La rue des femmes
Redonner un sens à la vie

Rapport d'activités 2013-2014

20 ans pour la santé relationnelle

Juin 2014

Table des matières

Message de la présidente : un 20ème anniversaire riche en défis **p. 1**

Message de la fondatrice : 20 ans de santé relationnelle et… d'amour **p. 3**

Message de la porte-parole Catherine Proulx-Lemay **p. 4**

20 ans de résultats relationnels… durables **p. 5**

Notre mission : 20 ans d'avancement **p. 6**

20 ans d'histoire(s) et de développement **p. 7**
Création en 1994 p. 7
Ouverture de la Maison Olga en 2002 p. 7
Ouverture du Centre Dahlia en 2006 p. 7
Acquisition d'un immeuble pour une troisième maison en 2014 p. 8
20 ans de reconnaissances… et de prix p. 9

La santé relationnelle a 20 ans **p. 10**
Notre approche pour des femmes blessées et abandonnées à la rue p. 10
Une approche intégrée p. 10
Et une sensibilisation de la communauté p. 11

20 ans de services et de soins relationnels **p. 12**
Plus qu'une communauté d'inclusion, un centre communautaire de santé relationnelle dédié aux femmes en état d'itinérance p. 12
La guérison du lien et la reconstruction de soi p. 12
Les services de base et de survie adaptés aux besoins p. 16

20 ans de sensibilisation **p. 20**
Les messages p. 20
Faits saillants de l'effort de sensibilisation en 2013-2014 p. 21

Ressources humaines : 20 ans d'engagement **p. 27**

Budget **p. 28**

20 ans de générosité **p. 29**

Résumé statistique **p. 31**
Évolution statistique des services depuis 2002-2003 p. 31
Résumé des principaux services rendus depuis 3 ans p. 32

Annexes **p. 34**

Message de la présidente : un 20ème anniversaire riche en défis

Crédits photo: Michel Giroux

L'itinérance au féminin représente un problème croissant à Montréal. Cette année, près de 200 nouvelles femmes, inconnues de nos intervenantes, se sont adressées à la Maison Olga. Le nombre de présences au centre de jour a dépassé, pour la première fois, les 20 000. À ce triste bilan, on peut ajouter qu'une moyenne de 12 femmes par jour en quête d'hébergement, ont dû rebrousser chemin, et ce, même si nous avons accueilli 96 femmes de plus dans nos lits d'urgence que l'an passé.

Par ailleurs, nous remarquons que la détresse des femmes en état d'itinérance est de plus en plus sévère. Le temps alloué aux divers services d'aide à la reconstruction de soi a mobilisé plus de 26 000 heures d'interventions, soit une hausse de 15,7 % par rapport à l'année dernière. En outre, les 46 raccompagnements en ambulance illustrent le mauvais état de santé des femmes accueillies.

C'est pourquoi le conseil d'administration a poursuivi ses efforts pour que l'ouverture de la nouvelle maison sur la rue Wolfe se concrétise dans les meilleurs délais. Nous sommes fières d'annoncer que l'immeuble a été acquis en mars 2014, grâce à des subventions versées par différentes instances gouvernementales, incluant la Ville de Montréal.

L'aménagement commencera au cours de l'été en vue d'une ouverture à l'hiver. Au départ, la nouvelle maison offrira 10 places d'hébergement et un centre de jour pour 30 femmes. La capacité d'hébergement du bâtiment pourra atteindre 20 places dans la mesure où les revenus pour soutenir les budgets d'opérations à long terme le permettront. Conséquemment, une campagne de sollicitation de dons majeurs a été lancée en octobre 2013, en collaboration avec la Fondation de La rue des Femmes.

Après 20 ans d'existence, La rue des Femmes entre enfin à l'université, comme se plaît à le dire Léonie Couture. En effet, le 28 avril 2014, nous avons reçu la confirmation que le Programme d'aide financière à la recherche et à la création (PARFARC) de l'UQÀM nous accordait une subvention de 8 000 $ pour la réalisation d'une étude portant sur l'approche d'intervention en santé relationnelle telle que pratiquée par La rue des Femmes. Il s'agit d'apporter un éclairage objectif sur une façon efficace de venir en aide aux personnes en état d'itinérance.

Différents prix d'importance continuent de reconnaître la valeur de La rue des Femmes. Le **Prix Entrepreneur Desjardins** a été décerné à Léonie Couture dans la catégorie Femmes d'influence pour souligner son extraordinaire travail d'entrepreneure sociale, et le **Prix Égalité** du Secrétariat à la condition féminine**,** dans la catégorie santé, a été remis à La rue des Femmes pour le projet de centre communautaire de santé relationnelle.

Le principal défi de 2014-2015 sera l'ouverture, avant l'hiver, de la nouvelle maison. Il faudra suivre les travaux d'aménagement, recruter et former l'équipe qui travaillera sur place et poursuivre la recherche de financement privé et public. On doit aussi prévoir la collaboration à fournir à l'équipe de recherche de l'UQÀM.

