans des activités récurrentes soit 830 heures. Puis, nous avons eu des groupes de bénévoles —des groupes corporatifs— qui se sont impliqués de façon périodique pour un total de 2073 heures. Ces groupes corporatifs représentent 53 personnes qui ont donné de leur temps à notre organisme.

Plusieurs individus, entreprises, fondations et communautés religieuses, se sont mobilisés financièrement pour notre mission. Par exemple, la **Fondation OASIS**, nous a fait don de 80 cartes cadeaux d'un montant de 100\$ pour nos résidentes lors de la fête de Noël.

D'autres nous ont offert des dons en biens. Par exemple, IKEA —le géant de meubles— nous a fait don d'objets et de cartes cadeaux spécifiquement pour les résidentes qui avaient trouvé un appartement permanent. Ces dons nous ont permis d'aider ces femmes à meubler leurs appartements.

Certaines d'entre elles ont eu l'opportunité de se choisir des meubles neufs, ce qui fait une réelle différence dans leur vie, car le vécu en situation d'itinérance exige de posséder peu de choses.

### L'histoire d'Inès

Inès, une dame qui est hébergée dans nos appartements, n'avait aucun meuble lorsqu'elle a emménagé dans son logement. À l'aide de l'équipe et des dons auxquels notre maison d'hébergement a accès, nous avons pu l'aider à s'équiper de meubles. Cette dame était tellement reconnaissante de notre effort, qu'elle a tenu à faire visiter son appartement à notre directrice générale.



## Notre engagement et notre présence dans la communauté

Afin de participer aux stratégies locales et régionales concernant les enjeux qui touchent notre clientèle et d'assurer l'essentiel aux femmes que nous accompagnons, briser leur isolement social et bâtir des milieux de vie dynamiques pour elles, la Maison Marguerite travaille en collaboration étroite avec les services de santé, les services sociaux, les institutions d'enseignement et plus de 200 ressources communautaires.

Nos différentes équipes se sont impliquées dans leur communauté en faisant partie à de nombreuses tables de concertations et de partenariats; en prenant part à des formations, à des comités de travail et en s'impliquant dans un processus de partage des connaissances.

## Concertations

- *Carrefour Échange Petite-Patrie*

La coordonnatrice de l'hébergement à court terme a participé aux rencontres.

- *Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)*

La coordonnatrice au suivi post-hébergement ainsi que des membres de son équipe ont participé aux rencontres du Comité logement, du Comité revenu, du Comité pauvreté et la coalition contre la pauvreté; elles ont participé à l'assemblée générale annuelle.

- *Carrefour d'échange clinique en itinérance du CIUSSS du Nord-de-l'île*

La coordonnatrice de l'hébergement à court terme a participé aux rencontres.

- *Réseau local de services en santé mentale Cœur-de-l'île*

La coordonnatrice de l'hébergement à court terme a participé aux rencontres du Réseau.

- *Table de concertation en itinérance de Rosemont-La-Petite-Patrie*

Une des conseillères cliniques de l'hébergement à court terme a participé aux rencontres.

- *Table de concertation en santé mentale du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal*

La coordonnatrice au suivi post-hébergement et l'intervenante en soutien communautaire a participé aux rencontres.

- *Comité de pratique de la Fondation canadienne des femmes*

L'art-thérapeute de notre organisme a participé aux rencontres mensuelles (CWF-Community of Practice/SLC-Sustainable Livelihoods Canada).

- *Comité sur l'itinérance des femmes du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL)*

La directrice générale a participé aux rencontres et elle siège sur ce comité dans le cadre du *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 (PAII)* et nous avons assisté au déploiement.

- *Comité Lève-tôt*

La coordonnatrice des bénévoles participe aux rencontres mensuelles regroupant les acteurs du quartier.

- *La Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)*

L'intervenante du soutien communautaire en logement social a participé à l'assemblée générale annuelle.

- *Comité logement Rosemont*

L'équipe de l'hébergement à court terme s'est mobilisée à une rencontre organisée par le Comité logement Rosemont, selon la formule du 5 à 7.

Ce café-rencontre visait à réunir les gens du quartier ainsi que les résidentes de notre organisme afin de discuter des difficultés en lien avec la crise du logement. Cet événement a permis à notre équipe de réseauter avec d'autres organismes du quartier et de permettre à nos résidentes de s'allier avec des personnes qui sont aussi affectées par la crise du logement.

- *Concertation d'art-thérapie avec la Rue des Femmes*

Notre art-thérapeute s'est concertée avec l'art-thérapeute de la rue des Femmes sur les meilleures pratiques à adopter pour la clientèle.

