La rue des femmes
Redonner un sens à la vie

Rapport d'activité 2015-2016

Trois maisons dédiées aux femmes en état d'itinérance et à la santé relationnelle

Juin 2016

Table des matières

Message de la présidente 3
Message de la fondatrice et directrice générale : 4
Le courage d'être courageuse 4
Message de la porte-parole Catherine Proulx-Lemay 5
Sommaire exécutif 6
Mission 8
Vision 8
Approche innovatrice 9
Services et soins relationnels 10
Résultats attendus 11
Historique 12
Réalisations en 2015-2016 13
- Un organisme communautaire de plus en plus sollicité 13
- Guérison du lien et reconstruction de soi 14
- Services de base adaptés aux besoins de survie 18
- Programme de réintégration en logement 23

Sensibilisation de la communauté 24
- Les messages 24
- Les moyens mis à contribution 24
- Faits saillants de l'effort de sensibilisation 25

Un travail de réflexion et de planification 30
Organisation et ressources humaines 31
- L'organisation 31
- Travailleuses et travailleurs 31

Budget d'exploitation 33
- Les dépenses en croissance de 33 % 33
- Revenus plus dépendants du financement privé 33

Contribution de la communauté 35
- Dons privés en argent 35
- Revenus d'activités et de services 36
- Dons non comptabilisés dans les états financiers 36

Résumé statistique 38

ANNEXE 1 - Maison Jacqueline : Bilan 2015-2016 40
Annexe 2 – Conseils d'administration 2015-2016 42
Annexe 3 - AFFILIATIONS ET ALLIANCES DE LA RUE DES FEMMES 43

Message de la présidente

Photographe : Jean-François Bérubé

À La rue des Femmes, nous avons une idée fixe. Dans un contexte en pleine évolution, nous maintenons notre façon de concevoir l'état d'itinérance au féminin. Et nous favorisons toujours l'approche de la santé relationnelle afin d'offrir le soutien et l'encadrement qui permettra aux femmes de guérir leurs blessures relationnelles et de sortir de la rue de façon durable. Cependant, les besoins augmentent, et nous faisons face à une charge qui s'intensifie de jour en jour.

Sur le plan de l'intervention, notre capacité d'accueil a atteint de nouveaux sommets depuis l'ouverture de la Maison Jacqueline. Ce rapport d'activité vous permettra de mettre des chiffres sur l'ampleur et la diversité du travail accompli. Les femmes que nous recevons ont souvent épuisé toutes les ressources disponibles : elles arrivent chez nous au bout de leur parcours, dans un état de santé relationnelle, physique et mentale très précaire. Un grand travail de reconstruction s'impose qui doit impérativement suivre le rythme de chacune. Il faut du temps et un engagement indéfectible pour accompagner ces femmes dans leur processus de guérison. Les intervenantes de La rue des Femmes sont formées dans les principes de la santé relationnelle et font un travail remarquable. Autant de dévouement et de générosité dans un environnement de plus en plus difficile mérite toute notre reconnaissance et nos remerciements.

À cela s'ajoutent des défis de financement. L'ouverture de notre troisième maison a fait basculer les ratios de financement public et privé. Nous avons redoublé d'efforts pour trouver les fonds nécessaires pour maintenir une saine gestion de nos activités cliniques et administratives afin d'assurer la pérennité de l'organisme. Les demandes de subventions et d'aide aux différents paliers de gouvernements font partie des tâches administratives qui requièrent temps et énergie. Notre Fondation a également fait des pieds et des mains pour nous permettre de faire face au budget de fonctionnement. Ce n'est pas une mince tâche considérant le climat économique morose et la période d'austérité que vivent les gouvernements. Par bonheur, les nombreux bénévoles apportent une contribution inestimable sans laquelle nous serions bien vite débordées. Ils sont une vraie mine d'or.

La rue des Femmes veut aussi maintenir le cap dans sa vision d'un centre de santé relationnelle, et si elle veut faire rayonner son approche innovante, elle doit poursuivre sa réflexion. Nous avons été heureuses d'entendre les résultats de la recherche sur la santé relationnelle effectuée par des chercheuses de l'UQAM. Les premiers constats démontrent que l'approche spécifique de La rue des Femmes est non seulement novatrice, mais qu'elle répond aux besoins spécifiques des femmes en état d'itinérance par une intervention humaine et efficace. Dans cette perspective, notre exercice de planification stratégique pour les quatre prochaines années nous amènera à poursuivre notre démarche de questionnement et de recherche afin de faire la promotion de la santé relationnelle. Nous désirons en outre partager l'expertise développée dans le sens le plus large possible permettant ainsi de maintenir la richesse et l'efficacité de l'intervention offerte.

Chez nous, toutes les abeilles s'affairent autour de la reine pour apporter de la douceur dans la vie des femmes. Un immense merci à chacune d'elles.

Lorraine Pipon

Message de la fondatrice et directrice générale : Le courage d'être courageuse

Souvent, quand nous parlons de notre travail, les gens nous disent « Mais comment faites-vous, comment pouvez-vous vivre jour après jour, avec toute cette détresse, avec toutes ces personnes désespérées, sans devenir vous-même complètement désespérées? »
Je leur réponds : Notre travail n'est pas différent de celui d'un médecin, d'une infirmière. Comme nous, le personnel médical dans un hôpital ne voit que cela, de la détresse, de la souffrance, mais tous trouvent un sens à leur travail et ils aiment ce qu'ils font!

Il en est de même à La rue des Femmes. Des femmes en état d'itinérance font courageusement appel à nous. Par notre accueil, nos soins, nous les aidons à retrouver leur santé relationnelle, leur capacité d'être en relation avec elles-mêmes et avec les autres, à retrouver leur capacité de «relationner».

Pour être en relation, nous avons besoin d'un support physiologique, par exemple, des yeux pour voir. Véritable axe relationnel entre les pôles « cœur et esprit », le cordon relationnel, comme nous l'appelons à La rue des Femmes, est le support pour relationner. Des événements extrêmement traumatisants ont figé la personne dans un état de choc post-traumatique, l'ont coupée de son cordon relationnel. Et, de ce fait, elle ne trouve plus sa place dans la société et elle se retrouve en état d'itinérance, ne s'occupant que de survivre.

Pour reprendre contact avec cette capacité vitale, les femmes en état d'itinérance ont absolument besoin d'aide pour sortir de cette sorte d'urgence à la survie et rediriger leur énergie vers l'engagement social, et retrouver ainsi la santé relationnelle.
En aidant les personnes en détresse profonde, nous devons absolument nous abstenir de les projeter dans la honte et nous devons bannir par notre tendresse et notre compréhension les préjugés dont elles sont victimes.

Reconnaître la santé relationnelle, c'est le point de départ pour se donner les moyens de voir autrement l'itinérance. De se donner les moyens de réparer, de remettre en fonction le cordon relationnel indispensable pour vivre en société. Ce grand pas accompli, la femme libérée de cet état d'itinérance saura graduellement retrouver sa confiance en elle-même, sa maison, son potentiel, sa vie.

Par une approche intelligente de l'esprit et du cœur à la santé relationnelle, nous honorons nos ***droits les plus fondamentaux, dont CEUX du droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de la personne; tout comme à celui du droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation***. Car rappelons-nous, selon l'Organisation mondiale de la santé, ***«La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.»***

Un jour, une femme ayant connu tous les malheurs me confia : «Je n'ai plus le courage d'être courageuse». Alors je lui demandai, « qu'est-ce que ça prendrait pour que tu retrouves le courage d'être courageuse? » Et elle me répondit « …de l'AMOUR »!

En un mot, c'est **L'AMOUR** sous toutes ses formes et le CŒUR qui sauveront notre monde et qui nous redonneront à toutes et à tous, pour de bon,

«LE COURAGE D'ÊTRE COURAGEUSES»!

Merci à toutes et à tous pour l'Amour

Message de la porte-parole Catherine Proulx-Lemay

J'éprouve beaucoup de joie à partager ma fierté à l'égard de mon association avec La rue des Femmes depuis trois ans. Auparavant, je ne mesurais pas l'ampleur du défi que représente l'état d'itinérance pour une femme. Maintenant cette réalité de notre société a un visage humain pour moi. Je sais en même temps qu'il ne faut pas baisser les bras devant ce fléau.

Le fait de voir l'équipe de La rue des Femmes travailler au quotidien sans relâche pour aider des femmes à survivre, à se reconstruire et à se réinsérer dans la communauté me touche profondément. Toutes ces personnes, gestionnaires, intervenantes, stagiaires, bénévoles et autres déploient des efforts formidables pour améliorer le sort de ces femmes qui ont plutôt connu les abus et le rejet. Elles me rassurent sur la nature humaine.

Je me réjouis que ma notoriété puisse attirer une plus grande visibilité sur le défi grandissant de la lutte contre l'itinérance féminine. Je me dédie à livrer un message d'espoir à l'égard des femmes en grande difficulté. Je crois profondément à la démarche d'intervention qui vise d'abord à la guérison de la santé relationnelle. Je sens que la compréhension des blessures relationnelles dépasse les seuls besoins des femmes en état d'itinérance. Elle peut aider beaucoup de personnes qui ne s'y rendront peut-être jamais.

Merci à La rue des Femmes et à son équipe de m'accepter dans leur cause. Merci aux femmes en grande difficulté de me faire confiance et de partager avec moi leur vécu. Je me sens grandir grâce à mon implication. Je me sens gagnante. Mon cœur reste dédié à soutenir celles qui cherchent à s'y reconstruire.

Catherine Proulx Lemay

Sommaire exécutif

L'année 2015-2016 est certainement une année charnière dans l'histoire de La rue des Femmes (LrdF). L'évènement le plus marquant est **l'inauguration et l'exploitation de la Maison Jacqueline**. Dédiée aux besoins urgents, elle a ajouté à sa capacité d'accueil 10 lits d'urgence ouverts à l'année pour des courts séjours et un centre de jour d'une capacité théorique de 30 personnes. En plus, grâce à une subvention, 10 autres lits d'urgence y ont été ouverts du 28 décembre 2015 au 30 avril 2016.

Ce nouveau pavillon a eu un impact majeur sur la performance de La rue des Femmes en 2015-2016 : 1008 femmes différentes qui ont profité des services (+ 66 %) dont 44 femmes autochtones, 18 866 nuitées d'hébergement (+ 26 %), soit une moyenne de 51 femmes hébergées par nuit; 63 549 repas servis (+ 26 %); 29 340 présences dans les centres de jour (+ 33 %); 52 236 heures de soutien à la reconstruction de soi (+ 58 %). L'ouverture de la Maison Jacqueline a amené une augmentation de 118 % des places occupées en hébergement d'urgence. Cependant, elle n'a pas mis fin au débordement des lits d'urgence à la Maison Olga. Le taux d'occupation a été de 149 %. Elle n'a pas arrêté non plus la croissance des refus d'hébergement (7 378 soit + 23 %).

Il a fallu aussi **s'adapter à de nouvelles orientations gouvernementales qui priorisent davantage la réinsertion rapide en logement**. Pour s'ajuster à la priorité, LRDF a accepté en aout 2015 de participer au programme de « stabilisation résidentielle avec accompagnement » (SRA) du gouvernement fédéral. Une subvention de 90 000 $ lui a été accordée à cette fin pour réintégrer 5 femmes en logement dans l'année. Le soutien à ces femmes va se poursuivre jusqu'à la fin du programme.

L'expérience SRA a été laborieuse en raison des difficultés à trouver des logements privés disponibles et des obligations imposées pour le suivi et la reddition de compte. L'étape allouée à la reconstruction de soi normalement réalisée à l'interne dans les centres de jour s'est trouvée écourtée. L'accompagnement à distance des personnes relogées est plus lourd à gérer que prévu. Cependant, en ajout à nos pratiques généralistes de placement en logement, l'effort d'aide à la **réintégration en logement a été fructueux**. 21 femmes ont pu y arriver dont 5 dans le cadre du programme SRA dans l'année.

La Maison Jacqueline a eu un impact déterminant sur la **hausse de 693 786 $ (+ 33 %) des dépenses d'opération** de l'organisme. Elles ont atteint **2 814 446 $.** La part de financement public des activités a baissé de 64,5 % à 55,7 % du budget. Cela a ajouté une forte pression sur le financement privé qui s'est chiffré à 1 115 000 $, soit une augmentation de 78,6 % par rapport à l'an dernier. Force est de craindre un grand défi si le soutien public récurrent n'est pas majoré.

Les dépenses d'opération ne reflètent pas toute la valeur de la prestation de LRDF. Le temps de travail des bénévoles et des stagiaires de même que la valeur des dons en biens et services doivent aussi être pris en considération. Ceux-ci totalisent au moins 500 000 $. La valeur de la **prestation de LRDF se chiffre en réalité cette année à 3 445 000 $ dont 50 % viennent du soutien de la communauté.**

LRDF se préoccupe de l'efficience et de l'efficacité de ses pratiques. La recherche menée par L'UQAM en 2014-2015 dans le cadre du Service aux Collectivités sur l'approche de LRDF confirme le caractère innovateur et probant du continuum de services axés sur le rétablissement de la santé relationnelle. Cette étude a été présentée au CA de l'organisme et le sera aux principaux donateurs le 17 mai 2016.

