



La RUE des femmes
Redonner un sens à la vie



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2011-2012

**RÉTABLIR SA SANTÉ RELATIONNELLE
SORTIR DE L'ITINÉRANCE**

PARCE QU'ELLES ONT TANT À DONNER

Table des matières

Sommaire	4
Remerciements	5
Mot de la présidente	6
Mot de la directrice générale et fondatrice	7
Recouvrer la santé relationnelle	8
Mission	9
Historique	10
Approche d'intervention	13
Services offerts aux femmes	15
Actions de sensibilisation	22
Ressources humaines	28
Budget	29
Contributions de la communauté	30
Résumé statistique	32
Annexes	34

Sommaire

L'année 2011-2012 a été marquée par une pression accrue sur les services et par des démarches pour ouvrir un nouveau pavillon d'accueil pour les femmes itinérantes et en grande difficulté.

La quasi totalité des services rendus ont connu une croissance importante alors que le budget d'opération n'a augmenté que de 2,5 %. 579 femmes différentes ont fait appel à La rue des Femmes. C'est 11 % de plus que l'an dernier. On note aussi une augmentation de 16,3 % de l'occupation de ses lits d'urgence et de 4,8 % des présences à son centre de jour alors que ces deux services connaissaient déjà une sur utilisation. 116 femmes nouvelles s'y sont présentées pour la première fois cette année.

On perçoit une aggravation de l'état des femmes qui sollicitent de l'aide. Les drogues accessibles dans la rue sont plus nocives et leurs effets durent plus longtemps. Les cas nécessitant une hospitalisation augmentent ; 62 femmes ont dû être transportées en ambulance à la demande de la rue des Femmes au cours de l'année.

Les services d'aide à la survie (hébergement, repas et vêtements) continuent d'être utilisés au delà de la capacité prévue. Le nombre accru de présences au centre de jour et l'aggravation de la détresse ont imposé une augmentation de 16 % du temps alloué par les intervenantes aux services axés sur la reconstruction des personnes pour près de 22 500 heures. Le temps alloué à l'écoute, au soutien, au suivi, et au « counselling » des femmes a crû de 27 % et les heures allouées aux activités structurantes en ont souffert faute de ressources suffisantes pour les maintenir.

Ces constats mesurés justifient la nouvelle priorité de La rue des Femmes, soit l'ouverture d'un deuxième centre de jour sur la rue Wolfe à Montréal dans le local qui sera éventuellement libéré par le déménagement de l'Auberge Madeleine. Le projet global est ambitieux puisqu'il prévoit aussi 20 lits d'hébergement. Cependant, le défi du financement des opérations a imposé une réalisation par étapes. Un engagement important de soutien financier au projet par deux grands donateurs privés appuie la proposition faite aux autorités gouvernementales. On vise une ouverture au printemps 2013.

Les efforts de sensibilisation de la communauté se sont poursuivis. Deux nouveaux prix obtenus par Léonie Couture, la directrice fondatrice de La rue des Femmes, ajoutent à la crédibilité et à la visibilité de l'organisme. Les communications par le site internet, un blogue et par les médias sociaux jouent un rôle important dans la diffusion d'information sur l'organisme et sur l'itinérance au féminin, sur l'obtention de financement et sur le recrutement ciblé de bénévoles. Le défi de faire reconnaître l'importance de reconnaître et de s'attaquer aux problèmes de santé relationnelle demeure aussi une préoccupation constante.

L'enjeu principal pour 2012-2013 demeure la décision qui sera rendue pour le projet d'un nouveau centre de jour. Une décision positive générera beaucoup de travail de mise en œuvre et ne soulagera pas à court terme la pression sur les services existants à la Maison Olga.

Remerciements

La rue des Femmes ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui et n'aurait pu accomplir autant depuis des années 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 programme d'accompagnement Justice Santé-Mentale, 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*. 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. On ne peut que réitérer dans ce rapport la gratitude des femmes itinérantes et en difficulté pour son engagement indéfectible.

Un autre donateur majeur est venu participer à l'effort de La rue Des Femmes. Il tient cependant à conserver l'anonymat. Nous respectons cette demande, mais nous l'assurons de toute notre grande gratitude.

Mot de la présidente



Au nom du conseil d'administration de La rue des Femmes, c'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport d'activité de La rue des Femmes de 2011-2012. À sa lecture, vous réaliserez que cette année encore un travail titanesque a été accompli.

Vous découvrirez, par exemple, que nous affichons complet : 7 300 nuitées ont été enregistrées et 3 619 demandes ont dû être refusées. Vous apprendrez aussi que le taux d'occupation de nos lits d'urgence s'est élevé à 194 %. Dans l'industrie hôtelière, on s'enorgueillirait d'un tel résultat, et on planifierait une expansion afin de répondre à la demande et d'accroître les profits.

Mais qu'en est-il de La rue des Femmes ? En fait, il n'y a pas matière à sabrer le champagne. Tout au contraire! D'abord, la question des profits ne se pose pas. La rue des Femmes est un organisme à but non lucratif accusant un manque chronique de fonds.