Passion, dévouement et générosité constituent le moteur d'action de chaque personne engagée dans le

fonctionnement et le développement de La rue des Femmes. Tant de réalisations ne sauraient s'accomplir ni se poursuivre sans l'engagement exceptionnel des travailleuses, des bénévoles, des stagiaires, des donatrices et des donateurs ainsi que des membres des conseils d'administration de La rue des Femmes et de sa Fondation.

Elle ne saurait se passer non plus du soutien de ses partenaires du Gouvernement du Québec, du Gouvernement du Canada et de la Ville de Montréal. Elle profite de la collaboration de plusieurs autres organismes communautaires et regroupements d'organismes, des services sociaux-sanitaires, du CSSS Jeanne-Mance, des services policiers et du Curateur public.

Des remerciements s'adressent particulièrement à Monsieur A. Karel Velan, à son épouse et à sa famille pour leur indéfectible fidélité. Pour Monsieur Velan, la longévité est un trésor d'expérience qu'il met généreusement au service de la communauté. À 96 ans, il demeure président d'honneur et membre actif du Conseil d'administration de la Fondation de La rue des Femmes. Il reste, année après année, le principal donateur privé et il ne ménage aucun effort afin d'étendre la notoriété de l'organisme auprès des grandes familles du Québec. Les participantes de La rue des Femmes aiment M. Velan et ne manquent pas de lui exprimer toute leur affection à chacune de ses visites dans notre maison.

Rallié à la cause par Monsieur Velan, Power Corporation du Canada, représentée par M. John Rae, participe à l'effort de pérennité de La rue des Femmes depuis quelques années et nous tenons à les assurer de toute notre gratitude.

Nous les prions de croire à notre vive reconnaissance.

Lorraine Pipon
Présidente du Conseil d'Administration
La rue des Femmes

Message de la fondatrice et directrice générale
20 ans de Santé relationnelle et ….. d'Amour

Il y a plus de 20 ans, à l'étape de la conception de ce grand rêve qui a donné vie à La rue des Femmes, il m'apparaissait comme une évidence que l'itinérance, la maladie mentale et la toxicomanie avaient une base commune : le relationnel, à soi et aux autres.

Depuis, au cours de ces 20 ans, la grande question qui a toujours guidé nos interventions est : Comment encadrer, soutenir, canaliser et diriger l'énergie, pour inclure et guérir le lien, et rallumer la connexion chez ces femmes en détresse relationnelle et de sens ?

Un pas à la fois, à force de lien, d'enracinement et de reconnaissance, à force d'amour et de compassion, la santé relationnelle a ainsi été découverte et a pris forme à La rue des Femmes. Dans le respect de leur dignité, pour ces Claire, Anna, Espérance, Jennifer, pour ces Lien et ces Halla si souffrantes, que nous avons accueillies depuis 20 ans. Des femmes malades et brisées, par les coups de la détresse en folie devenue violence. Elles ne demandent qu'à guérir de leurs blessures pour recouvrer leur santé relationnelle et surtout renouer avec l'amour. Parce que l'amour s'accorde avec inclusion, consolation et guérison ; sens, création et reconstruction. Pour elles, porteuses de tant de talents, de créativité, de joie et d'amour, toujours prêts à renaître au moindre rayon de soleil et en toute saison !

Au cours de ces 20 ans, nous avons porté leur demande dans nos interventions, pour que ces femmes sortent de l'état d'itinérance et retrouvent leur vie. Nous l'avons aussi porté chez nos intervenantes, travailleuses, stagiaires et bénévoles pour qu'elles et ils s'ouvrent à la santé relationnelle et l'intègrent dans leurs propres vies, pour la science, la conscience et le sens. Puis, comme une flamme olympique, nous l'avons transmise à nos Conseils d'administration pour qu'ils et elles relaient à leur tour cette ultime demande de guérison relationnelle, dans leurs milieux de vie et de travail pour sortir de l'impuissance. Et maintenant, c'est l'université qui la reprend…

Nous avons aussi porté leur demande auprès de nos mécènes, de nos donatrices et donateurs, de nos complices, et même dans les officines de nos gouvernants, particulièrement à l'occasion des commissions et forum sur l'itinérance, créés pour mieux comprendre les enjeux et réalités de l'itinérance, pour mieux définir les politiques et les plans d'action. Et surtout pour que ce nouveau paradigme de la santé relationnelle soit intégré dans la réflexion, pour que plus aucune personne malade, *relationnellement* ou mentalement, comme physiquement, ne soit abandonnée à la rue par ignorance ou par impuissance.

