



La RUE des femmes
Redonner un sens à la vie

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ
2010-2011

**RÉTABLIR SA SANTÉ RELATIONNELLE
POUR SORTIR DE L'ITINÉRANCE
ET CHANGER LE MONDE**

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	12
Services offerts aux femmes en 2010-2011	14
Actions de sensibilisation en 2010-2011	20
Ressources humaines	26
Budget 2010-2011	28
Contributions de la communauté	29
Résumé statistique	31
Annexes	34

Sommaire

Pour *La rue des Femmes*, l'année 2010-2011 s'inscrit dans une perspective de continuité. Nous avons maintenu pour les femmes en état d'itinérance et de grande difficulté le continuum de services intégrés répondant à leurs besoins de survie avec un souci constant de favoriser leur retour à l'autonomie. La clé du succès reste le rétablissement de leur santé relationnelle lourdement affectée par les abus et les traumatismes dans leur passé.

Signe que la situation économique des plus démunies se détériore, le nombre de participantes de *La rue des Femmes* ne cesse de croître. Au total, 522 femmes différentes ont eu recours à l'un ou l'autre des services. C'est un bond de 30,5 % par rapport à l'an passé. Les présences totales quotidiennes au centre de jour ont augmenté de 9,4 % et le nombre de nuitées dans les lits d'urgence de 20,7 %. Alors que les 20 chambres d'hébergement et les 12 studios de transition supervisés sont pleinement occupés, les 3 lits d'urgence/répit ne cessent d'être débordés; leur taux d'occupation annuel a été de 167,6 %. On peut dire que la capacité d'accueil est surutilisée.

Au centre de jour, conçu pour recevoir 55 personnes par jour, l'achalandage a été généralement beaucoup plus élevé pendant la semaine. Cette norme de 55 a été dépassée 67 % du temps, le sommet de présences a atteint 76 personnes le 9 juin 2010. Le nombre de repas servis a augmenté de 11,4 %.

Les activités vouées à la reconstruction de soi des personnes ont toutes connu une augmentation significative en termes d'heures de services. Pourtant, en raison du nombre accru de femmes qui sollicitent de l'aide, le temps consacré en moyenne à chacune a diminué, allongeant du même coup leur temps de rétablissement.

Malgré une augmentation de 20,2 % des subventions cette année, *La rue des Femmes* termine l'exercice avec un déficit d'opération de 39 277 \$. Nous observons notamment que les résidentes ont eu plus de difficultés à défrayer le loyer attendu d'elles. Les revenus de loyer de la Maison Olga et du Centre Dahlia ont baissé de 9,7 %. Les frais de repas servis aux femmes ont quant à eux augmenté de 14 %. Le centre de jour n'est toujours pas subventionné par le PSOC.

Les efforts de sensibilisation de la communauté ont été particulièrement marqués en 2010-2011. Un responsable des communications et de la sollicitation a été recruté. Le site Web a été refondu en profondeur. La mise à jour par le personnel est maintenant possible, ce qui favorise l'augmentation et l'actualisation des contenus d'information. Grâce à des soutiens privés, une campagne de publicité a été réalisée au cours de l'automne 2010. Notre organisme a suscité au moins 115 présences médiatiques d'importance dans les divers modes de communications. De plus, des représentantes de *La rue des Femmes* ont prononcé 14 conférences à des publics intéressés à mieux comprendre l'itinérance au féminin et l'approche en santé relationnelle.

Même si le défi du financement demeure une préoccupation quotidienne, il faut se réjouir des progrès accomplis et de la reconnaissance accrue de l'approche d'intervention de *La rue des Femmes*. Quatre prix prestigieux se sont ajoutés à ceux reçus ces dernières années. Le **Prix Florence catégorie engagement communautaire** de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec a été décerné à Suzanne Bourret, coordonnatrice à l'intervention. Léonie Couture a reçu pour sa part le **Prix Idola Saint-Jean** décerné par la Fédération des Femmes du Québec, le **Prix Personnalité de la semaine** de la Presse et Radio Canada et le **Prix Personnalité de l'année catégorie courage, humanisme et engagement personnel** de la Presse et Radio Canada. Autre preuve de son rayonnement, c'est la sollicitation pour des stages à *La rue des Femmes*. Cette année, 20 stagiaires ont été accueillies, dont 8 de l'étranger.

Bref, on ne peut que se réjouir du travail exceptionnel réalisé par *La rue des Femmes* en 2010-2011, mais en même temps, on doit s'inquiéter de voir les besoins grandissants des femmes en état d'itinérance et en difficulté. **Un constat troublant : La situation de l'itinérance féminine s'aggrave dangereusement. Les ressources communautaires existantes ne suffisent plus à la tâche. Il faut une intervention plus vigoureuse et éclairée au plan du financement public et au plan des services pour répondre aux problèmes de santé mentale et de santé relationnelle.**

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, 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. *La rue des Femmes* et sa fondation lui ont rendu un hommage particulier en octobre 2010. On ne peut que réitérer dans ce rapport la gratitude des femmes itinérantes et en difficulté pour son engagement indéfectible.