La rue des Femmes s'est impliquée dans l'élaboration du « plan du Mouvement pour Mettre fin à l'Itinérance à Montréal » (MMFIM). Elle l'a appuyé, mais avec des réserves, notamment sur le financement et sur la création d'une banque de données nominatives partagées sur les personnes itinérantes.

De même, des échanges ont été amorcés sur un éventuel partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire de Montréal (CHUM) pour ouvrir un PRISM (Projet de réaffiliation en itinérance et santé mentale). Un des scénarios considérés est d'utiliser sa capacité de dix lits additionnels à la Maison Jacqueline pour bonifier les services aux femmes, en particulier pour leurs besoins médicaux. Une telle initiative irait dans le sens des orientations gouvernementales. Aucune décision ne sera prise avant 2017. La garantie de financement récurrent de ce projet sera prérequise.

Enfin, une démarche de planification stratégique 2016-2020 a été entrepris avec un apport professionnel pro bono de spécialistes de KPMG. Il sera soumis aux CA de l'organisme et de sa Fondation au printemps 2016. Il sera aussi l'occasion de mettre à jour la mission de LRDF.

Bref, une autre année très chargée et des résultats impressionnants. La rue des Femmes n'est plus seulement un organisme innovateur sur l'itinérance féminine, mais aussi une intervenante majeure dans l'itinérance féminine à Montréal et la santé relationnelle.

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 elles-mêmes 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, finalement promouvoir la santé relationnelle.

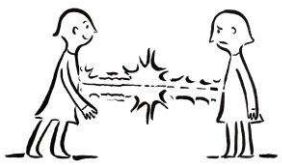
La rue des Femmes est un organisme à but non lucratif qui vient en aide aux femmes en état d'itinérance et en grande difficulté, des femmes extrêmement blessées, souffrantes, malades, généralement sans emploi et souvent sans abri. Elle se dédie depuis 1994 à soigner ces femmes, et reconnaît l'état d'itinérance comme un problème lié à la perte de santé relationnelle – la capacité vitale d'être en lien avec soi-même et avec les autres. La rue des Femmes se développe progressivement comme un Centre communautaire de santé relationnelle.

Un exercice de mise à jour de la mission a été entrepris. Tout en maintenant en priorité l'aide aux femmes en état d'itinérance et en grande difficulté, LRDF a la volonté de souligner davantage le rôle central des soins en santé relationnelle dans son action et aussi le rôle de centre de formation, d'accueil de stages et de promotion en lien avec la santé relationnelle. Un nouveau libellé sera soumis à l'approbation des CA de l'organisme et de sa fondation au printemps 2016.

Vision

Les femmes que l'organisme accueille souffrent de profondes blessures relationnelles causées par les abus, violences et abandons subis depuis l'enfance. Ces coups ont gravement perturbé leurs capacités relationnelles causant des souffrances telles que toutes interactions avec elles-mêmes et avec autrui sont devenues extrêmement difficiles. Blessées, les femmes n'ont plus accès à un fonctionnement relationnel «normal». Elles sont en choc post-traumatique.

Le manque de reconnaissance de leur état et de soins appropriés a entrainé la perte de la faculté de **«*relationner*» normalement. Peu à peu, elles ont perdu leur santé relationnelle.** La souffrance intolérable a conduit ces femmes à se déconnecter, à s'exclure, et ultimement à entrer en état d'itinérance. Ces états ou comportements manifestent la souffrance. Dans notre vision, l'itinérance est un « état » subjectif de déconnexion intérieure, et non pas une « situation » qui met l'accent uniquement sur la problématique perçue de l'extérieur telle l'absence de domicile fixe, la pauvreté et les dépendances. Ainsi, tout comme



une jambe fracturée réduit la mobilité d'une personne, les blessures relationnelles perturbent les interactions avec soi-même et avec autrui.

Cette vision implique une approche d'intervention novatrice basée sur la reconnaissance que l'état d'itinérance est un problème de santé relationnelle. La pauvreté ou la perte de logement n'en sont que les conséquences. Il est possible de sortir de l'état d'itinérance en soignant les blessures de ces femmes, afin que leur santé relationnelle se rétablisse et que «*relationner*» devienne moins douloureux et plus facile. Cela demande des moyens, du temps et de la compassion. Pour ce faire, La rue des Femmes s'appuie sur un continuum de services et de soins intégrés qu'elle propose aux femmes, dans le respect de leur dignité, c'est-à-dire la reconnaissance de leurs blessures et leur désir profond et universel de guérir, reconstruire leur santé relationnelle, réintégrer un domicile fixe et retrouver leur vie.

Approche innovatrice

La rue des Femmes a été conçue pour donner aux femmes en état d'itinérance la chance de recouvrer leur santé relationnelle et réintégrer leur vie. Par conséquent, elle s'est dotée d'un ensemble de services intégrés offrant aux femmes des moyens et des conditions efficients de guérison et de reconstruction de soi. Le tout est adapté à leur état, à leurs besoins de stabilité, de convivialité et de continuité ainsi qu'à leur processus de guérison. Dans un même organisme avec une même équipe d'intervenantes, ces femmes ont accès à un ensemble de services intégrés. En veillant à leurs besoins primaires, La rue des Femmes les aide à cheminer et à se valoriser, tout en les accompagnant dans la communauté.

Plus que des refuges, plus que des centres de jour, plus que des services 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, plus que des stages en logement, La rue des Femmes déploie un **continuum de services intégrés et inclusifs dans un centre communautaire de santé relationnelle.** En plus de les aider à survivre, ces services, non seulement créent des conditions favorables pour leur permettre de se reconstruire, mais en plus, ils se poursuivent lorsqu'elles quittent les Maisons Olga, Dahlia ou Jacqueline où elles ont temporairement résidé.

L'idée de regrouper tous ces services avec une même équipe témoigne d'abord de la confiance de LRDF dans la capacité et le désir de guérir de ses participantes. Elle repose ensuite sur le constat que les femmes en état d'itinérance et en grande difficulté ont perdu tout lien significatif avec la communauté. On ne reçoit pas des «sans-abri», mais des femmes blessées qu'il faut soigner. Seuls l'accueil, la compassion, le temps, une réponse adéquate à leurs besoins primaires, des relations continues et l'accès à des outils pour se mettre en action rendent possible la guérison du lien à soi et aux autres. Ce lien est un prérequis au retour à l'autonomie et à des relations fonctionnelles avec la communauté. L'approche d'intervention de La rue des Femmes repose sur la chaleur de l'accueil et le respect authentique. Habituées à être rejetées, ces femmes voient enfin leur crédibilité et leur intégrité préservée. Cela passe aussi par la qualité des installations matérielles qui contribue à renforcer leur dignité.

Sans jamais leur imposer une démarche, nous nous contentons de leur proposer un cheminement sans restriction de temps, car la guérison suit son propre rythme, déterminée par la gravité des blessures ayant induit un état de choc post traumatique et l'état de santé de la personne.

Services et soins relationnels

Bien que les services qu'elles offrent soient différents, chacune des trois maisons de La rue des Femmes œuvre à un but commun : reconstruire la santé relationnelle en offrant aux femmes qui frappent à sa porte des moyens de guérir leurs blessures, de se reconstruire, et de sortir de l'état d'itinérance.
Depuis 22 ans, La rue des Femmes développe un centre de santé relationnelle dédié aux femmes en état d'itinérance unique au monde. En 2015-2016, il est venu en **aide à 1008 femmes différentes**.

La Maison Olga, le principal lieu d'activité de La rue des Femmes, a ouvert en 2002. Elle a une capacité d'hébergement de 20 chambres, 5 lits d'urgence et un centre de jour planifié pour 55 places. L'utilisation de ces espaces est constamment supérieure à la capacité prévue : le centre de jour reçoit occasionnellement 80 femmes et plus par jour (29 340 présences dans l'année) . La Maison Olga offre aux femmes en état d'itinérance l'aide essentielle visant la guérison de leur santé relationnelle :

- Un accueil chaleureux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Une écoute sans jugement, un suivi psychosocial et du counseling.
- La participation à des groupes de thérapie relationnelle.
- Des ateliers de réadaptation (art-thérapie, arts-textiles, musique, chant, photographie).
- Un accompagnement dans la communauté et un suivi post-hébergement.
- Un hébergement sécuritaire comptant 20 chambres individuelles, pour des durées de séjours variables, de 2 mois à plus d'1 an et 5 lits d'urgence toujours en débordement.
- Des services de base (repas, salle à manger, locaux pour activités, dons vestimentaires, buanderie, espaces minimals d'entreposage).
- Des espaces conviviaux pour entretenir une vie sociale.
- Un programme de réintégration et de maintien en logement.

Le Centre Dahlia, édifice voisin de la Maison Olga, a ouvert en 2006. Il propose douze appartements-studios supervisés qui conviennent aux femmes prêtes à entreprendre la transition vers une vie autonome à long terme. Le centre offre des services complémentaires à ceux déjà offerts à la Maison Olga visant à favoriser leur réintégration sociale en les soutenant dans :

- La recherche active d'un logement (visites, négociations avec le locateur, etc.).
- La gestion du budget et le paiement du loyer.
- Le suivi des démarches de réintégration.
- L'apprentissage de l'autonomie en logement.

La Maison Jacqueline ouverte à la fin mars 2015 et inaugurée en mai 2015 est située plus à l'Est au 1313 rue Wolfe. Elle doit son nom en reconnaissance à madame Jacqueline Desmarais, une des grandes donatrices qui a rendu possible l'exixtence de cette troisième maison. C'est un lieu d'accueil d'urgence combiné à un centre de jour. Elle a démarré avec une capacité de 10 lits en chambres d'occupation double avec un potentiel de 20 lits. Il y a aussi un centre de jour conçu pour 30 places.
Cette maison solidifie l'offre d'accueil d'urgence tel que souhaitée dans les plans d'action de la Ville et du Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Elle aide à la stabilisation et dispense les premiers soins relationnels aux femmes. L'accueil et les services sont les mêmes qu'à la Maison Olga en plus petits. La Maison Jacqueline constitue **une porte d'entrée** vers les services et les soins dispensés par le Centre de santé relationnelle de La rue des Femmes.

Résultats attendus

Par le rétablissement de leur santé relationnelle, l'objectif de LRDF est d'amener les femmes à sortir de l'état d'itinérance, à se réinsérer socialement et redevenir autonomes dans un logement. En 2012, La rue des Femmes a retracé le parcours des 336 femmes qu'elle avait hébergées dans des chambres depuis 2002 (ouverture de la Maison Olga). **63 % d'entre elles avaient retrouvé un logement stable et durable**. Plus de détails sur cette recherche apparaissent dans le rapport d'activités 2012-2013 publié sur le site internet.

Même si les efforts pour aider les femmes à réintégrer un logement se poursuivent, cela ne saurait cependant être la seule mesure de résultats à laquelle il faut aspirer. Les soins prodigués et les services d'aide à la survie contribent grandement à l'amélioration de la santé relationelle et du mieux-être. Ce qui se manifeste directement dans les comportements relationnels associés à l'état d'itinérance qui évoluent positivement vers les situations suivantes :

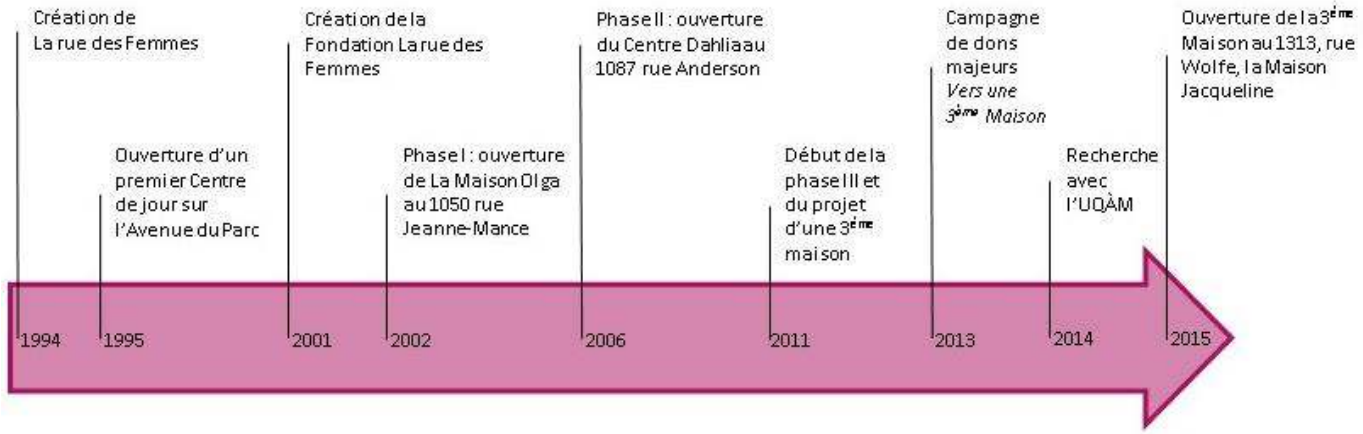
- Retour à une présence normale dans l'espace public.
- Abandon des mécanismes de survie que sont la prostitution, le vol à l'étalage et la mendicité.
- Réduction ou abandon de la consommation de drogue et alcool et autres dépendances.
- Réduction de comportements de défense perçus comme agressifs ou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

En 2015-2016, des efforts particuliers ont été consacrés à la réintégration en logement. Vingt et une femmes y sont parvenues comparativement à treize l'année précédente grâce aux énergies déployées par nos intervenantes.