Ainsi, pas à pas, guérison par guérison, maison par maison, Olga, Dahlia et bientôt une troisième, nous avons réalisé à grands coups d'amour, ce merveilleux rêve d'il y a 20 ans. Toutes et tous ensemble, nous l'avons soutenu à l'unisson pour faire de La rue des Femmes le premier centre de santé relationnelle au Québec, bien engagé dans un grand mouvement pour guérir les blessures de ces femmes et…. le monde. Car le monde est d'abord et avant tout, comme la santé, relationnel et …Amour

Léonie Couture

Message de la porte-parole

Je ne connaissais pas La rue des Femmes.

Quand on m'a demandé d'en être la porte-parole, je me suis rendue à la Maison Olga et j'ai fait la rencontre de Léonie. J'ai tout de suite compris à quel point son engagement auprès de ces femmes blessées et meurtries était sincère et profond, combien ces travailleuses de La rue des Femmes étaient dévouées et faisaient preuve d'ouverture d'esprit, de courage, de compréhension et d'empathie...

J'ai été touchée et impressionnée par la qualité de l'accueil et des services, par le caractère tellement nouveau de la vision et de l'approche, par la diversité des activités de réadaptation, souvent artistiques.

J'ignorais que l'état d'itinérance concernait tant de femmes à Montréal. J'ignorais que, grâce à la santé relationnelle, elles pouvaient en sortir pour de bon. Quelle découverte pour une comédienne d'*Unité 9*.

L'ouverture à l'hiver 2014 d'une troisième maison rue Wolfe est essentielle. Plus que de donner un toit à ces femmes qui n'en ont pas, ce projet permettra de les soigner, de leur redonner espoir et dignité et, à terme, de les sortir de la rue.

Nous devons, toutes et tous, nous mobiliser et nous donner la main pour permettre à La rue des Femmes de réaliser cet important projet tout en pérennisant les activités de la maison Olga et du centre Dahlia. Une troisième maison en 20 ans pour une grande vision, la santé relationnelle, c'est tout un exploit !

Je soutiens de tout cœur La rue des Femmes et son essentielle cause et j'espère que nous serons encore plus nombreuses et nombreux à le faire passionnément en 2014-2015.

Catherine Proulx-Lemay

20 ans de résultats relationnels… durables

La réalisation de l'objectif ultime qui est d'amener les femmes à sortir de l'état d'itinérance, demeure difficile à mesurer. La rue des Femmes s'est livrée en 2013 à une recherche sur les 336 femmes différentes hébergées dans une de ses chambres ou studios depuis l'ouverture de la Maison Olga en 2002-2003. Les résultats dépassent les attentes les plus optimistes. Il apparaît utile de rapporter ici les faits saillants.

Sur ces 336 femmes, il a été possible d'établir que 63 % des femmes hébergées depuis 10 ans qui ont pu profiter de l'ensemble des services de La rue des Femmes bénéficient d'un logement stable et adapté.

On observe chez ces femmes, recueillies à La rue des Femmes et bénéficiant de soins relationnels, une amélioration graduelle de leurs comportements qui témoigne, sans conteste, d'un mieux-être de leur santé relationnelle. En effet, beaucoup de comportements associés à l'état d'itinérance évoluent positivement vers les situations suivantes :

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

Ces constats sont autant de victoires sur l'itinérance qui, à terme, sont bénéfiques pour les femmes elles-mêmes et pour la société dans laquelle elles évoluent. La rue des Femmes se démarque dans son approche de lutte contre l'état d'itinérance, en combinant aide à la survie, sécurité des femmes et guérison des blessures qui affectent la santé relationnelle. Cette approche innovatrice et concluante a intéressé des chercheures de l'UQÀM, et une demande de subvention de recherche a été faite en mars 2014 au Programme d'aide financière à la recherche et à la création (PAFARC) du Service aux collectivités de l'UQÀM.

Notre mission : 20 ans d'avancement

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

- Donner aux femmes en état d'itinérance et en grande difficulté des moyens de guérir le lien – à soi et aux autres, de recouvrer leur santé relationnelle et de s'outiller personnellement et socialement pour réintégrer leur vie et leur pouvoir;

- Offrir à ces femmes des lieux de séjour, de guérison et de vie sécuritaires adaptés à leur état, à leur réalité et à leurs besoins;

- Conscientiser la communauté aux besoins et aux possibilités d'inclusion de ces femmes, aux causes de l'état d'itinérance et, finalement promouvoir la santé relationnelle.

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

- La santé relationnelle est un élément constitutif essentiel de la santé et détermine l'état de santé mentale et physique de la personne.

- L'état d'itinérance est le résultat d'une déconnexion et d'une exclusion qui ont conduit à la perte de la santé relationnelle.

- La santé relationnelle se détériore suite à des blessures relationnelles graves, non reconnues et non soignées qui ne peuvent guérir sans soin adéquat, générant des souffrances extrêmes et pouvant entraîner de lourdes conséquences tant sur les plans de la santé physique que mentale.

