



**La RUE des femmes**

Redonner un sens à la vie

**LA DIFFÉRENCIATION ENTRE L'ÉTAT D'ITINÉRANCE**

**FÉMININE ET MASCULINE**

**ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE GENRE**

**Montréal, juin 2010**

## LA DIFFÉRENCIATION ENTRE L'ÉTAT D'ITINÉRANCE AU FÉMININ ET L'ÉTAT D'ITINÉRANCE AU MASCULIN

Quand on observe le phénomène de l'itinérance sans y être confronté au quotidien, on a généralement l'impression que l'état d'itinérance au masculin et l'état d'itinérance au féminin se ressemblent grandement, à cela près que les hommes en situation d'itinérance semblent beaucoup plus nombreux que les femmes.

### CERTAINES SIMILITUDES

De fait, il y a des similitudes. Dans les deux groupes, on observe des problèmes fréquents :

- de désorganisation mentale (schizophrénie, paranoïa et autres...)
- d'alcoolisme et de toxicomanie
- de pauvreté, d'indigence et d'absence d'adresse fixe
- de mendicité
- de présence parfois dérangeante dans les lieux publics.

Dans les deux groupes, on peut présumer également que l'état d'itinérance est souvent la résultante de manque d'amour, de violences et d'abus physiques et psychologiques qui remontent à l'enfance. Ces expériences traumatisantes causent de sérieux **problèmes de santé relationnelle, de fracture du lien à soi et aux autres et de détresse relationnelle**. C'est une réalité chez **les femmes en état d'itinérance qui fréquentent La rue des Femmes**.

## L'IDENTITÉ ET LA VIOLENCE, AU CŒUR DE LA DIFFÉRENCE

L'itinérance des femmes est plus cachée, donc moins visible. Les femmes ne désirent pas être à la rue et ne veulent pas y arriver. Une nuit à la rue est un énorme traumatisme pour elles. Elles sont terrifiées à la seule pensée d'y être et elles font tout pour ne pas s'y retrouver y compris, pour certaines, vendre leur corps, afin de ne pas rester dehors.

Une femme à la rue est une femme qui vit une perte d'identité importante, une agression à son essence propre d'une grande violence. Les femmes s'identifient aux espaces intérieurs, de par leur psyché et de par leurs besoins biologiques spécifiquement féminins. Concrètement, pensons à la grossesse; de même, on n'élève ni ne nourrit un enfant dans la rue.

Pour survivre dans la rue, une femme doit se couper non seulement d'elle-même, mais aussi de sa féminité et adopter un comportement plus agressif. Les qualités féminines tassées et mises de côté sont douceur, accueil de soi et de l'autre, écoute, compassion, etc. Comment pourrait-il en être autrement quand l'adversité et la violence sont omniprésentes? La survie mobilise toute l'énergie de la personne.

### Premier grand constat :

**Les femmes ne désirent pas être à la rue et font tout pour ne pas y arriver.**

### Deuxième grand constat :

**La violence de la rue fracture l'identité féminine**

## LA VISION DES FEMMES EN REGARD DE L'ITINÉRANCE FÉMININE

Des maisons d'hébergement ont été mises en place par des femmes de vision, des femmes qui comprenaient les besoins des femmes et qui avaient à cœur leur protection et leur soutien. Cette vision remonte à plusieurs centaines d'années. Pensons à des Rosalie Jetté, Émilie Gamelin, Yvonne de Maisonneuve...

Donc, de tout temps, des femmes laïques ou religieuses **ont senti la nécessité de sortir les femmes de la rue le plus rapidement possible. Ces femmes ont compris l'importance de soustraire ces dernières du danger que représente la rue en raison de leur grande vulnérabilité.** Les femmes ont donc créé des maisons d'hébergement qui les mettent à l'abri 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pendant leur séjour, ce qu'on nomme aujourd'hui des programmes d'accompagnement, étaient et sont toujours à leur disposition. Dans le dernier

siècle, des milliers de femmes ont trouvé l'aide nécessaire pour reconstruire leur vie et ont pu se loger de façon permanente.