Mot de la présidente

Ce rapport annuel vous livre le résultat de notre action en 2010-2011. En le lisant, vous réaliserez que tous les efforts ont été consentis pour que *La rue des Femmes* puisse continuer de remplir sa mission auprès des femmes itinérantes de Montréal. Des efforts de la part du conseil d'administration afin d'offrir le meilleur soutien possible à la direction de l'organisme. De la part de la direction pour remplir ses nombreuses obligations, tant sur les plans professionnel et administratif que sur celui de la gestion des ressources humaines, notre matière première. De la part, enfin, des intervenantes et thérapeutes qui agissent directement auprès de notre clientèle.

Je ne saurais trop insister sur la tâche colossale qui est dévolue à nos intervenantes. Assister, ne serait-ce qu'une seule fois à une situation de crise nous fait réaliser la profondeur de la difficulté que vivent les femmes en état d'itinérance. En tant que membre du conseil d'administration, il m'est arrivé d'être témoin de moments semblables. J'ai vite réalisé que sans les compétences ni la formation requise pour intervenir, il est difficile pour nous de porter secours à une personne dans cet état de grande peine. Je fige, je reste chaque fois la gorge nouée, me sentant totalement impuissante, dépassée par l'ampleur de la détresse.

Les employées de *La rue des Femmes* font face à ces situations jour après jour. Ce n'est pas une mince affaire que d'accueillir, dans une attitude de non-jugement et de respect, une personne désespérée qui trop souvent est exclue d'autres ressources. Les intervenantes font preuve d'un grand courage, d'une empathie hors du commun, d'une grande solidité émotionnelle et par dessus tout, d'un engagement personnel continue.

Au-delà de leur formation professionnelle, elles reçoivent, chez nous, un enseignement très spécialisé afin d'agir en conformité avec les valeurs et les principes d'action chers à *La rue des Femmes*. Notre profonde compréhension de la détresse, basée sur la perte de la santé relationnelle, modifie entièrement la façon d'entrer en relation avec les femmes blessées. Par conséquent, travailler en santé relationnelle demande d'aller toucher à ses propres blessures et c'est à travers sa propre guérison que l'on comprend mieux comment aider l'autre et surtout comment l'accompagner vers l'autonomie. À cet égard, la direction de *La rue des Femmes* fait figure de pionnière en apportant tout le soutien dont ont besoin les travailleuses, créant ainsi un lien fort pour que toutes gardent une vision commune de notre engagement envers les femmes en état d'itinérance. Car ces femmes, en dépit de tout, n'abandonnent pas l'espoir de retrouver leur dignité, et il faut en tenir compte.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier vivement les intervenantes, tout le personnel et la direction de *La rue des Femmes*. Ces personnes accomplissent un travail remarquable : leur dévouement est entier, elles portent la mission de *La rue des Femmes* bien ancrée au fond de leur cœur. Le conseil tient à les assurer de sa profonde reconnaissance et de son appui pour relever les défis de demain.

Lorraine Pipon

Mot de la directrice générale et fondatrice

La santé relationnelle, un paradigme en évolution,

Qui reconnaît l'itinérance comme un état de détresse relationnelle grave à être soigné et guéri pour en sortir....

Pour qu'émerge un nouveau projet d'humanité !

Cette année encore, comme toujours depuis ses 17 années d'existence, *La rue des Femmes* n'a cessé de se développer et de grandir avec pour mission de soulager et de guérir des femmes profondément blessées, souvent depuis leur plus tendre enfance, par la violence, l'abus et le rejet.

Il y a eu la mise en place d'une approche, de gestes, d'actions et de moyens de guérison afin que ces femmes sortent de l'état de déconnexion et d'itinérance dans lequel elles se sont réfugiées pour se cacher, se voiler, survivre et échapper à l'horreur de profondes souffrances.

Au fil du temps, nous avons soigné, nous avons approfondi, nous avons nommé. Nous avons parlé de liens, de fracture du lien, de blessures relationnelles, de détresse et de souffrances relationnelles graves, et surtout, de santé relationnelle.

Nous avons parlé du cordon ombilical, de ce lien très réel qui nous relie d'abord à la vie, à soi et à l'autre. Au-delà de sa dimension visible coupée à la naissance, ce lien est un support essentiel aux capacités relationnelles de la personne et détermine l'état de santé relationnelle de cette dernière. De nature organique et énergétique, il fait partie de soi. Il peut être fracturé, blessé et être source de douleurs extrêmes. Mais, bonne nouvelle, ces blessures qui affectent le lien peuvent être soignées et guéries.

À travers le temps, nous avons parlé de droits d'accès à la santé pour l'exercice de notre citoyenneté. Parce que, lorsque l'énergie de la personne est entièrement utilisée à supporter d'indicibles souffrances, c'est toute l'actualisation de soi et de son potentiel vers sa réalisation citoyenne qui est compromise.