- La sortie de l'état d'itinérance par un retour à la santé relationnelle passe inévitablement par l'inclusion à une communauté citoyenne axée sur le travail de soutien et de guérison du lien, où les femmes en état d'itinérance laissées pour compte sont accueillies, soignées, respectées et reconnues avec tout leur potentiel.

- Le retour à la santé relationnelle redonne accès au plaisir de donner et de recevoir, d'aimer et d'être aimée : la clef de la dignité humaine !

- La solidarité sociale est à la base d'un système de santé tourné vers la recherche et la création de solutions durables visant à enrayer les causes qui alimentent la souffrance de ces femmes : l'ignorance, la discrimination, l'exclusion, la violence et l'abus.

- La santé relationnelle d'une société détermine sa capacité d'assumer pleinement et équitablement ses responsabilités citoyennes et démocratiques à l'égard de toutes et de tous.

20 ans d'histoire(s) et de développement

Création en 1994

La rue des Femmes est née modestement en 1994 de la motivation indéfectible de sa fondatrice, directrice générale actuelle, Léonie Couture : une table, quelques chaises, la volonté de s'attarder au sort des femmes les plus démunies et la conviction que les femmes en état d'itinérance peuvent guérir et réintégrer la place qui leur appartient dans la société.

En juin 1995, La rue des Femmes offre au 3720, avenue du Parc un centre de jour ouvert uniquement les fins de semaine. Les femmes peuvent y prendre des repas sains dans un contexte sécuritaire. On y donne des services d'accueil, d'écoute, de références, d'accompagnement et de suivi.
De 1996 à 2000, La rue des Femmes étend l'ouverture de son centre de jour à 7 jours sur 7 et introduit des ateliers d'art et des services de soutien individuel et de groupe. Les demandes se font croissantes, atteignant annuellement jusqu'à 200 participantes.

En 2000, le projet « Sous un même toit » aboutit à la construction d'un édifice pour abriter un centre de jour et un gîte de nuit. Le défi du financement de fonctionnement atteint des proportions encore inégalées, ce qui amène la création de la Fondation La rue des Femmes en 2001.

Ouverture de la Maison Olga en 2002

La Maison Olga ouvre ses portes en octobre 2002, au centre-ville de Montréal, à l'angle des rues Jeanne-Mance et De La Gauchetière. C'est le principal lieu d'activité de La rue des Femmes. On y dispose d'un centre de jour de 55 places et un gîte sécuritaire de nuit comptant 20 chambres individuelles, à durées de séjour variables, allant de deux mois à plus d'un an. Les services de base et les soins sont offerts en continuité.

La demande des femmes dans le besoin continue de croître. La rue des Femmes ajoute trois lits d'urgence à sa capacité d'hébergement dans ses espaces communs. Sa capacité d'accueil est régulièrement dépassée. Tous les services connaissent une augmentation importante. La notoriété et la crédibilité de La rue des Femmes ne cessent de s'étendre, dépassant les frontières du Québec.

Ouverture du Centre Dahlia en 2006

Ces femmes en difficulté se réintègreraient plus facilement au sein de la société si elles se réadaptaient à la vie en logement qui leur assurerait une certaine stabilité. Cette conclusion a donné lieu à l'ouverture du Centre Dahlia en avril 2006. L'édifice, voisin de la Maison Olga, sur la rue Anderson, comprend 12 studios supervisés pour aider les femmes à faire la transition vers une vie autonome par un stage en logement. Cette initiative permet, en même temps, de désengorger la Maison Olga et d'augmenter sa capacité d'hébergement.

Acquisition d'une troisième maison en 2014

Les services dispensés par La rue des Femmes ne cessent de prendre de l'ampleur. La croissance de l'itinérance féminine et la pression grandissante sur les services de la Maison Olga ont amené La rue des Femmes à envisager, dès 2011, d'acquérir un nouveau pavillon d'accueil au 1313 rue Wolfe à Montréal. Ce projet vise une capacité d'hébergement de 20 lits et un centre de jour pour 30 femmes.

Investissement public :	2 500 000 $
Date d'acquisition de la maison :	mars 2014
Début des travaux de mise aux besoins :	août 2014
Ouverture prévue :	décembre 2014
Coût d'opération pour 10 lits et le centre de jour :	1 000 000 $

Pour relever le défi du financement des opérations et de la pérennité de La rue des Femmes, une campagne de dons majeurs a été lancée en octobre 2013.

Orchestrée par la Fondation La rue des Femmes, la campagne « Vers une troisième Maison » vise à recueillir 2 500 000 $. Elle est présidée par Mme Madeleine Chenette, associée et directrice exécutive nationale des services-conseils en stratégie de KPMG-Secor, assistée de Mme Andrée Lafortune, présidente de la Caisse Desjardins des Versants du Mont-Royal et professeure titulaire en sciences comptables à HEC Montréal. Près de 900 000 $ ont d'ores et déjà été réunis en dons ou en engagements.