Nos structures d'accueil ont par le passé, contribué à ce que les femmes ne se retrouvent pas à la rue. Aujourd'hui, le portrait de l'itinérance au féminin s'est grandement modifié. Le nombre des femmes en état d'itinérance est toujours en croissance d'année en année, nos maisons d'hébergement ne réussissent plus à répondre à la demande. De plus, sans pouvoir le démontrer par des statistiques, nous sommes au fait que l'**itinérance invisible** est aussi grandement à la hausse.

## LES DIFFÉRENCES ENTRE L'ITINÉRANCE FÉMININE ET MASCULINE

### 1. La dangerosité de la rue

*Dans la rue, la vie d'une femme est menacée.*

Les femmes qui se retrouvent à la rue ont beaucoup plus de « chance » de se faire agresser que les hommes (vingt fois plus que tout autres femme). Leur vulnérabilité en fait des proies pour les gangs de rue, les proxénètes et les prédateurs sexuels. Les risques d'agressions sexuelles sont élevés. De même, elles sont brutalisées, volées, harcelées. La rue représente pour elles la terreur. C'est vraiment après avoir épuisé toutes leurs ressources qu'elles aboutissent à la rue.

La terreur devient alors partie de leur quotidien. Cette terreur conditionne leur vie de sans-abri et influence tout leur comportement. Le danger réel et perçu de la rue est grandement à la source des différences entre l'itinérance au féminin et l'itinérance au masculin. Il commande la mise en place de solutions sur mesure pour répondre aux besoins des femmes.

### 2. Un passé probablement plus fréquent d'abus

*Une femme n'arrive pas à la rue par hasard. Un passé d'abus extrême en est le point de départ.*

L'expérience de La rue des Femmes permet d'affirmer que les femmes en état d'itinérance et en grande difficulté ont un passé généralisé d'abus physiques, psychologiques ou d'autorité abusive pour ne pas dire d'esclavage qui leur ont causé des blessures relationnelles profondes et très longues à guérir. Des blessures qui les ont emmenées dans un état de déconnexion extrême, l'état d'itinérance. Sans dire que les hommes n'ont pas subi

ce genre de violence, nous savons que les femmes sont plus souvent victimes de ces traumatismes.

Les graves blessures du passé et les grandes souffrances qui en découlent accentuent la peur qui hante les femmes itinérantes. Elles expliquent aussi beaucoup de traits de leur comportement. Elles imposent aux intervenantes sociales qui veulent leur venir en aide beaucoup de patience pour les apprivoiser et établir un lien de confiance. Les institutions conventionnelles sont mal adaptées à une démarche longue où l'amour et la compassion sont essentiels avant d'entreprendre une démarche de réintégration personnelle et sociale.

### 3. Les femmes et la maternité

*Un grand nombre de ces femmes sont des mères et des grands-mères.*

Chez les femmes en état d'itinérance, plusieurs d'entre elles ont eu des enfants et en ont perdu la garde à cause de leurs problèmes multiples. Lorsqu'elles deviennent enceintes, elles sont confrontées à la perspective de perdre la garde de leur enfant dès la naissance, car elles ne sont ni en état, ni en situation de l'assumer. Cette réalité de femmes mères ou potentiellement mères est une distinction majeure entre l'itinérance féminine et l'itinérance masculine.

Celles qui ont connu la maternité et la perte de garde de leurs enfants vivent un déchirement extrême que ne connaissent avec autant d'acuité les hommes. La perte de leur enfant ajoute au sentiment d'échec de leur vie. C'est un traumatisme extrêmement difficile à vivre qui laisse souvent de graves séquelles. Leurs attentes de guérison accordent beaucoup d'importance à la reprise de contacts avec leurs enfants.

Pour les femmes, il y a aussi le risque de devenir enceintes alors qu'elles sont sans abri. Les moyens contraceptifs ne sont pas toujours à leur disposition. **La prostitution est trop souvent un moyen de survie.** L'arrivée d'une grossesse, désirée ou non, amplifie leurs problèmes et commande des services adaptés. À cause de leur situation, la perte de la garde à la naissance est une certitude si l'aide et le soutien ne sont pas là.

Les hommes ne sont pas confrontés à de telles situations et n'ont pas les mêmes besoins en services.

### 4. Les besoins d'hygiène et d'intimité

*Les besoins d'hygiène et d'intimité font partie intégrante de la vie d'une femme.*

Les femmes ont des besoins d'hygiène et d'intimité qui leur sont propres. Le cycle de leurs menstruations le leur impose; leur souci de dignité et d'invisibilité aussi.