## Partenariats

Nous avons également créé de nouveaux partenariats et avons poursuivi d'anciennes collaborations.

Notre directrice générale est membre du CA de l'organisme *Brin d'Elles*. Aussi, notre coordonnatrice au suivi post-hébergement a participé aux comités de gestion et à leur assemblée générale.

D'ailleurs des usagères externes —au nombre de 5— de notre suivi post-hébergement, habitent des logements de *Brin d'Elles*.

- *Salon des ressources en santé mentale*

Les conseillères cliniques de l'hébergement à court terme et la coordonnatrice au suivi post-hébergement ont participé à cet événement qui avait pour but de faire connaître les différents organismes communautaires de Montréal.

- *Info-femmes*

Un nouveau partenariat avec l'équipe des appartements Marguerite. Nous recommandons les femmes de nos appartements à leurs services. La coordonnatrice au suivi post-hébergement, la conseillère clinique et l'intervenante en soutien communautaire ont accompagné des locataires vers leurs services.

- *Femmes du monde, Côte-des-Neiges :*

L'intervenante au suivi post-hébergement réfère de femmes à ce service.

- *Le Transit*

La coordonnatrice au suivi post-hébergement, la conseillère clinique au suivi post-hébergement, la coordonnatrice communications/financement et l'accompagnatrice et animatrice à la vie communautaire participent à leur rencontre annuelle de partenaires où nous leur faisons un retour collectif sur leurs services.

- *Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)*

Subventionne nos studios et nos appartements dans le cadre du programme supplément au loyer nommé volet 3 de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Le programme de supplément au loyer (PSL-ITI) subventionne le loyer de clientes du suivi post-hébergement en appartements permanents dans le marché privé.

- *Partenariat pour la prévention et la lutte à l'itinérance des femmes (PPLIF)*

Nous avons poursuivi ce projet de recherche, qui vise à documenter la réalité des femmes en situation d'itinérance. Ce projet nous permet de nuancer l'expérience de ces femmes afin de proposer des solutions adéquates qui répondent aux besoins de celles-ci. Pour y arriver, nous utilisons l'analyse différenciée des sexes (ADS+)<sup>4</sup> qui prend en compte le concept d'intersectionnalité. Un des objectifs du PPLIF est de porter la voix des femmes au niveau politique afin d'encourager le développement de nouvelles politiques sociales en itinérance. Nous dirigeons ce projet conjointement à l'Auberge Madeleine, Maisons de l'Ancre, Maison Passages et la Rue des Femmes.

---

<sup>4</sup> L'ADS+ est un outil de gouvernance qui permet de poser un regard distinct sur les réalités complexes et les expériences des Montréalaises dans le but d'atteindre une égalité de fait. L'égalité de fait est une notion qui consiste à offrir aux personnes de diverses origines et conditions des possibilités égales leur permettant d'exercer pleinement leurs droits, d'exploiter leur potentiel ainsi que de contribuer à l'évolution politique, économique, sociale et culturelle. Source tirée du document : Ville de Montréal, ADS+ 101 : Ensemble nous formons toutes et tous la diversité, 2020, p. 3.

## Partage et transfert des connaissances

Afin de nous maintenir à jour sur les enjeux liés à l'itinérance des femmes, nous avons participé à de multiples formations. De plus, nous avons offert un espace d'apprentissage pour des étudiantes inscrites au DEC de techniques d'intervention en délinquance et avons partagé, dans le cadre de présentations, notre organisme.

### Présentations

Notre coordonnatrice des bénévoles a fait différentes présentations dans des écoles primaires et secondaires —École de l'Équinox de Laval est une de ces écoles— dans le but de faire connaître la Maison Marguerite. Puis elle a fait deux témoignages, en partenariat avec **Centraide**, dans le cadre de leur campagne de financement.

### Formation continue

Des intervenantes ainsi que la coordonnatrice à l'hébergement à court terme ont suivi les formations suivantes :

- Formation en violence conjugale et femmes immigrantes (6 heures);
- Femmes immigrantes, réfugiées et sans statut (9 heures);
- Oser les conversations courageuses (3 heures);
- Traumas complexes et populations vulnérabilisées : Redéfinir nos pratiques d'accompagnement (7 heures) pour 16 intervenantes (112 heures).