Nous avons compris que, plus que physique et mentale, la santé est d'abord relationnelle. Que la dignité de la personne sous-tend ce paradigme de santé relationnelle. Dans cette optique, le comportement se révèle comme la manifestation de blessures et de souffrances relationnelles profondes qui doivent être soulagées, soignées et guéries pour qu'il y ait de réels changements du comportement. Il n'y a donc pas de bon ou de mauvais comportement. Il y a des personnes blessées et en grandes difficultés relationnelles. Par analogie, rappelons que le boitement est aussi un comportement, mais cette fois physique, qui exprime un important problème à la jambe ; le retour à une démarche normale passe inévitablement par la guérison.

Au fil des ans, nous avons découvert que le processus de guérison requiert la reconnaissance des blessures relationnelles, l'accueil inconditionnel, une communauté d'inclusion, la compassion, la confiance, le soutien relationnel et le temps; la force d'être aidée, l'expression de la souffrance, l'appropriation de la violence et de la peur comme manifestations de la souffrance; l'accompagnement et le dévoilement.

Aujourd'hui, *La rue des Femmes* poursuit sans relâche le déploiement d'un nouveau paradigme, la santé relationnelle, ***porte d'entrée d'un nouveau projet d'humanité***. Pour que demain, il ne fasse plus aucun sens d'abandonner à la rue une personne malade relationnellement, physiquement ou mentalement !

Léonie Couture

Recouvrer la santé ... relationnelle

L'objectif principal de *La rue des Femmes* est de sortir des femmes de l'itinérance et d'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 relationnelle explique 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 la responsabilisation accrue.
- 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.

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
- 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 blessées et laissées pour compte sont accueillies, soignées, respectées et reconnues avec tout leur potentiel.
- 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 2003, grâce à des contributions bénévoles, les femmes auront accès à un petit coin d'intimité d'un « Jardin à soi » dans la cour extérieure de la Maison Olga. Ce petit espace de relaxation et de recueillement en plein air est fort apprécié pendant la période estivale.

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 2010-2011, **522 femmes ont reçu de l'aide**. C'est 30 % de plus que l'année dernière et 5 fois plus qu'en 2002-2003. Les tableaux à la fin du présent rapport d'activité illustrent par des statistiques l'évolution et l'ampleur des services rendus.

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.

Finalement, 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.

On peut comprendre alors que *La rue des Femmes* reçoive chaque année une vingtaine de stagiaires, dont 7 à 8 en provenance de l'étranger.

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, déterminé 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 oeuvre. 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, 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, 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 en 2010-2011

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 2010-2011, 13 416 nuitées d'hébergement ont été offertes par les deux maisons de *La rue des Femmes*, pour un taux d'occupation global de 105% de ses 35 places disponibles. La croissance de 1,6 % par rapport à 2009-2010 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 3 654 demandes d'hébergement, soit 21 % de plus qu'en 2009-2010 et 51 % de plus qu'il y a 2 ans. 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 670 heures ont été investies au seul travail de référencement.

En 2010-2011, 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 167 %,

Au Centre Dahlia :

- 12 studios supervisés de transition pour stages en logement, occupés à 100 %.

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). En pratique, **la durée des séjours continue à s'allonger en raison de la rareté des logements sociaux et abordables et de la gravité des difficultés de certaines résidentes.**

Les séjours plus longs ont un impact négatif sur le nombre de femmes admises. En 2010-2011, 55 femmes différentes ont été admises comparativement à 57 l'année précédente et 71 il y a 3 ans. 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 75 587 \$ soit 10 % de moins que l'année précédente. Ceci représente une moyenne de 378 \$ 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.

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, on les rend disponibles pendant 48 heures, mais les séjours y sont souvent plus longs.

On y recense 452 admissions cette année comparativement à 451 l'année dernière. Pourtant, un total de 1 836 nuitées ont été passées en urgence, pour un taux d'occupation de 167 %. C'est 20,7 % de plus qu'en 2009-2010.

Force est de constater que l'offre de places d'urgence doit être revue et prise en compte dans le financement public dès 2011-2012. En effet 5 places d'urgences ont été occupées toute l'année en pratique. À quelques reprises, *La rue des Femmes* a accomodé jusqu'à 9 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 sont loués 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 est de 100 % pour 4 380 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.

En 2010-2011, les revenus des studios ont totalisé 42 380 \$, soit une moyenne de 294 \$ par mois par studio. Ces revenus ont baissé de 7,5 % par rapport à l'an passé. De jour, comme de soir, tout est mis en oeuvre pour aider les résidentes à apprivoiser et réintégrer la vie en logement.

Besoin d'une maison d'accueil permanente

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 itinérantes. 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.

Les institutions hospitalières ne sont pas prêtes ou disposées 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.

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 2010-2011, on y a accueilli 522 femmes différentes qui ont totalisé 18 769 présences quotidiennes pour l'utilisation d'au moins un de ses services. C'est une croissance de 9,4 % comparativement à l'année dernière et 504 % de plus qu'en 2002-2003.