Et puis, on se désole. Un record de 3 619 demandes refusées signifie que 3 619 femmes en détresse, désespérées, souffrantes, se sont présentées à notre porte, et que 3 619 fois, le cœur déchiré, une intervenante s'est vue forcée de lui dire : "désolée madame, nous n'avons pas de place pour vous". Mais avant de se résigner à livrer au péril de la nuit une femme sans ressource, et dans la plus totale impuissance, elle aura tenté l'impossible, multiplié les appels pour lui trouver un lit, un gîte, un refuge capable de lui offrir la sécurité. Afficher un taux d'occupation de 194 % de nos lits d'urgence n'est pas non plus une bonne nouvelle. Ce taux signifie que 1 040 femmes ont dû s'accommoder d'un lit de fortune installé dans un recoin de notre maison, et ce, pour plus d'une nuit bien souvent.

Vous lirez aussi que des milliers d'heures ont été consacrées à accueillir, écouter, encadrer, guider vers la réinsertion quand cela est possible, accompagner vers d'autres ressources quand les soins requis exigent des services professionnels relevant de compétences telles que celles de la médecine, du droit et de la psychiatrie. Ces milliers d'heures supplémentaires traduisent une triste réalité : à Montréal, le nombre des femmes itinérantes est sans cesse croissant.

Que faire dans cette situation? Ajouter un pavillon à La rue des Femmes. L'Auberge Madeleine ayant annoncé son prochain déménagement, le conseil d'administration et la direction ont travaillé d'arrache-pied afin de déposer une promesse d'achat ... conditionnelle à l'obtention de financement provenant à la fois du secteur privé et des instances gouvernementales. Le nombre d'heures qu'il a fallu pour entamer les premières démarches auprès de l'Auberge Madeleine, pour établir un budget et pour élaborer et présenter un projet recevable est incalculable. Des heures qui s'additionnent, faut-il le rappeler, à toutes celles qui sont consacrées aux services essentiels dispensés aux femmes de la rue.

Tant d'heures, tant d'engagement de la part de la direction, des employés et des bénévoles ne trouvent qu'une seule explication : nous sommes toutes et tous motivés par la même inspiration, celle de Léonie Couture, la fondatrice, la directrice et l'âme de La rue des Femmes. Le 7 juin dernier, au salon rouge du parlement de Québec, elle était honorée du titre prestigieux de Chevalière de l'Ordre national du Québec. Par cette distinction, le gouvernement québécois reconnaissait l'engagement hors du commun de cette femme exceptionnelle. Le conseil d'administration et le dévoué personnel de La rue des Femmes la félicitent vivement et formulent le souhait que cette reconnaissance attire l'attention de grands donateurs. Pour poursuivre la mission de Léonie Couture, il faut impérativement ouvrir un troisième pavillon!

Le conseil d'administration tient à remercier M. Karel Velan, la Ville de Montréal, les gouvernements du Québec et du Canada, la Fondation de La rue des Femmes ainsi que tous ses grands donateurs, tous ses bénévoles et le personnel de La rue des Femmes. Ensemble, ils contribuent à l'œuvre vitale de La rue des Femmes.

Lorraine Pípon

Mot de la directrice générale et fondatrice



Recevoir et donner

Dernièrement je me suis mise à jongler avec ces deux petits mots, donner, recevoir ; et aussi prendre. Ce sont des mots qui sonnent bien dans une communauté. Comme par magie, ces mots me font sentir grande et bonne. Ils me connectent et m'incluent. Ils me donnent le sens et me ramènent à l'essence, à la mienne et à celle de l'autre. L'essence, c'est cette partie de soi qui répond à l'énergie de l'amour, de sa propre vérité, de la reconnaissance de l'humanité chez les autres, et qui est capable de ressentir toute la gamme des émotions. L'essence, c'est cette partie de soi qui reste intacte, peu importe notre histoire et qui trace la voie vers la santé relationnelle, quand les blessures et la souffrance l'ont trop abimée.

Depuis presque 20 ans, nous créons ensemble une communauté qui s'appuie sur le donner et le recevoir, sur le prendre. Cette communauté est née pour don-née le don, pour p-rendre et rendre, pour re-se-voir et voir ! Pour permettre aux femmes en état d'itinérance, des femmes qui aussi ont tant à donner, à recevoir et à prendre, à guérir et à ré-expérimenter le lien avec les autres, ce va et vient relationnel incessant, comme moyen de reconnexion à la vie, dans le sens de la dignité et de la maîtrise.

Comme directrice de La rue des Femmes et de sa fondation, j'ai le privilège de vivre au cœur de cette petite société, entourée de personnes pour qui le donner et le recevoir sont essentiels.

D'abord il y a les femmes, qu'on appelle les participantes, qui, je me répète, ont tant à donner et à recevoir, et à prendre. Que de souffrance de ne pouvoir ainsi faire, sans la peur de l'abus et du rejet à l'origine de si grandes brisures, après tant d'années à se défendre et à se couper de soi et des autres pour survivre.

