



La rue des *femmes*
Redonner un sens à la vie

Rapport d'activités 2012-2013

Vers une troisième maison

La rue des Femmes
Juin 2013

«Herstreet gave me the chance
to get back on my feet!»
La rue des Femmes m'a donné la chance
de me remettre sur pied!
— Joan Ann



Table des matières

Sommaire	1
Remerciements	2
Mot de la présidente	3
Mot de la directrice générale et fondatrice	4
Recouvrer la santé relationnelle	5
Mission	7
Historique	8
Approche d'intervention	11
Services offerts aux femmes	13
Actions de sensibilisation	21
Ressources humaines	27
Budget	28
Contributions de la communauté	29
Résumé statistique	31
Annexes	34

Sommaire

La surutilisation à peu près générale des services offerts aux femmes s'est poursuivie en 2012-2013. Elle oblige à un constat : c'est de plus en plus difficile de faire davantage dans les installations en place. L'hébergement déborde, le centre de jour déborde, le recours au comptoir de vêtements et produits divers explose, la charge des intervenantes s'alourdit, particulièrement au plan des services d'intervention, de soutien et de suivi. La dernière année est marquée par des nouvelles décevantes et surtout des bonnes nouvelles.

Au chapitre des nouvelles décevantes, La rue des Femmes observe que le phénomène de l'état d'itinérance au féminin et l'état de détresse des femmes reçues continuent de s'aggraver. Indices de cette évolution : les refus d'hébergement ont encore augmenté de 3,1 % ; 103 nouvelles femmes jamais vues se sont adressées à la Maison Olga cette année ; le temps alloué par les intervenantes au travail dit « de soutien et de suivi global » a augmenté de 4,5 % cette année après une hausse de 30 % l'an dernier et ce, malgré une fermeture du centre de jour de trois semaines pour rénovation. Les 49 accompagnements en ambulance demandés par La rue des Femmes en 2012-2013 illustrent le mauvais état de santé de bon nombre de femmes accueillies. La détresse demande une intervention plus complexe et une attention plus urgente.

Tout de même plusieurs bonnes nouvelles méritent d'être rapportées. Ainsi, le projet de nouveau pavillon sur la rue Wolfe a évolué. Une offre d'hébergement d'urgence de 10 places s'est ajoutée au projet de centre de jour d'une capacité de 30 femmes. Une campagne de publicité a été réalisée avec succès. Une campagne de collecte de fonds privés de 3 millions de dollars a été entreprise avec la Fondation La rue des Femmes. En parallèle, une démarche de financement public récurrent est en cours pour assurer la pérennité de ces services accrus.

Une recherche interne sur les 336 femmes différentes hébergées dans une chambre de la Maison Olga depuis son ouverture en 2002-2003 laisse croire que les résultats dépassent les attentes les plus optimistes. Des 209 femmes repérées dans l'étude, 72 % sont considérées comme sorties de l'état d'itinérance. Sur l'ensemble des femmes hébergées qui ont pu profiter du continuum de services appuyé sur le rétablissement de la santé relationnelle, nous estimons qu'au moins 63 % sont sorties de l'itinérance ; elles ne vivent plus les dangers de la rue. Une autre recherche nous apprend que 157 772 présences ont été enregistrées au centre de jour de la Maison Olga en 10 ans et demi. C'est une façon de mesurer l'importance de l'action de l'organisme.

La cause des femmes en difficulté et l'approche relative à la santé relationnelle sont de plus en plus reconnues dans les milieux de formation professionnelle et d'action sociale. Les efforts de sensibilisation et les prix d'excellence obtenus y ont contribué. Le prix annuel décerné à La rue des Femmes par l'Association des Médecins Psychiatres du Québec est perçu comme une forme de reconnaissance pour notre approche d'intervention. La sollicitation de plus en plus grande des étudiants, des stagiaires du Québec et de l'étranger et des organisations qui veulent développer des services pour les femmes d'ailleurs témoigne de l'intérêt qu'on a pour la façon de faire de La rue des Femmes.

Enfin, le fait que Léonie Couture ait été nommée Chevalière de l'Ordre National du Québec et reconnue par La Presse au palmarès des dix femmes les plus influentes du Québec à l'occasion de la Journée Internationale des Femmes le 8 mars 2013 rejaille sur le rayonnement de La rue des Femmes.

Au-delà du maintien des services existants, plusieurs défis s'annoncent pour la prochaine année : mener à

terme le projet de nouveau pavillon ; réussir la campagne de collecte de dons privés majeurs amorcée ; faire valoir aux instances gouvernementales la nécessité de soutenir une approche globale et efficace pour lutter contre l'itinérance. L'état d'itinérance doit être compris comme un problème de santé publique. Les blessures relationnelles vécues souvent à l'enfance (les abus, la violence physique ou psychologique) sont le dénominateur commun observé chez les personnes itinérantes ; elles peuvent et doivent être soignées.

Remerciements

La rue des Femmes ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui et n'aurait pu accomplir autant depuis près de 20 ans pour la santé relationnelle des femmes dans le besoin et pour la communauté, sans l'appui et l'engagement exceptionnels de ses travailleuses, de ses bénévoles, de ses stagiaires, des donatrices et des donateurs, des membres des conseils d'administration de La rue des Femmes et de sa Fondation.

Elle n'aurait pas pu se passer non plus du soutien de ses partenaires du Gouvernement du Québec, du Gouvernement du Canada et de la Ville de Montréal. Elle a aussi profité de la collaboration de plusieurs autres organismes communautaires et regroupements d'organismes, des services sociaux-sanitaires, du CSSS Jeanne-Mance, des services policiers et du Curateur public.

Il est impossible de remercier correctement en les nommant, celles et ceux qui, à un moment ou à un autre, se sont impliqués pour La rue des Femmes par leurs dons, leur travail bénévole et leur participation à un stage de travail à la Maison Olga. Nous espérons simplement que toutes ces collaboratrices et collaborateurs se reconnaissent dans le bilan des activités et que toutes et tous ressentent une fierté personnelle à l'égard des résultats.

Toutefois, des remerciements particuliers s'adressent à la fidélité de monsieur Karel Velan, de son épouse et de sa famille. Leur soutien a rendu possible la construction de la Maison Olga (prénom de madame Velan) inaugurée en 2002. Pour Monsieur Velan, la longévité est un trésor d'expérience qu'il met généreusement au service de la communauté. Il demeure président d'honneur et membre actif du Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes. Il reste aussi, année après année notre principal donateur privé et ne ménage aucun effort d'étendre la notoriété de La rue des Femmes auprès des grandes familles du Québec. On ne peut que réitérer dans ce rapport la gratitude des femmes en état d'itinérance et en difficulté pour son engagement indéfectible et contagieux.

Rallié à la cause par Monsieur Velan, un autre donateur majeur participe à l'effort de pérennité de La rue des Femmes depuis quelques années. Nous respectons sa demande de conserver l'anonymat, mais nous l'assurons de toute notre gratitude.

Lorraine Pison,
au nom de La rue des Femmes

Mot de la présidente : Un souffle d'espoir



L'année dernière, à pareille date, nous déplorions dans ce rapport l'augmentation du phénomène d'itinérance féminine et notre incapacité à accueillir des milliers de femmes venues demander le gîte pour la nuit. Nos ressources étaient, en effet, totalement débordées, notre capacité d'hébergement ayant atteint son maximum. Ce n'était pas de gaité de cœur que nous invitons certaines à dormir dans les corridors tandis que nous entreprenions de multiples démarches afin de trouver un refuge à celles que nous ne pouvions recevoir.

Nous avons, cependant, entrepris sérieusement une série de démarches afin d'acquérir une troisième maison. Nous étions convaincues que nous pouvions aller plus loin dans notre vocation de venir en aide aux femmes les plus blessées de notre société et soigner cette grave maladie relationnelle qu'est l'itinérance.

Notre engagement ne s'est jamais démenti au cours des douze derniers mois : les réunions se sont multipliées, les conférences téléphoniques sont devenues une habitude, de nombreux comités se sont formés, des tonnes de documents ont été épluchés, remaniés, proposés, validés, signés, différentes approches et stratégies pour contourner les obstacles ont été discutées et évaluées. Rien n'a été épargné et tous les acteurs dans cette affaire, que ce soit la directrice Léonie Couture, toute l'équipe de l'administration, les membres du CA de La rue des Femmes et ceux de la Fondation, tous et toutes ont consacré toute leur énergie afin de voir le projet se réaliser dans les délais fixés. Pendant ce temps, nos intervenantes et notre personnel de soutien continuent, avec un dévouement remarquable, à prendre soin de nos protégées. Nous dirigeons notre projet comme si la vie des femmes en dépendait. Nous ne pouvons et ne voulons en laisser tomber aucune.

Car nous croyons que nous pouvons faire une différence. Nous croyons que, sous l'étendard de la santé relationnelle, notre démarche auprès des femmes a le pouvoir de faire des miracles. Et miracle il y a lorsqu'une femme retrouve sa raison de vivre, s'arrache aux affres de la détresse et refait la paix avec elle-même. S'il est vrai que La rue des Femmes accomplit un travail extraordinaire auprès de ces femmes, ces dernières font preuve d'un grand courage en choisissant le long voyage que nous leur proposons, soit de guérir leurs blessures et de reprendre le chemin de l'espoir.

Notre troisième demeure permettra d'accueillir encore plus de femmes. Nous avons hâte d'ouvrir la porte de notre future maison. Nous avons surtout hâte de faire ce que nous faisons le mieux. Et comme les miracles ne se font pas tout seul, chacun doit y mettre du sien. Vous qui vous sentez interpellés par La rue des Femmes, nous comptons aussi sur vous. Votre soutien, notre engagement et la grande aventure dans laquelle s'engagent nos femmes peuvent surmonter tous les obstacles.

Antonio Machado, grand poète espagnol, a écrit un jour cette phrase magnifique, vous me pardonnerez la mauvaise traduction, mais elle va dans ce sens : « Toi le promeneur, sache que le chemin n'existe pas, le chemin se fait en marchant. » Il n'y a pas de route toute tracée. Chaque pas que nous faisons nous conduit à un monde meilleur. La rue des Femmes avance un pas à la fois. Nos femmes aussi!

Lorraine Pipon

Mot de la directrice générale et fondatrice



Vers une troisième maison... Pourquoi ?

Parce que depuis plus de 20 ans, j'ai consacré ma vie à lutter pour le droit des femmes, pour que cesse la violence faites aux femmes, parce que la violence ça blesse, parce que ça détruit la santé relationnelle.

Parce qu'il y a 20 ans, j'ai fondé La rue des Femmes pour qu'on cesse d'abandonner nos sœurs, nos mères, nos filles à la rue, parce que les blessures subies par les coups de la violence avaient détruit leur capacité d'être en lien avec elles-mêmes et avec les autres, avaient détruit leur santé relationnelle. Parce qu'aujourd'hui, je ne suis plus toute seule, parce que des milliers de personnes, hommes et femmes, croient avec moi que le temps de la santé relationnelle est arrivée et qu'on doit se donner les moyens pour l'incarner et la faire vivre. Parce que des femmes, des hommes et des enfants continuent à subir tous les jours des blessures relationnelles graves sans espoir de guérir car les moyens n'existent pas encore suffisamment. Nous avons besoin d'une troisième maison parce que la simple justice sociale commande que toutes et tous soient entendues dans leur souffrance, soient réconfortées, consolées et soignées, et que ces simples gestes si importants commandent aussi des moyens de cœur et aussi d'argent, et des compétences.