La rue des Femmes est extrêmement reconnaissante à tous ces grands donateurs privés qui ont déjà accepté de participer à cette campagne, notamment :,

Catégorie « Grands mécènes » :

La fondation Velan
The Velan Foundation

POWER CORPORATION DU CANADA

Catégorie « Architecte »

Desjardins
Coopérer pour créer l'avenir

D'autres donateurs ont contribué à cette campagne :

- Hydro-Québec
- Le Club Rotary de Montréal
- La Fondation de la Famille Lemaire
- Les Œuvres du Cardinal Léger
- La Caisse de Dépôt et Placement
- Videotron

En parallèle à cette campagne, des démarches se poursuivent pour un financement public récurrent revu à la hausse auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux, notre principal bailleur de fonds publics.

20 ans de reconnaissances… et de prix

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

Le 12 mars 2014, le Secrétariat à la condition féminine remet à La rue des Femmes **le Prix Égalité** dans la catégorie santé. Le projet présenté en tant que «Centre communautaire de santé relationnelle» a convaincu le jury de donner une reconnaissance importante à notre approche. Le 15 octobre 2013, la directrice fondatrice, Léonie Couture, reçoit **le prix Entrepreneur Desjardins** dans la catégorie Femmes d'influence pour souligner son extraordinaire travail d'entrepreneure sociale.

Cérémonie de remise du prix Égalité 2014. De gauche à droite : Lise Verreault, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, Léonie Couture, Lorraine Pipon, et Lynda Thériault, secrétaire de la Fondation

Remise du prix Entrepreneur Desjardins lors de soirée-bénéfice de la Fondation La rue des Femmes, avec Léonie Couture et Diane Derome, directrice générale de la caisse populaire place Desjardins et trésorière de la Fondation

En juin 2012, Léonie Couture est honorée **« Chevalière de l'Ordre national du Québec ».** En mars 2013, le journal La Presse identifie Léonie comme **une des dix femmes les plus influentes du Québec** pour sa contribution humaniste et sociale. Enfin, La rue des Femmes est lauréate du prix annuel de l'Association des Médecins Psychiatres du Québec.

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

D'autres reconnaissances importantes ont été décernées antérieurement à La rue des Femmes :

- Le Prix Thérèse Daviau 2011
- Le Prix Desjardins 2011 dans la catégorie service à la communauté
- Le Prix Florence 2010, catégorie « Engagement communautaire »
- Le Prix Idola Saint-Jean 2010 de la Fédération des femmes du Québec
- Le Prix Personnalité de la Semaine et Personnalité de l'Année 2010, catégorie courage, humanisme et accomplissement personnel de La Presse et Radio-Canada.
- Le Prix Persillier-Lachapelle 2009, catégorie « organisme communautaire ».
- le Prix Jean-Pierre-Bélanger 2008
- le Prix Femmes d'Affaires du Québec 2005

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

La santé relationnelle a 20 ans

Notre approche pour des femmes blessées et abandonnées à la rue

Les femmes que l'organisme accueille souffrent de profondes blessures relationnelles causées par les abus, violences et abandons subis depuis l'enfance. Ces blessures provoquent une souffrance telle qu'elles entraînent une perte de cette faculté relationnelle et nuisent à son fonctionnement « normal ». La souffrance intolérable conduit ces femmes à se déconnecter, à s'exclure, et ultimement à entrer en état d'itinérance. 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. Ainsi, tout comme une jambe fracturée réduit la mobilité d'une personne, les blessures relationnelles perturbent les interactions 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. 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.

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

Une approche intégrée

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. Pour ce faire, elle s'est dotée d'une multitude de services intégrés offrant aux femmes des moyens et des conditions de guérison et de reconstruction de soi efficients. Le tout est adapté à leur état, à leurs besoins de stabilité, de convivialité et de continuité ainsi qu'à leur processus de guérison. Sous un même toit et 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 qu'un refuge, plus qu'un centre de jour, plus qu'un service d'aide et d'accompagnement, plus qu'un programme d'activités structurantes et de réadaptation, plus qu'un lieu d'hébergement temporaire ou de transition, plus que des stages en logement, La rue des Femmes déploie un **continuum de services intégrés 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 Maison Olga ou Dalhia où elles ont temporairement résidé.

L'idée de regrouper tous ces services en un même lieu avec une même équipe témoigne d'abord de la confiance de La rue des Femmes en ces femmes et en leurs capacités et désir de guérir. Elle repose ensuite sur le constat que les femmes en état d'itinérance et de grande difficulté ont perdu tout lien significatif avec la communauté. Ici, on ne reçoit pas des «sans-abri», mais des femmes blessées qu'il faut soigner. Seuls l'accueil, la compassion, le temps, une réponse 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 pré requis 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 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.