À son ouverture, on prévoyait y recevoir entre 50 et 55 femmes chaque jour pendant la semaine. Les fins de semaine, le centre de jour n'est ouvert qu'aux résidentes.

Cette année, 67 % des jours de semaine (175 jours) ont dépassé 55 présences. 31 fois (12 %), on a dépassé 65 présences et on a atteint un sommet de 76 présences. Tout laisse croire que la croissance va se poursuivre. C'est de plus en plus lourd à porter pour les intervenantes, la salle à manger et l'intendance. 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, le centre de jour a servi aux résidentes et aux non résidentes 40 820 repas gratuits. C'est 11,4 % 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*. On sait que les soupes populaires et les banques alimentaires sont de plus en plus sollicitées à Montréal.

Le coût du service de repas a été de 83 529 \$, soit 14 % de plus que l'année dernière. À cela se sont ajoutés des dons en nourritures évalués à 28 559 \$ (4 % 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* et, à la suite d'un tri, les surplus alimentent aussi d'autres ressources d'aide aux personnes en difficulté. En 2010-2011, 39 300 articles (vêtements, chaussures, bijoux) ont été donnés, soit 7,6 % de plus que l'année précédente.

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.

Buanderie

La Maison Olga et le Centre Dahlia mettent gratuitement à la disposition de leurs résidentes une salle de lavage. Elles y ont accès selon un horaire prédéterminé.

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 de voir à l'administration de 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. 25 femmes ont pu se prévaloir de ce service en 2010-2011.

Référencement à d'autres ressources

Avec la pression accrue 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 670 heures le temps alloué à cette seule activité en 2010-2011.

Programme axé 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 2010-2011, les services axés sur la reconstruction de soi ont mobilisé plus de 19 000 heures des ressources de *La rue des Femmes*. C'est plus que l'année 2009-2010, mais nous n'établissons pas un pourcentage d'augmentation parce que la méthode d'évaluation a été modifiée.

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

- | | |
|--|------------------|
| • L'intervention, le soutien et le suivi global | 11 500 h. |
| • Le counselling et la psychothérapie | 936 h. |
| • Les activités structurantes et de réadaptation | 3 844 h. |
| • L'accompagnement dans la communauté | 2 921 h. |
| • TOTAL | 19 201 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 2010-2011, nous évaluons à 11 500 heures le temps qui y est alloué. Nous ne faisons cependant pas la comparaison avec les années passées car la méthode d'évaluation a été modifiée; nous constatons que cette tâche a été sous-évaluée auparavant.

Les participantes de *La rue des Femmes* souffrent généralement 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'auto-mutilation. 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, 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 complément 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 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 2010-2011, 936 heures ont été allouées par les intervenantes au counselling et à la psychothérapie. C'est 2,8 % de plus que l'an passé mais, compte tenu du nombre accru de femmes qui se sont présentées à *La rue des Femmes*, c'est beaucoup moins per capita.

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'acquiescer une meilleure estime d'elles-mêmes.
- De réapprendre 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.

La nature des activités structurantes et de réadaptation ainsi que le nombre d'heures allouées et la participation apparaissent au tableau décrivant les activités du centre de jour à la fin du présent rapport.

Globalement en 2010-2011, 3 844 heures ont été investies au centre de jour dans de telles activités. C'est 52,5 % de plus que l'an dernier. C'est donc une amélioration, mais on ferait davantage si le centre de jour était subventionné adéquatement. Parmi les activités qui se sont ajoutées cette année, mentionnons:

- Les ateliers d'écriture
- Les séances de karaoké organisées par une ancienne résidente.
- La préparation par les participantes d'un livre pour marquer le dixième anniversaire de l'événement « Coiffer pour changer le monde » (lancement en mai 2011).

Cette dernière activité ponctuelle représente 77 % de la croissance des heures allouées cette année aux activités structurantes.

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 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 2 921 heures en 2010-2011. Ce chiffre est un minimum, car le temps alloué à ces services reste difficile à mesurer. Cette augmentation de 31 % par rapport à 2009-2010 est en lien avec la croissance de fréquentation du centre de jour 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 2010-2011

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 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 également 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 obligent ces derniers à choisir entre le financement de l'hébergement ou celui des milieux de vie (centre de jour), ce qui va à l'encontre d'une démarche efficace de lutte contre l'itinérance.

Cette année, le message de conscientisation a dû aussi mettre l'accent sur l'aggravation inquiétante du phénomène de l'itinérance au féminin et l'inadéquation des services publics face aux personnes souffrant de maladies mentales

Faits saillants de l'effort de sensibilisation

Les activités de sensibilisation ont connu une évolution particulièrement significative en 2010-2011. Un des ajouts importants a été le recrutement d'un responsable des communications en même temps que de la sollicitation de fonds. Les deux activités sont complémentaires.