Historique

La rue des Femmes développe depuis vingt ans un centre de santé relationnelle dans une logique d'entrepreneuriat social responsable, dans le but de redonner aux femmes en état d'itinérance leur santé relationnelle.

Étapes marquantes de la constitution du Centre de santé relationnelle :



Prix et reconnaissances :

Au fils des ans, plusieurs prix et reconnaissances ont confirmé la pertinence de l'approche de La rue des Femmes ainsi que le dévouement de sa fondatrice, Léonie Couture.

Deux faits marquants méritent d'être soulignés pour 2015-2016 :

L'ouverture de la Maison Jacqueline est l'événement le plus important. L'inauguration officielle s'est faite le 15 mai 2015 en présence de plusieurs personnalité politiques, de mécènes et de journalistes. La maison vise à répondre aux besoins grandissants de lits d'urgences pour les femmes. De fait, la demande a été immédiate et le taux d'occupation de l'ensemble des places disponibles à LRDF a le plus souvent dépassé les 100 %.

Le 17 juillet 2015, un nouvel honneur a rejailli sur La rue des Femmes. Un nouvel outil pédagogique a été lancé à l'occasion d'un événement reconnaissance à Ottawa lors de l'assemblée annuelle de la fédération canadienne des enseignantes et enseignants. Conçu par le Robert F Kennedy Center for Justice and Human Rights, cet outil pédagogique « *Speak Truth to Power Canada»* a maintenant sa version canadienne où Léonie Couture fait partie des personnalités canadiennes inspirantes dont l'apport à la défense des droits de la personne, notamment à la santé et la sécurité des femmes, sera proposé aux élèves du Canada.

Réalisations en 2015-2016

Un organisme communautaire de plus en plus sollicité

Les trois maisons de la rue des Femmes constituent d'abord un centre communautaire de santé relationnelle dédié aux femmes en état d'itinérance. On ne peut recouvrer sa santé relationnelle que dans un environnement conscient de l'importance de la gravité des blessures et abus passés qui ont mené la personne à se retrouver en état d'itinérance. En premier lieu, elle a **besoin d'une communauté** d'inclusion, où le flot quotidien des relations est encadré, protégé et soutenu.

Dans une perspective de guérison, les difficultés relationnelles sont perçues comme des manifestations de souffrances causées par de réelles blessures. Dès lors, l'état relationnel de la personne requiert l'inclusion inconditionnelle dans une communauté soignante qui s'engage aussitôt dans un processus d'accompagnement et de prise en charge de la personne de façon à lui permettre un accès sécuritaire au lien vital à soi et aux autres. Ce qui exige de l'intervenante un travail sur soi permanent et en profondeur.Le respect de soi et de l'autre, la conscience aiguisée de ses propres limites et de celles de l'autre, la compassion, le sens aigu des responsabilités ne sont que quelques-unes des qualités essentielles requises dans ce processus de guérison et de confiance.

En 2015-2016, **1008 femmes différentes** ont bénéficié d'un ou des services d'inclusion et de guérison de La rue des Femmes (Maison Olga, Centre Dahlia et Maison Jacqueline). C'est 66 % de plus que l'année précédente. Par ailleurs, **327 femmes étaient des nouveaux visages, une hausse de 74 %** sur l'an dernier. Le nouveau secteur urbain desservi par la maison Jacqueline semble expliquer cette augmentation, mais l'aggravation du sort des femmes à la marge y est pour quelque chose. Une donnée surprenante : **44 femmes d'origine autochtone dont 21 inuits ont eu recours à nos services** d'hébergement ou des centres de jour durant l'année.

Guérison du lien et reconstruction de soi

La reconstruction de soi et la réintégration sociale des personnes et ultimement la réinsertion en logement sont les grandes priorités de La rue des Femmes. La simple justice sociale et le respect des droits humains commandent que ces femmes blessées et souffrantes soient accueillies dans des lieux sécuritaires et y bénéficient des soins nécessaires dans le respect de leurs besoins et de leur dignité.

En 2015-2016, **les services axés sur la reconstruction de soi ont mobilisé 52 236 heures** d'intervention par l'équipe de LRDF. **C'est 58 % de plus que l'an passé**. Trois facteurs expliquent cette forte croissance : l'augmentation du nombre de femmes servies en raison de l'ouverture de la Maison Jacqueline, le fait que ces personnes hébergées pour de courts séjours requièrent beaucoup plus d'attention à l'arrivée et d'autre part, le temps de suivi investi dans la mise en œuvre du programme fédéral de Stabilisation Résidentiel avec Accompagnement (SRA) dont nous reparlerons plus loin.

Cinq types de services d'aide font partie de cette démarche de reconstruction :

Intervention, soutien et suivi global	44 017 h
Counseling,sociothérapie et thérapie relationnelle	998 h
Activités structurantes et de réadaptation	2732 h
Counseling en toxicomanie	171 h
Accompagnement dans la communauté	4318 h
TOTAL	**52 236 h**

Intervention, soutien et suivi global

Les services dits « d'intervention, de soutien et de suivi global » sont au cœur du travail de La rue des Femmes. Ce sont également ceux qui exigent le plus de temps et de savoir-faire de la part des intervenantes. Elles ont suivi une formation spécifique pour ce travail et pour l'attitude compatissante et d'engagement relationnel à manifester à l'égard des participantes, même dans les moments de crise. En 2015-2016, nous évaluons à **44 017 heures** le temps allouées à ces services. En augmentation importante depuis cinq ans, **elles ont crû de 73 %** en 2015-2016.

Les participantes de La rue des Femmes souffrent de graves blessures relationnelles. Plus rien ne va. Toutes connaissent de grandes difficultés financières. Pour ne pas sentir la souffrance, plusieurs vivent des dépendances aux drogues, à l'alcool, aux médicaments ou au jeu. Beaucoup ont des problèmes de santé physique et souvent 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 prostitution ou de la traite des personnes. De plus en plus sont immigrantes, comprennent mal notre société et notre langue. D'autres sont des autochtones ou des inuits

réfugiées en ville. Toutes ces femmes traversent de nombreuses périodes de stress, d'angoisse, d'insomnie ou de crise, souvent exacerbées par leurs dépendances le cas échéant. Cela peut aller jusqu'aux idées suicidaires ou à l'automutilation. À certains moments, elles ont besoin d'exprimer leur douleur par des crises et des pleurs.

Ces personnes, dans un tel état de détresse, ne peuvent s'adapter à des structures rigides et trop exigeantes, 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 problèmes se révèlent généralement plus aigus chez les participantes de la Maison Jacqueline. En plus, les personnes se renouvèlent à un rythme beaucoup plus rapide qu'à la Maison Olga. Le travail d'évaluation et d'apaisement est plus intense.

C'est là que les intervenantes formées par La rue des Femmes entrent en action. Chez ces femmes profondément blessées et humiliées, toute forme d'interaction génère la plupart du temps de grandes souffrances relationnelles. Les intervenantes doivent alors être toujours présentes, accueillantes, disponibles à l'écoute, veiller à la sécurité, gérer les crises, rassurer, conseiller, faire un suivi de la prise des médications, appeler les services d'urgence à l'occasion. Elles peuvent intervenir à la demande des femmes ou de façon proactive. 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.

Counseling, sociothérapie et thérapie relationnelle

Les services dits « de counseling, de sociothérapie et de thérapie relationnelle » sont une composante essentielle et indispensable aux interventions décrites plus haut. Offerts sur rendez-vous, ils s'inscrivent dans une démarche plus structurée. Ils sont dispensés par des intervenantes expérimentées et formées à cette fin.

Ces services ont une approche basée sur l'accueil, l'écoute, la compassion et le renforcement de la résilience. Cette approche permet aux femmes de remonter aux origines de leurs souffrances, de conscientiser les blessures du lien, de comprendre ce qui les a conduites à la situation actuelle de choc post traumatique qui les paralyse et d'amorcer une guérison qui les mènera à l'autonomie.

En 2015-2016, **998 heures** ont été allouées au counseling et à la sociothérapie. C'est une diminution de 30% en comparaison avec l'an passé. Il appert que la charge de travail globale a empêché d'en faire autant. Voilà un défi pour l'an prochain.

Counseling en toxicomanie

LRDF offre un service de counseling spécifique aux problèmes de toxicomanies. 171 heures y ont été investies en 2015-2016. La demande est grande pour cette forme de soutien qui répond à des besoins évidents et devrait prendre de l'ampleur.

Activités structurantes et de réadaptation

La reconstruction de soi exige plus qu'un soutien psychologique et socio thérapeutique. LRDF propose un éventail d'activités à ses résidantes et aux participantes non résidantes. En créant l'environnement propice à la guérison du lien et à la reprise du pouvoir sur leur vie, ces activités leur permettent :

- De découvrir et renouer avec leur créativité et leur potentiel.
- D'être et de se sentir incluses.
- De s'exprimer plus facilement et d'acquérir une meilleure estime d'elles-mêmes.
- D'apprivoiser et de recréer le lien avec leur entourage en développant 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 et de réalisation offertes.
- D'accéder à la mise en action et à l'atteinte de buts.

Quand on parle d'activités structurantes, cela signifie une charge de travail du personnel qui est quantifiée pour chaque activité :

Heures d'intervention allouées 2015-2016	
Art-thérapie (individuelle et groupe)	984
Thérapie corporelle	56
Arts textiles	473
Ateliers de photos	137
Artisanat	351
Activités de socialisation	281
Karaoké	20
Fêtes thématiques	195
Visites de musée	21
Chorale	150
yoga	10
Groupe de santé relationnelle	54
TOTAL	**2732**

Les activités proposées peuvent varier d'une année à l'autre. Elles sont accessibles principalement à la Maison Olga. Toutefois les arts textiles sont offerts à la Maison Jacqueline de même que la chorale.
Globalement en 2015-2016, **2 732 heures ont été investies dans les activités dites structurantes et de réadaptation**. C'est **21 % de moins** que l'an passé. L'art-thérapie, la couture, l'artisanat ont suscité une forte participation. Le temps alloué aux fêtes thématiques a diminué de façon importante.

Accompagnement et suivi dans la communauté

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

Les centres de jour jouent un rôle clé dans l'accompagnement. Le suivi au sein de la communauté est indispensable pour assurer des résultats durables de retour à l'autonomie et pour aider les femmes à traverser les situations anxiogènes. C'est aussi nécessaire pour garder la confiance des propriétaires qui acceptent des femmes dans leurs logements. Cette forme d'aide a mobilisé **4 318 heures** en 2015-2016. C'est une augmentation de 48 % par rapport à l'an dernier. La forte hausse s'explique par la gestion du programme de Stabilisation Résidentielle avec Accompagnement (SRA) dont nous reparlerons plus bas. Les heures allouées au suivi dans ce programme sont évaluées à plus de 2 000 heures.

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

- Suivis téléphoniques et visites à domicile par les intervenantes ;
- Aide aux tâches quotidiennes ;
- Aide à la recherche de logement, à l'intégration et au maintien en logement ;
- Accompagnement dans des situations anxiogènes, juridiques ou médicales ;
- Visites à l'hôpital ;
- Aide et accompagnement pour rétablir les 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 ;
- Aide au budget et à l'administration du chèque d'aide sociale ;
- Autres interventions jugées à-propos.

Toutes ces activités sont ancrées dans le quotidien, là où surgissent trop souvent la détresse relationnelle et la peur de l'échec. Ces actions contribuent à consolider la démarche 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.

Soutien d'une infirmière, d'une travailleuse sociale et d'une psychiatre retraitée

Depuis quelques années, une infirmière du CSSS Jeanne-Mance visite La rue des Femmes aux deux semaines pour évaluer l'état de santé des femmes que nous lui référons ou qui veulent la rencontrer.
Une travailleuse sociale vient compléter cette démarche afin de mettre ses compétences au service des femmes. Cette collaboration avec le CIUSSS, équipe SII (Suivi Intensif Itinérance) est fort appréciée.
Enfin, une psychiatre retraitée bénévole expérimentée dans le domaine de l'itinérance a choisi d'apporter son aide à La rue des Femmes et à ses participantes.

Services de base adaptés aux besoins de survie

Avant d'espérer des résultats durables des services de reconstruction de soi, il faut sécuriser les besoins dits de survie. Depuis 2002, l'hébergement constitue un service de base important. Soulignons que la capacité d'accueil à La rue des Femmes est en permanence dépassée. Cette situation s'explique par la qualité des services de santé relationnelle offerts à la Maison Olga, par l'aggravation du phénomène de l'état d'itinérance féminine et par la rareté de logements sociaux et de logements adaptés. Le débordement a amené l'ajout d'une nouvelle maison sur la rue Wolfe.