Face à ces besoins, les formules d'hébergement de type dortoir sont loin d'être adaptées. Les lieux mixtes ne le sont pas non plus. Il faut, pour leur réintégration sociale, leur offrir des conditions d'accueil et d'hébergement qui favorisent leur dignité et renforcent leur sentiment de sécurité et préservent leur besoin d'intimité.

## 5. Le souci de l'apparence

***L'aspect vestimentaire fait partie de la survie d'une femme en état d'itinérance.***

Lorsqu'on observe les femmes et les hommes en état d'itinérance, on reconnaît généralement beaucoup plus rapidement les hommes itinérants. Le souci vestimentaire chez les hommes est beaucoup moins présent que chez les femmes.

Pour les femmes le souci de l'apparence demeure généralement présent. Elles tiennent à être vêtues convenablement sans être démodées. La propreté est aussi un souci. On ne se surprend pas de voir le taux d'utilisation élevé du comptoir vestimentaire et de la buanderie de la RDF (plus de 30 000 dons par an c'est un indice). Ce comportement des femmes contribue à leur invisibilité comme itinérantes. **C'est leur instinct de survie qui les incite à cacher leur vulnérabilité.**

Ce souci vestimentaire, c'est en même temps un souci de dignité sur lequel on peut miser pour aider les femmes à se reconstruire. Il est important qu'elles se sentent plus belles de l'extérieur pour recouvrer l'estime d'elles-mêmes à l'intérieur.

## 6. L'alimentation

***Les femmes ont plus conscience d'une alimentation équilibrée. Malheureusement, en général, elles ne peuvent y répondre.***

La question alimentaire est complexe. Les femmes peuvent présenter des problèmes de santé importants reliés aux troubles de l'alimentation. Nous pensons ici à l'anorexie, la boulimie, la malnutrition. Le problème se situe non pas dans un seul groupe d'âge, mais touche tous les groupes d'âge.

Plusieurs ont le goût de cuisiner leur repas et en ont les capacités. Dans un contexte de grande pauvreté, la difficulté pour plusieurs femmes est leur incapacité à s'acheter fruits et légumes frais, viandes et poissons, c'est-à-dire les aliments de base.

## **7. Des comportements d'isolement**

***Suite à trop d'abus résultant en une sensibilité exacerbée à l'extrême, les femmes ont tendance à s'isoler.***

À la différence des hommes qui démontrent une aptitude à se regrouper ou à vivre en groupe, les femmes de la rue cherchent plutôt à s'isoler, à se rendre invisibles. Elles sont même difficiles à repérer dans le tissu urbain. Leur réflexe d'isolement s'explique par la peur et la méfiance qu'elles ont envers les autres, ainsi que la honte et la perte d'estime d'elles-mêmes. Nous reconnaissons chez elles de sérieux problèmes de santé relationnelle. Trop de violence leur a été faite. De plus, elles sont de ce fait difficiles à approcher et à apprivoiser. Il faut investir beaucoup de temps pour établir un lien de confiance.

Les lieux d'accueil que sont les grands refuges ne sont pas et ne seront jamais adaptés à leurs besoins. Les femmes évitent ces endroits, à plus forte raison s'ils sont mixtes. De même, elles sont méfiantes des grandes institutions et ne sont pas portées à se prévaloir des services de soutien psychologique avec carnets et horaires de rendez-vous.

## **8. La réceptivité aux thérapies**

***Les femmes sont plus ouvertes à faire une démarche thérapeutique.***

Avant de penser à la réintégration sociale, il faut penser à la réintégration personnelle. Nous reconnaissons chez les femmes en état d'itinérance beaucoup d'insécurité, de peur et de méfiance qui les rendent difficiles à apprivoiser. Paradoxalement, ces mêmes femmes, une fois apprivoisées et surtout sécurisées, se montrent beaucoup plus réceptives aux thérapies individuelles et de groupe pour se reconstruire. Par contre, nous ne nous surprenons pas de voir les femmes réticentes aux traitements par médication, la solution plus expéditive des institutions hospitalières.

L'approche de réhabilitation par thérapie demande du temps et aussi l'établissement d'un climat de confiance avec les personnes intervenant auprès d'elles. L'ouverture des femmes aux thérapies et leur participation sont une source d'espoir en leur potentiel de réintégration sociale. L'état d'itinérance n'est pas irréversible.