Parce qu'à l'heure de l'élaboration de la politique en itinérance il est temps de se donner une définition qui mette de l'avant la santé relationnelle. Parce qu'une solution durable à l'état d'itinérance telle que vécue actuellement par les personnes elles-mêmes et par la société ne pourra exister en dehors d'une définition de l'état d'itinérance fondée sur la reconnaissance de la santé relationnelle, des conséquences de la perte de la santé relationnelle et de ce que ça implique pour la recouvrer. Nous devons sortir d'une définition de l'itinérance qui ne reconnaît pas que l'itinérance est un état, et qui présente les conséquences désastreuses d'un tel état comme étant la définition de l'itinérance. Ainsi la société sera en mesure d'assumer ses responsabilités envers toutes les personnes, ce qu'elle doit et veut faire, quels que soient les problèmes de santé physique, mentale ou relationnelle que ces personnes présentent, et se donner comme il se doit aussi les moyens sanitaires, sociaux, économiques et financiers ainsi que les politiques adéquates pour le faire.

Bref, il est urgent d'inclure les personnes en état d'itinérance dans notre système de santé, la santé étant relationnelle, physique et mentale. Leur ré inclusion dans la société ne pourra se faire autrement. Tant qu'elles n'auront pas reçu les soins requis par leur état et nécessaires à leur rétablissement, ces personnes gravement malades et blessées sur le plan relationnel, mental ou physique ne pourront que difficilement avoir accès à un revenu décent ainsi qu'à tout ce que ça implique pour pouvoir fonctionner dans une société comme la nôtre, si riche soit-elle. Et alors la rue, le désespoir et l'exclusion deviendront encore et encore leur lot qui continuera de nous hanter. Car rappelons-nous que ces personnes que nous abandonnons à la rue, aux ressources de dernier recours, à notre impuissance, à notre honte et souvent même aux prisons, ce sont nos mères, nos pères, nos sœurs, nos frères et nos enfants, et peut-être même, un jour, nous-mêmes. C'est le prix implacable à payer pour ne pas comprendre que la santé est d'abord relationnelle. Et qu'une troisième maison n'est qu'un autre début de ce qu'on devra faire pour s'occuper de notre santé relationnelle, et arrêter la violence pour prévenir...

Léonie Couture

Recouvrer la santé ... relationnelle

L'objectif principal de *La rue des Femmes* est de sortir des femmes de l'état d'itinérance, état de **déconnexion** et **d'exclusion** extrême, en soignant leurs blessures relationnelles pour qu'elles recouvrent leur santé relationnelle, un toit, leur pouvoir et une vie à elle. L'atteinte de cet objectif passe d'abord par des **services d'accueil et d'aide à la survie** dans une **communauté d'inclusion** pour qu'elles accèdent d'abord à la sécurité et à la stabilité, et d'autre part, par **des services de soins, de réadaptation et de suivi** pour qu'elles retrouvent le lien — **la connexion** — avec elle-même et avec les autres. **La sortie de l'état d'itinérance et la reconstruction de la personne passent inévitablement par le rétablissement de sa santé relationnelle** gravement altérée par des traumatismes et blessures passées et non soignés. La détresse et la souffrance relationnelles qui en découlent expliquent grandement l'état des femmes dans la rue, leurs comportements et leurs dépendances.

La réalisation de l'objectif ultime d'amener les femmes à sortir de l'état d'itinérance demeure difficile à mesurer. La rue des Femmes s'est livrée récemment à une recherche sur les 336 femmes différentes hébergées dans une des chambres de la Maison Olga depuis son ouverture en 2002-2003. **Les résultats dépassent les attentes les plus optimistes.**

Sur ces 336 femmes, il a été possible d'établir un portrait de l'état de situation de **209 d'entre elles. De ce nombre, 72 % sont considérées comme sorties de l'itinérance.** Ce chiffre ne mesure pas tout ; 127 femmes n'ont pu être repérées. On ne peut présumer que la totalité de ces 127 femmes sont toujours sans domicile fixe. Si tel était le cas, on les aurait vraisemblablement revues à la Maison Olga réputée pour bien les accueillir. Si on considère que 50 % d'entre elles ont quitté la rue, on peut raisonnablement croire **qu'au moins 63 % des femmes hébergées depuis 10 ans qui ont pu profiter de l'ensemble des services de La rue des Femmes sont sorties de l'itinérance.** Le tableau ci-après décrit plus amplement les résultats.

PORTRAIT 2013 QUE SONT DEVENUES LES FEMMES HÉBERGÉES DANS LES CHAMBRES DEPUIS 10 ANS

Situation connue	Nombre de femmes
En logement	122
RISM ou CHSLD (1)	15
Maison Olga (long terme)	13
Maison Olga (court terme)	7
Autre maison d'hébergement	17
Refuge	24
Décédée	11
Non déterminée	127
Total	336

Commentaire :

Nous considérons que les trois premières catégories (en logement, Ressources Intermédiaires en Santé Mentale ou CHSLD et maison Olga à long terme) sont sorties des dangers de la rue. Les trois catégories suivantes (Maison Olga court terme, autre maison d'hébergement et refuge) sont encore en état d'itinérance. Les 11 femmes décédées et les 15 femmes en RISM ou CHSLD démontrent l'état de santé précaire des femmes itinérantes. On peut croire qu'un pourcentage important des 127 femmes qui n'ont pas été revues depuis longtemps au Centre de jour Olga (hypothèse de 50%) se sont trouvés une adresse stable.

Entre l'itinérance et le retour à l'autonomie, on peut observer une amélioration graduelle des comportements qui témoignent de l'amélioration évidente de la santé relationnelle chez les personnes. La rue des Femmes en est témoin. Beaucoup de comportements associés à l'état d'itinérance évoluent positivement vers les situations suivantes :

- Retour à une présence normale dans l'espace public.
- Abandon des mécanismes de survie qu'étaient la prostitution, le vol à l'étalage et la mendicité.
- Abandon des mécanismes de gel de leurs douleurs relationnelles et émotives tels la consommation de drogue et alcool et autres dépendances.
- Rapports avec elles-mêmes et avec les autres moins douloureux et plus confiants, ce qui signifie moins de comportements de défense perçus comme agressifs ou violents.
- Atténuation du sentiment d'injustice manifesté par la baisse des problèmes avec la justice et une aptitude plus normale à la responsabilisation.
- Rétablissement des liens avec la famille pour celles qui en ont une.
- Amélioration de l'état de santé mentale et physique, avec un renforcement de la résilience.
- Diminution du recours aux urgences des hôpitaux.
- Meilleur suivi dans les démarches médicales et meilleurs résultats.
- Modèles pour les autres qui sont en cheminement.
- Retour actif dans la communauté.
- Accès à leur potentiel, à leur pouvoir sur elles-mêmes, à leur pouvoir d'agir et à leur pleine citoyenneté.
- Réintégration graduelle à leurs capacités de donner et de recevoir.

Ce que nous venons de décrire, ce sont autant de victoires sur l'itinérance qui à terme sont bénéfiques pour les femmes elles-mêmes et pour la société dans laquelle elles vivent. C'est en combinant une aide aux besoins de survie et de sécurité des femmes avec un effort marqué de guérison des blessures qui hypothèquent la santé relationnelle que La rue des Femmes se démarque dans son approche de lutte contre l'itinérance. Le défi de mesurer ces petites victoires demeure un sujet d'étude qui serait profitable.

Mission

*Relevant d'un désir de transformation sociale, la mission de **La rue des Femmes** consiste à :*

- Donner aux femmes en état d'itinérance et en grande difficulté des moyens de guérir le lien – à soi et aux autres, de recouvrer leur santé relationnelle et de s'outiller personnellement et socialement pour réintégrer leur vie et leur pouvoir;
- Offrir à ces femmes des lieux de séjour, de guérison et de vie sécuritaires adaptés à leur état, à leur réalité et à leurs besoins;
- Conscientiser la communauté aux besoins et aux possibilités d'inclusion de ces femmes, aux causes de l'état d'itinérance et promouvoir la santé relationnelle.

Plus spécifiquement, ce désir de transformation sociale procède de la vision suivante :

- La santé relationnelle est un élément constitutif essentiel de la santé et détermine l'état de santé mentale et physique de la personne
- L'état d'itinérance est l'aboutissement du phénomène de la déconnexion et de l'exclusion et de la perte de la santé relationnelle
- La santé relationnelle se perd suite à des blessures relationnelles graves, non reconnues et non soignées qui ne peuvent guérir sans soin adéquat, générant des souffrances extrêmes et pouvant entraîner de lourdes conséquences tant sur les plans de la santé physique que mentale
- Le retour à la santé relationnelle et la sortie de l'état d'itinérance passent par l'inclusion à une communauté citoyenne axée sur le travail de soutien et de guérison du lien, où les femmes en état d'itinérance laissées pour compte sont accueillies, soignées, respectées et reconnues avec tout leur potentiel.
- Le retour à la santé relationnelle redonne accès au plaisir de donner et de recevoir, la clef de la dignité humaine.
- La solidarité sociale est à la base d'un système de santé tourné vers la recherche et la création de solutions durables visant à enrayer les causes qui alimentent la souffrance de ces femmes : la discrimination, l'exclusion, la violence et l'abus.
- La santé relationnelle d'une société détermine sa capacité d'assumer pleinement ses responsabilités citoyennes et démocratiques à l'égard de toutes et de tous

Historique

Création en 1994

La rue des Femmes est née modestement en 1994 de la motivation solide de sa directrice générale actuelle, Léonie Couture : une table, quelques chaises, la volonté de s'attarder au sort des femmes les plus démunies et la conviction qu'avec des moyens de reconstruction de soi adaptés à leurs besoins, les femmes en état d'itinérance et en grande difficulté peuvent guérir et réintégrer la place qui leur appartient dans la société.

En juin 1995, grâce à des dons et à l'apport de travailleuses non rémunérées, *La rue des Femmes* offre au 3720, avenue du Parc un centre de jour ouvert uniquement les fins de semaine. Les femmes peuvent y prendre des repas sains dans un contexte sécuritaire. On y donne des services d'accueil, d'écoute, de références, d'accompagnement et de suivi. C'est aussi le début d'une friperie où les femmes sans abris peuvent se procurer des vêtements et des casiers pour y laisser leurs effets personnels.

De 1996 à 2000, *La rue des Femmes* étend l'ouverture de son centre de jour à 7 jours sur 7 et introduit des activités d'art-thérapie et des services de soutien individuel et de groupe. Les demandes se font croissantes, atteignant annuellement jusqu'à 200 participantes.

Redonner une stabilité aux femmes au quotidien devient un enjeu criant. En effet, celles-ci sont exposées à de multiples dangers dans la rue. Leur démarche de guérison et de reconstruction de soi est gravement entravée par la nécessité constante de trouver un refuge. C'est de cette réalité qu'est issu, en l'an 2000, le projet « Sous un même toit ». La recherche des coopérations nécessaires à la construction d'un édifice pour abriter un centre de jour et un gîte de nuit porte fruits.

La demande croissante ajoute à l'urgence de relever le défi du financement. La nécessité de recueillir plus de fonds privés amène la création de la *Fondation La rue des Femmes* en 2001.