Du côté du suivi post-hébergement, les intervenantes en compagnie de la coordonnatrice au suivi post-hébergement ainsi que l'art-thérapeute ont suivi les formations suivantes :

- Formation TAC de la Maison Grise (6h);
- YWCA-Gender-based violence (2h);
- Intervention auprès d'une personne en crise psychotique (14h);
- La pauvreté dans tous ses états (3h);
- Colloque sur les troubles de la personnalité présenté par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (14h);
- La thérapie orientée vers les solutions : un outil pour guider les victimes de trauma données par l'Association québécoise plaidoyer victimes (13h) ;
- Formation du RAPSIM : contrer les préjugés;
- Formation sur la loi 25 (3h);
- Comité de pratique de la Fondation canadienne des Femmes (FCF) : 12 rencontres (CWF-Community of Practice/SLC-Sustainable Livelihoods Canada);

Par ailleurs, des réunions hebdomadaires — d'un total de 156h— ont permis des échanges cliniques continuels et de la supervision clinique (12 heures) a été reçue de l'Organisme Option.

### *Accueil de stagiaires à l'hébergement court terme*

En 2022, à l'hébergement court terme et avec l'équipe de bénévoles, nous avons accueilli, 2 étudiantes en technique d'intervention en délinquance pour leur stage d'intégration (1 jour/semaine) ainsi que pour leur stage d'intervention (4 jours/semaine).

### *Les actions gouvernementales au Québec : Impacts sur des personnes âgées marginalisées ou vivant des dynamiques d'exclusion sociale*

La coordonnatrice à l'hébergement à court terme participe à cette recherche.

## Nos activités promotionnelles et notre visibilité



Notre tournoi-bénéfice de golf annuel est notre plus grande activité d'autofinancement.

Le 22 août 2022, nous avons organisé et animé la 18e édition du tournoi-bénéfice de golf au Club de Golf Kanawaki. Nous avons récolté l'importante somme de 110 791\$! Ce tournoi annuel au profit de La Maison Marguerite est essentiel au financement de nos services auprès des femmes en situation d'itinérance. Bien que nous recevions des subventions gouvernementales pour financer nos services et activités, pas moins de 21 % de nos revenus proviennent de dons et d'activités d'autofinancement. Ainsi, notre tournoi-bénéfice de golf annuel représente notre activité d'autofinancement la plus importante. Cette activité n'aurait pas été possible sans l'aide de nos

coprésidents : Sophie Leblanc; cheffe de l'investissement à l'Université McGill et Jean-François Pépin; chef des placements BIMCOR. En effet, ils ont mobilisé leurs réseaux professionnels respectifs afin de réunir 144 personnes, qui ont participé à notre événement. Tout l'argent récolté cette journée-là sert à bonifier notre mission globale soit de loger, nourrir et aider par tous les moyens possibles les femmes seules de 18 ans et plus, sans abris, sans argent et en difficulté.

### *Salon des ressources*

La Maison Marguerite a présenté ses services lors du salon des ressources d'octobre 2022.

## Les manifestations et campagnes

Toute notre équipe s'est impliquée dans différentes manifestations. Notre équipe a participé à la nuit des sans-abris ainsi qu'à différentes manifestations dont la manifestation FRACA et la manifestation pour le logement social organisé par le FRAPRU.



Catherine, notre intervenante de soutien en logement social et communautaire et Raphaële notre conseillère clinique au suivi post-hébergement.



Nos intervenantes du suivi post-hébergement et notre intervenante de soutien en logement social et communautaire, en compagnie d'une de nos locataires.

# Notre adaptation à notre milieu

## *Nos outils de mesure*

Pour les 243 femmes pour lesquelles nous connaissons la destination après leur hébergement à court terme, nous pouvons affirmer que 65% se sont dirigées vers une destination favorable à une réinsertion sociale. Ce pourcentage témoigne de l'importance des efforts fournis par notre équipe d'intervenantes pour s'assurer de la sécurité des femmes hébergées.

Pour les 79 femmes en suivi post-hébergement en 2022, le taux de stabilité domiciliaire est de 88,60%. Cette stabilité domiciliaire s'accompagne d'une intégration sociale et communautaire réelle et concrète. Par exemple, 91% des femmes participent à une ou plusieurs activités sociocommunautaires et/ou thérapeutiques.

Pour les 243 femmes pour lesquelles nous connaissons la destination après leur hébergement à court terme, nous pouvons affirmer que 65% se sont dirigées vers une destination favorable à une réinsertion sociale.

Pour les 79 femmes en suivi post-hébergement en 2022, le taux de stabilité domiciliaire est de 88,60%.

Le taux d'assiduité à leur rendez-vous des femmes du programme posthébergement est de 86%.

L'assiduité remarquable des femmes suivies au programme du suivi post-hébergement témoigne de leur engagement et de leur persévérance à leur démarche de réinsertion. Leur taux d'assiduité à leur rendez-vous est de 86%.