## **9. Le désir d'autonomie**

***Le besoin de maintenir une autonomie financière.***

Une autre différence que nous décelons entre les femmes et les hommes itinérants, c'est le désir d'autonomie des femmes qui s'exprime d'une autre façon.

La grande majorité des 400 femmes, résidentes ou non, qui recourent aux services du centre de jour de la RDF éprouvent de sérieuses difficultés à administrer un budget. La RDF

offre, avec leur consentement, un service gratuit de gestion de leur chèque d'aide sociale. Malgré cette opportunité qui ne vise qu'à les aider, seulement 2% d'entre elles consentent à profiter de ce service. C'est pour elles une affirmation de leur volonté d'autonomie. Il serait intéressant d'établir si les hommes ont autant de réticences.

## **10. Le logement**

### ***Les femmes recherchent un logement et non une chambre.***

Une autre façon pour les femmes d'exprimer leur volonté d'autonomie apparaît dans leurs attentes, dans leurs aspirations de vie future. Alors que beaucoup d'hommes itinérants se contentent d'une chambre pour se loger hors de la rue, quitte à manger ailleurs, les femmes visent un logement où elles pourront préparer leurs repas et possiblement recevoir leurs enfants pour celles qui en ont. Un appartement trop exigu où la chambre à coucher est en même temps la salle de séjour ne leur convient pas à long terme. Il y a donc à notre avis une différenciation dans les besoins minimums exprimés. Si on ne vise pas à offrir un logement adéquat dans le processus de réintégration sociale, on peut s'attendre à ce qu'elles dépriment et retombent dans leur dysfonctionnement.

## **11. L'itinérance invisible**

Au-delà des femmes qui se retrouvent dans la rue, dans les maisons d'accueil pour femmes et les refuges, il y a un très grand nombre de femmes, difficile à quantifier, qui ne sont pas recensées comme itinérantes. Le rôle de gardienne du foyer est ancré profondément dans leurs gènes et les habitudes sociales. De plus, l'insécurité et les dangers plus grands de la rue les incitent à recourir à toutes les ressources bonnes ou mauvaises pour se loger.

Au centre de jour de La rue des Femmes, nous accueillons un grand nombre de femmes qui ne sont pas encore à la rue, mais dont les conditions sont pratiquement aussi précaires. N'ayant pas ou plus les moyens de se payer un logement, elles se logent temporairement chez un membre de la famille proche ou éloignée, chez un ami ou pire chez un homme qui les reçoit contre des services de ménage ou de faveurs sexuelles. Ce sont même trop souvent des situations de quasi-esclavage.

C'est ce que nous appelons « l'itinérance invisible », un phénomène qui n'est pas mesuré statistiquement. Il est important de souligner cette itinérance invisible pour mettre un bémol à l'impression trop répandue que les itinérants sont majoritairement des hommes.

Des femmes en situation d'itinérance invisibles font appel aux services du centre de jour de la RDF et demandent un hébergement. Elles ont un grand besoin de soutien psychologique, d'écoute, de compréhension, de nourriture et de vêtements et d'accompagnement dans la communauté. Elles sont vulnérables et démunies financièrement. Elles sont dans un processus d'autodestruction psychologique.



## **12. Les femmes des communautés culturelles**

### ***De plus en plus de femmes provenant de communautés culturelles diverses contribuent à changer le visage de l'itinérance à Montréal.***

Un nouveau phénomène se pointe dans le monde de l'itinérance des femmes. Ce sont les femmes qui se retrouvent sans toit après leur arrivée au Québec. La plupart d'entre elles sont issues de pays ou de milieux où les droits et conditions des femmes sont loin d'être acceptables aux yeux de l'Amérique du Nord. Certaines sont des réfugiées qui ont fui des régimes où leur vie était menacée. Elles ont souvent vécu des drames et des traumatismes dans leur pays d'origine. D'autres fuient un milieu familial abusif et violent. Elles n'ont pas de famille sur qui compter. Ces « itinérantes ethniques » ont en commun de ne pas connaître les services institutionnels auxquels elles auraient droit et beaucoup ne maîtrisent ni le français, ni l'anglais.