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.
- Les événements.
- Les publications.
- 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* ont joué un rôle clé dans l'effort de sensibilisation cette année. Les quatre prix prestigieux obtenus par Léonie Couture et Suzanne Bourret (ils sont décrits dans ce rapport au sommaire et au chapitre traitant de l'historique) sont 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 encore d'avantage pour les participantes. Ils apportent une crédibilité pour l'organisme, ce qui ouvre la porte à 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 média. 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 2010-2011, nous avons repéré **115 présences médias**. C'était 66 l'an passé. C'est beaucoup pour un organisme de la taille de *La rue des Femmes*. Le site internet <http://www.laruedesfemmes.org> crée un lien avec une vingtaine des couvertures médiatiques de cette année.

Les présences médias repérées se ventilent ainsi:

- | | |
|----------------------------------|------------|
| • Entrevues à la télévision | 16 |
| • Entrevues à la radio | 17 |
| • Articles dans la presse écrite | 25 |
| • Articles sur internet | 57 |
| • TOTAL | 115 |

Pour obtenir de telles présences médias, il faut entretenir des relations continues avec des journalistes ou recherchistes, particulièrement ceux qui s'intéressent aux causes sociales. Cette année, l'arrivée de *La rue des Femmes* sur les médias sociaux 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.

Une campagne de publicité « Pour changer notre monde » a été réalisée à l'automne 2010 en collaboration avec la *Fondation La rue des Femmes*. Elle a été possible grâce à la participation de trois femmes qui se sont affranchies du tabou social de l'itinérance et ont accepté de témoigner. La Capitale groupe financier, TVA Publications, G.B. Design, Jean Langevin photographe, Sophie Houle et Zoom Média ont contribué à cette campagne.

La campagne a notamment paru dans une vingtaine de magazines de TVA Publications entre novembre 2010 et janvier 2011, dont Clin d'Oeil, 7 Jours, Lundi, Échos Vedettes, Moi et Cie et autres.

Parmi les exemples de présences médiatiques importantes, mentionnons:

- L'entrevue de Léonie Couture à *LCN Le Matin* (22/01/11).
- L'entrevue de Léonie Couture au *Gala Personnalité de l'année de La Presse et Radio Canada* (17/01/11).
- L'article « Le haut du pavé » dans la revue *Clin d'Oeil* (01/12-10)
- L'entrevue de Léonie Couture à l'émission *Les lionnes* de Radio-Canada (25/01/10)
- La participation de Léonie Couture à l'émission *Des Kiwis et des Hommes* de Radio-Canada (28/07/10).
- Article « les refuges débordent » dans le Journal de Montréal et Canoe (27/07/10).
- Article « L'augmentation importante des femmes itinérantes à Montréal inquiète » dans le 24 heures (27/03/10).
- Entrevue 98,5 FM de Léonie Couture sur l'itinérance à Montréal (27/07/10).

Le Web

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 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.

L'autre révolution, c'est l'exploitation des **médias sociaux**. Au 31 mars 2011, *La rue des Femmes* entretenait des liens avec 249 personnes par Facebook et 641 par Twitter. Ce nombre progresse de semaine en semaine. À travers les médias sociaux, on peut communiquer les messages de l'organisme, parler des besoins financiers en biens, en services ou en bénévolat, diffuser des nouvelles et maintenir l'intérêt de ces personnes pour la cause et la vision de la LRDF. C'est aussi un bon moyen de gérer les relations de presse et d'alerter les journalistes à certaines situations. Cette façon de communiquer devrait s'amplifier en 2011-2012.

Le caractère interactif et plutôt informel des médias sociaux permet de tisser des liens avec des donateurs, des journalistes, ou d'autres organismes qui à leur tour, via leur réseau, deviennent des ambassadeurs qui relaient nos messages. Les médias sociaux sont très utiles pour sensibiliser des gens que l'on ne rejoindrait possiblement pas ailleurs et aussi pour fidéliser les amiEs de *La rue des Femmes*.

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 (ex. don de shampoing), 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.

Il y a les événements 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. Dans cette catégorie, 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.
- Le lancement de la chanson "Complicité volontaire".
- Le 30^e anniversaire du Snack Bar La Paryse.
- La soirée « Renaissance du printemps » de La Maison ISHI

De même, *La rue des Femmes* organise ou participe à l'organisation de ses propres événements. La plupart créent des occasions de célébrer et sociabiliser pour les participantes de *La rue des Femmes*. Certains suscitent une couverture médiatique. Dans cette catégorie, mentionnons pour cette année:

- La soirée bénéfique de la *Fondation La rue des Femmes* en hommage à monsieur Karel Velan.
- La 9^e édition de "Coiffer pour changer le monde".
- Le réveillon de Noël.
- Le brunch des reines.
- Le BBQ de *La rue des Femmes*.

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 sur la « différenciation de l'itinérance féminine et masculine » destiné principalement aux intervenants sociaux préoccupés par l'exclusion et l'itinérance.
- Le rapport annuel d'activité 2009-2010.
- Le calendrier Sandra Baly 2011 illustré vendu pour aider au financement de l'art-thérapie.