Enfin, nous avons des ressources à l'interne qui nous permettent de mesurer notre performance. Nous avons créé, par exemple, un sondage que nous laissons accessible aux résidentes des studios et des appartements afin qu'elles nous fassent des retours sur leur vie dans nos logements. Nous utilisons ces informations dans le but d'améliorer nos services envers elles.

De plus nous avons un comité des résidentes où cinq membres de notre conseil d'administration sont représentants de nos locataires à chaque année ils rencontrent les résidentes. Ces

mesures nous les avons implantées afin que chaque femme accueillie reçoive une attention particulière. Nous tentons de les guider dans un processus d'« empowerment » et les aider à reprendre le contrôle de leur vie et pour leur permettre de participer à établir les conditions nécessaires à leur mieux être.

## *Création de dépliants dans le but de faire connaître notre maison d'hébergement*

Afin de faire connaître nos services dans le milieu communautaire, nous avons créé un document qui explique les divers services de la Maison Marguerite. Nous avons présenté ce document au Salon des ressources, préalablement mentionné dans ce rapport.

## *Création de la déclaration des services pour répondre à la LAPVIC :*

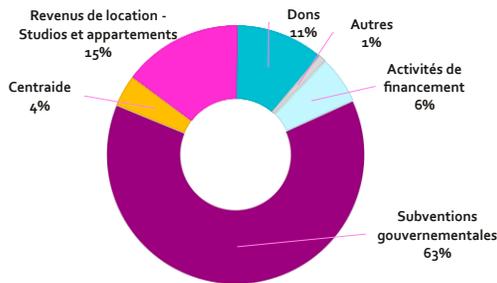
Afin de nous adapter à la loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles (LAPVIC). Nous avons créé un document, accessible à tous, sur notre site web, où nous décrivons les pas à suivre en cas où des usagères de nos services se sentiraient brimées dans leurs droits.

# Notre budget 2,9 millions

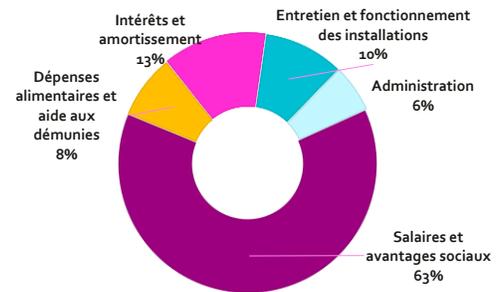
Nous bénéficions de subventions du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal pour notre hébergement à court terme et pour le soutien communautaire en logement social en hébergement long terme et permanent. Le programme AccèsLogis de la SHQ finance les loyers de nos studios et de nos appartements. Centraide est également un de nos partenaires importants.

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.

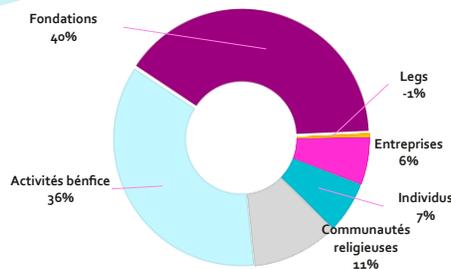
**REVENUS 2022**  
Les dons et activités de financement représentent 17 % des revenus



**DÉPENSES 2022**



**PROVENANCE DES DONS**



# Vie démocratique

Nos membres du conseil d'administration (CA), tous impliqués à titre de membres de la communauté, ont tenu un total de 13 réunions durant l'année, alors que la personne morale « La Maison Marguerite de Montréal Inc. » a tenu une assemblée générale de ses membres le 30 mars 2022. À cette assemblée générale, 10 membres du CA étaient présents ainsi que 2 membres honoraires.

Aussi, des membres du CA se sont impliqués sur des comités spéciaux dans le but de réaliser les objectifs de l'organisme. Au 31 décembre 2022, la Maison Marguerite compte 20 membres (14 membres du CA et 6 membres honoraires).

La Maison Marguerite se veut un lieu de partage, d'appartenance et d'inclusion sociale réunissant des gens issus de tous les horizons dont le but commun est de réaliser notre mission.

Afin de nous assurer que nos clientes soient toujours entendues, un tiers des membres du CA sont mandatés pour représenter celles qui occupent nos studios et nos appartements permanents. Aïcha Ali Taïga, Louise Charbonneau, Micheline Pilon, Julie Trudel et Kahena Lekhal ont sondé les résidentes dans le but de recenser leurs commentaires. À chacune des réunions du CA, ces personnes se sont assurées que les besoins exprimés par les femmes hébergées soient considérés.

## NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION



**NATHALIE FORTIER**

*Présidente*

MBA, PMP Directrice Bureau de gestion de projets, Ressources humaines CGI



**JULIE VANASSE**

*Vice-présidente*

MBA, CPA, CMA, CIA Directrice en chef, Audit interne Investissements PSP



**LISE GROLEAU**

*Trésorière*

CPA, CGA Directrice des finances SUTTON Ltée



**AÏCHA ALI TAÏGA**

*Secrétaire*

Avocate LLM Conseillère juridique principale McKesson Canada



**JESSICA CARUSO**

Directrice Marketing Groupe TMX



**LOUISE CHARBONNEAU**

Consultante en gestion



**ANNIE DERAÏCHE**

Ingénieure, Hydro Québec



**PATRICK B. DUCHESNE**

Architecte, Directeur principal, Construction Carbonleo



**AMÉLIE GRIMARD**

FSA, FCIA Vice présidente senior, Tarification et sélection des risques, Optimum Réassurance



**RADOSVETA ILIEVA**

CISA, CRISC, CDPSE Chef Conformité NERC et opérations TI, Hydro-Québec



**KAHENA LEKHAL**

Directrice corporatif, Transport et logistique, AIM recyclage



**MICHELINE PILON**

Consultante, Communications Marketing



**SIMONE SOLDATI**

Ingénieur Chef projets, Hydro-Québec



**JULIE TRUDEL**

TSP Programme personnes en perte d'autonomie CSSS Lucille-Teasdale CLSC Olivier-Guimond

## NOTRE PORTE-PAROLE



Depuis plus de 20 ans, Danièle Lorain, comédienne et artiste connue autant au cinéma, au théâtre qu'à la télévision, est entièrement engagée à soutenir nos efforts auprès des femmes en situation d'itinérance et à mieux faire connaître la Maison Marguerite.

DANIÈLE LORAIN

## Perspective de la directrice générale



*Mireille Roy*

Notre année 2022 fut riche en changements et en transitions. Je suis arrivée à la direction durant l'été 2022, à la suite du départ à la retraite de nos anciennes co-directrices. Par la suite, nous avons créé plusieurs nouveaux postes avec le souci d'aider davantage et d'augmenter notre prestation de services aux femmes que nous accueillons. Enfin, nous avons notablement amélioré les conditions de travail de nos employées.

Pour 2023, nous visons à poursuivre la consolidation de nos services. Avec l'arrivée de nos nouvelles employées, nous souhaitons que ces dernières s'approprient leurs emplois afin qu'elles puissent aller au-devant des besoins des femmes en situation d'itinérance.

De plus, nous souhaitons continuer de l'avant avec divers projets, notamment le programme femmes issues d'immigration. La subvention du Secrétariat à la condition féminine du Gouvernement du Québec prend fin en mars 2023. Toutefois, c'est un programme qui bénéficie à nos résidentes et que nous allons continuer à offrir. Nous l'intégrerons dans nos services réguliers de notre hébergement d'urgence.

Ensuite, nous développerons un nouveau programme qui vise la stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) liée au programme de subvention au loyer (PSL). Nous pourrions loger sur le marché locatif privé plusieurs des femmes que nous suivons et qui sont à risque ou en situation d'itinérance. Le coût de leur loyer représentera 25 % de leur revenu et elles bénéficieront de l'accompagnement psychosocial de nos intervenantes.

Finalement, considérant que notre clientèle vieillit, nous souhaitons —en collaboration avec l'équipe du suivi post-hébergement— mieux les accompagner sur le processus de fin. Nous réfléchissons sur les façons dont nous pouvons efficacement les accompagner dans leurs réflexions sur les démarches juridiques liées à la fin de vie.

Bref, je tiens à remercier sincèrement, les membres du CA et les collègues qui m'ont supporté et soutenu dans cette transition à la direction. De plus, je tiens à souligner les bénévoles, donateurs et donatrices, fondations, entreprises et communautés religieuses qui nous permettent de rendre le monde meilleur une femme à la fois !





# la maison marguerite

**La Maison Marguerite de Montréal Inc.**

C.P. 22117, BP Iberville  
Montréal (Québec) H1Y 3K8

Numéro d'organisme de charité : 89025 4246 RR0001

Hébergement : 514 932-2250

Post-hébergement : 514 932-8872 poste 106

Bénévolat : 514 932-8872 poste 104

Administration : 514 932-8872 poste 103

[WWW.MAISONMARGUERITE.COM](http://WWW.MAISONMARGUERITE.COM)



MAISONMARGUERITE



MAISONMARGUERIT



MAISONMARGUERITE



@MAISONMARGUERITE.MTL