Ouverture de la Maison Olga en 2002



La Maison Olga ouvre ses portes en octobre 2002, au centre-ville de Montréal, à l'angle des rues Jeanne-Mance et De La Gauchetière. C'est le principal lieu d'activité de *La rue des Femmes*. On y dispose d'un centre de jour avec salle à manger spacieuse, locaux pour des activités, comptoir vestimentaire, buanderie et espaces d'entreposage. À cela s'ajoute un gîte sécuritaire de nuit comptant 20 chambres individuelles, pour des durées de séjour variables, allant de deux mois à plus d'un an. Les services de base sont offerts en continuité 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

En parallèle se poursuit le développement de nos services axés sur la guérison : suivi global, counseling et soutien socio et psycho thérapeutique, art-thérapie, activités de relaxation et de socialisation, accompagnement dans la communauté (suivi post-hébergement ou préventif à l'hébergement).

La demande des femmes dans le besoin continue de croître. *La rue des Femmes* ajoute trois lits d'urgence à sa capacité d'hébergement dans ses espaces communs. La demande est telle qu'il faut souvent se résoudre à dépasser cette capacité d'accueil. Le nombre de participantes est en croissance. Tous les

services connaissent une augmentation importante. La notoriété et la crédibilité de *La rue des Femmes* ne cessent de s'étendre, dépassant les frontières du Québec.

Davantage d'actions et d'événements sont menés auprès de la communauté, pour susciter la compréhension et la reconnaissance de la santé relationnelle et des causes de l'état d'itinérance, ainsi qu'une sensibilisation accrue aux besoins d'inclusion des femmes. En octobre 2005, le Réseau des Femmes d'Affaires du Québec décerne à Léonie Couture, directrice générale et fondatrice de *La rue des Femmes* le **Prix Femmes d'affaires du Québec dans la catégorie « Cadre ou professionnelle employée par un organisme à but non lucratif »**, confirmant que la réputation de *La rue des Femmes* rejoint les milieux d'affaires.

Ouverture du Centre Dahlia en 2006



Dans le souci de favoriser la réintégration sociale des femmes, le défi de trouver et de gérer un logement stable est incontournable. C'est ce qui donne lieu à l'ouverture du Centre Dahlia inauguré en avril 2006. L'édifice, voisin de la Maison Olga, sur la rue Anderson, comprend 13 studios supervisés pour aider les femmes à faire la transition vers une vie autonome par un stage en logement. En même temps, il ajoute à la capacité d'hébergement de *La rue des Femmes*.

Vers une troisième maison

Les services dispensés par *La rue des Femmes* continuent de prendre de l'ampleur. En 2011-2012, **579 femmes ont reçu de l'aide**. C'est 11 % de plus que l'année précédente.

La croissance de l'itinérance féminine et la pression sur les services de la Maison Olga ont amené *La rue des Femmes* à proposer aux autorités gouvernementales en 2011 l'ouverture d'un nouveau pavillon d'accueil au 1313 rue Wolfe à Montréal. Le projet vise une capacité d'hébergement de 20 lits et un centre de jour pour 30 femmes. L'investissement prévu est de 1 800 000 \$ et les coûts d'opération d'une première année complète de 1 300 000 \$.

Toutefois, devant les difficultés de garantir le financement des coûts d'opération, le projet a été revu pour être réalisé par étapes. Dans un premier temps, dix chambres d'hébergement et un centre de jour d'une capacité de 30 personnes devraient ouvrir en janvier 2014. Le financement public est acquis pour l'acquisition et l'aménagement. Cependant, le coût d'opération demeure un défi important. Une campagne de collecte de fonds majeur a été amorcée en collaboration avec la Fondation *La rue des Femmes* pour renforcer la structure financière de *La rue des Femmes* afin d'assurer la pérennité de ce nouveau pavillon. En parallèle, des démarches sont toujours en cours pour que le financement public récurrent soit rehaussé.

Une œuvre de plus en plus reconnue

L'approche et les réalisations de *La rue des Femmes* gagnent aussi en reconnaissance dans le domaine de la santé publique et communautaire comme dans le domaine privé. À une liste déjà longue s'ajoutent cette année encore de nouvelles reconnaissances.

En juin 2012, Léonie Couture est honorée « **Chevalière de l'Ordre national du Québec** ». En mars 2013,

le journal La Presse identifie Léonie comme **une des dix femmes les plus influentes du Québec** pour sa contribution humaniste et sociale. Enfin, La rue des Femmes est lauréate du prix annuel de l'Association des Médecins Psychiatres du Québec.

De même, à l'occasion de la Journée nationale de la Philanthropie 2012, monsieur Karel Velan, grand donateur à La rue des Femmes reçoit le prix « Coup de cœur » de l'Association des Professionnels en Philanthropie sur recommandation de la directrice générale de La rue des Femmes.

En 2011, deux autres prix reconnaissent le travail de Léonie Couture et de la rue des Femmes : Le **Prix Thérèse Daviau 2011** décerné par la Ville de Montréal pour souligner la contribution exceptionnelle au développement social et à l'amélioration de la qualité de vie des Montréalais. Le **Prix Desjardins 2011** décerné par la Fondation Desjardins dans la catégorie service à la communauté.



En 2010, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec décerne à Suzanne Bourret, infirmière et coordonnatrice à l'intervention, le **Prix Florence 2010, catégorie « Engagement communautaire »**. Quant à Léonie Couture, elle reçoit trois prix prestigieux, soit le **Prix Idola Saint-Jean** de la Fédération des femmes du Québec et les **Prix Personnalité de la Semaine et Personnalité de l'Année, catégorie courage, humanisme et accomplissement personnel** de La Presse et Radio-Canada.



En 2009, la directrice et fondatrice, madame Léonie Couture, reçoit de la ministre déléguée aux Services sociaux, madame Lise Thériault en présence du ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec, monsieur Yves Bolduc le prestigieux **Prix Persillier-Lachapelle 2009, catégorie « organisme communautaire »**. Ce prix reconnaît la valeur du continuum de services

intégrés et rend hommage à la qualité et à l'ampleur du travail accompli par madame Couture pour le mieux-être des femmes en état d'itinérance.

En novembre 2008, l'Association pour la santé publique du Québec remet à *La rue des Femmes* le **Prix Jean-Pierre-Bélanger 2008**. Assorti d'une bourse de 5 000 \$ et d'une œuvre d'art honorifique, ce prix d'excellence vise à reconnaître publiquement l'excellence et l'innovation en promotion de la santé à des initiatives particulièrement novatrices et mobilisatrices. Elles doivent comporter une forte composante communautaire, encourager l'« empowerment » et promouvoir la participation et l'intersectorialité, des caractéristiques fondamentales et chères à *La rue des Femmes*.

Ces reconnaissances rejaillissent sur la valeur de la contribution de l'organisme à la société. Ce rayonnement aide à comprendre que *La rue des Femmes* reçoit chaque année une vingtaine de stagiaires, dont 7 en provenance de l'étranger cette année.

Sur la première photo, Mesdames Suzanne Bourret, Lorraine Pilon, Léonie Couture et Lucie Pépin lors de la nomination à l'Ordre National du Québec de Léonie Couture.

La seconde image est une reproduction des articles parus sur Léonie Couture lors de sa nomination au Palmarès des 10 Québécoises les plus influentes.

Approche d'intervention

Pour des femmes profondément blessées

La rue des Femmes vient en aide à des femmes dont la santé relationnelle est profondément brisée par les abus de toutes sortes, subis le plus souvent dès la petite enfance. Abandonnées, marginalisées, exclues, laissées sans soins, parce que non reconnues dans leurs blessures, ces femmes sont aux prises avec plusieurs des problèmes suivants : sans domicile fixe ou en voie de l'être, exclusion du marché du travail, revenus nuls ou très faibles, désintégration familiale, grande vulnérabilité aux individus ou milieux violents, désorganisation, isolement social, importantes difficultés relationnelles, toxicomanies, dépendance au jeu, problèmes de santé physique ou mentale, recours à la prostitution.

À La rue des Femmes, on reconnaît ces personnes d'abord comme des êtres humains, des citoyennes qui, à ce moment de leur vie, ont avant tout besoin de soins pour qu'elles puissent guérir, se réintégrer personnellement et socialement et surtout, continuer à se réaliser dans tout leur potentiel. Il faut appuyer leur lutte quotidienne pour retrouver leur santé, leur liberté et une qualité de vie décente, en leur donnant la chance de se découvrir, de se révéler à elles-mêmes, et de réintégrer le pouvoir sur leur vie et leur autonomie. Tout ce qui est brisé à l'intérieur de soi n'est pas toujours irréparable ou irremplaçable.

« L'approche respectueuse et globale de La rue des Femmes de Montréal se traduit non seulement en un secours direct et immédiat, mais également en un soutien moral et psychologique nécessaire dans la démarche de ces femmes désirant recouvrer leur autonomie », reconnaissait Claire Milette, agente de recherche au ministère de la Santé et membre du jury de sélection 2008 du Prix Jean-Pierre-Bélanger.

Un continuum de services intégrés

La rue des Femmes a été conçue pour donner aux femmes en état d'itinérance la chance de recouvrer leur santé relationnelle. Pour ce faire, elle s'est dotée d'une organisation des services offrant les moyens et les conditions de guérison et de reconstruction de soi adaptés à leur état, à leurs besoins de stabilité, de convivialité et de continuité, et à leur processus de guérison. Dans un même lieu et avec une même équipe, ces femmes ont accès à un ensemble de services intégrés. Tout en répondant à leurs besoins primaires, La rue des Femmes les aide à cheminer et à se valoriser et enfin, les accompagne dans la communauté.

Elles ont aussi accès à des logements de transition supervisés pour bénéficier d'un stage en logement. Plus qu'un refuge, plus qu'un centre de jour, plus qu'un service d'aide et d'accompagnement, plus qu'un programme d'activités structurantes et de réadaptation, plus qu'un lieu d'hébergement temporaire ou de transition, *La rue des Femmes* propose un **continuum de services intégrés**. En plus de les aider à survivre, ces services créent des conditions pour leur permettre de se reconstruire et les accompagnent même quand elles ont quitté la Maison Olga où elles ont temporairement résidé.

L'idée de regrouper tous ces services en un même lieu avec une même équipe témoigne d'abord de la confiance de *La rue des Femmes* en ces femmes et en leurs capacités et volonté de guérir. Elle repose aussi sur le postulat que les femmes en état d'itinérance et de grande difficulté ont perdu tout lien significatif avec la communauté. Ici, on ne reçoit pas des «sans-abri», mais des femmes blessées qu'il faut soigner. Seuls l'accueil, la compassion, le temps, une réponse stable à leurs besoins primaires, des relations continues avec des personnes connues et l'accès à des outils pour se mettre en action rendent possible la guérison du lien – à soi et aux autres, un pré requis au retour à l'autonomie et à des relations fonctionnelles avec la communauté. L'approche d'intervention de *La rue des Femmes* en est une marquée par la chaleur

de l'accueil et le respect authentique. Plutôt habituées à être rejetées, ces femmes voient leur intégrité préservée. Cela passe même par la qualité des installations matérielles où elles trouvent le respect de leur dignité.

Enfin, on ne leur impose jamais une démarche. On préconise plutôt un cheminement volontaire sans restriction de temps, car la guérison suit son propre rythme, déterminée par la gravité des blessures.