Leurs problématiques ressemblent à celles des autres femmes en état d'itinérance à cela près qu'elles sont davantage dépaysées et vivent de grands problèmes de communication et de mentalité.

## **13. Les femmes autochtones**

### ***Les femmes autochtones aux prises avec des violences extrêmes.***

Aux prises avec de graves problèmes de violences extrêmes subies dans leur communauté, ces femmes fuient le nord et descendent vers le sud. Malheureusement à Montréal, plusieurs de ces femmes se retrouvent à la rue où elles sont à nouveau victimes de la violence, cette fois-ci de celle de la rue. Les problèmes de consommation font que leur situation s'empire. Les ressources existantes ne parviennent pas à soutenir ces femmes.

## LA NÉCESSITÉ D'OFFRIR AUX FEMMES DES SOLUTIONS ADAPTÉES

Les services mis en place à La rue des Femmes de Montréal découlent de l'expérience vécue auprès des femmes en état d'itinérance et en grande difficulté. Les particularités de ces femmes devraient aussi inspirer les politiques et interventions publiques en ce qui a trait à l'itinérance au féminin. Nous tenons par ce document à identifier les caractéristiques d'une intervention publique éclairée, à cet égard.

### 1. Des lieux d'accueil adaptés aux besoins spécifiques

Pour les femmes en état d'itinérance, la sécurité physique et la sécurité durable dans le temps sont les besoins les plus urgents à satisfaire. Leurs comportements d'isolement et leurs besoins d'hygiène et d'intimité doivent aussi être pris en considération.

Pour ces raisons, les centres d'hébergement mixtes ne sont absolument pas adaptés aux femmes.

**Il faut des lieux d'accueil de petite taille réservés aux femmes où elles n'ont pas à sortir le jour et où elles pourront profiter d'un temps de séjour prolongé.**

Un centre d'hébergement accessible le soir où on retourne les personnes à la rue le lendemain matin n'est pas une solution, ni pour elles ni pour la communauté.

Un lieu d'accueil implanté dans le voisinage d'un centre d'hébergement pour les hommes n'est pas rassurant pour une femme; elle craindra de s'aventurer dans le secteur et d'être identifiée pour sa vulnérabilité.

**L'hébergement en formule dortoir n'est pas compatible** avec leur état. Il s'adapte mal à leurs besoins d'hygiène, d'intimité et de dignité.

Enfin, un centre d'hébergement peut répondre aux besoins de survie des femmes, mais ce seul service ne suffit pas à freiner ou à réduire l'itinérance. Pour favoriser la réintégration sociale, il faut y ajouter des services orientés en ce sens. C'est ce que nos maisons d'hébergement offrent, et ce, depuis des décennies.

### 2. Des objectifs plus affirmés de réintégration sociale

Dans un contexte où les problèmes économiques perdurent et où les loyers sont élevés, on n'a pas à se surprendre que l'itinérance soit en croissance. Les services d'hébergement ne sont qu'une aide de survie et qu'un pansement sur ce mal de société, de santé publique. Ils ne guérissent pas le mal.

La réponse aux besoins de survie des personnes itinérantes est certes une urgence. Elle ne doit cependant pas être la seule priorité. Si on ne se contente que de pallier au plus urgent, sans investir dans la prévention et la guérison, le problème de l'itinérance ne fera que s'amplifier et digérer de plus en plus de fonds publics.

**Une politique d'intervention bien avisée se doit d'accorder beaucoup plus d'attention à la reconstruction des personnes et à leur réintégration sociale.** Dans le cas des femmes, on peut capitaliser sur leur ouverture aux thérapies et aux outils de reconstruction, et sur leur soif d'autonomie pour entreprendre et réussir une démarche de guérison et de reconstruction personnelle.

L'expérience de la RDF permet de croire que le retour à l'autonomie et à un domicile fixe est possible pour la plupart des femmes si les conditions gagnantes sont réunies.