Il y a aussi les travailleuses qui, par l'expérience du donner et du recevoir, et du prendre, sont capables de s'approcher de chacune de ces femmes, d'une manière qui les incite et les encourage à revivre l'expérience d'elle-même et des autres en tant que participantes à cette même communauté vivante, et à donner et à recevoir le bien-être du lien partagé. Des travailleuses qui semblent avoir comme vocation de donner sans compter, tant la tâche est grande et sans fin.

Il y a aussi toutes et tous les autres autour, les membres du conseil d'administration, nos donatrices et donateurs, qui dans cette même aventure passionnante du donner et du recevoir, soutiennent, structurent avec le meilleur d'elles et d'eux-mêmes cette essentielle communauté, toutes et tous participant de cette même expérience qui fait grandir par le sens et ramène à l'essence.

Comme directrice, je vous offre ces mots de liens et de guérison porteurs de la santé relationnelle, parce qu'il sont fondés sur l'acceptation, l'humilité, la conscience de soi, l'expérience pour soi et pour l'autre du droit absolu d'exister, la connaissance de sa vie comme mouvement vibrationnel ou sensoriel (respiration, sentiments, sensations, pensées, fonctions du corps), le droit de créer sa propre réalité, la maîtrise de sa vie, la nécessité d'être en sécurité, l'habileté de réécrire son histoire dans une nouvelle perspective, le pouvoir de faire des choix, la capacité de créer, danser, chanter et jouer.

Parce que toutes et tous avons tant à donner, à recevoir et à prendre pour le bonheur de l'inclusion et de la connexion, de la liberté et du lien partagé.

Léonie Couture

Recouvrer la santé ... relationnelle

L'objectif principal de *La rue des Femmes* est de sortir des femmes de l'état d'itinérance, pour redonner un toit à celle qui n'en ont plus et éviter à d'autres de basculer dans un état d'errance sans domicile fixe. L'atteinte de cet objectif passe d'abord par des services d'accueil et d'aide à la survie pour qu'elles accèdent à une certaine stabilité et surtout, d'autre part, par des services de soins, de réadaptation et de suivi. **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. La détresse et la souffrance relationnelles qui en découlent expliquent grandement l'état des femmes dans la rue, leurs comportements et leurs dépendances.

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. 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 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.
- 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 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.

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 revient 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 ainsi que de casiers où les femmes sans abris peuvent se procurer des vêtements et 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, counselling 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*.

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 dernière. Les tableaux à la fin du présent rapport d'activité illustrent par des statistiques l'évolution et l'ampleur des services rendus.

Démarches pour ouvrir un nouveau pavillon d'accueil

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 l'ouverture d'un nouveau pavillon d'accueil au 1313 rue Wolfe à Montréal dans un immeuble qui sera éventuellement libéré par l'Auberge Madeleine. Le projet initial visait une capacité d'hébergement de 20 lits et un centre de jour pour 30 femmes. L'investissement prévu était de 900 000 \$ 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, il a fallu revoir le projet pour le réaliser par étapes. Dans un premier temps, seul un centre de jour sera ouvert vers le printemps 2013 si une décision favorable est rendue. Un engagement financier substantiel de deux grands donateurs privés permet d'espérer une concrétisation du centre de jour. La concrétisation et l'échéancier du projet dépendent actuellement des décisions gouvernementales qui seront rendues tant pour *La rue des Femmes* que pour l'Auberge Madeleine.

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 communautaire.

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*.

En octobre 2009, la directrice et fondatrice, madame Léonie Couture, reçoit de la ministre déléguée aux

Services sociaux, en présence du ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec 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 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.

Deux autres prix sont venus reconnaître encore cette année 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.

Ce rayonnement aide à comprendre que *La rue des Femmes* reçoive chaque année une vingtaine de stagiaires, dont 10 en provenance de l'étranger.



**Sur la première photo, Suzanne Bourret lors de la remise du Prix Florence 2010 (crédit photo : André Tremblay).*

Sur la photo suivante, Marc Danis, responsable des communications et du financement et Léonie Couture, fondatrice et directrice générale de La rue des Femmes lors de la remise des Prix Desjardins 2011.

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 Millette, 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**.

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. La reconnaissance par des prix d'excellence est aussi une façon d'attirer l'attention de la communauté.

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.

En 2011-2012, 13 615 nuitées d'hébergement ont été offertes par les deux maisons de *La rue des Femmes*, pour un taux d'occupation global de 106% de ses 35 places disponibles. La croissance de 1,5 % par rapport à 2010-2011 vient entièrement du débordement accru des lits d'urgence.

Malgré l'effort remarquable pour offrir un toit sécuritaire aux femmes, l'organisme a dû refuser 3 619 demandes d'hébergement. 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 800 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 195 %,

Au Centre Dahlia :

- 12 studios supervisés de transition pour stages en logement, occupés à 95 %.

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 2011-2012, 62 femmes différentes ont été admises comparativement à 55 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 71 195 \$ soit 5,8 % de moins que l'année précédente. Ceci représente une moyenne de 300 \$ par mois par chambre. C'est loin de couvrir les coûts de sécurité, d'encadrement, d'entretien, de nourriture et d'exploitation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. On note depuis quelques années une difficulté des femmes à défrayer les frais de séjour par manque d'argent.