Et une sensibilisation de la communauté

La rue des Femmes se préoccupe également de la sensibilisation et la responsabilisation de la communauté à l'égard du phénomène de l'itinérance. Aussi, toutes les occasions publiques sont bonnes : colloques, conférences, mémoires, bilans statistiques, relations de presse, événements, expositions, bulletins, site Internet, prix d'excellence, engagement de personnes connues du milieu artistique ou autre, exploitation des médias sociaux, sont autant de moyens mis en œuvre.

On cherche à faire connaître et comprendre l'état d'itinérance au féminin, la fracture du lien et la souffrance qui en découle, la réalité des femmes en état d'itinérance et en grande difficulté. On fait la promotion de la santé relationnelle dans son lien à la santé globale de la personne, à la santé sociale et à l'exercice de la citoyenneté. Enfin on fait connaître les principales réalisations de l'organisme.

Ces actions de sensibilisation contribuent à faire évoluer les mentalités, à repousser les limites de l'ignorance, à atténuer les préjugés à l'égard de l'itinérance. Elles aident aussi au financement public et privé nécessaire au développement des services aux femmes. Elles attirent également les stages d'études, le bénévolat et des dons en biens et en services.

Services offerts aux femmes

Hébergement

L'hébergement constitue une composante importante de la prestation de service de *La rue des Femmes*. Une de ses particularités est que la capacité d'accueil est dépassée pendant toute l'année. Cette situation s'explique largement par la qualité des services complémentaires offerts à la Maison Olga et aussi, malheureusement, par l'aggravation du phénomène de l'état d'itinérance féminine et la rareté de logements sociaux et de logements adaptés.

En 2012-2013, 13 697 nuitées d'hébergement ont été offertes par les deux maisons de *La rue des Femmes*, pour un taux d'occupation global de 107 % de ses 35 places disponibles. C'est juste un peu plus que l'an passé. Avec la sur-occupation, il est difficile de faire davantage.

Malgré l'effort remarquable pour offrir un toit sécuritaire aux femmes, l'organisme a dû refuser 3 732 demandes d'hébergement. C'est 113 de plus que l'an dernier (3,1%). Le refus d'héberger une personne désespérée est sans doute la tâche la plus difficile pour les intervenantes. En même temps, cela impose d'investir de plus en plus de temps pour orienter les femmes vers d'autres ressources. On estime qu'au moins 860 heures ont été investies au seul travail de référencement.

Trois types d'hébergement sont disponibles :



À la Maison Olga :

- 20 chambres individuelles occupées à 100 %,
- 3 places d'accueil pour situations d'urgence / répit, occupées à 196 %,

Au Centre Dahlia :

- 12 studios supervisés de transition pour stages en logement, occupés à 97 %.

Chambres de la Maison Olga

En principe, 6 chambres sont allouées pour des courts séjours (2 à 3 mois), 7 chambres pour des moyens séjours (3 mois à un an) et 7 chambres sont réservées aux longs séjours (durée indéterminée).

Les séjours plus longs ont un impact négatif sur le nombre de femmes admises. En 2012-2013, 62 femmes ont été admises. C'est le même nombre que l'année précédente. Avec 7 300 nuitées, les chambres affichent complet toute l'année.

Une chambre est gratuite le premier mois d'occupation, mais les femmes doivent déboursier une portion de leurs revenus par la suite. Cette source de revenus a été de 75 521 \$ soit 6,8 % de plus que l'année précédente. Ceci représente une augmentation moyenne de 15 \$ par mois par chambre. C'est loin de couvrir l'augmentation des coûts de sécurité, d'encadrement, d'entretien, de nourriture et d'exploitation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Places d'urgence/répit de la Maison Olga

Trois places d'urgence sont garanties disponibles sans frais dans l'offre d'hébergement pour secourir des femmes qui cherchent un toit pour la nuit. En principe, ces places sont disponibles pendant 48 heures, mais les séjours y sont souvent plus longs.

On y recense 575 admissions cette année comparativement à 513 l'année dernière. Un total de 2 145 nuitées ont été passées en urgence, pour un taux d'occupation de 196 %. Un indice inquiétant, c'est que 43 nouvelles femmes se sont prévaluées du service de lits d'urgence cette année.

Force est de constater que l'offre de places d'urgence doit être revue et prise en compte dans le financement public. En effet 6 places d'urgences ont été occupées toute l'année en pratique. À quelques reprises, La rue des Femmes a accommodé jusqu'à 10 femmes en même temps. L'impact du taux d'occupation des lits d'urgence est lourd à soutenir pour le personnel, la sécurité, l'entretien des lieux, la buanderie, les repas servis et le budget. Le financement public n'est pas à la hauteur de l'effort fourni.

Studios supervisés du Centre Dahlia

Depuis juin 2006, La rue des Femmes dispose de 13 appartements studios supervisés pour faciliter le passage des femmes à un logement autonome. 12 de ces studios ont été occupés continuellement et le treizième sert au personnel chargé de la supervision, de l'intervention, de la conciergerie et de la sécurité la nuit. 21 femmes y ont été admises. Le taux d'occupation a été à 97 % cette année pour 4 252 nuitées.

Les studios sont attribués en principe pour une durée maximale de deux ans. Ils sont destinés à celles qui sont sur la voie de l'autonomie. Des frais de séjour sont perçus en fonction des revenus de la personne, mais ils sont moindres que pour les chambres, car les résidentes des studios doivent assumer une partie des coûts de nourriture. De jour, comme de soir, tout est mis en œuvre pour aider les résidentes à apprivoiser et réintégrer la vie en logement

En 2012-2013, les revenus des studios ont totalisé 45 681 \$, soit une moyenne de 289 \$ par mois par studio. Ces revenus ont augmenté de 11 % par rapport à l'an passé.

Besoin d'une nouvelle maison d'accueil

La rue des Femmes héberge depuis plusieurs années des femmes dont les blessures ont laissé des handicaps relationnels trop importants pour recouvrer leur autonomie complète. Ne pas les garder équivaldrait à les retourner à la rue et les faire recommencer à tourner dans les diverses ressources. Elles ont à la Maison Olga une adresse fixe et une sécurité qui leur permettent de mener une vie digne. Elles ne sont plus en état d'itinérance. Elles sont moins souffrantes et leur santé relationnelle est stabilisée. Leur état ne requiert plus les services d'intégration et de guérison de la Maison Olga. Par contre, leur présence empêche La rue des Femmes d'accueillir d'autres femmes qui, à leur tour seraient à l'étape d'entreprendre une démarche de réintégration sociale.

Le réseau institutionnel n'est pas prêt ou disposé à les prendre en charge. Il faudrait une ou des maisons d'accueil de petites tailles (8 à 10 places) pour héberger et superviser ces femmes à très long terme. La rue des Femmes considère de mettre en place une telle maison pour prendre soin de ses participantes de longue durée. Elle ne saurait le faire sans garantie de financement de la construction et surtout des coûts d'opération. Il n'en reste pas moins que c'est un projet qui mérite d'être évalué.

En même temps, force est de reconnaître que la capacité globale d'accueil est insuffisante pour les femmes à Montréal. Ce constat et la disponibilité prévue du local de l'Auberge Madeleine ont incité La rue des Femmes à proposer un nouveau pavillon. Le projet est décrit dans le chapitre sur l'historique.

Centre de jour

Le centre de jour de la Maison Olga donne accès à un éventail de services dits «de milieu de vie», conçus pour les femmes dans le besoin. En 2012-2013, on y a accueilli 539 femmes différentes soit 40 de moins que l'année précédente. Elles ont totalisé 18 936 présences quotidiennes pour l'utilisation d'au moins un de ses services, une diminution de 1,2 % comparativement à l'année dernière. La baisse s'explique par la fermeture pour rénovation du centre de jour aux non résidentes pendant trois semaines.

Le Centre de jour joue un rôle essentiel dans le maintien des femmes en logements. Beaucoup de femmes sorties de la rue demeurent fragiles. Elles reviennent occasionnellement au centre de jour qui leur offre un milieu de vie où elles brisent l'isolement. Elles y trouvent un endroit où elles se sentent comprises et un soutien dans les moments difficiles.

Un constat inquiétant : Chaque année, on note une augmentation du nombre de **femmes qui ne sont jamais venues au centre de jour auparavant. Cette année ce sont 103 femmes nouvelles** qui se sont présentées. C'est un indice de l'aggravation de la situation des femmes à Montréal.

Le centre de jour a été conçu pour recevoir entre 50 et 55 femmes chaque jour pendant la semaine. Les fins de semaine, il n'est ouvert qu'aux résidentes. La capacité d'accueil est régulièrement dépassée, 62 en moyenne.

Cette surutilisation du centre de jour est de plus en plus lourde à porter pour les intervenantes, la salle à manger et l'intendance. C'est pourquoi l'ouverture d'un nouveau centre de jour est devenue une priorité. Pourtant, le principal programme de financement public ne verse aucune subvention pour le centre de jour et la collecte de fonds privés reste difficile.

Service de repas



Cette année, La rue des Femmes a servi aux résidentes et aux non résidentes 41 022 repas gratuits. C'est 1,7% de moins que l'année précédente. Là, encore, c'est en raison de la fermeture du centre de jour de trois semaines (6 % du temps).

Le coût de la nourriture a été de 100 231 \$, soit **13,6 % de plus que l'année dernière**. C'est à peine 2,44 \$ par repas. Ce faible coût est rendu possible grâce à des dons en nourritures évalués à 29 120 \$ (38 % de moins que l'an passé).

Comptoir de vêtements et articles utiles

Le centre de jour offre également un comptoir de dons de vêtements et articles utiles aux participantes. Celui-ci est soutenu totalement par des dons faits à *La rue des Femmes*. À la suite d'un tri, les surplus alimentent aussi d'autres ressources d'aide aux personnes en difficulté. En 2012-2013, 101 620 dons y ont été faits (66 618 pièces de vêtements, 2 882 effets pour la maison tels que draps et vaisselle et 32 620 produits divers). Même si la base statistique est difficile à comparer avec les années précédentes, les responsables notent une forte augmentation des dons à ce comptoir.



Ce service contribue à préserver la dignité de ces femmes et à valoriser leur image. Bien mises, elles sont mieux perçues et sont moins identifiables comme itinérantes lorsqu'elles sont dans l'espace public. Elles se sentent ainsi plus en sécurité. En même temps, le service apporte une aide précieuse à celles qui sont prêtes à recouvrer leur autonomie en appartement.

Le comptoir vestimentaire dépend presque entièrement du travail de bénévoles. Le principal défi qu'il soulève est l'entreposage des produits donnés.

Buanderie

La Maison Olga et le Centre Dahlia mettent gratuitement à la disposition de leurs résidentes une salle de lavage. C'est un service très apprécié des femmes.

Services de fiducie

Un des problèmes fréquents chez les femmes sans abri est la difficulté d'administrer leur budget. *La rue des Femmes* offre aux femmes qui le demandent un service de fiducie. Le service de la comptabilité et les intervenantes se voient confier par certaines femmes l'administration du chèque d'aide sociale en attendant que la femme soit en mesure de le faire elle-même. C'est un moyen entre autre de faciliter leur retour en logement en sécurisant les propriétaires quant au paiement du loyer. On voit surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. 50 femmes ont pu se prévaloir de ce service en 2012-2013.

Référencement à d'autres ressources

Avec la pression qui s'exerce sur les services de *La rue des Femmes*, notamment pour l'hébergement, les intervenantes doivent consacrer de plus en plus de temps à orienter les femmes dans le besoin vers d'autres ressources. Ce sont plus des services d'aide à la survie que d'aide à la reconstruction de soi. Nous estimons à 860 heures le temps alloué à cette seule activité en 2011-2012.