Et une sensibilisation de la communauté

La mission de La rue des Femmes ne s'arrête pas à aider les femmes en état d'itinérance. Elle se préoccupe également de la sensibilisation et la responsabilisation de la communauté à l'égard du phénomène de l'itinérance. Ainsi, toutes les occasions publiques deviennent des lieux privilégiés pour communiquer notre vision : colloques, conférences, mémoires, bilans statistiques, relations de presse, événements, expositions, bulletins, site Internet, prix d'excellence, engagement de personnes connues du milieu artistique ou autre, exploitation des médias sociaux, etc…

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

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

20 ans de services et de soins relationnels

Plus qu'une communauté d'inclusion, La rue des Femmes est 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 relationnelles qui ont mené la personne à perdre sa santé relationnelle au point de se retrouver en état d'itinérance. Cet environnement prend la forme d'une communauté d'inclusion, où le flot quotidien des relations est encadré, protégé et soutenu.

Dans un contexte 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 doit requérir l'inclusion inconditionnelle dans une communauté soignante qui s'engage aussitôt dans un processus d'accompagnement et de prise en charge relationnel de la personne de façon à lui permettre un accès sécuritaire et vital au lien à soi et aux autres. 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 responsabilité ne sont que quelques-unes des qualités essentielles requises dans ce processus de guérison et de confiance et exigent de l'intervenante un travail sur soi permanent et en profondeur.

En 2013-2014, **628 personnes différentes** ont bénéficié d'un ou des services d'inclusion et de guérison de La rue des Femmes. C'est 89 de plus que l'an dernier, soit une augmentation de 16,5 %. Parmi elles, 197 nouvelles figures se sont présentées.

La guérison du lien et la reconstruction de soi

La reconstruction de soi et la réintégration sociale des personnes sont les grandes priorités de La rue des Femmes. La simple justice sociale commande que ces femmes blessées et malades ne soient plus abandonnées à la rue, retrouvent leur place dans la société et y bénéficient des soins nécessaires dans le respect de leur dignité.

En 2013-2014, **les services axés sur la reconstruction de soi ont mobilisé au total 26 089 heures** d'intervention. C'est 15,7 % de plus que l'an passé.

Dans cette démarche de reconstruction, nous identifions quatre types de services d'aide à la reconstruction de soi en 2013-2014 :

L'intervention, le soutien et le suivi global	19 546 h
Le counseling et la sociothérapie	543 h
Les activités structurantes et de réadaptation	3 360 h
L'accompagnement dans la communauté	2 640 h
TOTAL	**26 089 h**

Intervention, soutien et suivi global

Les services dits « d'intervention, de soutien et de suivi global » sont au cœur du travail de La rue des Femmes. Ce sont également les services qui exigent le plus de temps et de savoir-faire de la part des intervenantes qui ont suivi une formation spécifique pour ce travail et pour l'attitude compatissante à manifester à l'égard des participantes, même dans les moments de crise. En 2013-2014, nous évaluons à 19 546 heures le temps allouées à ces services. Ce type d'intervention est en augmentation importante depuis trois ans (25 % de plus que l'an passé). Le nombre et l'aggravation notable de la détresse des femmes accueillies ont imposé l'ajout d'une intervenante de jour et d'une intervenante de nuit.

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 traite des personnes. De plus en plus sont immigrantes, comprennent mal notre société et notre langue. Toutes ces femmes traversent de nombreuses périodes de stress, d'angoisse, d'insomnie ou de crise souvent exacerbées par leurs dépendances. Cela peut aller jusqu'aux idées suicidaires ou à l'automutilation. À certains moments, elles ont besoin d'exprimer leur douleur par des crises et des pleurs.

Ces personnes dans un tel état de détresse relationnelle et de désorganisation ne peuvent s'adapter à des structures rigides, des règlements, des couvre-feux, des calendriers de rendez-vous avec des thérapeutes. Il faut ajuster le mode d'intervention à leur rythme et non l'inverse.

C'est là que les intervenantes formées par La rue des Femmes entrent en action. Toute forme d'interaction génère la plupart du temps de grandes souffrances relationnelles chez ces femmes gravement blessées. 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 proactives. Il s'agit d'un travail de nuit comme de jour; les résidentes vivent souvent leur anxiété le soir ou la nuit. Cela exige beaucoup de temps, de respect et de compassion envers ces personnes trop habituées à être jugées, rejetées et condamnées parce que non comprises dans leurs souffrances.

Les services de counseling, d'accompagnement et de sociothérapie

Les services dits « de counseling, d'accompagnement et de sociothérapie » sont 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. Ils s'inscrivent dans le cheminement structuré de guérison.

Ces services ont une approche basée sur l'accueil, l'écoute, la compassion et le renforcement de la résilience. Cette approche est particulièrement axée sur la création d'occasions propices à l'expression des souffrances. Cela 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 et d'amorcer une guérison qui les mènera à l'autonomie.

En 2013-2014, 543 heures ont été allouées au counseling et à la sociothérapie. C'est une diminution de 47 % en comparaison de l'an passé, expliquée par le manque de ressources alors que le besoin reste criant.