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. Il s'agit de fauteuils inclinables installés dans un espace semi-ouvert. En principe, ils sont disponibles pendant 48 heures, mais les séjours y sont souvent plus longs.

On y recense 513 admissions cette année comparativement à 452 l'année dernière. Un total de 2 135 nuitées ont été passées en urgence, pour un taux d'occupation de 194,4 %. C'est 16,3 % de plus qu'en 2010-2011. Un indice inquiétant, c'est que 69 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. Le taux d'occupation a baissé à 95 % cette année pour 4 180 nuitées. C'est dû à un taux de roulement plus élevé qu'à l'habitude des résidentes.

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 2011-2012, les revenus des studios ont totalisé 41 157 \$, soit une moyenne de 286 \$ par mois par studio. Ces revenus ont baissé de 2,9 % 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, mais 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 a déjà été 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 2011-2012, on y a accueilli 579 femmes différentes soit 11 % de plus que l'année précédente. Elles ont totalisé 19 686 présences quotidiennes pour l'utilisation d'au moins un de ses services, une croissance de 4,8 % comparativement à l'année dernière.

Un constat inquiétant : on a noté que **116 femmes n'étaient jamais venues au centre de jour auparavant**, ce qui 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. Cette année, 228 jours de semaine (88 %) on a recensé 55 présences et plus. 141 fois (54 %), on a dépassé 60 présences et 27 fois (10 %) 70 présences. Le sommet pour une journée a été de 79 présences. Tout laisse croire que la croissance va se poursuivre.

Cette sur utilisation 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 41 722 repas gratuits. C'est 2,2 % d'augmentation par rapport à l'année précédente. Il ne faut pas se surprendre de cette évolution quand on la met en corrélation avec l'augmentation des présences dans les lits d'urgence et au centre de jour. La croissance de la demande confirme l'impact de la récession et la pression accrue sur les services dits «de survie» de *La rue des Femmes*. Les soupes populaires et les banques alimentaires sont de plus en plus sollicitées à Montréal. L'offre de repas dépasse largement les prévisions.

Le coût de la nourriture a été de 88 261 \$, soit **5,6 % de plus que l'année dernière**. C'est à peine 2,10 \$ par repas. Ce faible coût est rendu possible grâce à des dons en nourritures évalués à 46 908 \$ (65,6 % de plus que l'an passé).

Comptoir vestimentaire

Le centre de jour offre également un comptoir vestimentaire pour les 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 2011-2012, 59 480 pièces de vêtements, 2 620 effets pour la maison (draps et vaisselle) et 30 600 produits divers ont été donnés. Même si la base statistique est difficile à comparer avec l'année précédente, les responsables y voient une forte augmentation des dons.



Ce service contribue lui aussi 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.

Le comptoir vestimentaire dépend essentiellement 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.

Avec l'augmentation des nuitées en lits d'urgence, la salle de lavage et la demande de détergent sont de plus en plus sollicitées. Il faudra envisager l'ajout d'une laveuse.

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. Elle assume la gestion du chèque d'aide sociale en attendant que la femme soit en mesure de le faire elle-même. Elle voit surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. 11 femmes ont pu se prévaloir de ce service en 2011-2012.

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 720 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. La simple justice sociale commande que ces femmes gravement blessées réintègrent leur place dans la société et y trouvent les soins nécessaires, dans la dignité la plus légitime de la personne humaine et citoyenne.

En 2011-2012, les services axés sur la reconstruction de soi ont mobilisé environ 22 533 heures des ressources de *La rue des Femmes*. C'est 17,4 % plus que l'année 2010-2011.

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

- | | |
|--|------------------|
| • L'intervention, le soutien et le suivi global | 14 959 h. |
| • Le counselling et la psychothérapie | 1 212 h. |
| • Les activités structurantes et de réadaptation | 3 026 h. |
| • L'accompagnement dans la communauté | 3 336 h. |
| • TOTAL | 22 533 h. |

Intervention, soutien et suivi global

Les services dits "d'intervention, de soutien et de suivi global" sont le coeur 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. En 2011-2012, nous évaluons à 14 959 heures le temps qui y est alloué. Ce type de service est en forte croissance depuis deux ans (30 % de plus que l'an passé). C'est lié à la croissance continue des présences au centre de jour et à l'aggravation notable de la détresse des femmes reçues.

Les participantes de *La rue des Femmes* souffrent de graves blessures relationnelles. Elles sont désorganisées. 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. Elles 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, 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 des médications, 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 counselling et de psychothérapie

Les services dits «de counselling et de psychothérapie» 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 coeur de ces services en est encore une d'accueil, d'écoute, de compassion. 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, comprennent ce qui les a conduites à la situation actuelle et amorcent une guérison qui les mènera à l'autonomie.

En 2011-2012, 1212 heures ont été allouées par les intervenantes au counselling et à la psychothérapie. **C'est 11,2 % de plus que l'an passé.**

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 l'art-thérapie.
- De s'exprimer et d'écrire plus facilement.
- D'acquérir une meilleure estime d'elles-mêmes.
- De ré approvoiser 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.