Hébergement

En 2015-2016 La rue des Femmes a offert **18 866 nuitées d'hébergement (51 personnes par nuit en moyenne pour une hausse de 26 %)**. La nouvelle Maison Jacqueline explique cette augmentation spectaculaire. La capacité d'accueil était plafonnée depuis 2006.

Avec l'entrée en service de la Maison Jacqueline, **le nombre de places occupées en hébergement d'urgence a augmenté de 118 % passant de 3 286 à 7 154**. À cet égard, LRDF a répondu aux attentes des autorités publiques.

Malgré l'effort remarquable pour offrir un toit sécuritaire aux femmes, l'organisme a dû malheureusement **refuser 7 378 demandes d'hébergement (20 refus par jour)**. C'est 23 % de plus que l'an dernier. 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 diriger les femmes vers d'autres ressources. On estime qu'au moins **3 646** heures ont été investies au seul travail de référence vers d'autres ressources.

Chambres de la Maison Olga

Les vingt chambres individuelles sont occupées à 100 % comme à chaque année. En principe, six chambres sont allouées pour des séjours de 2 à 3 mois, sept chambres pour des séjours 3 mois à un an, et sept chambres sont réservées aux longs séjours (2 ans ou durée indéterminée).

En 2015-2016, 50 femmes y ont été admises. C'est un peu moins que l'année précédente à cause de l'augmentation des séjours plus longs. Notons que ces derniers ont un impact négatif sur le nombre de femmes qui se voient refuser l'accès à une chambre. Avec 7 300 nuitées, les chambres affichent complet toute l'année.

L'hébergement est gratuit le premier mois, et ensuite on demande aux femmes de participer au paiement de la chambre à hauteur de 60 % de leurs revenus. En contrepartie, elles bénéficient des services d'aide à la reconstruction de soi, sont logées dans une chambre individuelle, sont nourries, habillées et peuvent profiter de la buanderie. Ces frais de séjour ont généré des revenus de 73 643 $, soit 307 $ par mois par chambre. C'est loin, bien sûr, de couvrir les couts 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

En raison de la pression des besoins, La rue des Femmes a décidé de porter de trois à cinq le nombre officiel de ses places d'urgence à la Maison Olga. Celles-ci ont toujours été disponibles sans frais dans l'offre d'hébergement pour secourir des femmes en quête d'un toit pour la nuit. En principe, ces places sont proposées pour 72 heures, mais les séjours peuvent être plus longs. Les femmes peuvent rester pendant le jour et profiter des services du centre de jour (repas, comptoir vestimentaire, services de soutien et référence à un hébergement alternatif).

En 2015-2016, on y recense 686 admissions comparativement à 822 l'année précédente. L'ouverture de la Maison Jacqueline a permis de réduire légèrement le nombre de nuitées (**2 731** comparées à 3 245 l'an passé). Cependant, le taux d'occupation continue de déborder (149 %) en le calculant désormais sur cinq places disponibles au lieu de trois. En fait, 7,5 places d'urgence par jour ont été occupées en moyenne. Ce taux d'occupation des lits d'urgence, sans être imprévu, engendre une charge supplémentaire pour le personnel, la sécurité, l'entretien des lieux, la buanderie, les repas servis et le budget.

Studios supervisés du Centre Dahlia

Depuis juin 2006, La rue des Femmes dispose de douze studios supervisés pour faciliter le passage des femmes à un logement autonome. Ils sont tous occupés en permanence. Dix-sept femmes y ont été admises avec un taux d'occupation de 100 % cette année avec 4 392 nuitées.

En principe, les studios sont attribués pour une durée maximale de deux ans. Ils sont destinés à celles qui sont sur la voie de l'autonomie. Des frais de séjour de 50 % des revenus de la personne sont perçus. C'est un peu moins que pour les frais de séjour des chambres de la maison Olga, car les résidentes des studios doivent assumer des couts de subsistance plus importants. De jour, comme de soir, tout est mis en œuvre pour les aider à assumer la vie en logement et à retrouver leur autonomie.

En 2015-2016, les revenus de séjour des studios ont totalisé 43 678 $, soit une moyenne de 303 $ par mois par studio, soit une diminution par rapport à l'an passé. On sent la pression du cout de la vie sur les plus démunies.

Lits d'urgence à la Maison Jacqueline

Devant la croissance de l'itinérance féminine, La rue des Femmes a ouvert en début d'année une nouvelle maison au 1313 rue Wolfe à Montréal. On y offre 10 lits d'urgence en chambres en occupation double toute l'année. La durée de séjour est généralement 72 heures.

Par ailleurs, grâce à une aide gouvernementale spécifique de 73 500 $, la Maison Jacqueline a proposé 10 lits d'urgence supplémentaires du 28 décembre au 31 mars dans le cadre des mesures d'urgence d'hiver. Répondant à la demande, ces lits supplémentaires ont été maintenus par la suite ouverts jusqu'au 30 avril 2016.

Les demandes d'hébergement exprimées ont systématiquement dépassé la capacité disponible, même dans la période où on a offert 20 lits. Au total, on dénombre **4 423 nuitées** d'hébergement à la Maison Jacqueline en 2015-2016. Considérant que la Maison Jacqueline a offert 4 610 places pour l'ensemble de l'année, **le taux d'occupation s'est chiffré à 96 %.**

Il arrive que des femmes admises ne se présentent pas. Des lits disponibles peuvent ne pas être utilisés. Pour atténuer ce problème, LRDF réserve les places jusqu'à 19 heures. Par la suite, elles sont offertes à d'autres demandeuses. Il a fallu en même temps accepter la surréservation (« l'overbooking »), ce qui, à l'inverse, a occasionné des débordements. On a noté cette année une sous occupation dans 166 jours, surtout dans la phase de démarrage, et une sur occupation dans 111 jours.

Le fait que la Maison Jacqueline n'accepte que des séjours de courte durée a fait exploser le nombre d'admissions dans l'année. Il y en a eu 1844 à ce seul endroit sur **un total de 2 601 admissions (7 par jour)** dans l'ensemble des trois pavillons. C'est une augmentation de **191** % par rapport à l'an passé. Cela a un impact certain sur la charge administrative et de suivi des intervenantes.

Tout comme à la Maison Olga, l'accès aux lits d'urgence à la Maison Jacqueline est gratuit. Il ne génère aucun revenu de séjour.

Les centres de jour

Avec l'ouverture de la maison Jacqueline, La rue des Femmes dispose désormais de deux centres de jour qui sont au cœur de notre action de prévention de l'itinérance. Les participantes ont accès à un éventail de services dits « de milieu de vie ». Cela inclut les services de reconstruction de soi décrits plus haut de même que le programme d'intégration en logement. Accessibles aux non résidantes cinq jours par semaine, les deux centres ne sont ouverts qu'aux résidantes les fins de semaine. Les centres de jour contribuent réellement à la création d'une communauté d'appartenance.

Les centres de jour ne s'adressent pas seulement qu'aux résidantes de LRDF ou à des femmes sans domicile fixe. Ils contribuent à la prévention de l'itinérance et aident grandement au maintien en logement. Beaucoup de femmes sorties de la rue ou à risque d'y entrer demeurent vulnérables. Elles reviennent au centre de jour. Elles y trouvent de quoi se nourrir et un milieu de vie où elles brisent l'isolement. Elles y

ont une communauté autour d'elles. De plus, elles sont encouragées à participer à toutes les activités de soutien et de guérison.

Ensemble, les deux centres ont dénombré **29 340 présences**. C'est une **hausse spectaculaire de 33 %** comparativement à l'année dernière. Le nouveau centre de la Maison Jacqueline est responsable de cette augmentation; il a même permis une légère diminution de fréquentation à celui de la Maison Olga déjà sur achalandé.

Le centre de jour de la Maison Olga a été conçu pour 55 personnes par jour. L'expérience vécue montre que l'on peut gérer convenablement jusqu'à 65 présences par jour. Au-delà, on est carrément en surcapacité. Les risques de conflits et la pression sur les intervenantes, la cuisine, la buanderie et l'intendance augmentent de façon inquiétante, surtout si cela se répète plusieurs jours consécutifs. En 2015-2016, on y a accueilli jusqu'à 85 femmes à quelques reprises. On y a recensé cette année 21 327 présences, soit 3 % de moins que l'an passé à la suite de l'ouverture de la Maison Jacqueline.

Le centre de jour de la Maison Jacqueline a pris son envol graduellement et a connu une augmentation de fréquentation quasi constante d'avril 2015 à mars 2016. Le nombre de présences quotidiennes a été de 8 013 femmes au total. La capacité prévue de 30 personnes par jour a été dépassée 66 fois surtout vers la fin de l'année. On peut donc anticiper une augmentation sensible de son achalandage en 2016-2017.

Service de repas

En 2015-2016, La rue des Femmes a servi **63 549 repas** aux résidantes et aux non résidantes. C'est **26 % de plus** qu'en 2014-2015. Là encore, la croissance vient de la Maison Jacqueline. Elle témoigne néanmoins de la précarité du sort des femmes face à la hausse du cout des aliments, de l'électricité des biens et services essentiels.

Les dépenses de nourriture ont été de 140 306 $ en 2015-2016, soit 23 % de plus que l'an passé. C'est à peine 2,21 $ par repas.

LRDF a reçu des dons en nourritures évalués à 180 253 $ cette année. C'est presque quatre fois plus que l'an dernier. Une partie de ces dons permet d'économiser dans le budget d'achat de nourriture pour les repas. Une autre partie permet une certaine activité de « banque alimentaire » pour des participantes non résidantes.

Comptoirs de vêtements et articles utiles aux femmes

Les deux centres de jour offrent un comptoir de dons de vêtements et articles utiles aux participantes. Ceux-ci sont soutenus exclusivement par des dons faits à La rue des Femmes. À la suite d'un tri, les surplus sont partagés avec d'autres ressources d'aide aux personnes en difficulté. Cette année, on rapporte le chiffre de **103 937 dons faits aux femmes, soit 23 % de plus** que l'an dernier.

Ce service toujours très sollicité contribue à préserver la dignité de ces femmes et à valoriser leur image. Correctement vêtues, elles sont mieux perçues et sont moins identifiables comme itinérantes lorsqu'elles arpentent les lieux publics. Elles se sentent également plus en sécurité. En même temps, le service apporte une aide précieuse à celles qui sont prêtes à recouvrer leur autonomie en appartement.

Buanderie

Les maisons Olga et Jacqueline ainsi que le Centre Dahlia mettent gratuitement à la disposition de leurs résidantes une salle de lavage. C'est un service indispensable et très apprécié des femmes. Le souci de l'hygiène est constant.

Services de fiducie

Un des problèmes fréquents chez les femmes sans abri est la difficulté d'administrer leurs revenus. La rue des Femmes offre à celles qui le demandent la gestion en fiducie de leur budget. Certaines femmes confient à une intervenante, avec le soutien du service de comptabilité, l'administration du chèque d'aide sociale. C'est un moyen entre autre de faciliter leur retour en logement en rassurant les propriétaires quant à leur solvabilité. La rue des Femmes veille surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. **36 femmes s'en sont prévalues** en 2015-2016 comparativement à 23 l'année précédente. Une femme peut décider à sa convenance de mettre fin à ce mandat de gestion.

Référence à d'autres ressources

Le nombre beaucoup plus grand de personnes refusées ou acceptées pour une durée de séjour limitée a beaucoup augmenté depuis l'ouverture de la Maison Jacqueline. L'impact est très important sur le temps alloué par les intervenantes aux tâches de référence à d'autres ressources. Nous parlons ici plutôt de services d'aide à la survie et moins de services d'aide à la reconstruction de soi. Nous estimons à **3 646 heures le temps investi au référencement** par les intervenantes en 2015-2016. **C'est 3 fois plus que l'an dernier.**

Dans ce temps alloué au référencement, il importe de signaler **120 transferts en ambulance** à l'hôpital. C'est une hausse de 140 % générée en totalité par les personnes qui se présentent à la Maison Jacqueline. **120 femmes ont aussi été référées au centre de répit et de dégrisement**. Encore là, il s'agit d'une augmentation de 140 %. Ces deux statistiques soulignent l'état de santé fragilisé et très précaire des femmes accueillies.

Programme de réintégration en logement

Par le biais de ses services de référencement et d'accompagnement dans la communauté, LRDF se préoccupe depuis toujours d'aider les femmes à retourner vivre en logement. Le Centre Dahlia a été ouvert en 2006 à cette fin pour préparer une transition. En 2015-2016, **21 femmes ont accédé à un logement** comparativement à 13 l'année dernière. Les intervenantes des centres de jour sont très impliquées dans l'accompagnement des femmes relogées. Leur venue auxcentres de jour permettent de contrer leur isolement social.