Programmes axés sur la reconstruction de soi



La reconstruction et la réintégration sociale des personnes sont les grandes priorités de La rue des Femmes. La simple justice sociale commande que ces femmes gravement blessées réintègrent leur place dans la société et y trouvent les soins nécessaires.

En 2012-2013, les services axés sur la reconstruction de soi ont mobilisé environ 22 324 heures des ressources de *La rue des Femmes*. C'est à peu près le même temps que l'an passé.

Dans la démarche de reconstruction, nous identifions quatre types de services:

L'intervention, le soutien et le suivi global	15 637 h
Le counseling et la psychothérapie	1 027 h
Les activités structurantes et de réadaptation	2 060 h
L'accompagnement dans la communauté	3 600 h
TOTAL	22 324 h

Intervention, soutien et suivi global

Les services dits « d'intervention, de soutien et de suivi global » sont au cœur du travail de La rue des Femmes. Ce sont également les services qui exigent le plus de temps et de savoir-faire de la part des intervenantes. La rue des Femmes forme ses intervenantes pour ce travail et pour l'attitude compatissante à manifester à l'égard des femmes, même dans les moments de crise. En 2012-2013, nous évaluons à 15 637 heures le temps qui y est alloué. Ce type d'intervention est en augmentation importante depuis trois ans (4,5 % de plus que l'an passé). C'est lié, selon les intervenantes, à l'aggravation notable de la détresse des femmes reçues.

Les participantes de La rue des Femmes souffrent de graves blessures relationnelles. Plus rien ne va. Toutes connaissent de grandes difficultés financières. Pour ne pas sentir la souffrance, plusieurs vivent des dépendances aux drogues, à l'alcool, aux médicaments ou au jeu pathologique. Beaucoup ont des problèmes de santé physiques et un certain nombre des problèmes de santé mentale qui exigent un suivi. Il y a des femmes enceintes. Certaines ont des troubles alimentaires.

D'autres sont à la veille de se retrouver sans domicile. Quelques-unes ont des problèmes judiciaires. Certaines sont ou ont été victimes de la traite des personnes. De plus en plus sont immigrantes, comprennent mal notre société et notre langue. Toutes ces femmes traversent fréquemment des périodes de stress, d'angoisse, d'insomnie ou de crise souvent exacerbées par leurs dépendances. Cela peut aller jusqu'aux idées suicidaires ou à l'automutilation. À certains moments, elles ont besoin d'exprimer leur douleur par les crises et les pleurs, leurs blessures passées et leurs difficultés présentes.

Des personnes dans un tel état de détresse relationnelle et de désorganisation ne peuvent s'adapter à des structures rigides, des règlements, des couvre-feux, des calendriers de rendez-vous avec des thérapeutes. Il faut ajuster le mode d'intervention à leur rythme et non l'inverse. Les structures institutionnelles trop anonymes et encadrées ne correspondent pas à leurs besoins de se reconstruire.

C'est là que les intervenantes formées par La rue des Femmes entrent en action. Comme toute interaction

génère le plus souvent de grandes souffrances relationnelles chez ces femmes gravement blessées, les intervenantes doivent être toujours présentes, accueillantes, disponibles à l'écoute, veiller à la sécurité, gérer les crises, rassurer, conseiller, faire un suivi de la prise des médicaments, appeler les services d'urgence à l'occasion. Elles peuvent intervenir à la demande des femmes ou de façon proactives. Il s'agit d'un travail de nuit comme de jour; les résidentes vivent souvent leur anxiété le soir ou la nuit. Cela exige beaucoup de temps, de respect et de compassion envers ces personnes trop habituées à être jugées, rejetées et condamnées parce que non comprises dans leurs souffrances.

Les services de counseling, d'accompagnement et de sociothérapie

Les services dits « de counseling, d'accompagnement et de sociothérapie » sont un élément essentiel et indispensable aux interventions décrites plus haut. Offerts sur rendez-vous, ils s'inscrivent dans une démarche plus structurée. Ils sont donnés par des intervenantes formées à cette fin et expérimentées. Ils s'inscrivent dans le cheminement structuré de guérison.

L'approche au cœur de ces services en est encore une d'accueil, d'écoute, de compassion et de renforcement de la résilience. Elle est axée sur la création d'occasions propices pour que les femmes expriment leur souffrance, remontent aux origines de cette souffrance, conscientisent les blessures du lien, nomment et comprennent ce qui les a conduites à la situation actuelle et amorcent une guérison qui les mènera à l'autonomie.

En 2012-2013, 1027 heures ont été allouées au counseling et à la sociothérapie. C'est une diminution de 15,2 % en comparaison avec l'an passé. La pression croissante sur les services d'intervention et de soutien décrits plus haut explique cette baisse.

Activités structurantes et de réadaptation

La reconstruction de soi ne peut reposer uniquement sur un soutien psychologique et socio thérapeutique. La rue des Femmes propose gratuitement un éventail d'activités à ses résidentes et aux participantes non résidentes. En créant un environnement propice à la guérison du lien et à la reprise du pouvoir sur leur vie, ces activités permettent aux participantes :



- De découvrir leur créativité et leur potentiel notamment par les ateliers d'art-thérapie.
 - D'être incluses.
 - De s'exprimer et d'écrire plus facilement.
 - D'acquérir une meilleure estime d'elles-mêmes.
 - De réapprovoiser et de recréer le lien avec leur entourage et de développer des relations moins craintives et plus harmonieuses.
 - De se détendre, de relaxer et d'être plus à l'aise avec leur corps et leur apparence.
- De retrouver l'espoir grâce aux occasions de valorisation offertes.

**Sur la photo, une participante à l'atelier d'art-thérapie (crédit photo : Robert Skinner – La Presse)*

Quand on parle d'activités structurantes, cela signifie pour 2012-2013 :

Heures intervenantes allouées	
Art thérapie	361
Thérapie corporelle	171,25
Ateliers de couture	64
Ateliers de photos	87,5
Artisanat	640
Activités de socialisation	73
Karaoké	24
Fêtes thématiques	429
Rencontres Dalhia	22
Chorale Les Voix du Cœur	30
Coiffer pour changer le monde	188
TOTAL	2 089,75

Globalement en 2012-2013, 2 090 heures ont été investies au centre de jour dans de telles activités. La diminution de 32 % par rapport à l'année précédente s'explique essentiellement par une disponibilité moins grande de bénévoles et d'employées régulières pouvant offrir ce type de service. L'embauche à temps plein d'une art-thérapeute et d'une intervenante en art dramatique vers la fin de l'année devrait permettre de redresser la situation en 2013-2014.

Nous tenons à souligner l'important partenariat avec le YMCA du Complexe Guy-Favreau qui permet aux participantes de bénéficier gratuitement et tous les jours de la semaine des bienfaits de la piscine et de certaines activités de mise en forme et de relaxation dont le yoga.

Accompagnement et suivi dans la communauté

Le soutien aux femmes en difficulté ne s'arrête pas à l'intérieur des murs de la Maison Olga ou du Centre Dahlia. Ex-résidente ou externe, toute femme dans le besoin qui vient au centre de jour peut compter sur le soutien de La rue des Femmes, non seulement dans ses locaux, mais aussi dans son milieu.

L'accompagnement et le suivi dans la communauté s'imposent pour assurer des résultats durables de retour à l'autonomie et pour aider les femmes à traverser les situations anxiogènes. Cette forme d'aide a mobilisé 3 600 heures en 2012-2013. Ce chiffre est un minimum, car le temps alloué à ces services reste difficile à mesurer. C'est une augmentation de 7 % par rapport à 2011-2012.

L'accompagnement est offert gratuitement aux résidentes et aux non résidentes de diverses façons :

- Suivis téléphoniques et visites à domicile par les intervenantes;
- Aide aux tâches quotidiennes;
- Aide à la recherche de logement;
- Accompagnement dans des situations anxiogènes, juridiques ou médicales;
- Visites à l'hôpital;
- Aide et accompagnement dans le rétablissement de contacts avec la famille;
- Suivis auprès d'autres personnes ou organismes, tels que propriétaires de logements, curateur public, travailleurs sociaux, CLSC, etc.;
- Références vers d'autres ressources utiles;

- Aide au budget et à l'administration du chèque d'aide social;
- Autres interventions jugées à-propos.

Toutes ces activités sont ancrées dans le réel et le quotidien, là où surgissent trop souvent la détresse relationnelle et la peur de l'échec. Ces actions contribuent à consolider la démarche déjà avancée vers l'autonomie et sont aussi une aide précieuse pour les femmes en grande difficulté qui ne peuvent être hébergées sur place faute d'espace.

Des attitudes responsables particulières à l'égard des femmes

L'approche et les services de *La rue des Femmes* ne sont pas que techniques. La façon de rendre les services est tout aussi importante que les services eux-mêmes. Les intervenantes doivent ajouter à leur savoir-faire des attitudes responsables qui gagnent la confiance des femmes qui, à cause de leur vécu, sont plus que méfiantes. On parle alors de:

Accueil, compassion, respect et chaleur humaine

Toujours en faveur de la guérison,
chacune des actions est teintée des valeurs de *La rue des Femmes* :

**Amour, compassion et ouverture du cœur,
ouverture et non jugement,
authenticité,
attention et écoute, confiance en soi et
conscience de soi,
respect et sécurité,
droit de cité
équité et justice sociale, humanisation et paix.**

Actions de sensibilisation

Les messages

Au-delà des services rendus aux femmes dans le besoin, La rue des Femmes n'oublie pas l'autre volet de sa mission. Elle cherche à conscientiser la communauté aux droits et aux besoins de guérison et d'inclusion des femmes en état d'itinérance de même qu'aux causes de cet état. Elle vise également à promouvoir la santé relationnelle comme voie de prévention et de sortie de l'itinérance.

La démarche se fait largement en concertation avec la Fondation La rue des Femmes. L'effort de conscientisation s'adresse autant aux instances politiques qu'aux intervenants sociaux, aux gestionnaires de programmes d'aide, aux donateurs potentiels, aux étudiants et au grand public. Il rejoint même les stagiaires à La rue des Femmes qui seront des intervenantes sociales dans le futur.

Notre message de base est toujours le même. L'itinérance n'est pas un problème de manque de logement, de pauvreté, de toxicomanie. Bien que très importants, ces éléments n'en sont que les effets. L'itinérance est l'aboutissement du phénomène de la déconnexion et de l'exclusion, de la non reconnaissance des blessures relationnelles et de la méconnaissance de l'existence de la santé relationnelle. Il s'agit de blessures infligées au lien – à soi et aux autres – par des gestes graves de rejet, de violence et d'abandon. Les principaux remèdes sont l'accueil, la connexion, l'inclusion, la compassion, le temps, la sécurité et la stabilité, de même que la mise en action à travers les outils de guérison.

Pour la personne blessée, cette incompréhension équivaut à la négation d'elle-même – à l'exclusion – et à la déshumanisation de ses souffrances. C'est le déni de sa douleur et de ses droits les plus fondamentaux. C'est un déni de citoyenneté. Dès lors, elle est privée des soins nécessaires et elle est abandonnée à la misère. Pour survivre, elle se coupe d'elle-même et de sa souffrance. Blessée à vif, profondément humiliée, elle peut réagir par l'agressivité et la violence pour se défendre et se protéger. Incomprise, terrorisée, anéantie par la souffrance, elle a perdu tout accès, tant à elle-même et à ce qu'elle est en tant que personne qu'à la société. Elle finit par aboutir à l'état d'itinérance, un état de déconnexion extrême et qui mène souvent à la rue.