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. Léonie Couture et Ann-Gaël Barrère-Whiteman se partagent ce travail.

En 2010-2011, 14 conférences ont été prononcées. On s'attend à une demande accrue en 2011-2012.

Les occasions suivantes ont permis de telles rencontres :

- Avril 2010 :
 - Cours de sociologie à L'UQAM
 - Semaine de la citoyenneté au CEGEP du Vieux-Montréal
 - Réunion du CATHII (Comité d'action contre la traite humaine interne et internationale)

- Septembre : - Cours de communication marketing (publicité) ESG-UQAM
- Octobre : - Ateliers au Forum des intervenantes de la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté
 - Café rencontre au Centre des femmes de Verdun
 - Cours de travail social au Cegep de St-Jérôme (2 fois)
- Novembre : - Semaine des étudiants en sciences infirmières de l'université de Montréal
 - Cours de sociologie à l'UQAM
- Mars 2011 : - Activité du 8 mars au Complexe Guy-Favreau : Employées Justice Canada
 - Spectacle bénéfique de Complicité volontaire
 - Activité du 8 mars au Centre des Femmes Rayon de Femmes Thérèse-de-Blainville

Les interventions auprès de gens ou groupes influents

Pour favoriser un changement d'attitude et d'approche à l'égard de l'itinérance, il importe de sensibiliser les gens capables d'influencer les décisions sur les politiques sociales ou d'apporter des contributions financières substantielles.

Bien qu'au service des plus démunies, *La rue des Femmes* se doit d'entretenir des liens avec les gens ou groupes d'influence et rejoindre ainsi les décideurs.

La rue des Femmes entretient des liens à l'année longue avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, de nombreux fonctionnaires, des politiciens et leur personnel politique (conseillers municipaux, députés, ministres, le maire de Montréal), des gens d'affaires, des fondations, des syndicats et des grandes entreprises.

Cette année, on a aussi tenté des rapprochements avec des universités, notamment l'UQAM et McGill. Nous avons d'ailleurs collaboré avec une chercheuse de l'Université McGill préoccupée de l'itinérance chez les femmes immigrantes. Nous espérons que, petit à petit, les recherches universitaires viendront corroborer et bonifier notre approche d'intervention face à l'itinérance au féminin.

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.

Suzanne Bourret 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 « Centre de répit et dégrisement » pour les personnes itinérantes dont l'état d'intoxication ou de désorganisation compromet leur admissibilité dans les ressources existantes.

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.

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. En 2010-2011 nous avons continué dans cette voie en maintenant nos liens de collaboration avec une vingtaine d'organismes

préoccupés de l'amélioration du sort des femmes. (Voir liste en 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).

Par ailleurs des échanges et la collaboration avec les autres organismes qui accueillent des femmes itinérantes se sont resserrés. Ils ont favorisé davantage le partage de données sur la situation et des prises de positions communes pour mieux répondre aux besoins des femmes.

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 de onze personnes présidé par madame Lorraine Pipon. (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*. Son 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 devenue également directrice générale de la Fondation depuis décembre 2010 à la suite du départ de madame Lyne Richer.

Les travailleuses et travailleur

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.

Les travailleuses et travailleur rémunérés

Au 31 mars 2010, *La rue des Femmes* emploie **50 personnes rémunérées** dont 28 à temps plein (28 heures et plus) et 22 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.

En décembre de l'an dernier, grâce à la grande générosité de son principal donateur, monsieur Karel Velan, *La rue des Femmes* a pu accorder un ajustement salarial bien mérité à la plupart de ses travailleuses, le premier en huit ans.

C'est cependant dans l'exercice 2010-2011 que l'impact budgétaire s'est fait sentir toute l'année.

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

On profite également d'une liste de **153 bénévoles**, qui ont donné 5 241 heures de services à *La rue des Femmes* en 2010-2011. 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 6 % par rapport à l'an passé.

Soulignons la contribution de plus en plus de participantes qui donnent leur temps pour la réalisation de certaines tâches. Mentionnons plus particulièrement l'apport exceptionnel d'Anne M. à la prestation des

ateliers d'artisanat, ce qui signifie plus de 250 heures à elle seule et à Sylvie B. qui organise les soirées karaoké.

Les stagiaires

La rue des Femmes a aussi bénéficié de l'apport de 20 stagiaires, dont 8 en provenance de l'étranger. Ces stagiaires ont fourni 3 818 heures de travail.

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 2010-2011, les dépenses de fonctionnement ont totalisé **1 624 292 \$**, soit 127 464 \$ (8,5 %) de plus que l'année précédente. C'est cependant 8,9 % 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 (83 529 \$) ont dépassé de 14 % celles de l'an passé et de 11,3 % les prévisions. Ce n'est pas étonnant quand on constate l'augmentation des présences au centre de jour (+ 9,4 %), celle du nombre de repas servis (+ 11,4 %) 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 131 000 \$ (9,4 %) 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 **1 583 767 \$** en 2010-2011. C'est 76 577 \$ (5,1 %) de plus que l'année précédente. Les subventions des gouvernements et de la Ville ont totalisé 1 175 052 \$. C'est 20,2 % de plus que l'an passé, mais c'est encore 10,6 % de moins que les prévisions et besoins estimés par *La rue des Femmes* en début d'année.