Quand on parle d'activités structurantes, cela signifie pour 2011-2012 :

(Heures intervenantes allouées)

• Ateliers de couture	160
• Ateliers d'art-thérapie	670
• Ateliers de photos	91
• Artisanat	688
• Activités de socialisation	87
• Karaoké	60
• Fêtes thématiques	975
• Clinique d'esthétique	5
• Ateliers de percussions	81
• Rencontres Dalhia	20
• Cercle de parole	15
• Théâtre Thérapie	32
• Coiffer pour changer le monde	176
• TOTAL	3 026

Globalement en 2011-2012, 3 026 heures ont été investies au centre de jour dans de telles activités. La diminution de 21 % par rapport à l'année précédente s'explique essentiellement par le temps qui a été consacré aux ateliers d'écriture pour le livre «Coiffer pour changer le monde» en 2010-2011.

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.

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

Accompagnement 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 3 366 heures en 2011-2012. Ce chiffre est un minimum, car le temps alloué à ces services reste difficile à mesurer. Cette augmentation de **15,2 % par rapport à 2010-2011** est en lien avec la croissance de fréquentation du centre de jour par des non-résidentes et les difficultés accrues des femmes rencontrées.

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

- Les prix d'excellence 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.
- Les rencontres avec des gens ou groupes influents.
- La participation à des comités.
- Les affiliations et alliances avec diverses associations.

Les prix d'excellence décernés à *La rue des Femmes*



Les prix d'excellence décernés à *La rue des Femmes* jouent un rôle clé dans l'effort de sensibilisation. Deux autres prix ont été obtenus en 2011 ; le prix Thérèse-Daviau 2011 et le prix Desjardins 2011 assorti d'une bourse de 5 000 \$. Vus comme une reconnaissance du travail et 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 facilite 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 2011-2012, nous avons repéré **86 présences médias** comparées 115 l'an passé. C'est beaucoup pour un organisme de la taille de *La rue des Femmes*. Il faut dire que certains des prix de l'an dernier et une campagne de publicité ont valu une visibilité exceptionnelle. 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 :

	2010-2011	2011-2012
• Entrevues à la télévision	16	12
• Entrevues à la radio	17	11
• Articles dans la presse écrite	25	23
• Articles sur internet	57	40
• TOTAL	115	86

*Sur la photo, la famille de feu Thérèse Daviau, Helen Fotopoulos, membre du comité exécutif de la Ville de Montréal, Léonie Couture et Ann Campbell, également membre du comité exécutif de la Ville de Montréal.

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. L'arrivée de *La rue des Femmes* sur les médias sociaux l'an dernier a été un nouveau 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 d'une dizaine de journalistes.

Parmi les exemples de présences médiatiques importantes, mentionnons:

- 2011-05-17 - Le Devoir - Se refaire une beauté (+ mention à la une)
- 2011-05-11 - La Presse - Changer de tête, ça change aussi la vie
- 2011-05-01 - Vita Magazine - Léonie Couture : Au secours des femmes sans-abris
- 2011-10-04 - Premières en affaires - Léonie Couture : personnalité citoyenne montréalaise de l'année
- 2011-10-05 - The Gazette - Women's rights crusader Léonie Couture wins Thérèse-Daviau Award
- 2011-10-21 - 98,5 FM - Dutrizac l'après-midi - Situation des femmes itinérantes
- 2011-11-02 - Radio-Canada - C'est ça la vie
- 2011-11-23 - Journal Métro - Les centres d'hébergement débordent
- 2011-11-24 - Radio-Canada - Femmes itinérantes: des organismes lancent un cri d'alarme
- 2011-11-24 - Canoe.ca - Hausse de l'itinérance chez les femmes : «Elles ont faim, elles ont froid, elles ont peur»
- 2011-11-25 - Le Devoir - Itinérance des femmes : les centres d'hébergement ne suffisent plus
- 2011-11-25 - Journal Métro - L'hiver inquiète les refuges pour itinérants
- 2012-02-16 - Télé-Québec - Une pilule, une petite granule - Entrevue avec Frédérique Collin

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 et a procédé à une refonte en profondeur de son site internet <http://www.laruedesfemmes.org>.

Le site internet a été refait en 2010-2011 pour y ajouter beaucoup plus de contenu et rendre possible sa mise à jour par le personnel de *La rue des Femmes*. On y donne les coordonnées pour obtenir de l'aide. On y retrouve les publications, la revue de presse, les annonces d'événements, les possibilités de dons, de stages et de bénévolat et plus encore.

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

* Facebook	621
* Twitter	2 144
* Liste de courriels	420

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.