La lutte à l'itinérance ne peut se limiter à dispenser un abri même à longueur d'année, des aliments et des vêtements. Il faut surtout travailler à guérir les blessures qui ont mené à tant de détresse.

Dans sa démarche de sensibilisation, La rue des Femmes réclame aussi des services publics une aide financière plus importante pour faire face aux besoins grandissants. Elle réclame toujours des critères d'attribution de l'aide financière mieux adaptés à sa spécificité qui est d'offrir en un même endroit, avec une même équipe d'intervenantes un continuum de services couvrant tous les services nécessaires à recouvrer la santé relationnelle, de l'hébergement aux services de reconstruction de soi.

À l'heure actuelle, les programmes d'aide de soutien au financement aux organismes sont axés soit sur le financement de l'hébergement, soit sur celui des milieux de vie (centre de jour), **pas sur les deux à la fois**, ce qui, dans une optique de santé relationnelle est complètement inadapté à une démarche efficace de lutte contre l'itinérance.

Devant l'aggravation du phénomène de l'itinérance au féminin et l'inadéquation des services publics disponibles, la rue des Femmes a proposé l'ouverture d'un nouveau pavillon au centre-ville. Beaucoup d'efforts de communications ont été consentis auprès d'organismes publics et de donateurs privés pour en assurer le financement.

Faits saillants de l'effort de sensibilisation

La rue des Femmes s'est montrée particulièrement dynamique dans ses activités de sensibilisation. À la suite du départ de son responsable des communications, la rue des Femmes en a recruté un nouveau en cours d'année. Le travail de communications se fait en collaboration avec la Fondation La rue des Femmes.

Le travail de conscientisation s'est fait de plusieurs façons:

- Les prix d'excellence et reconnaissances décernés à *La rue des Femmes*.
- Les relations de presse et la publicité.
- Le site internet et les réseaux sociaux.
- Les événements.
- Les publications.
- La collaboration à des études sur l'itinérance.
- Les conférences sur invitation
- Les rencontres avec des gens ou groupes influents.
- La participation à des comités.
- Les affiliations et alliances avec diverses associations.

Les prix et reconnaissances à *La rue des Femmes*

Les prix d'excellence décernés à *La rue des Femmes* jouent un rôle clé dans l'effort de sensibilisation. Trois reconnaissances majeures sont venues récompenser le travail de toute l'équipe :

- Léonie Couture a été nommée Chevalière de l'Ordre National du Québec en juin 2012.
- Elle a ensuite été nommée au palmarès des dix Québécoises les plus influentes par La Presse à l'occasion de la Journée Internationale des Femmes du 8 mars 2013,
- La rue des Femmes a été lauréate du prix annuel de l'Association des Médecins Psychiatres du Québec.

Vus comme une reconnaissance de l'approche de La rue des Femmes, ils sont une source de motivation pour les intervenantes et pour les participantes. Ils apportent une crédibilité pour l'organisme, ce qui devient un solide levier pour l'obtention de financement.

En plus, ces prix suscitent des entrevues et des reportages dans les médias. Cela ramène l'itinérance au féminin dans l'actualité et aide à faire comprendre la nécessité d'agir sur les blessures et la santé relationnelles.



Les relations de presse et la publicité

L'effort de conscientisation a un impact en autant que le message soit relayé dans les médias. Nous mesurons cet impact par le nombre de « présences médias », c'est-à-dire les reportages, entrevues et articles qu'on peut voir, écouter ou lire à la télévision, à la radio, dans les journaux et revues et sur les sites web de nouvelles. Ce sont autant de moyens de rejoindre divers publics cibles.

En 2012-2013, nous avons repéré **77 présences médias** comparées 86 l'an passé. C'est un peu moins de couverture que l'an dernier, mais c'est beaucoup pour un organisme de la taille de *La rue des Femmes*. Le site internet crée un lien avec des couvertures médiatiques de cette année. (Voir : <http://www.laruedesfemmes.org>)



Les présences médias repérées se ventilent ainsi :

	2011-2012	2012-2013
Entrevues à la télévision	12	4
Entrevues à la radio	11	9
Articles dans la presse écrite	23	18
Articles sur internet	40	46
TOTAL	86	77

Pour obtenir de telles présences médias, il faut entretenir des relations continues avec des journalistes ou chercheurs, particulièrement ceux qui s'intéressent aux causes sociales. La présence de La rue des Femmes sur les médias sociaux est moyen efficace pour rester en contact avec les journalistes ou même d'établir un premier contact. La rue des Femmes entretient des liens avec plus de nombreux journalistes.

Parmi les exemples de présences médiatiques importantes, mentionnons:

- 2013-03-18 - Radio Centre-Ville - Magazine Centre-Ville, entrevue avec Léonie Couture
- 2013-03-09 - La Presse - Les modèles féminins de demain - Louise Waridel, responsable du Centre de Jour
- 2013-03-08 - La Presse - Léonie Couture, femme d'influence
- 2013-03-08 - La Presse - Le palmarès des Québécoises d'influence
- 2013-02-22 - Le Devoir - Québec abandonne l'approche «logement d'abord»
- 2013-02-20 - CIBL - L'émission "Montréal mixte" entièrement consacrée à l'itinérance au féminin - Témoignage de Léonie Couture, Ann-Gaël Whiteman (intervenante et responsable du Centre Dahlia) et d'une participante de La rue des Femmes
- 2013-01-23 - TVA Nouvelles - 6000 femmes itinérantes à Montréal, reportage d'Harold Gagné
- 2013-01-03 - Radio Centre-Ville - Entrevue avec Léonie Couture : la santé relationnelle
- 2013-01-02 - Le Journal de Montréal - "Les refuges surchauffent"
- 2012-12-18 - Radio X 91.9 - Entrevue avec Lisette, participante de La rue des Femmes
- 2012-11-27 - Radio Ville Marie - Les âges communicants - Entrevue avec Léonie Couture
- 2012-11-21 - Radio-Canada - C'est bien meilleur le matin - Entrevue avec Frédérique Collin, une ancienne participante de La rue des Femmes
- 2012-11-20 - CIBL - A chacune son tour - entrevue de Léonie Couture
- 2012-11-15 - Le Huffington Post Québec - Theresa : évincé, mais pas abandonnée - entrevue avec Léonie Couture

- 2012-10-20 - Le Devoir Cahier Communautaire - La rue des femmes - Des besoins toujours plus grands
- 2012-10-10 - Faubourg de Ville-Marie - Nouveau refuge pour les femmes itinérantes
- 2012-10-01 - Radio Centre Ville 102,3 FM -Entrevue de Léonie Couture à l'occasion du 10ème anniversaire de la Maison Olga
- 2012-08-16 - La Gazette des femmes - Les oubliées de la rue
- 2012-04-06 - LCN - Entrevue en direct avec Léonie Couture
- 2012-04-06 - TVA - Hausse du nombre de femmes sans-abri : Entrevue avec Lisette, un participante de La rue des Femmes
- 2012-06-27 - Revue idées - La maison où l'on grandit
- 2012-07-05 - Novae - Le Palais des congrès poursuit sa végétalisation (Un jardin pour La rue des Femmes)
- 2012-07-13 - The Gazette - Summer weather threatens Montreal's homeless population

Par ailleurs, **une grande campagne de publicité** a été menée par la Fondation La rue des Femmes pour améliorer la visibilité et la notoriété de l'organisme. Cette campagne a consisté en :

- un mois d'affichage d'oriflammes conçus pour l'occasion dans les rues de Montréal,
- plusieurs mois de présence sur les quais du métro de Montréal d'une affiche spéciale conçue pour les « lumiquais »,
- la réalisation d'une vidéo corporative, diffusée lors de la soirée-bénéfice et mise en ligne sur Internet,
- l'impression de nouveaux dépliants et de cartes postales promotionnelles.

Le logo de l'organisme a été légèrement modifié afin de le moderniser et de le rendre plus visible lorsqu'il est imprimé sur du blanc. Un court document de présentation de l'organisme, semblable à une brochure, a également été créé, contenant la synthèse du rapport d'activité 2011-2012 et quelques chiffres mis en forme, pour faciliter le contact avec les donateurs potentiels.

Au cours de l'hiver 2013, La Fondation La rue des Femmes a également lancé **une campagne de dons majeurs**, dont le but est d'élargir le cercle de La rue des Femmes à d'autres grands mécènes influents et réunir 2 millions de dollars pour financer le fonctionnement de la nouvelle maison sur la rue Wolfe et pérenniser les activités de La rue des Femmes

Le Web et les réseaux sociaux

Le Web joue un rôle de plus en plus important dans la façon de communiquer. La rue des Femmes l'a compris. Son site internet <http://www.laruedesfemmes.org> est en processus continu de révision.

Le bandeau supérieur a été mis à jour. Des boutons de dons ont été ajoutés pour faciliter l'utilisation par les donateurs potentiels. Une rubrique « Nos dernières nouvelles » a également été ajoutée en page d'accueil, ce qui permet des mises à jour régulières et un meilleur entretien du référencement du site. Certaines pages ou rubriques ont été ajoutées (présentation des femmes accueillies, événements) et l'accent a été mis sur du contenu interactif (photos, vidéo...). Le compte Youtube de La rue des Femmes a aussi été utilisé de façon plus régulière, avec la mise en ligne de 3 vidéo. Un compte Vimeo a également été créé.

La rue des Femmes a élargi ses liens avec des gens intéressés à ses activités :

Facebook	928
Twitter	3 035
Lettre d'information électronique	496
LinkedIn (créé cette année)	20

Les réseaux sociaux sont devenus un moyen efficace et peu coûteux de communiquer des articles, de recruter des bénévoles pour des besoins ciblés, de susciter des dons et d'entretenir des contacts avec les journalistes. La fidélisation est vraiment importante. Les médias sociaux permettent aux donateurs de nous suivre toute l'année. C'est mieux que de recevoir des nouvelles aux six mois quand on sollicite un don. En relayant les messages, en faisant connaître des besoins précis, on permet aux donateurs de se sentir utiles et impliqués et de développer un sentiment d'appartenance.

Les événements

Les événements sont aussi une occasion de sensibiliser à la cause des femmes en état d'itinérance.

Certains sont organisés par des tiers. Ils contribuent le plus souvent au financement. Ils sont aussi l'occasion de faire connaître La rue des Femmes aux participants ou de sensibiliser sur l'itinérance au féminin. D'autres événements impliquent une participation active de La rue des Femmes. Il y a eu cette année :



- La 11^e édition de *Coiffer pour changer le monde*.
- Le BBQ de la soirée *Coiffer pour changer le monde*.
- La célébration du 10^{ème} anniversaire de la Maison Olga et l'exposition « Les Arbres Saisonniers » (œuvres d'art et d'artisanat réalisées par les participantes).
- La soirée bénéfice de la *Fondation La rue des Femmes* (25 octobre 2012) à l'hôtel Windsor.
- L'encan de Via-Capitale du Mont Royal pour les sans-abris au cabaret « La Tulipe ».
- Le cocktail-bénéfice l'international Women Forum organisé dans les locaux de L'Oréal.
- Le dîner de Noël et la première représentation de la chorale « Les Voix du Cœur ».
- Le brunch des reines.