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 5 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.

Le Déficit

La rue des Femmes termine l'année 2010-2011 avec un déficit d'exercice de 39 277 \$. Cependant, les états financiers, après ajustement avec l'année antérieure, rapportent un solde déficitaire de fin d'année de 3 564 \$, ce qui est très proche d'un budget équilibré.

Contributions de la communauté en 2010-2011

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 **603 638 \$** la contribution de la communauté au soutien ses activités, dont 187 188 \$ 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 **268 572 \$** en 2010-2011, soit 23 % de moins qu'en 2009-2010. Il faut dire que l'année dernière a été exceptionnelle. Les dons proviennent de diverses sources que nous énumérons ici sommairement:

• Fondations (4) :	161 619 \$
• Fondation La rue des Femmes :	83 640 \$
• Autres dons	23 313 \$
• TOTAL :	268 572 \$

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. En même temps, l'importance des dons venant des fondations (91 % des dons privés en argent) confirme cette confiance à l'égard de *La rue des Femmes* car ce sont ceux qui sont soumis aux grilles d'analyse les plus sévères.

Les revenus d'activités et de services

La rue des Femmes parvient à générer des revenus de ses services. Ils proviennent principalement de la contribution des résidentes et d'autres activités. En 2010-2011, les revenus d'activités et de services ont totalisé **140 934 \$** et découlent des sources suivantes :

• Événements :	10 981 \$
• Revenus de repas :	6 548 \$
• Revenus de séjour Maison Olga :	75 587 \$

• Revenus de séjour Centre Dahlia :	42 380 \$
• Revenus de formation et stages :	791 \$
• Divers :	<u>4 647 \$</u>
• TOTAL:	140 934 \$

Là encore, *La rue des Femmes* montre son souci d'autofinancer une partie de ses activités. La baisse globale des revenus vient principalement des événements bénéfiques qui sont pris désormais en charge par la Fondation et des revenus de séjour versés par les femmes.

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 2010-2011, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à **194 932 \$**.

Le bénévolat et les stagiaires

En 2010-2011, *La rue des Femmes* a pu compter sur 153 bénévoles, qui ont donné au moins 524 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 d'un taux horaire de 12 \$, l'apport de ces bénévoles de diverses expertises équivaldrait à plus de **62 692 \$** en salaires.

La contribution de ces nombreux bénévoles a touché plusieurs activités de *La rue des Femmes* : 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 cuisine et la vaisselle, 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 2010-2011, 20 stagiaires ont fourni 3 818 heures de travail. En évaluant leur prestation à 12 \$ l'heure, c'est un apport additionnel de **45 816 \$**.

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 2010-2011, nous estimons à environ **85 624 \$** la valeur globale des dons de ce type dans le budget annuel.

La rue des Femmes a émis des reçus d'impôts totalisant 20 967 \$ à des donateurs et donatrices de biens matériels utiles à ses activités. Plusieurs entreprises donatrices ne demandent pas de tels reçus. Certains donateurs ont des ententes récurrentes de partenariat pour répondre à des besoins spécifiques exprimés.

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.

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

• Dons en nourriture :	28 316 \$
• Dons en vêtements et accessoires neufs :	24 962 \$ (1)
• Équipement et ameublement :	2 770 \$
• Divers :	29 576 \$
• TOTAL :	85 624 \$

(1) Nous n'avons pas comptabilisé 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.

À la lumière de ces statistiques, voici quelques faits saillants:

- Depuis 2002-2003, tous les services ont connu une croissance remarquable de 3 à 7 fois ce qu'ils étaient à l'année d'origine.
- Le budget, pendant la même période, s'est multiplié de 2,8 fois, ce qui est largement inférieur à la prestation de service elle-même. Ceci émoigne de la gestion très serrée, voire trop serrée que s'impose *La rue des Femmes*
- Les services axés sur la reconstruction de soi (suivi global, counselling et psychothérapie, activités structurantes et accompagnement dans la communauté) sont ceux qui ont connu la plus forte croissance (7 fois plus qu'en 2002-2003). Ceci témoigne du besoin des femmes et de la volonté de *La rue des Femmes* de les aider à recouvrer l'autonomie. Il faut cependant interpréter cette statistique avec prudence; en effet, la méthode d'évaluation des heures de suivi global a été revue et il y a lieu de croire que les heures allouées dans le passé ont été sous-estimées; de plus le temps alloué à la préparation du livre « Coiffer pour sauver le monde » explique à 76 % la croissance 52 % des heures d'activités structurantes.
- Le nombre de présences quotidiennes à la Maison Olga continue de croître à un rythme rapide (5 fois de plus qu'en 2002-2003), confirmant que l'itinérance au féminin est en hausse significative de même que la pression sur les services de l'organisme.
- Pour la première fois en 2010-2011, *La rue des Femmes* est venue en aide à plus de 500 femmes différentes dans l'année atteignant 522 soit 30 % de plus que l'année précédente.
- Les lits d'urgence ont connu un taux d'occupation tristement spectaculaire de 167,6 % ce qui démontre le manque de places adaptées aux femmes.
- Le recours aux services de repas gratuits et de dons vestimentaires (11,4 % et 6,7 %) qui continue d'augmenter est un autre indice de la détresse économique des femmes.