Activités structurantes et de réadaptation

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

- De découvrir leur créativité et leur potentiel notamment par des ateliers d'art-thérapie.
- D'être et de se sentir incluses.
- De s'exprimer plus facilement.
- 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 offertes.

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

Quand on parle d'activités structurantes, cela signifie :

Heures d'intervention allouées 2013-2014	
Art-thérapie	1 592
Thérapie corporelle	97,5
Ateliers de couture	28
Ateliers de photos	143,5
Artisanat	402
Activités de socialisation	77
Karaoké	12
Fêtes thématiques	306
Atelier de percussion	19
Chorale Les Voix du Cœur	144
Coiffer pour changer le monde	140
Drama-thérapie	364
Cuisine	21
Danse	6
Cercle de la parole	8
TOTAL	**3 360**

Globalement en 2013-2014, 3 360 heures ont été investies dans les activités dites structurantes et de réadaptation. C'est une hausse de 61 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation s'explique par l'ajout d'ateliers d'art et l'embauche d'une intervenante en art dramatique. L'art-thérapie, la drama-thérapie, l'artisanat et la chorale ont suscité une forte participation. L'atelier d'art fait d'ailleurs l'objet d'un rapport d'activités à part entière, disponible sur demande auprès de l'organisme.

Par ailleurs, les femmes ont peu participé à des ateliers d'écriture qui ont néanmoins abouti à la publication de deux ouvrages

- *Before and after*, projet dirigé par Laure colin, publié par les Édition Métropolis Bleu ,
- *De L'enfermement à l'envol*, sous la direction de Sylvie Frigon, publié par les Éditions du remue-ménage et les Éditions Prise de parole.

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 résidente ou externe, toute femme dans le besoin qui vient au centre de jour peut compter sur le soutien de La rue des Femmes, non seulement dans ses locaux, mais aussi à l'extérieur.

L'accompagnement et le suivi au sein de la communauté sont indispensables pour assurer des résultats durables de retour à l'autonomie et pour aider les femmes à traverser les situations anxiogènes. Cette forme d'aide a mobilisé 2 640 heures en 2013-2014. Ce chiffre est un minimum, car le temps alloué à ces services reste difficile à mesurer. Il laisse croire cependant à une diminution de 27 %. On peut se demander si la présence accrue de non résidentes au centre de jour mobilise davantage les intervenantes, rendant ainsi moins disponibles ces services d'accompagnement pourtant si important.

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

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

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

Depuis quelques années, une infirmière du CSSS Jeanne-Mance visite La rue des Femmes aux deux semaines pour évaluer l'état de santé de femmes que nous lui référons ou qui veulent la rencontrer.

Cette année, une travailleuse sociale est venue compléter cette démarche afin de mettre ces compétences au service des femmes. Cette collaboration avec le CSSS est fort appréciée.

La rue des Femmes a embauché par ailleurs depuis quelques mois une intervenante en toxicomanie, répondant ainsi aux besoins croissants des femmes qui accusent une dépendance marquée à toute sorte de drogues.

Les services de base et de survie adaptés aux besoins

Hébergement

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 en grande partie 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.

En 2013-2014, les deux maisons ont offert 14 253 nuitées d'hébergement, pour un taux d'occupation global de 112 % de ses 35 places disponibles. C'est encore plus que l'an passé. Cela signifie qu'en moyenne, 40 femmes ont été hébergées chaque nuit. Difficile de faire davantage avec 35 places !

Malgré l'effort remarquable pour offrir un toit sécuritaire aux femmes, l'organisme a dû malheureusement refuser 4 331 demandes d'hébergement. C'est 16 % 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 1 030 heures ont été investies au seul travail de référence vers d'autres ressources.

Chambres de la Maison Olga

Les 20 chambres individuelles occupées à 100 %. En principe, 6 chambres sont allouées pour des courts séjours (2 à 3 mois), 7 chambres pour des moyens séjours (3 mois à un an) et 7 chambres sont réservées aux longs séjours (durée indéterminée).

En 2013-2014, 59 femmes 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 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, sont habillées et peuvent profiter de la buanderie. Ces **revenus de loyer ont généré 81 207 $ soit 338 $ par mois et par chambre**. C'est loin bien sûr de couvrir les coûts de sécurité, d'encadrement, d'entretien, de nourriture et d'exploitation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Places d'urgence/répit de la Maison Olga

Trois places d'urgence 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 48 heures, mais les séjours y sont souvent plus longs. Ces conditions d'hébergement sont minimales : trois matelas sur le plancher dans des aires communes. Les femmes peuvent cependant rester pendant le jour et profiter des

services du centre de jour (repas, comptoir vestimentaire et services de soutien).