**Sur la photo, John Rae, vice-président de Power Corporation du Canada, Frédéric Poussard, Vice-président Finances Pneus Touchette, président du conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes, Lorraine Pison, A.V.C. et planificateur financier, présidente du conseil d'administration de La rue des Femmes, Karel Velan, Fondateur et Président exécutif du conseil Velan inc, président honoraire et administrateur du conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes, Léonie Couture, fondatrice et directrice générale de La rue des Femmes, Alain Dumas, associé KPMG-Secor et président d'honneur de la soirée, lors de notre soirée-bénéfice du 25 octobre 2012.*

Les publications

La rue des Femmes publie aussi des documents qu'on peut souvent retrouver en même temps sur son site internet à la rubrique « Publications ».

Cette année, mentionnons :

- Deux bulletins de liaison du « Porte-Voix » destinés aux donateurs, aux abonnés et à ceux qui s'intéressent à La rue des Femmes. Ils ont été intégrés aux publipostages de collecte de fonds de la Fondation La rue des Femmes.
- Le rapport annuel d'activité 2011-2012.
- État de situation de l'itinérance des femmes à Montréal en 2012, « La rue se durcit ».

La collaboration à des études

En 2012-2013, La rue des Femmes n'a collaboré à aucune étude universitaire ou autre spécifique. Toutefois, les intervenantes et l'équipe d'encadrement accueillent et répondent à de nombreux étudiants préoccupés par les causes sociales dans le cadre. De même, la rue des Femmes est devenue aussi une référence très sollicitée par d'autres organismes désireux de mettre en place des services similaires dans leur milieu. Le fait que nous cherchons à documenter et à quantifier notre action et nos résultats ajoute à l'intérêt que suscite notre organisme. Nous voyons que la pensée évolue dans les milieux académiques sous l'influence de l'attention qui leur est accordée. Nous n'avons cependant pas évalué le temps que nous accordons à cette collaboration.

Les rencontres avec des gens ou groupes influents

Dans le double but de faire connaître La rue des Femmes et d'obtenir de précieux conseils de personnes influentes avisées, nous cherchons à rencontrer des acteurs importants de la communauté. Les buts de ses rencontres sont de promouvoir l'approche d'intervention de La rue des Femmes et de faire valoir les besoins constants de financement de l'organisme. Ce genre de démarches est de plus en plus encadré par la campagne de dons majeurs dont nous avons parlé plus haut.

La participation à des comités

Si on veut changer le monde des femmes itinérantes et en grande difficulté, il importe d'être actif au sein des comités habilités à faire des recommandations aux instances décisionnelles. C'est ce que continue de faire La rue des Femmes, pour que l'itinérance cesse d'être un problème individuel pour en être un de santé publique, un problème de santé relationnelle avec la reconnaissance de la spécificité féminine.

Nathalie Duhamel siège activement:

- Au comité d'hébergement d'urgence en itinérance que dirige l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal (CSSSM) en collaboration avec la Ville de Montréal.
- À la Table des groupes de femmes de Montréal.

Léonie Couture siège quant à elle:

- Au conseil d'administration de la Société de développement social Ville-Marie qui sollicite notamment des entreprises pour créer des emplois pour les personnes qui ne peuvent accéder sans soutien aux emplois traditionnels réguliers.

Ressources humaines

L'organisation

La rue des Femmes est une corporation à but non lucratif dirigée par madame Léonie Couture. L'organisme rend des comptes à un conseil d'administration présidé par madame Lorraine Pidon. (Voir liste des membres en annexe 1).

Pour ses activités d'autofinancement privé, La rue des Femmes compte sur le travail de sa Fondation La rue des Femmes. **Elle a pour mission d'aider à faire progresser l'organisme La rue des Femmes dans sa mission, vision et dans ses orientations.** Son principal mandat est de recueillir des fonds privés nécessaires au financement et à la pérennité de ses activités. La Fondation est une corporation à but non lucratif; elle relève de son propre conseil d'administration présidé par monsieur Frédéric Poussard. (Voir liste des membres en annexe 1). Léonie Couture, directrice générale de La rue des Femmes est également directrice générale de la Fondation depuis décembre 2010.

Les travailleuses et travailleurs

L'action de La rue des Femmes repose essentiellement sur l'engagement et la compétence de ses travailleuses rémunérées et sur le dévouement de ses stagiaires et de ses bénévoles.

Le personnel rémunéré

Au 31 mars 2012, La rue des Femmes emploie **64 personnes rémunérées** dont 29 à temps plein (28 heures et plus), 13 à temps partiel et 22 sur liste de rappel. Un programme de formation continue assure une cohésion d'intervention et un approfondissement du concept de la santé relationnelle et de ce qui peut l'affecter, de sa signification en termes de lien et de citoyenneté. Le but est d'outiller les intervenantes à une approche d'intervention globale résolument axée sur la reconnaissance et la guérison des blessures relationnelles et traumatismes graves subis par les participantes. En plus, cette formation fait en sorte que ces travailleuses deviennent des agentes de sensibilisation et de changement dans d'autres milieux lorsque celles-ci quittent La rue des Femmes pour travailler ailleurs.

Un manuel de l'employée est remis à toutes les travailleuses lors de leur embauche, qui apprécient grandement d'avoir en un seul recueil toutes nos politiques qui encadrent leur travail.

Les bénévoles

La rue des Femmes compte également sur **120 bénévoles**, qui ont donné 3 569 heures de services en 2012-2013. Cette évaluation est probablement inférieure à la réalité car les heures de bénévolat ne sont pas toutes notées. On perçoit cependant une tendance à la diminution du nombre de bénévoles et des heures allouées depuis quelques années. En 2012-2013, les heures de bénévolat ont diminué de 20 %.

Les stagiaires

La rue des Femmes a aussi bénéficié de l'apport de 18 stagiaires, dont 6 en provenance de l'étranger. Ces stagiaires ont fourni 5 611 heures de travail (10,5 % de plus que l'an passé).

Cette relation avec les stagiaires se veut gagnante-gagnante. Elle contribue à leur formation et à leur sensibilisation. Elle aide en même temps au fonctionnement des services et au rayonnement de La rue des Femmes, lequel dépasse largement les frontières du Québec. Elle fait en même temps évoluer la pensée et l'approche d'intervention. Elle prépare des femmes à leur travail social futur.

Budget

Les Dépenses

En 2012-2013, les dépenses de fonctionnement ont totalisé **1 734 168 \$**, soit 39 362 \$ (4,2 %) de plus que l'année précédente. C'est cependant 9,6 % de moins que le budget prévu.

Ce budget témoigne d'une grande rigueur administrative compte tenu de l'ampleur des services rendus, de l'importance des installations physiques, des besoins d'encadrement et de soutien des femmes, des obligations de sécurité et du nombre grandissant de personnes secourues.

Les dépenses allouées aux repas (100 230 \$) ont dépassé de 13,6 % celles de l'an passé en raison probablement d'une baisse de près de 18 000 \$ des dons de nourriture.

L'économie par rapport aux prévisions ne peut être considérée comme une bonne nouvelle. La compression s'est encore faite principalement sur la masse salariale réduite de 139 864 \$ (9,3 %) par rapport aux prévisions. La pression sur le personnel s'accroît quand on tarde à remplacer des absences et on ne fait pas tout ce qu'il faut au plan des services de reconstruction de soi par manque de ressources.

Les Revenus

La rue des Femmes a réalisé des revenus d'exercice de **1 787 431 \$** en 2012-2013. C'est 3 578 \$ de plus que l'année précédente. Les subventions des gouvernements et de la Ville ont totalisé 1 149 324 \$. C'est 7,5 % de moins que l'an passé. Les dons privés, canalisés par la Fondation ont été de 511 227 \$, une augmentation de 22,5 % sur l'année précédente. Les revenus autonomes générés par La rue des Femmes 126 880 \$, un peu plus que l'année 2011-2012.

Le manque de subventions pour le centre de jour est la principale source des problèmes de financement de La rue des Femmes. Par ailleurs, si on reconnaissait l'offre réelle d'hébergement de 35 places permanentes et 6 places d'urgence au lieu des seules 20 chambres de la Maison Olga dans le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), cela rendrait possible de faire davantage dans les services axés sur le retour à l'autonomie.

On peut donc comprendre que La rue des Femmes insiste et continuera d'insister pour que les organismes à vocation multiservices, offrant hébergement et centre de jour, ne soient pas exclus de l'admissibilité aux subventions dites de «milieu de vie» sous prétexte qu'ils reçoivent déjà une subvention pour l'hébergement. Cette situation favorise le morcellement des services aux personnes en état d'itinérance, ce qui va à l'encontre des objectifs mêmes du Plan communautaire en itinérance de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et surtout d'un programme adéquat de guérison en santé relationnelle.

Le Surplus

La rue des Femmes termine l'année 2012-2013 avec un surplus d'exercice non vérifié a été 20 510 \$. Cependant ce montant pourra être ajusté dans les états financiers audités.

Contribution de la communauté

Le budget décrit au chapitre précédent ne reflète pas totalement l'ampleur et la réelle valeur des réalisations de l'année. Il prend en compte les dons en argent obtenus et les revenus provenant des services rendus par La rue des Femmes. Cependant, il ne comptabilise pas la valeur du bénévolat, des stages et des dons en matériel et en services reçus.

La reddition de comptes au gouvernement demande que les organismes bénéficiant de l'aide du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC) démontrent l'engagement de la communauté à leurs côtés. La rue des Femmes fait bonne figure à cet égard.

Globalement, La rue des Femmes évalue à **905 355 \$** la contribution de la communauté au soutien de ses activités de cette année. 267 448 \$ ne sont pas comptabilisés aux états financiers.

L'importance et la diversité du soutien obtenu illustrent d'une part les grands efforts déployés par La rue des Femmes pour sensibiliser le milieu à sa mission et à ses besoins et, d'autre part le succès de cette sensibilisation. Les résultats montrent la profonde implication de la communauté dans ses activités et la confiance des donateurs. Enfin, ils mettent en évidence l'effort de sollicitation et de gestion des dons qui mobilisent inévitablement des énergies de l'organisme.

La contribution de la communauté tient compte des dons en argent, des revenus générés par les services rendus et de la valeur monétaire que représentent le bénévolat et les stages de même que les dons privés en matériels et en services.

Les dons en argent

Sans un apport substantiel en fonds privés, La rue des femmes ne pourrait accomplir sa mission. Jusqu'à l'année dernière, la part la plus importante des dons privés allait directement au budget de La rue des Femmes. À compter de 2012-2013, la décision a été d'orienter le versement des dons à la Fondation La rue des Femmes dont la raison d'être est d'assurer la pérennité de l'organisme. Une telle décision simplifie la gestion de la collecte de fonds et permet de préparer l'arrivée du nouveau pavillon.

Les dons privés en argent en 2012-2013 se chiffrent à **511 227 \$**, une augmentation de 22,5 %.

Ces dons en argent témoignent de la confiance que suscite La rue des Femmes et son enracinement dans la communauté montréalaise. Ils montrent le succès des efforts déployés en campagne de sensibilisation et d'autofinancement. Les efforts de levée de fonds ont été meilleurs que d'habitude cette année. La campagne exceptionnelle de collecte de fonds entreprise en fin d'année avec la Fondation pour préparer l'ouverture du nouveau pavillon sur la rue Wolfe ne devrait donner ses résultats qu'en 2013-2014.