La rue des Femmes mise surtout sur les activités de reconstruction de la personne, de transition dans les studios du Centre Dahlia et sur les démarches afin de trouver des logements subventionnés pour obtenir des résultats. À partir de l'approche traditionnelle, 16 femmes ont pu retourner en appartement dans l'année.

En 2015-2016, les orientations gouvernementales ont privilégié la réinsertion rapide en logement privé. Le gouvernement fédéral a canalisé l'essentiel de son aide financière à l'itinérance sur le programme SRA (Soutien Résidentiel avec Accompagnement). Une aide financière de l'ordre de 90 000 $ a été versée à cette fin. Grâce à ce programme, les organismes œuvrant dans l'itinérance peuvent recevoir une aide financière pour gérer la réintégration en logement. Cela signifie choisir les personnes à reloger, trouver un logement de propriété privée, voir à payer le loyer défrayé à 75 % par la subvention, acheter les meubles nécessaires, assurer un suivi sur place à raison d'une visite par semaine par une intervenante qualifiée, entretenir les liens avec le propriétaire et répondre aux exigences de reddition de compte.

La rue des Femmes s'est prévalue du programme SRA dans une entente de quatre ans signée en aout 2015 avec un objectif de réintégrer 5 femmes en logement en 2015-2016. En pratique 5 des 21 femmes relogées cette année l'ont été dans le cadre du SRA.

La mise en œuvre selon les exigences et contrôles du programme SRA s'est avérée beaucoup plus ardue que prévu. Les heures allouées à la gestion de ce programme sont difficiles à quantifier en totalité. Le seul travail d'accompagnement est estimé à plus de 1000 heures. Cela parait un peu démesuré par rapport aux résultats. La rue des Femmes a procédé à une analyse de son expérience. Elle va d'ailleurs produire un rapport à cet effet aux autorités responsables dans l'espoir de bonifier l'application du SRA.

Sensibilisation de la communauté

La sensibilisation et la responsabilisation de la communauté à l'égard du phénomène de l'itinérance féminine est la troisième dimension de la mission de La rue des Femme. Le soutien et la compréhension des élus, des intervenants sociaux, des gens d'affaires, des étudiants et de la population en général sont nécessaires à la solution du problème. Ainsi, toutes les occasions de visibilité publique deviennent des lieux privilégiés pour communiquer la vision. **La démarche de communication se fait en concertation avec la Fondation La rue des Femmes** qui voit aux collectes de fonds privés pour LRDF.

On cherche à faire connaitre et comprendre la réalité des femmes en état d'itinérance, la fracture du lien et la souffrance qui en découle. On documente la situation. On fait la promotion de la santé relationnelle en relation avec la santé globale de la personne, avec la santé sociale et avec l'exercice de la citoyenneté. On participe aux mécanismes de consultation. Enfin, on dévoile les principales réalisations de l'organisme.

Si ces actions de sensibilisation contribuent à faire évoluer les mentalités, elles aident aussi au financement public et privé nécessaire au développement des services. Elles attirent également les stages d'études, le bénévolat et des dons en biens et en services.

Les messages

Le message de base est toujours le même : l'itinérance est un état et relève généralement d'un problème de santé relationnelle grave. Le fait d'être sans domicile fixe, la pauvreté, les toxicomanies et les comportements associés en sont les effets. L'itinérance est l'aboutissement du phénomène de la déconnexion et de l'exclusion, entrainant un état de choc post traumatique. La méconnaissance de la santé relationnelle et la non-reconnaissance des blessures infligées par des gestes graves de rejet, de violence et d'abandon contribuent à enfoncer la personne dans cet état.

La lutte à l'itinérance ne peut se limiter à fournir un abri à longueur d'année, des aliments et des vêtements. Il faut travailler à guérir les blessures qui ont mené à tant de détresse. Les principaux remèdes sont l'accueil, le soutien et la prise en charge relationnelle, 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.

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.

Les moyens mis à contribution

La sensibilisation de la communauté se fait dans une démarche continue de communications. Celle-ci passe généralement par des porte-paroles jouissant d'une bonne notoriété, par son site internet, par les réseaux sociaux, par les relations et les communiqués de presse, par quelques évènements qui suscitent une couverture médiatique, par des rencontres avec des personnalités politiques ou du milieu des affaires, par l'obtention de gratuités publicitaires, par la participation aux débats qui touchent l'itinérance et par l'obtention de prix ou reconnaissances qui rejaillissent sur LRDF.

Cette démarche repose sur une connaissance bien documentée des activités et des résultats de LRDF. À cet égard, les données colligées nourrissent les communications. Le présent rapport d'activités rassemble les principales informations sur son approche originale et ses réalisations.

Faits saillants de l'effort de sensibilisation

Des porte-paroles dynamiques

SA CAUSE: LA RUE DES FEMMES

"J'avais envie de prêter ma voix à ces femmes"
— Catherine Proulx-Lemay

La comédienne est porte-parole de La Rue des femmes, un organisme qui vient en aide aux femmes en état d'itinérance de la grande région de Montréal. «On leur offre de l'hébergement, mais aussi différents services pour leur venir en aide, explique-t-elle. J'apprécie l'approche de sa fondatrice, Léonie Couture. Elle a mis de l'avant ce qu'elle appelle la santé relationnelle, qui est aussi importante que la santé physique ou mentale. Beaucoup de femmes itinérantes ont été blessées durant leur enfance. Leur vie relationnelle est à reconstruire.»

Après une saison d'Unité 9, cet engagement est venu naturellement à Catherine Proulx-Lemay. «C'était logique pour moi de parler au nom de ces femmes parce qu'avec mon personnage, je baignais dans cet univers. C'est ma rencontre avec Léonie qui m'a convaincue d'accepter. C'est une femme profondément dévouée et inspirante.»

UNE RÉALITÉ MÉCONNUE

«Notre métier peut parfois nous sembler futile, poursuit la comédienne, surtout si on le compare à la médecine ou au travail social, des champs d'expertise qui font une réelle différence dans la vie des gens. Et j'étais rendue là, dans la vie. J'avais envie de m'impliquer, de prêter ma voix à ces femmes qui ne prennent pas souvent la parole. On parle peu de l'itinérance au féminin. Ça ne veut pas dire qu'elle n'existe pas. Dans les faits, il y en a beaucoup.»

Cet engagement, qu'elle assume depuis trois ans, lui procure un sentiment de satisfaction. «J'ai l'impression de servir à quelque chose, résume-t-elle. Toutes les fondations sont valables, mais grâce à cet organisme, j'ai pu mettre un visage sur ces femmes. Ce que je fais me semble peu par rapport à ce que font les bénévoles et ceux qui travaillent sur place, mais je contribue à ma façon. Si je peux faire une petite différence en faisant connaître cet organisme, tant mieux. J'ai eu l'occasion de participer à *La guerre des clans* et de remettre 2000 $ à cet organisme. Je sais que cet argent sert à quelque chose de concret. Sentir que ça leur fait du bien me fait du bien.»

Avec empathie, Catherine conclut: «On ne connaît pas la vie des gens. On ne sait pas ce qui leur est arrivé ni comment ils se sont retrouvés là. On juge trop rapidement. Chaque femme itinérante a son histoire. Il ne suffit que d'un moment pour basculer. Ça peut arriver à plus de gens qu'on pense, car dans la vie, nous n'avons pas une chance égale...»

Info: larsuedesfemmes.org

La comédienne **Catherine Proulx-Lemay** est, pour la troisième année consécutive, la porte-parole de La rue des Femmes et de sa fondation pour la collecte de fonds. Sa sensibilité à l'égard des femmes en état d'itinérance, sa personnalité engagée et sa visibilité médiatique en font une excellente porte-parole.

Elle montre beaucoup de disponibilité à soutenir LRDF lors d'évènements et rehausse la visibilité qu'on peut en tirer. En plus d'animer la soirée bénéfice annuelle, elle a obtenu une participation à l'Émission La Guerre des Clans diffusée le 14 mars 2016 où elle a été accompagnée de la présidente du CA de LRDF, madame Lorraine Pipon. Cette présence a valu 2 500 $ pour La rue des Femmes.

Mise en nomination pour **le Prix Dépassement Métro de l'année 2015** pour son engagement social, Madame Proulx-Lemay a remporté le prix en avril 2015, ce qui vaut un don de 20 000 $ pour LRDF. Cette porte-parole mérite les plus sincères remerciements de La rue des Femmes pour son engagement exceptionnel.

Inauguration de la Maison Jacqueline, la source d'une belle couverture médiatique

L'inauguration de la Maison Jacqueline est certes l'évènement de communication le plus percutant. Plusieurs personnalités connues y ont participé, notamment la ministre Lucie Charlebois, le maire Denis Coderre, madame Jacqueline Desmarais et monsieur Rob Velan qui représentait la famille Velan et madame Madeleine Chenette de KPMG-Secor et plusieurs autres.

L'évènement et les personnalités présentes ont attiré une visibilité médiatique importante. La portée de la couverture médiatique se chiffre à 1 286 000 personnes atteintes dans les jours qui ont suivi. Le communiqué de presse de l'inauguration a été repris en plus par les médias suivants :

- Lelezard.com, 15 mai 2015
- Fm95.ca, 15 mai 2015
- Montreal Gazette, le 15 mai
  Tête d'affiche de La Presse affaires (lapresse.ca) le 22 mai
- Article.wn.com, 15 mai 2015
- Fr-ca.finance.com, 15 mai 2015
- Arrondissement.com, le 22 mai

De nombreux messages de félicitations sont parvenus à LRDF via les médias sociaux après l'inauguration.

Visites de personnalités

Plusieurs personnalités des milieux politique et des affaires ont accepté les invitations de LRDF.

Au plan politique, mentionnons entre autre madame la ministre Lucie Charlebois, monsieur le maire Denis Coderre, à l'honorable Mélanie Joly (avant son retour à la politique), aux députées mesdames Manon Massé et Carole Poirier, à la conseillère municipale madame Monique Vallée.

Au plan du monde des affaires, rappelons la très honorable madame Jacqueline Desmarais lors de l'inauguration de la Maison Jacqueline, monsieur Karel et madame Olga Velan chez qui la chorale «Les voix du cœur» s'est déplacée pour offrir un petit concert de Noël, monsieur Alexandre Taillefer et ses amis, et plusieurs autres personnes d'influence.

Alexandre Taillefer a fait l'honneur de plusieurs repas à nos participantes. Accompagné de quelques amis, il prend possession de la cuisine de la maison Olga le temps d'une après-midi, apporte tout ce dont il a besoin pour concocter un repas gastronomique et le sert avec un sourire contagieux à une soixantaine de participantes. Ce sont des repas de fêtes que les femmes attendent avec impatence et qui apportent à toutes une grande joie.

Ces rencontres avec des grands acteurs et actrices de notre société permettent de remonter dans l'échelle des priorités les besoins des personnes en étatd'itinérance et de faire connaitre l'approche unique de LRDF. Le respect que s'est gagné La rue des Femmes est un atout majeur qu'il faut entretenir.

Internet et réseaux sociaux

Le virage internet a déjà été pris depuis quelques années. Le site internet de La rue des Femmes et les réseaux sociaux sont des outils incontournables de communications. Sur le site web, on publie les nouvelles, des documents de réflexion de l'organisme et le rapport annuel d'activités. De juillet à décembre dernier, l'entreprise Massy, Forget et Langlois s'est occupée de faire du positionnement sur les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter

Une vidéo a été tournée à l'initiative de Desjardins pour diffusion sur son site internet Desjardins/ensemble. C'est une nouvelle source de visibilité et de notoriété pour La rue des Femmes.

Des communiqués de presse et un bulletin d'information aux donateurs

Deux communiqués de presse ont été diffusés, l'un en lien avec l'inauguration de la Maison Jacqueline, l'autre en lien avec « Parler vrai au pouvoir Canada – Speak Truth to Power Canada ». De même, deux bulletins d'information « Le Porte-Voix » ont été acheminés aux donateurs lors des publipostages de sollicitation de dons.

Participation à des tables ou évènements traitant de l'itinérance

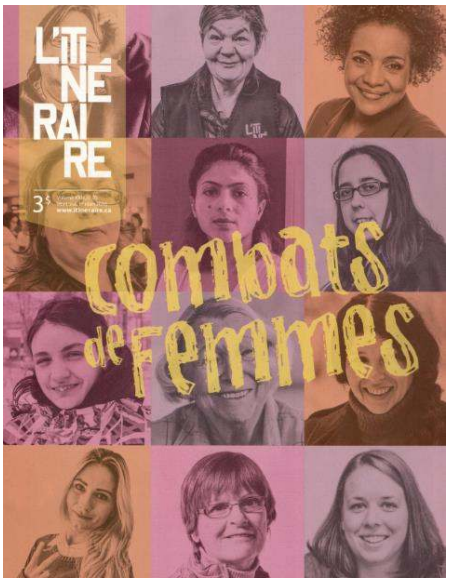
LRDF profite de toutes les tribunes qui lui donnent l'occasion de faire valoir son expérience et son point de vue sur la façon de lutter contre l'itinérance féminine.