**Le 8 octobre 2011, le Journal de Montréal recommandait de suivre La rue des Femmes sur Twitter, disant que nous étions un des organismes qui se démarquait sur les réseaux sociaux.*

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 Classique de Golf de la Caisse de dépôts et de placements du Québec (CDPQ).
- L'encan CASA de Via-Capitale du Mont Royal pour les sans-abris.
- La Journée de célébration communautaire Telus.
- Le défilé Miami Style-Fashion Show organisé par Bali Événements.
- La soirée bénéfique de la *Fondation La rue des Femmes* (automne 2011).
- La 10^e édition de *Coiffer pour changer le monde*.
- Le réveillon de Noël.
- Le brunch des reines.
- Le BBQ de la soirée *Coiffer pour changer le monde*.
- Le spectacle bénéfique de la rue des Femmes (14 mars 2012).
- **Forum sur l'itinérance des femmes (20-21 mars 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*.
- Un document web «Analyse différenciée selon le genre» destiné principalement aux intervenants sociaux préoccupés par l'exclusion et l'itinérance.
- Le rapport annuel d'activité 2010-2011.
- Le livre « Coiffer pour changer le monde ».
- État de situation de l'itinérance des femmes à Montréal en 2011.

*Sur la photo, Frédéric Poussard, vice-président du Conseil d'administration de la Fondation et vice-président finances et opérations chez TVA Publications entouré de plusieurs de ses collègues lors de notre soirée-bénéfice du 26 octobre 2011.

La collaboration à des études

La rue des Femmes a collaboré à la réalisation de quatre études reliées à sa mission en 2011-2012 :

- Une recherche du Réseau Québécois d'Action pour la Santé des Femmes, « Santé Mentale au Québec : les organismes communautaires à la croisée des chemins ».
- Une recherche de l'école de travail social de l'Université McGill, « Uncovering invisibility : understanding experiences of newcomer woman across the homeless spectrum ».
- Une étude du CSSS et ses partenaires en regard de l'occupation de l'espace public.
- Une consultation de la Fédération du Québec pour le planning des naissances, « Vers une plus grande justice en matière de sexualité, de reproduction et de maternité ».

Les conférences

Avec la réputation grandissante de *La rue des Femmes*, l'organisme accepte les sollicitations pour faire des présentations ou conférences un peu partout.

En 2011-2012, plusieurs conférences ont encore été prononcées. Les occasions suivantes ont permis de telles rencontres :

Avril 2011	Conférence à l'AGA de la Caisse populaire de Place Desjardins
Avril 2011	Conférence Association des Intervenants et intervenantes en toxicomanie du Québec
Juin 2011	Participation à l'écriture d'un chapitre d'un livre écrit par Émanuelle Tassé (en voie de publication)
Octobre 2011	Allocution au Prix Thérèse Daviau
Octobre 2011	Journée de formation au Centre des femmes des Laurentides
Novembre 2011	Conférence au cours MARGINALISATION SOCIALE ET SOUS-CULTURES au département de sociologie à l'UQAM Prise de parole de Léonie Couture à l'événement «Fin novembre» de l'organisme ATSA
Décembre 2011	Entrevue pour vidéo pour le Musée canadien pour les droits de la personne

Pour la fête internationale des femmes :

Mars 2012	Conférence au Conseil des femmes de Montréal
Mars 2012	Conférence à l'Office de la langue française

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.
- Au comité sur l'organisation du Forum sur l'itinérance des femmes.

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.

**Sur la photo, Nathalie Duhamel, directrice-adjointe de La rue des Femmes et membre du comité organisateur du forum, lors du SLAM d'ouverture du Forum sur l'itinérance des femmes.*

Les Affiliations et alliances

La rue des Femmes a depuis toujours accordé une très grande importance à ses **affiliations** et **alliances**, en tissant des liens privilégiés qui élargissent sa vision et son rayonnement. Le maintien de liens de collaboration se poursuit avec une vingtaine d'organismes préoccupés de l'amélioration du sort des femmes. (Voir annexe 2)

Parmi les relations particulières maintenues cette année, mentionnons notamment notre membership à :

- La fédération des femmes du Québec (FFQ).
- La Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (FRHFVDQ).
- Le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM).
- La Chambre de commerce de Montréal
- Le Réseau des femmes d'affaires du Québec

Par ailleurs la collaboration avec les autres organismes qui accueillent des femmes itinérantes s'est resserrée. Elle favorise davantage le partage de données sur la situation et les enjeux de l'itinérance et des prises de positions communes pour mieux répondre aux besoins des femmes. Avec le soutien du RAPSIM, une conférence de presse impliquant *La rue des Femmes*, le Chainon, Chez Doris, l'Auberge Madeleine et la Maison de l'Ancre a été tenue à l'automne 2011 pour souligner l'aggravation du phénomène de l'itinérance au féminin.

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 Pison. (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 Hubert Fortin. (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 **53 personnes rémunérées** dont 27 à temps plein (28 heures et plus) et 26 à temps partiel. 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, qui apprécient grandement d'avoir en un seul recueil toutes nos politiques qui encadrent leur travail.

Les bénévoles

La rue des Femmes profite également de **125 bénévoles**, qui ont donné 4 470 heures de services à en 2011-2012. Cette évaluation est probablement inférieure à la réalité car les heures de bénévolat ne sont pas toutes notées. On perçoit tout de même une diminution de 14,7 % des heures de bénévolat par rapport à l'an passé.