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

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

STATISTIQUES GÉNÉRALES

	2009-2010			2010-2011		
NOMBRE DE PERSONNES DIFFÉRENTES AIDÉES	401			522		
PROGRAMME HEBERGEMENT						
Nombre total d'admissions	514			507		
1. Maison Olga, chambres individuelles	57			55		
2. Maison Olga, lits d'urgence	451			452		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	6			8		
Nombre total de nuitées	13 205			13 416		
1. Maison Olga, chambres individuelles	7 300			7 300		
2. Maison Olga, lits d'urgence	1 520			1 836		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	4 385			4 380		
Taux d'occupation global	98,9 %			105 %		
1. Maison Olga, chambres individuelles	100 %			100 %		
2. Maison Olga, lits d'urgence	138,8 %			167,6 %		
3. Centre Dahlia, studios supervisés	92,3 %			100 %		
Nombre de refus par manque de place	3 020			3 654		
PROGRAMME CENTRE DE JOUR						
Nombre de présences quotidiennes	17 158			18 769		
Nombre de repas servis	36 620			40 820		
Nombre de donations vestimentaires	36 500			39 300		
Interventions soutien et suivi global ponctuels (heures)	6 350			11 500		
Counselling et sociothérapie (heures)	910			1 090		
PROGRAMMES D'ACTIVITES						
	2009-2010			2010-2011		
STRUCTURANTES	PRESENCES	FEMMES	HRES	PRESENCES	FEMMES	HRES
Thérapie corporelle *	74	35	60	56	17	51,75
Atelier de couture *	376	29	195	130	30	134
Ateliers d'art-thérapie	464	34	485	711	38	715
Ateliers de photo	90	9	133	44	8	77
Artisanat *	302	45	414	362	53	675
Ateliers d'écriture				42	10	14
Livre «Coiffer pour changer le monde»				87	25	868
Méditation *	42	6	12	41	7	16
Activités de socialisation	37	14	30	150	72	30
Activité de Karaoké				157	39	72
Soins des pieds *	47	22	39	56	17	51,75
Fêtes thématiques	610	104	1034	642	122	1 017
Esthétique *	36	24	20	23	18	15
Ateliers de percussion	111	52	75	129	56	72
Rencontre logement Dahlia	50	13	23	84	9	36
TOTAL	2 239		2 520	2 194		3 844,5
PROGRAMME SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DANS LA COMMUNAUTE (HRES)						
	2 222			2 921		
REFERENCES A D'AUTRES RESSOURCES (HRES)				670		
CONTRIBUTIONS BENEVOLES ET STAGIAIRES						
	NOMBRE	HEURES		NOMBRES	HEURES	
Bénévoles	151	5 588		158	5 241	
Stagiaires	22	3 923		20	3 818	

* Activités dispensées par des bénévoles

ANNEXE 1

Nos conseils d'administration 2009-2010

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 chef de la direction Velan Inc
Sonya Gaumond Vice-présidente Directrice Développement des affaires et stratégie client BMO Banque Privée Harris	Hubert Fortin Président Secrétaire Gestionnaire-Conseil en éducation Henri Chapdelaine Vice-président Consultant en tourisme et service à la clientèle
Julie Marineau Trésorière Chef d'équipe senior Comptable agréée, Lucie Forand, CA Ernst & Young	Marie-Chantal Girard Trésorière Directrice générale Développement économique Canada
Annick Van Campenhout Secrétaire Directrice générale Conseil des Industries Bio-alimentaires de l'Île de Montréal	Léonie Couture Membre d'office Fondatrice, directrice générale La rue des Femmes de Montréal
Léonie Couture Membre d'office Fondatrice et Directrice générale, La rue des Femmes de Montréal	Xavier Beauchamps-Tremblay Administrateur Avocat en litige commercial et propriété intellectuelle Stikeman Elliot S.E.N.C.R.L.
Emmanuelle Poitevin-Chaignon Membre d'office Travailleuse, intervenante sociale, La rue des Femmes de Montréal	Nathalie Fabien Administratrice Directrice, Prise 2 Groupe TVA inc.
Luce Bergeron LLB Administratrice	Diane M. Derome Administratrice Directrice générale Caisse populaire du Complexe Desjardins
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	Frédéric Poussard Administrateur Vice-président, finances et opérations TVA Publications inc.
Claire Levasseur Administratrice Présidente Levasseur et associés recherche de cadres Inc.	
Maria G. & Cécile T. . 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 2010-2011 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.