Au plan des tables de concertation au cours de l'année, **le comité des mesures d'urgence** a été le plus actif auquel LRDF a participé. Il a suscité l'engagement d'ouvrir des lits additionnels à la Maison Jacqueline et occasionné des rapports fréquents de suivi. Il y a eu aussi le **comité SRA (Soutien résidentiel en Logement)** mis sur pied par le CIUSSS (Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux) auquel LRDF a été présente.

Mentionnons aussi un suivi de l'élaboration du plan du MMFIM, des échanges sur un éventuel partenariat pour un PRISM avec le CHUM et une collaboration soutenue avec le Service aux Collectivités sur son étude en cours.

Léonie Couture a pris la parole notamment aux tribunes suivantes :

- au Colloque International de Recherches féministes au Palais des Congrès de Montréal,
- à une entrevue à la Radio haïtienne de Montréal le 15 mai 2015,
- à une table ronde « combattre l'itinérance » à l'émission « Mise à jour » de MAtv le 17 mai 2015,
- à une entrevue à l'émission « Mag » de Radio Centre-Ville le 31 juillet 2015,
- à une entrevue à l'émission « Les Samedis du Monde » de Radio Canada le 8 aout 2015,
- à une conférence au Centaur sur la violence faite aux femmes le 4 février 2016,
- à une entrevue au journal l'itinéraire pour son édition du 1er mars 2016.



La rue des femmes a participé aussi aux évènements suivants :

* une conférence de presse commune de 6 maisons d'hébergement pour femmes pour dénoncer le manque de places pour répondre aux besoins,

* la Nuit des sans-abri » par le biais de sa chorale « La voix du Cœur »,

* l'exposition « d'un œil différent » à l'Économusée du Fier Monde du Centre intégré universitaire du Centre-Sud de l'Ile de Montréal.

* une exposition d'œuvres de ses participantes au Centre culturel Simon Bolivar,

* un projet de bande dessinée sur l'itinérance au féminin en accompagnement à une série documentaire sur l'itinérance sur le site Web de Radio Canada, qui sera diffusé à l'été 2017.

Gratuités publicitaires

Les démarches de LRDF et de sa Fondation ont permis d'obtenir des gratuités publicitaires de La Presse, The Gazette et Les Affaires. De même, l'affichage sur lumiquais dans la Ville s'est poursuivi une bonne partie de l'année. C'est précieux pour porter le message et soutenir le financement.

Parler vrai au pouvoir Canada (Speak truth to Power Canada)

Le 17 juillet 2015, lors d'un évènement reconnaissance qui a eu lieu à Ottawa à l'occasion de l'assemblée annuelle de la Fédération canadienne des enseignantes et enseignants, un nouveau document a été lancé. Il s'agit d'un outil pédagogique « *Speak Truth to Power Canada»* conçu par le Robert F Kennedy Center for Justice and Human Rights. Il présente diverses problématiques des droits de la personne en racontant les histoires de grandes personnalités qui ont travaillé dans le domaine. Ainsi, dans son adaptation pour le Canada *Parler vrai au pouvoir Canada*, les histoires de Canadiennes et Canadiens voués à la défense des droits de la personne sont racontées aux élèves de notre pays. Ils se veulent suffisamment inspirants pour que ces jeunes deviennent à leur tour des champions de la cause dans leurs communautés. Léonie Couture fait partie des grandes personnalités canadiennes citées dans l'ouvrage. C'est là un honneur exceptionnel qui rejaillit sur LRDF.

Un travail de réflexion et de planification

Au-delà de tous les défis et de l'expansion des services assumés par La rue des Femmes, l'année 2015-2016 a été marquée par un grand effort de réflexion et de planification. Les nouvelles orientations gouvernementales, le développement récent, le défi du financement et l'aggravation de l'itinérance féminine imposent de prendre du recul pour faire plus et mieux.

La rue des Femmes a poursuivi sa collaboration avec le Service aux Collectivités de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et Relais-femme. L'étude sera présentée aux principaux mécènes le 17 mai 2016. Elle confirme que l'organisme est un modèle d'intervention unique et innovant par son travail sur la guérison de la santé relationnelle fondée sur un continuum de services pour les femmes en grande difficulté.

En parallèle, la Dre Marie Carmen Plante, maintenant retraitée, partage bénévolement avec LrdF sa longue expérience de la psychiatrie sociale et du milieu de l'itinérance. Elle a œuvré entre autre au projet Chez Soi. De concert avec LRDF, elle a rédigé un travail de réflexion transmis en avril 2016 à des intervenants décideurs dans le domaine de la lutte à l'itinérance.

Engagée dans le programme de stabilisation en logement (SRA) du gouvernement fédéral, LRDF s'est livrée à une analyse des avantages du programme et de ses difficultés à l'appliquer. Sa réflexion sera partagée avec les gestionnaires du programme dans l'espoir de certains allègements qui rendront la mise en œuvre plus accessible aux organismes communautaires.

LRDF a suivi de près l'élaboration du plan du MMFIM (Mouvement pour Mettre Fin à l'Itinérance à Montréal) présenté le 18 décembre 2015. Dans un esprit de solidarité pour la cause, elle a appuyé le dit plan. Elle a néanmoins fait part de ses réserves, notamment sur l'éventuelle mise en place d'une banque de renseignements nominatifs partagés sur les personnes en état d'itinérance et sur les risques que les ressources financières requises ne soient pas au rendez-vous et ne détournent les fonds publics et privés disponibles aux organismes communautaires déjà aux abois.

Après des échanges avec le Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), LRDF a exprimé son intérêt de développer un PRISM (Projet de réaffiliation en itinérance et santé mentale) à l'intérieur de son continuum de services. Elle y voit une façon de bonifier sa réponse aux besoins de nature médicale aux femmes. L'échéancier de décision reste à déterminé.

LRDF a travaillé à une mise à jour de sa propre mission à l'égard des femmes en état d'itinérance. Un accent plus grand sera mis sur la nécessité de travailler sur le rétablissement de la santé relationnelle pour obtenir des résultats durables. De même, on devrait y faire mention du rôle de formation. La mission renouvelée sera soumise à l'approbation des CA de l'organisme et de sa fondation au printemps 2016.

Enfin, avec le soutien bénévole de spécialistes de KPMG, un nouveau plan stratégique a été entrepris pour les années 2016 à 2020 selon les règles de l'art. Ce plan sera lui aussi soumis à l'approbation des deux CA au printemps 2016.

Ces travaux nourrissent la démarche quotidienne, les priorités à cibler et le travail de sensibilisation de la communauté.

Organisation et 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 Pipon (voir en annexe 2 la liste des membres du CA). Le CA a tenu 8 réunions cette année en plus de son assemblée générale annuelle.

Pour ses activités d'autofinancement privé, LRDF compte sur le travail de sa Fondation La rue des Femmes qui a **pour mission d'aider à faire progresser l'organisme.** 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 madame Lynda Thériault (voir en annexe 2 la liste des membres du CA). Léonie Couture, est également directrice générale de la Fondation La rue des Femmes. Ce CA a tenu 6 réunions cette année en plus de son assemblée générale.

Travailleuses et travailleurs

L'action quotidienne 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 stagiaires et bénévoles sont indispensables pour respecter les contraintes de budget ou réaliser certaines tâches qui ne pourraient se faire autrement.

Le personnel rémunéré

Au 31 mars 2016, La rue des Femmes compte **85 employées rémunérées** comparativement à 79 à la même date l'an dernier. Il faut dire que 8 employées additionnelles ont été recrutées sur une base temporaire pour ouvrir 10 lits supplémentaires d'urgence pendant la période hivernale à la Maison Jacqueline. 39 employées travaillent à temps plein (28 heures et plus) et 26 à temps partiel. Les 20 autres sont sur liste de rappel.

Outre la formation initiale de toutes les nouvelles intervenantes, un programme de formation continue assure une cohésion des interventions et un approfondissement du concept de la santé relationnelle et de ce qui peut l'affecter, de sa signification en terme, de choc post traumatique, 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 des traumatismes graves subis par les participantes.

Cette formation fait en sorte que ces travailleuses et stagiaires deviennent des agentes de sensibilisation et de changement dans d'autres milieux lorsque celles-ci quittent La rue des Femmes pour travailler ailleurs. Un manuel de l'employée est remis à toutes les travailleuses lors de leur embauche. C'est grandement apprécié d'avoir en un seul recueil toutes nos politiques qui encadrent le travail.

La rue des Femmes compte aussi sur une équipe d'administratrices, de communications et de soutien à la Fondation, un personnel pour les cuisines, l'entretien des édifices et autres. Tout ce monde voit au bon fonctionnement de l'organisme.

Les bénévoles

La rue des Femmes a compté également sur 110 bénévoles, qui ont généreusement offert plus de **5 931 heures** de services en 2015-2016. Cette évaluation est inférieure à la réalité car les heures de bénévolat ne sont pas toutes notées.

Les stagiaires

La rue des Femmes s'affirme de plus en plus comme un centre pratique de formation en intervention sociale avec son approche axée sur les blessures et la santé relationnelle. Elle a accueilli un nombre record de **29 stagiaires** non rémunérées comparativement à 25 l'an dernier. **Les stagiaires ont fourni 7366 heures** de travail auprès des femmes, soit **24 % de plus que l'an dernier**.

Ces stagiaires viennent des universités et de CEGEP du Québec et d'institutions d'enseignement de France et d'Afrique. Neuf étaient en provenance de France ou de l'Ile de la Réunion, deux sont Africaines et 18 sont du Québec. Elles se spécialisent dans des disciplines pertinentes aux besoins de La rue des femmes (médecine, soins infirmiers, travail social, éducation spécialisée, animation culturelle). Leurs stages sont crédités. LRDF s'affirme donc de plus en plus comme un lieu de formation pratique. Elle rayonne en Europe en en Afrique, au Canada ainsi que dans les institutions d'enseignement au Québec.

Cela s'ajoute à la prestation du personnel rémunéré. 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. Elle fait également évoluer la pensée et l'approche d'intervention et prépare ces femmes à leur futur travail social, notamment par leur découverte du concept de santé relationnelle et de l'approche qui en découle, ce qui les amène à voir leur engagement professionnel d'une façon complètement nouvelle et très enrichissante.

Budget d'exploitation

Les dépenses en croissance de 33 %

En 2015-2016, les dépenses de fonctionnement ont totalisé **2 814 446 $,** soit 693 746 $ (33 %) de plus que l'année précédente. La masse salariale de 2 288 028 $ représente 81 % du budget.

La croissance importante des dépenses est essentiellement imputable à l'arrivée de la Maison Jacqueline. De fait, le cout d'exploitation de cette nouvelle maison est évalué à 717 606 $. Cela n'inclut pas les charges administratives assumées par les services centraux.

Ce budget témoigne d'une grande rigueur administrative compte tenu de l'ampleur des services rendus par LRDF, 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 d'opération ne reflètent pas la valeur totale de la prestation de LRDF au cours de la dernière année. La valeur des heures de travail des bénévoles et des stagiaires de même que la valeur des dons en biens matériels et services méritent d'être prises en considération. Elles sont de tout près de 500 000 $ en 2015-2016, comme exposé plus bas.

Revenus plus dépendants du financement privé

La rue des Femmes a réalisé des **revenus d'exercice de 2 823 601 $** laissant un très léger surplus d'opération.

Les subventions des gouvernements du Québec et du Canada et de la Ville de toutes sources ont totalisé 1 568 987 $, soit 14,8 % (201 774 $) de plus que l'an dernier. En apparence, on peut y voir une réponse généreuse au plan du financement public. Tel n'est pas le cas cependant. En effet, **l'aide publique ne représente plus que 55,7 % des dépenses d'opération alors qu'elle était 64,5 % en 2014-2015**.

En même temps, la baisse relative de financement public combinée à la hausse des dépenses pour la nouvelle maison, crée beaucoup de pression sur le financement privé. L'apport canalisé par la Fondation est passé de 624 146 $ à 1 114 988 $, soit une hausse de 78,6 % (490 842 $).

LRDF par le biais de sa fondation s'est préparée depuis trois ans au choc des dépenses additionnelles liées à l'arrivée de la Maison Jacqueline. Il faut cependant s'inquiéter à moyen terme de la capacité de collecter annuellement de façon récurrente 1 200 000 $ et plus auprès des donateurs privés pour maintenir les services et planifier leur progression. Les partenaires publics devront contribuer davantage d'une façon ou d'une autre.

La rue des Femmes continuera d'insister pour que les organismes offrant hébergement et centre de jour dans un contexte de continuum de services 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. En effet, cette stratégie favorise le morcèlement des services aux personnes en état d'itinérance. Cela ne peut que nuire au processus de réintégration sociale.

En 2015-2016, il a fallu recourir à plusieurs ententes dans des programmes différents pour obtenir le montant cumulatif de subventions énoncé plus haut. Chacune de ces ententes a ses propres exigences de prestation de services et de reddition de compte. Cela ajoute beaucoup de pression sur le travail administratif de négociation, de gestion des activités et de reddition de compte. À cela s'ajoute la charge de travail pour collecter des fonds privés qui est loin d'être facile. Une simplification s'impose si on veut le plein rendement des organismes communautaires qui ont, somme toute, de petits moyens. **Des aides gouvernementales qui s'adressent à la mission générale de l'organisme aideraient à l'efficacité des services.**

Nous ne donnons pas plus de détails sur les questions budgétaires dans ce rapport. Nous référons le lecteur intéressé aux états financiers de l'organisme.