Les stagiaires

La rue des Femmes a aussi bénéficié de l'apport de 22 stagiaires, dont 10 en provenance de l'étranger. Ces stagiaires ont fourni 5 078 heures de travail (33 % 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 2011-2012, les dépenses de fonctionnement ont totalisé **1 664 992 \$**, soit 40 700 \$ (2,5 %) de plus que l'année précédente. C'est cependant 8 % 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 (88 261 \$) ont dépassé de 5,6 % celles de l'an passé malgré une croissance significative des dons de nourriture. Ce n'est pas étonnant quand on constate l'augmentation des présences au centre de jour (4,8 %), celle du nombre de repas servis (2,2 %) et la hausse du prix des aliments.

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 111 519 \$ (7,8 %) par rapport aux prévisions. La pression sur le personnel s'accroît en raison des compressions et on ne fait pas tout ce qu'il faudrait faire 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 **1 783 853 \$** en 2011-2012. C'est 164 116 \$ (10,1 %) de plus que l'année précédente. Les subventions des gouvernements et de la Ville ont totalisé 1 242 663 \$. C'est 5,7 % de plus que l'an passé.

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 2011-2012 avec un surplus de 118 861 \$. Cependant, les états financiers audités, après ajustements comptables rapportent un surplus d'exercice de 82 631 \$. Il n'y a pas lieu de trop célébrer ce surplus, car l'équité salariale impose une hausse des salaires en 2012-2013 qui s'annonce avec un déficit.

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 **803 343 \$** la contribution de la communauté au soutien de ses activités, dont 262 153 \$ 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

Les dons privés en argent ont rapporté **403 063 \$** en 2011-2012, soit 149 % de plus qu'en 2010-2011. Il faut dire que l'année dernière a été exceptionnelle. Les dons proviennent de diverses sources que nous énumérons ici sommairement:

• Fondations (3) :	204 440 \$
• Fondation La rue des Femmes :	171 000 \$
• Autres dons	27 623 \$
• TOTAL :	403 063 \$

Ces dons en argent témoignent de la confiance que suscite *La rue des Femmes*, son enracinement dans la communauté montréalaise et 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 rue des Femmes favorise désormais de canaliser l'entrée de fonds privés par sa Fondation. Cependant elle respectera la volonté de certains donateurs de verser leur aide directement à l'organisme.

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 et d'autres activités. En 2011-2012, les revenus d'activités et de services ont baissé de 6,2 % et ont totalisé **138 127 \$** et découlent des sources suivantes :

• Événements :	14 206 \$
• Revenus de séjour Maison Olga +repas :	77 195 \$
• Revenus de séjour Centre Dahlia :	41 157 \$
• Divers :	<u>5 569 \$</u>
• TOTAL:	138 127 \$

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 2011-2012, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à **262 153 \$**.

Le bénévolat et les stagiaires

En 2011-2012, *La rue des Femmes* a pu compter sur 125 bénévoles, qui ont donné au moins 4 470 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 **53 640 \$** 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 2011-2012, 22 stagiaires ont fourni 5078 heures de travail. En évaluant leur prestation à 12 \$ l'heure, c'est un apport additionnel de **60 936 \$**.

Les bénévoles et les stagiaires sont et vont demeurer une ressource très importante pour *La rue des Femmes*, même si leur travail n'est pas comptabilisé dans le budget annuel. 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 2011-2012, nous estimons à environ **144 577 \$** la valeur globale des dons de ce type dans le budget annuel.

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 continger 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 :	46 908 \$
• Dons en vêtements et accessoires neufs :	65 941 \$ (1)
• Équipement et ameublement :	2 546 \$
• Divers :	29 182 \$
• TOTAL :	144 577 \$

(1) Ne sont pas inclus ici une 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 en 2010-2011 par rapport à l'année précédente.

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
Nuitées d'hébergement	100	267	271	404	425	432	439	446
Présences quotidiennes	100	304	337	368	422	460	504	528
Repas servis	100	257	278	296	313	322	367	376
Articles dons vestimentaires	100	299	432	449	502	535	576	890
Heures suivi global, counselling, sociothérapie	100	241	479	671	573	667	1 156-	1 485
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	100	147	189	555	299	260	305	312
Heures d'accompagnement dans la communauté	100	301	410	492	344	364	478	547
Budget de dépenses	100	150	198	212	235	260	282	291

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
Nuitées d'hébergement	3 054	8 157	8 302	12 345	12 996	13 205	13 416	13 615
Présences quotidiennes	3 725	11 315	12 556	13 700	15 717	17 158	18 769	19 678
Repas servis	11 102	28 560	30 836	32 850	35 620	36 620	40 820	41 722
Dons vestimentaires	6 818	18 002	26 008	27 040	34 200	36 500	39 300	60 690
Heures suivi global, counselling, sociothérapie	1 089	2 630	5 220	7 311	6 238	7 260	12 590	16 171
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	971	1 428	1 833	5 390	2 908	2 520	3 845	3 026
Hrs accompagnement dans la communauté	610	1 835	2 500	3 000	2 100	2 222	2 921	3 336
Budget de dépenses (\$)	574 793	863 967	1 138 416	1 217 224	1 355 159	1 496 828	1 624 292	1 671 674