Pour réussir la réintégration sociale, il faut :

- **D'abord, sécuriser les femmes face à leurs besoins de survie** en leur garantissant un hébergement sécuritaire et stable ainsi qu'une bonne alimentation.
- **Leur offrir un milieu d'accueil et de vie chaleureux, rassurant, respectueux où elles pourront se sentir valorisées.**
- **Leur donner un accès facile et volontaire à des services d'écoute, de thérapies et d'activités de revalorisation** (ex. : art thérapie) **de relaxation, de socialisation et des outils de reconstruction.**
- **Accorder le temps requis à la démarche de reconstruction.** Les blessures sont profondes; elles peuvent prendre quelques années à guérir.
- **Leur donner accès à un logement supervisé de transition.** C'est souvent une étape incontournable dans le processus de retour à l'autonomie. Certaines femmes ont besoin de cette transition afin de renforcer leur habileté à vivre seules en logement. Pour certaines, l'accès trop rapide en logement est gage d'échec.
- **Disposer de logements sociaux** (non de chambres) **dans des immeubles de petite taille**, afin de les reloger de façon permanente et sécuritaire, de même qu'à un prix abordable.
- **Leur assurer des services de suivi et d'accompagnement dans la communauté** aussi bien pendant leur démarche de reconstruction de même lorsqu'elles seront en logement. Aussi, un certain nombre de femmes ont des blessures relationnelles ou des problèmes de santé mentale tels qu'elles ne pourront recouvrer leur pleine autonomie. Les retourner à la rue n'est pas une solution.
- **Des foyers d'hébergement permanent de groupe supervisés 24 heures sur 24** avec soutien et suivi de médication sont nécessaires. Car il est impératif de reconnaître qu'un certain nombre de femmes ne pourront intégrer un logement ordinaire ou même supervisé.

### **3. Le suivi dans la communauté**

Les femmes qui se sortent de l'état d'itinérance restent souvent fragiles et vulnérables. Le risque de rechute demeure élevé. Une santé relationnelle détruite prend du temps à se refaire et demeure malgré tout fragile. Même autonomes et en logement, elles ont besoin d'un suivi et d'un soutien. Elles ont besoin de relations humaines. Pourrions-nous vivre sans notre famille, nos amies-is, collègues de travail! La vie est relation à l'autre, à soi. Les chances de succès à cet égard sont plus grandes si les personnes et organismes qui les ont accompagnées dans leur démarche de reconstruction assurent ce suivi.

De même, il existe une itinérance invisible que nous avons décrite plus haut. À la RDF, c'est par le biais de l'appel aux services du centre de jour qu'on repère ces femmes en grande difficulté. Elles ne résident pas à la RDF et ne sont pas encore comptabilisées dans l'itinérance, mais elles s'en rapprochent. Sans une aide appropriée et un suivi à distance, elles ne tarderont pas à gonfler les statistiques.

Le suivi et l'accompagnement dans la communauté sont une nécessité, tant pour éviter un retour à l'état d'itinérance que pour prévenir l'entrée dans cet état. Il faut cependant en assurer un financement adéquat, car ils nécessitent du temps/personne.

### **4. Une attention particulière à l'itinérance ethnique et autochtone**

Nous avons signalé plus haut que nous comptons de plus en plus de femmes autochtones et d'origines culturelles diverses parmi les femmes en état d'itinérance que nous accueillons. Nos ressources communautaires sont mal préparées à l'accueil de ces personnes, aux besoins et différences culturelles. Les problèmes de communication peuvent être insurmontables à cause de la langue. Les mentalités sont aussi très différentes. Enfin, il y a souvent chez elles une méconnaissance quasi totale de leurs droits et des services institutionnels à leur disposition.

Nous croyons qu'il doit y avoir un suivi plus serré des femmes immigrantes qui peuvent se retrouver dans une grande détresse après être arrivées ici avec leur conjoint. Le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration devrait leur porter une attention particulière et prévoir la mise en place de ressources d'aide adaptées à ces femmes. De même, il faut des solutions adaptées spécifiquement aux femmes autochtones, ces femmes des premières nations.

## CONCLUSION

L'objectif principal de cette réflexion de La rue des Femmes est de faire reconnaître la différence entre l'itinérance féminine et masculine. Il importe d'aborder différemment les solutions à ce problème de santé publique. **Il faut un plan d'action propre aux femmes et aussi un plan d'action propre aux hommes.** Nous avons défini ici la vision de la RDF pour contribuer par notre expérience à l'analyse différenciée selon les sexes. Nul doute que les organismes dédiés aux hommes itinérants peuvent aussi apporter un éclairage particulier pour leur clientèle.