Contribution de la communauté

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

Pour LRDF, cette « contribution de la communauté » doit prendre en compte l'apport financier de sources privées aux activités et les revenus provenant des services rendus par LRDF. En plus, il faut considérer la valeur du bénévolat, des stages et des dons en biens et en services ; il s'agit là d'une valeur réelle même si non incluse dans les états financiers.

Globalement, La rue des Femmes évalue à de **1 716 262 $ la contribution de la communauté** au soutien de ses activités pour 2015-2016. Il s'agit d'une hausse de 58 % par rapport à 2014-2015, un niveau record depuis la création de l'organisme. De ce montant 499 282 $ ne sont pas comptabilisés aux états financiers.

La prestation de LRDF (dépenses réelles + contribution de la communauté non comptabilisée) est donc de l'ordre de 3 445 000 $ dont 50 % sont fournis par la communauté.

L'importance et la diversité du soutien obtenu illustrent les grands efforts déployés par La rue des Femmes pour sensibiliser le milieu à sa mission et à ses besoins et le succès de cette sensibilisation. Les résultats montrent la profonde implication de la communauté dans ses activités et la confiance des donateurs. La contribution de la communauté se décline comme suit :

Dons privés en argent

Sans un apport substantiel en dons privés, La rue des Femmes ne pourrait accomplir sa mission. Depuis 2012-2013, les dons privés en argent vont à la Fondation La rue des Femmes qui transfère les sommes nécessaires à La rue des Femmes. La raison d'être de cette Fondation est d'assurer la pérennité et le développement de l'organisme. L'ajout de la Maison Jacqueline impose un soutien financier accru venant du privé.

Les transferts à La rue des Femmes en 2015-2016 s'élèvent à **1 079 987 $ (+ 73 % par rapport à l'année précédente).** Ce montant ne reflète pas la totalité des dons recueillis et des engagements de dons. La Fondation a travaillé depuis 3 ans à constituer la réserve nécessaire à la croissance des besoins liés à l'ouverture de la Maison Jacqueline et à la pérennité de l'organisme. Les fonds versés viennent en réalité d'un grand nombre d'autres fondations, d'entreprises et d'individus qui croient au savoir-faire de La rue des Femmes. Il revient à la Fondation d'en faire état.

Faute de garanties de financement public accru, pour le moment, il faut anticiper une contribution financière privée au moins dans le même ordre de grandeur pour 2016-2017.

Revenus d'activités et de services

La rue des Femmes génère certains revenus de ses services. Ils proviennent principalement de la contribution des résidantes (frais de séjour) et des intervenantes (frais de repas). On ne perçoit aucun revenu de la Maison Jacqueline spécialisée dans les lits d'urgence toujours offerts gratuitement. En 2015-2016, les revenus d'activités et de services ont été de **136 993 $.** C'est à peu près le même montant que l'année précédente. Les sources sont les suivantes :

Revenus d'activités et de services 2015-2016	
Revenus de séjour Maison Olga +repas	83 511 $
Revenus de séjour Centre Dahlia	43 677 $
Divers	12 741 $
TOTAL	**139 547 $**

Dons non comptabilisés dans les états financiers

Le bénévolat, les stages et les contributions en biens et services jouent un rôle important dans la prestation de La rue des Femmes même si non comptabilisés dans les états financiers. En 2015-2016, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à **499 282 $ $ soit 52 % de plus que l'an passé.** L'ouverture de la Maison Jacqueline et l'attention qu'elle a attirée ont certainement contribué à cette hausse.

Bénévoles et stagiaires

Les bénévoles ont donné au moins 5 931 heures de services divers. Cette évaluation reste probablement sous la réalité. 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 équivaudrait à plus de **71 172 $** en salaires sans bénéfices marginaux.

La contribution de ces 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'évènements, des tâches administratives….

Outre les bénévoles, La rue des Femmes attire des stagiaires non rémunérés qui ont besoin d'une expérience de terrain dans leur formation. En 2015-2016, 29 stagiaires ont fourni 7 366 heures de travail. En évaluant leur prestation à 12 $ l'heure, c'est un apport additionnel conservateur de **88 392 $.**

Les bénévoles et les stagiaires sont et vont demeurer des ressources très importantes pour La rue des Femmes. Leur apport est relativement stable année après année. Toutefois, on ne peut se permettre de dépendre trop de la disponibilité et des aptitudes des bénévoles pour remplir une mission qui demande des services complexes et continus 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Contributions en biens et en services

Les dons en biens et en services comblent aussi des besoins. Ils permettent des économies budgétaires substantielles et des services bonifiés. Ils résultent du travail de sollicitation de La rue des Femmes et de sa fondation. Cependant, les dons vont directement à LRDF.

En 2015-2016, nous estimons à près de **340 000 $** la valeur globale de ces dons en biens et services utiles à La rue des Femmes. Ils permettent des économies en nourriture, en matériel d'entretien et de nettoyage, en télécommunications, en achats d'équipement et en literie, Ils assurent l'approvisionnement complet du comptoir vestimentaire. Ils fournissent de la nourriture d'appoint aux participantes, des produits d'hygiène corporelle et des cadeaux pour les femmes. Ils ont rendu possible d'amorcer l'élaboration d'un plan stratégique.

Cet apport peut varier grandement selon les années. Il a augmenté de 91 % au cours de la dernière année, mais rien ne dit qu'il sera au même niveau l'année en cours.

Les dons en biens matériels engendrent des défis de manutention, de triage et d'entreposage non négligeables, surtout les vêtements et la nourriture. Il faut parfois contingenter l'entrée de certains types de dons (ex: vêtements) et freiner la générosité. L'affluence croissante des dons matériels permet parfois de les partager avec d'autres ressources, en particulier en ce qui a trait aux vêtements.

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

Valeur des dons en biens et services 2015-2016	
Dons en nourriture et boissons	180 253 $
Dons en vêtements et accessoires neufs (1)	46 054 $
Dons en équipement et ameublement	5 000 $
Dons en produits divers	45 065 $
Dons en services	63 346 $
TOTAL	**339 718 $**

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

La valeur de da contribution en biens et services ne tient pas compte ici des gratuités publicitaires obtenues, notamment de La Presse, de The Gazette, du Journal des Affaires, d'un affichage dans la Ville sur lumiquais et de la couverture médiatique dont a profité la Fondation La rue des Femmes. Nous qualifions donc nos données de conservatrices.

Résumé statistique

LA RUE DES FEMMES EN CHIFFRES EN 2015-2016 - les 3 maisons

		2015-2016	2014-2015	% variation
	Nb de maison	3	2	+ 33 %
Participantes	Nb de femmes différentes servies	1 008	607	+ 66 %
	Nb de nouveaux visages à LRDF	327	188	+ 74 %
	Nb de femmes autochtones servies	44 dont 21 inuits	n.d.	n.d.
Hébergement	Nb de lits 8 mois/an	47	33	+ 42 %
	Nb de lits 28 déc. À 30 avril	57	33	+ 73 %
	Nb de nuitées occupées totales	18 866	14 071	+ 26 %
	Olga	10 051	10 545	- 5 %
	Dalhia	4 392	4 390	=
	Jacqueline	4 423		-
	Nb de nuitées d'urgence occupées	7 154	3 286	+ 118 %
	Nb moyen femmes hébergées/jour	51	41	+ 24 %
	Nb total d'admissions	2 601	908	186 %
	Olga	736	814	-16 %
	Dalhia	21	17	+ 24 %
	Jacqueline	1 844	*	-
	Taux d'occupation des lits disponibles			
	Olga - chambres	100 %	100 %	
	Olg - lits d'urgence	149 %	296 % (base 3 lits)	
	Dalhia - tudio	100 %	100 %	
	Jacqueline – lits d'urgence	96 %	*	
Refus	Nb total de refus d'hébergement	7 378	6 007	+ 23%
	Nb moyen femmes hébergées/jour	20	16	+ 25%
Centre de jour	Nb de présences total dans l'année	29 340	22 038	+ 33%
	Olga	21 327	22 038	-3 %
	Jacqueline	8 013	*	
	Nb total de repas servis	63 549	50 384	+ 26%
	Olga	49 714	50 84	-1 %
	Jacqueline	13 835	-	
	Dons vestimentaires	103 927	84 318	+ 23%

*Ouverture de la maison Jacqueline le 25 mars 2015

Service d'aide à la construction de soi	Heures totales allouées par les intervenantes	52 336	33 095	58 %
	Intervention soutien et suivi global (h.)	44 017	25 385	+ 73 %
	Counselling sociothérapie, thérapie relationnelle	998	1 397	-29 %
	Activités structurantes et de réadaptation (h.)	2 732	3 323	-22 %
	Counselling en toxicomanie	171	99	+ 73 %
	Accompagnement dans la communauté (h.)	4 318	2 921	+ 48 %
	Référencement à d'autres ressources (h.)	3646	1250	+ 192 %
	Nb de transferts en ambulance	120	50	+ 140 %
	Nb de transferts au centre de répit et de dégrisement	120	50	+ 140 %
	Nb de femmes qui font gérer leur budget	36	23	+ 57 %
	Nb de personnes réintégrées en logement	21	13	+ 54 %
	Hors SRA	16	13	-
	Avec SRA	5	-	-
Ressources humaines	**Nb d'employées au 31 mars**	85	79	8%
	Temps plein (28 h et plus)	39	41	-5%
	Temps partiel	26	20	30%
	Sur liste de rappel	20	18	11%
	Nb de bénévoles au 31 mars	120	96	35%
	Heures de bénévolats	5 931	5 955	-
	Valeur estimée à 12 $ /h	71 172 $	71 460 $	-
	Nb de stagiaires	29	21	38%
	Heures de travail réalisées	7366	5948	24%
	Valeur estimée à 12 $ /h	88 392 $	71 376 $	24%

Budget d'opération	**Dépenses totales d'opération**	**2 814 446 $**	**2 120 660 $**	33%
	Masse salariale	2 288 028 $	2 664 461 4	37,5%
	Temps partiel	26	20	30%
	Sources de revenus			
	Subventions publiques	1 568 987 $	1 367 214 $	15%
	Contributions privées (FRDF 1 179 988 $) [1]	1 114 988 $	624 146 $	79%
	Contribution totale de la communauté	**1 753 816 $**	**1 083 961 $**	**62%**
	Comptabilisées au budget LRDF	**1 254 535 $**	**761 937 $**	**65%**
	Fondation	1 114 988 $	624 146 $	79%
	Revenus des services rendus par LRDF	139 547 $	137 791 $	1%
	Non comptabilisées au budget LRDF	**499 282 $**	**321 962 $**	**55%**
	Valeur du bénévolat	159 564 $	144 836 $	10%
	Valeur des dons en biens et services	339 718 $	177 126 $	92%

(1) : Une partie du montant versé par la Fondation à l'organisme est une avance pour amorcer l'année 2016-2017.

ANNEXE 1 - Maison Jacqueline : Bilan 2015-2016

Ouverture officielle : 24 mars 2015
Inauguration : 15 mai 2015

- 10 lits d'hébergement d'urgence offerts toute l'année et 10 lits additionnels d'urgence offerts du 28 décembre 2015 au 30 avril 2016.
- Un centre de jour d'une capacité de 30 places/jour offrant
    - une salle à manger
    - une salle d'activités
    - un comptoir vestimentaire
    - une buanderie
- Des services d'aide à la reconstruction de soi comprenant
    - l'accueil, l'évaluation, l'intervention et le suivi global
    - le counseling et la sociothérapie
    - des activités structurantes (arts textiles, chorale)
- Un accompagnement dans la communauté
- Du référencement à d'autres ressources
- Des services de réintégration en logement

Dépenses estimées d'opération de la Maison : 850 000 $

Ce montant ne tient pas compte du cout du travail administratif assumé au central pour la Maison jacqueline, du temps/personne fourni par des bénévoles ou stagiaires et des biens et services fournis gratuitement (nourriture, vêtements etc).

Cout de réalisation de la Maison : 2 523 000 $

Statistiques de performance de la maison Jacqueline 2015-2016

NOMBRE DE PERSONNES DIFFERENTES AIDEES	***545***
PROGRAMME HEBERGEMENT	
Nombre d'admissions	1 844
Nombre Total de nuitées	**4 423**
Nbre de nuitées : 10 places x 366 jrs	3 181
- Mesures d'urgence d'hiver : 10 places x 130 jrs	1 242
Taux d'occupation : lits d'urgence	96%
Nombre de refus par manque de place	1378

*À chaque début de mois, il y a une baisse du taux d'occupation.