STATISTIQUES GÉNÉRALES

NOMBRE DE PERSONNES DIFFÉRENTES AIDÉES	2010-2011			2011-2012		
	522			579		
PROGRAMME HÉBERGEMENT						
Nombre total d'admissions	507			600		
1. Maison Olga, chambres individuelles	55			62		
2. Maison Olga, lits d'urgence	452			513		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	8			25		
Nombre total de nuitées	13 416			13 615		
1. Maison Olga, chambres individuelles	7 300			7 300		
2. Maison Olga, lits d'urgence	1 836			2 135		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	4 380			4 180		
Taux d'occupation global	105 %			106,6 %		
1. Maison Olga, chambres individuelles	100 %			100 %		
2. Maison Olga, lits d'urgence	167,6 %			195 %		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	100 %			95,4%		
Nombre de refus par manque de place	3 654			3619		
PROGRAMME CENTRE DE JOUR						
Nombre de présences quotidiennes	18 769			19 686		
Nombre de repas servis	40 820			41 722		
Nombre de donations vestimentaires	39 300			60 690		
Interventions soutien et suivi ponctuels (hres)	11 500			14 959		
Counselling et sociothérapie (heures)	1 090			1212		
PROGRAMMES D'ACTIVITÉS						
	2010-2011			2011-2012		
STRUCTURANTES	PRÉS	FEMME	HRES	PRÉS	FEMME	HRES
Thérapie corporelle *	56	17	51,75			
Atelier de couture *	130	30	134	189	28	160
Ateliers d'art-thérapie	711	38	715	621	39	670
Ateliers de photo	44	8	77	133	72	91
Artisanat *	362	53	675	375	51	694
Ateliers d'écriture	42	10	14			
Coiffer & changer le monde	87	25	868	60	40	176
Méditation *	41	7	16			
Activités de socialisation	150	72	30	167	23	87
Activité de Karaoké	157	39	72	150	60	60
Soins des pieds *	56	17	51,75			
Fêtes thématiques	642	122	1 017	430	108	975
Esthétique *	23	18	15	6	6	5
Ateliers de percussion	129	56	72	126	45	81
Rencontre logement Dahlia	84	9	36	44	16	20
Drama-thérapie				40	14	32
Cercle de paroles				25	15	15
TOTAL	2 194		3 844,5	2 366		3 026
PROGRAMME SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ						
	2921			3366		
RÉFÉRENCES À D'AUTRES RESSOURCES (HRES)	670			800		
CONTRIBUTIONS BÉNÉVOLES ET STAGIAIRES						
	NOMBRE		HEURES	NOMBRE		HEURES
Bénévoles	158		5 241	125		4470
Stagiaires	20		3 818	22		5078

* Activités dispensées par des bénévoles

ANNEXE 1

Nos conseils d'administration

2011-2012

La rue des Femmes de Montréal	Fondation La rue des Femmes
Lorraine Pipon Présidente Planificateur financier Consultante chez Bâtirente	Karel Velan Président honoraire Fondateur et Président exécutif du conseil Velan Inc
Sonya Gaumond Vice -présidente Directrice Développement des affaires et stratégie client BMO Banque Privée Harris	Hubert Fortin Président Gestionnaire-Conseil en éducation Frédéric Poussard Vice-président Vice-président, finances et opérations TVA Publications inc.
Julie Marineau Trésorière Chef d'équipe senior Ernst & Young	Diane Derome Trésorière Directrice générale Caisse populaire Place Desjardins
Claudine Millette Secrétaire Associée BLG Borden Ladner Gervais	Xavier Beauchamps-Tremblay Secrétaire Avocat, Agent de marques de commerce Norton Rose Global
Léonie Couture Membre d'office Fondatrice et Directrice générale, La rue des Femmes de Montréal	Léonie Couture Membre d'office Fondatrice, directrice générale La rue des Femmes de Montréal
Emmanuelle Poitevin-Chaignon Membre d'office Travailleuse, intervenante sociale, La rue des Femmes de Montréal	Nathalie Fabien Administratrice Directrice, Prise 2 Groupe TVA inc.
Dominique Villemaire Administratrice Coordonnatrice Engagement social Loto-Québec	Henri Chapdelaine Administrateur Consultant en tourisme et service à la clientèle
Sylvie Faria Administratrice Services d'accompagnement en dotation & Stratégie de développement des affaires	Jocelyne Pinsonneault Administratrice Vice-présidente marketing, Amérique du Nord Cascades Groupe Tissu
Lucie Forand Administratrice Comptable agréée, Lucie Forand, CA	
Claire Levasseur Administratrice Présidente Levasseur et associés recherche de cadres Inc.	
Marie-Diane Deslauriers Administratrice Coordonnatrice adjointe – Marchés institutionnels Bâtirente	
Suzanne T. & Claudette D. . Participant Comité des participantes, La rue des Femmes de Montréal	

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 de La Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (FRHFVDQ) et participation active au comité Femmes en difficulté;
- 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.