Les revenus d'activités et de services

La rue des Femmes génère des revenus de ses services. Ils proviennent principalement de la contribution des résidentes. En 2012-2013, les revenus d'activités et de services ont été **126 680 \$**. Il faut dire que les revenus d'événements ne sont plus comptabilisés dans les états financiers de l'organisme. Ils le sont désormais au niveau de la Fondation. Les sources sont les suivantes :

Revenus de séjour Maison Olga +repas	80 421 \$
Revenus de séjour Centre Dahlia	45 681 \$
Divers	778 \$
TOTAL	126 680 \$

Les dons non comptabilisés dans les états financiers

Le bénévolat, les stages et les contributions matérielles et en services jouent un rôle important dans la prestation de La rue des Femmes même si non comptabilisés dans les états financiers. En 2012-2013, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à **267 448 \$**.

Le bénévolat et les stagiaires

En 2012-2013, La rue des Femmes a pu compter sur 120 bénévoles, qui ont donné au moins 3 569 heures de services. Cette évaluation reste conservatrice, car il est difficile de comptabiliser toute la prestation de temps de ces bénévoles.

Évalué sur la base très conservatrice d'un taux horaire de 12 \$, l'apport de ces bénévoles de diverses expertises équivaldrait à plus de **42 228 \$** en salaires.

La contribution de ces nombreux bénévoles a touché plusieurs activités de La rue des Femmes : le travail de cuisine, le soutien à l'entretien des immeubles et jardins, le soutien à l'administration et à l'accueil, la rédaction de divers documents, l'exploitation du comptoir vestimentaire, les activités structurantes et de réadaptation, la clinique d'impôts, l'accompagnement dans des démarches médicales ou juridiques, la sollicitation de dons, les services de transports, l'organisation d'événements.

Outre les bénévoles, La rue des Femmes attire des stagiaires qui ont besoin d'une expérience de terrain dans leur formation. En 2012-2013, 18 stagiaires ont fourni 5 611 heures de travail. En évaluant leur prestation à 12 \$ l'heure, c'est un apport additionnel de **67 332 \$**.

Les bénévoles et les stagiaires sont et vont demeurer une ressource très importante pour La rue des Femmes. Toutefois, on ne peut se permettre de dépendre de la disponibilité et des aptitudes des bénévoles pour remplir une mission qui demande des services continus 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les contributions en biens et en services

Les dons en matériel et en services comblent aussi des besoins importants et permettent des économies budgétaires substantielles. En 2012-2013, nous estimons à **157 888 \$** la valeur globale de ces dons.

Les dons en biens et services constituent un apport extrêmement utile à La rue des Femmes. Ils permettent des économies en nourriture, en matériel d'entretien et de nettoyage, en achats d'équipement, en literie. Ils assurent l'approvisionnement complet du comptoir vestimentaire. Ils fournissent des produits d'hygiène corporelle et des cadeaux pour les femmes.

En même temps, ils engendrent des défis de gestion, de manutention, de triage et d'entreposage qui ne sont pas négligeables, particulièrement pour les vêtements et la nourriture. Il faut parfois contingenter l'entrée de certains types de dons (ex: vêtements) et freiner la générosité. La rue des Femmes cherche à se donner une stratégie plus sélective à cet égard tout en évitant de décourager la générosité.

On peut catégoriser les dons en biens et services de la façon suivante :

Dons en nourriture	29 120 \$
Dons en vêtements et accessoires neufs	14 297 \$ (1)
Équipement et ameublement	6 388 \$
Divers	29 182 \$
Dons en services	6 905 \$
TOTAL	157 888 \$

(1) N'est pas considérée ici la valeur en \$ pour les dons en vêtements usagés qui ont été très importants.

Résumé statistique

Les tableaux qui suivent résument l'évolution des services rendus aux participantes. Les deux premiers montrent l'évolution des principaux services et du budget depuis 2002-2003, l'année d'ouverture de la Maison Olga. Le troisième compare la prestation de services offerts au cours des 4 dernières années.

ÉVOLUTION STATISTIQUE DES SERVICES DEPUIS 2002-2003

EN CHIFFRES RELATIFS :

Nombre de	02-03	03-04	05-06	06-07	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13
Nuitées d'hébergement	100	267	271	404	425	432	439	446	448
Présences quotidiennes	100	304	337	368	422	460	504	528	508
Repas servis	100	257	278	296	313	322	367	376	369
Articles dons vestimentaires	100	299	432	449	502	535	576	890	1 490
Heures suivi global, counseling, psychothérapie	100	241	479	671	573	667	1 156	1 485	1 530
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	100	147	189	555	299	260	305	312	212
Heures d'accompagnement dans la communauté	100	301	410	492	344	364	478	547	41 022
Budget de dépenses	100	150	198	212	235	260	282	291	302

L'année 2002-2003 a été choisie comme base d'évolution. Elle s'est vue attribuer l'indice 100. En 2002-2003, l'hébergement à la Maison Olga a été ouvert pendant cinq mois et demi. Tous les autres services existaient avant. En 2006-2007, les studios du Centre Dahlia ont été ouverts pendant huit mois, ce qui a fait bondir les nuitées d'hébergement.

EN CHIFFRES ABSOLUS :

Nombre de	02-03	03-04	05-06	06-07	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13
Nuitées d'hébergement	3 054	8 157	8 302	12 345	12 996	13 205	13 416	13 615	13 697
Présences quotidiennes	3 725	11 315	12 556	13 700	15 717	17 158	18 769	19 678	18 936
Repas servis	11 102	28 560	30 836	32 850	35 620	36 620	40 820	41 722	41 022
Dons articles et vêtements	6 818	18 002	26 008	27 040	34 200	36 500	39 300	92 700	101 620
Heures suivi global, counseling, psychothérapie	1 089	2 630	5 220	7 311	6 238	7 260	12 590	16 171	16 664
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	971	1 428	1 833	5 390	2 908	2 520	3 845	3 026	2 059
Heures accompagnement dans la communauté	610	1 835	2 500	3 000	2 100	2 222	2 921	3 336	3 600
Heures références autres organismes	ND	ND	ND	ND	ND	ND	670	800	860
Budget de dépenses (k\$)	575	864	1 138	1 217	1 355	1 497	1 624	1 665	1 734

STATISTIQUES GÉNÉRALES

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
NOMBRE DE PERSONNES DIFFERENTES AIDEES	522	579	539
PROGRAMME HEBERGEMENT			
Nombre total d'admissions	507	600	658
1. Maison Olga, chambres individuelles	55	62	62
2. Maison Olga, lits d'urgence	452	513	575
3. Centre Dahlia, studios supervisés	8	25	21
Nombre total de nuitées	13 416	13 615	13 697
1. Maison Olga, chambres individuelles	7 300	7 300	7 300
2. Maison Olga, lits d'urgence	1 836	2 135	2 145
3. Centre Dahlia, studios supervisés	4 380	4 180	4 252
Taux d'occupation global	105 %	106,6 %	107 %
1. Maison Olga, chambres individuelles	100 %	100 %	100 %
2. Maison Olga, lits d'urgence	167,6 %	195 %	196 %
3. Centre Dahlia, studios supervisés	100 %	95,4%	96,8 %
Nombre de refus par manque de place	3654	3619	3 732
PROGRAMME CENTRE DE JOUR			
Nombre de présences quotidiennes	18 769	19 686	18 936
Nombre de repas servis	40 820	41 722	41 022
Nombre de donations vestimentaires	39 300	60 690	66 618
Interventions soutien et suivi ponctuel (heures)	11 500	14 959	15 637
Counseling et sociothérapie (heures)	1 090	1 212	1 027

ANNEXE 1

Nos conseils d'administration

2012-2013

Conseil d'administration de La rue des Femmes		
Lorraine Pipon	Présidente	A.V.C. et planificateur financier
Sonya Gaumond	Vice-présidente	Directrice générale - Bureau de direction - BMO Banque de Montréal
Julie Marineau	Trésorière	Chef d'équipe senior - Ernst & Young s.r.l. / S.E.N.C.R.L.
Claudine Millette	Secrétaire	Avocate-associée - Borden Ladner Gervais s.e.n.c. s.r.l.
Léonie Couture	Administratrice	Fondatrice et directrice générale - La rue des Femmes
Claire Levasseur	Administratrice	Présidente, Levasseur et associés Recherche de cadres inc.
Emmanuelle Poitevin-Chaignon	Administratrice	Intervenante La rue des Femmes
Dominique Villemare	Administratrice	Coordonnatrice, Engagement social - Loto-Québec
Marie-Diane Deslauriers	Administratrice	Coordonnatrice-adjointe, Marché institutionnels Bâtirente
Marie-Chantal Girard	Administratrice	Directrice générale, Affaires gouvernementales Développement Économique Canada
Ginette et <i>anonyme</i>	Comité des participantes	
Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes		
Karel Velan	Président honoraire	Fondateur et Président exécutif du conseil - Velan inc.
Frédéric Poussard	Président	Vice-président finances - Pneus Touchette
Jocelyne Pinsonneault	Vice-présidente	Conseillère principale, Stratégies marketing et innovation - Cascades Groupe tissu
Diane Derome	Trésorière	Directrice générale - Caisse Populaire Place Desjardins
Xavier Beauchamp-Tremblay	Secrétaire	Avocat - Norton Rose
Léonie Couture	Administratrice	Directrice générale et fondatrice La rue des Femmes et sa Fondation
Stéphanie Binette	Administratrice	Directrice de marque Maybelline NY et Essie - L'Oréal Canada
Henri Chapdelaine	Administrateur	Consultant en tourisme et en service à la clientèle
Hubert Fortin	Administrateur	Gestionnaire-Conseil en éducation
Lynda Thériault	Administratrice	Directrice, Développement des affaires en partenariat - Gestion du patrimoine, Desjardins
Rob Velan	Administrateur	Président - Émergia Aérospatiale
Michelle Rivard	Observatrice	Présidente directrice générale - L'Observateur
Sylvie Roy	Observatrice	Directrice - Les Salons de Sylvie

ANNEXE 2

Affiliations et alliances de La rue des Femmes

La rue des Femmes a depuis toujours accordé une très grande importance à ses **affiliations** et ses **alliances**, en tissant des liens privilégiés qui élargissent sa vision. En 2011-2012 nous avons continué dans cette voie nos liens et collaborations avec les associations et partenaires suivants :

Des organismes d'aides aux femmes itinérantes :

- Association d'entraide Le Chaînon
- L'Auberge Madeleine
- Chez Doris
- Maison Marguerite
- Les maisons de l'Ancre
- YWCA et autres

Groupes communautaires et de femmes, tels que :

- Membre de La Fédération des femmes du Québec (FFQ);
- Membre du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM);
- Membre du Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM);
- Membre du Réseau d'action des femmes en santé et services sociaux (RAFSSS);
- Membre du Réseau québécois d'action pour la santé des femmes (RQASF);
- Membre de la Table des groupes de femmes de Montréal (TGFM);
- Membre de la Fédération des OSBL en habitation de Montréal (FOHM);
- Membre de Relais-Femmes.
- Membre de la Société de développement social de Ville-Marie (SDSVM)

Des comités de conditions féminines d'organisations syndicales :

Conseil central du Montréal métropolitain, Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Centrale des syndicats du Québec (CSQ);

Conseil régional Montréal métropolitain, Fédération des travailleuses et travailleurs du Québec (FTQ);

L'Intersyndicale des femmes;

Comité de la condition féminine SEEGMI-CSN et SEPB 463.