PROGRAMME CENTRE DE JOUR	
Nombre de présences quotidiennes	8 013
Nombre de repas	13 835
Nombre de donations vestimentaires	11 203

Nombre de femmes différentes hébergées	429
Nombre de femmes externes différentes	116
Nombre de femmes autochtones/inuits	17/13 = 30

Nbre de transferts hospitaliers	71
Nbre de références au Centre de répit et de dégrisement	43

Annexe 2 – Conseils d'administration 2015-2016

Conseil d'administration de La rue des Femmes		
Lorraine Pipon	Présidente	A.V.C. et planificateur financier, Bâtirente
Sonya Gaumond	Vice-présidente	Directrice principale, Services bancaires Privés, BMO
Julie Marineau	Trésorière	Chef d'équipe senior - Ernst & Young s.r.l. / S.E.N.C.R.L.
Claudine Millette (jusqu'au 22 février 2016)	Secrétaire	Avocate-associée - Borden Ladner Gervais s.e.n.c. s.r.l.
Lise Morissette (à partir du 22 février 2016)	Secrétaire	Avocate-associée - Borden, Ladner, Gervais.
Suzanne Bourret	Administratrice	Coordonnatrice à l'intervention - La rue des Femmes
Léonie Couture	Administratrice	Fondatrice et directrice générale - La rue des Femmes
Marie-Chantal Girard	Administratrice	Directrice générale, Affaires gouvernementales - Développement Économique Canada
Handan Has	Administratrice	Analyste principale, direction Politiques et programmes - Développement économique Canada
Sophie Lemieux	Administratrice	Journaliste-lectrice Économie, Groupe TVA Inc.
Renée-Claude Turgeon	Administratrice	Directrice acquisition et développemet des talents – Hewitt Équipement Ltée
Julie Pouliot	Administratrice	Directrice, Performance et mobilisation - Gaz Métro

Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes		
Karel Velan	Président honoraire	Fondateur et Président exécutif du conseil - Velan Inc.
Frédéric Poussard	Trésorier	Vice-président finances - Pneus Touchette
Jocelyne Pinsonneault	Secrétaire	Gestionnaire conseil Stratégie Marketing et communication
Lynda Thériault	Présidente	Directrice, Développement des affaires en partenariat - Gestion du patrimoine, Desjardins
Léonie Couture	Administratrice	Directrice générale et fondatrice *La rue des Femmes* et sa Fondation
Rob Velan	Vice-Président	Vice-président Distribution, Velan Inc.
Michelle Rivard	Administratrice	Présidente directrice générale - L'Observateur
Claudine Fyfe	Administratrice	Avocate
Jacquine Lorange	Administratrice	Chargée de projet senior, Hôpital général juif
Annie Langlois	Administratrice	Dt.P., ARP - Associée, vice-présidente principale - Massy Forget Langlois relations publiques
Anick Desjardins	Administratrice	Anik Desjardins Consultante Inc.
Corina Theodorescu	Administratrice	Avocate – Dexar société d'avocats

Annexe 3 - AFFILIATIONS ET ALLIANCES DE LA RUE DES FEMMES

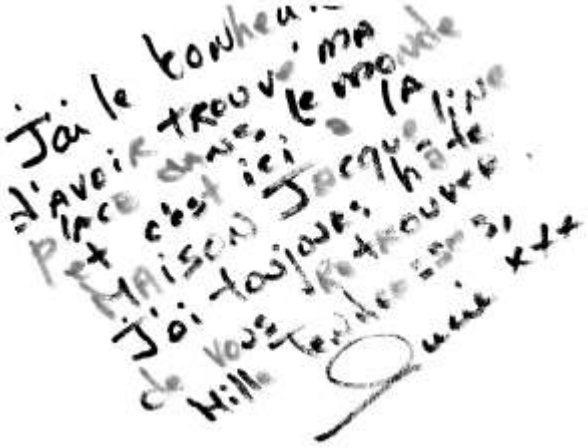
La rue des Femmes a depuis toujours accordé une très grande importance à ses **affiliations** et ses **alliances**, en tissant des liens privilégiés qui élargissent sa vision. Nos liens et collaborations avec les associations et partenaires suivants :

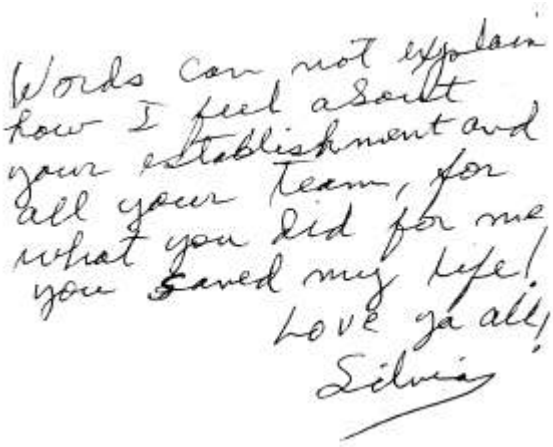
Des organismes d'aides aux femmes itinérantes **:**

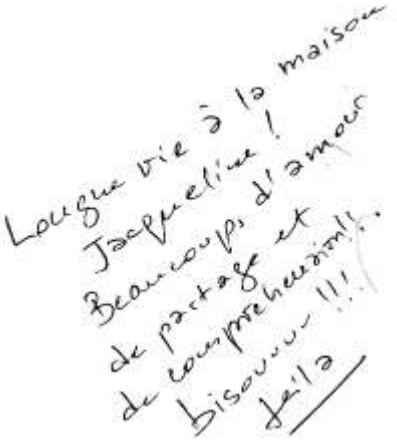
- Association d'entraide Le Chaînon
- L'Auberge Madeleine
- Chez Doris
- Maison Marguerite
- Patricia McKenzie
- Centre de répit et de dégrisement
- Philippe Rochette Opticien – Bonhomme à lunettes

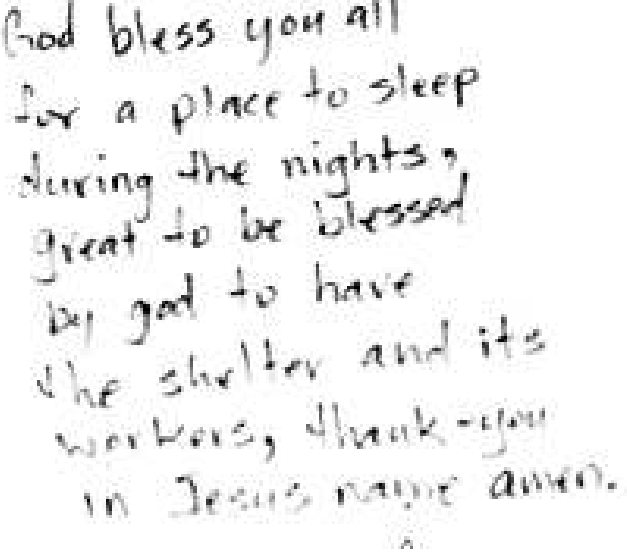
Groupes communautaires et de femmes**, tels que :**

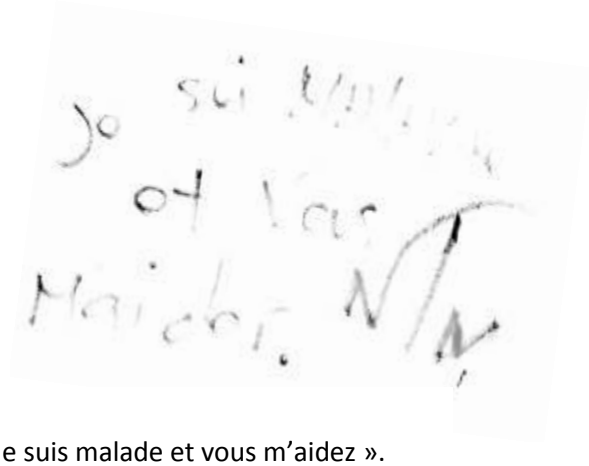
- Membre de La Fédération des femmes du Québec (FFQ);
- Membre du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM);
- Membre du Réseau québécois d'action pour la santé des femmes (RQASF);
- Membre de la Table des groupes de femmes de Montréal (TGFM);
- Membre de la Fédération des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



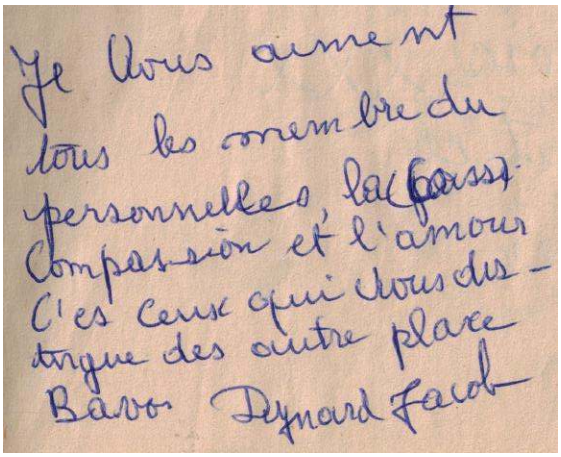


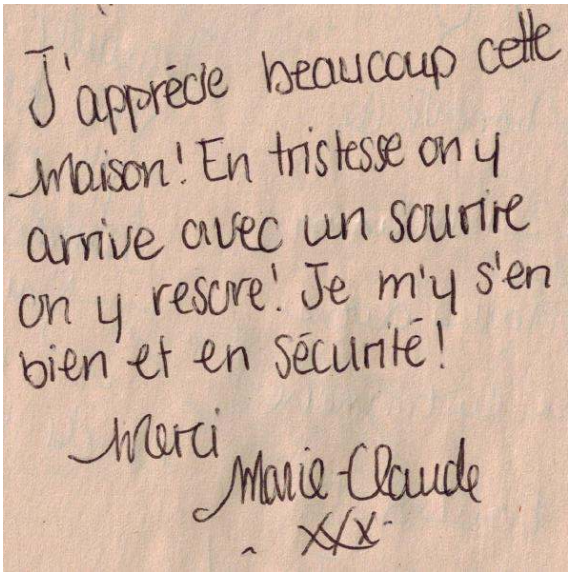


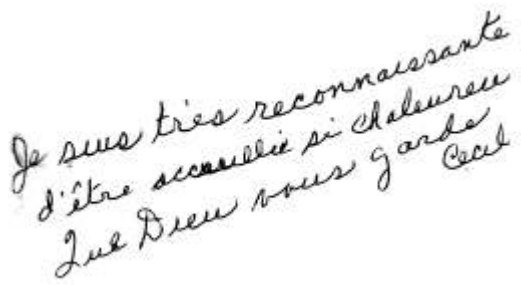


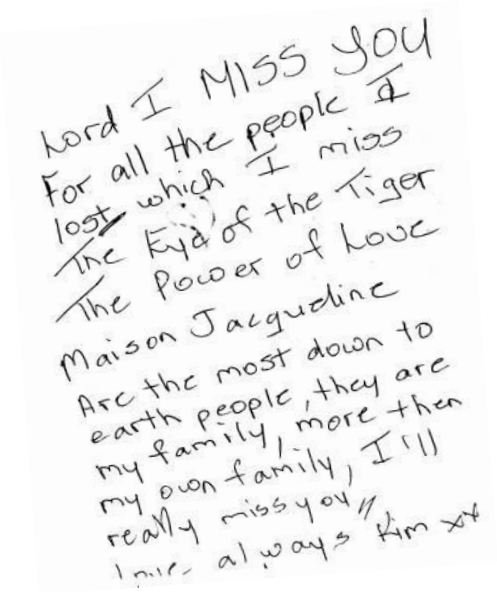


« Je suis malade et vous m'aidez ».


Je vous aime nt
tous les membre du
personnelle, la passi
Compassion et l'amour
C'es ceux qui vous dis -
tingue des autre place
Bravo Reynard Facob


J'apprécie beaucoup cette
maison! En tristesse on y
arrive avec un sourire
on y rescre! Je m'y s'en
bien et en sécurité!
Merci
Marie-Claude
XXX


Je suis très reconnaissante
d'être accueillie si chaleureu
Que Dieu vous garde
Cecil


Lord I MISS YOU
For all the people I
lost which I miss
The Eyà of the Tiger
The Pocoer of Love
Maison Jacqueline
Are the most down to
earth people, they are
my family, more then
my own family, I'll
really miss you
love always Kim xx

À la Maison Jacqueline

Nous avons appris à socialiser nous avons pu développe
nos habilités telle le bricolage les ateliers de textiles
le dessin les jeux de sociétés
Nous échangeons beaucoup d'entraide
Nous avons reçues beaucoup d'écoute
Nous avons un endroit où on peut bien
être au chaud!
Pleurer quand ont en a envie rire en s'amusant!
Etant à la rue depuis plusieurs années
Après avoir vecu échecs par dessus échecs
Ici je me suis sentie respecter je ne me
sent plus comme un numéro, mais comme une
personne à par entière
Depuis des années je traine des valises remplies
de problèmes ne voyant aucune solutions!
Ici on m'a aidés sans jugement à trouver
les bonnes décisions
Depuis je viens ici, j'ai changer ma devise
Dans la Vie il existe une solution à chaque problèm
Je vois enfin la lumière au bout du Tunnel

ET CELA

Grace à une équipe de femmes exceptionnelles