En 2013-2014, on y recense 671 admissions comparativement à 575 l'année précédente. Cela totalise 2 573 nuitées et produit un taux d'occupation de 235 %. Autre indice inquiétant : sur les 102 femmes différentes qui en ont bénéficié de ces places d'urgence, 46 d'entre elles étaient nouvelles cette année.

L'utilisation des places d'urgence n'est pas suffisamment prise en compte dans le financement public. En effet, en moyenne 7 places d'urgences sont occupées par jour et ce, sur une base annuelle. À quelques reprises, La rue des Femmes a accommodé jusqu'à 12 femmes en même temps. Ce taux d'occupation des lits d'urgence engendre une charge supplémentaire en ce qui concerne le personnel, la sécurité, l'entretien des lieux, la buanderie, les repas servis et le budget. Ce taux d'occupation a nécessité l'ajout d'une intervenante de nuit. Le financement public n'est donc pas à la hauteur de l'effort fourni.

Studios supervisés du Centre Dahlia

Depuis juin 2006, La rue des Femmes dispose de 13 studios supervisés pour faciliter le passage des femmes à un logement autonome. 12 de ces studios sont occupés en permanence. Le treizième sert au personnel chargé de la vie communautaire, de la conciergerie et de la sécurité la nuit. 17 femmes y ont été admises. Le taux d'occupation a été à 100 % cette année pour 4 380 nuitées.

En principe, les studios sont attribués pour une durée maximale de trois ans. Ils sont destinés à celles qui sont sur la voie de l'autonomie. Un loyer est perçu équivalant à 50 % des revenus de la personne. C'est moins que pour le loyer des chambres de la maison Olga, car les résidentes des studios doivent assumer des coûts de subsistance plus importants. De jour, comme de soir, tout est mis en œuvre pour aider les résidentes à assumer la vie en logement et à réintégrer leur autonomie.

En 2013-2014, **les loyers des studios ont totalisé 41 183 $, soit une moyenne de 286 $ par mois et** par studio. Ces loyers sont en baisse par comparaison avec l'an passé, car ils dépendant du revenu des résidentes.

Une 3e maison sur la rue Wolfe

La rue des Femmes fait face, depuis plusieurs années à un problème d'entrée et de sortie d'hébergement :

***À la sortie** :*
Une dizaine de femmes dont les blessures ont laissé des handicaps relationnels très importants continuent à occuper une chambre à la Maison Olga. Elles ne sont plus en état d'itinérance. La souffrance s'est apaisée et leur santé relationnelle s'est stabilisée. Leur état ne requiert plus les services d'intégration et de guérison de la Maison Olga, mais elles ne peuvent recouvrer une autonomie complète. Ces femmes ont maintenant besoin d'une structure adaptée à leurs limites relationnelles, par exemple une maison d'accueil de petite taille, de 8 à 10 places supervisées et permanentes, ce qui malheureusement n'existe

pas encore, ou du moins pas suffisamment. Dans ces circonstances, que faire, quand ne pas les garder équivaudrait à les renvoyer à la recherche d'autres ressources similaires, ou pire, à la rue et… à la case départ.

À l'entrée :
Sans choix de solutions acceptables au besoin de sortie du réseau d'hébergement de transition pour ces femmes, La rue des Femmes est également confronté au dépassement chronique de sa structure d'accueil d'urgence (235% en 2013-2014), qui est la porte d'entrée à une démarche d'inclusion, de stabilisation et de réintégration, pour des femmes qui arrivent de la rue. Aussi en 2011, vue la disponibilité de la maison de l'Auberge Madeleine et son adaptabilité à cette demande, nous avons décidé d'aller de l'avant avec notre projet de 3e maison en réponse à ces **besoins urgents de sortie de la rue**.

Centre de jour

Le centre de jour de la Maison Olga donne accès à un éventail de services dits « de milieu de vie », conçus pour les femmes dans le besoin. En 2013-2014, on y recense un nombre record de 20 641 présences quotidiennes pour l'utilisation d'au moins un de ses services, une hausse de 9 % comparativement à l'année dernière où le centre de jour avait été fermé trois semaines pour rénovation.

Le Centre de jour n'aide pas seulement des résidentes ou des femmes sans domicile fixe. Il joue aussi un rôle fort utile dans le maintien de femmes en logement. Beaucoup de femmes sorties de la rue ou à risque d'y entrer sont fragiles. Elles viennent occasionnellement au centre de jour qui leur offre un milieu de vie où elles brisent l'isolement. Elles y trouvent un endroit où elles se sentent comprises et soutenues.

Le centre de jour a été conçu pour recevoir 55 femmes chaque jour pendant la semaine. Les fins de semaine, il n'est ouvert qu'aux résidentes. La capacité d'accueil est régulièrement dépassée faisant passer la fréquentation de 55 à 60 personnes, les trois quart du temps et allant même jusqu'à atteindre 70, voire 80 personnes certaines fois. Cette surutilisation du centre de jour est de plus en plus lourde à porter pour les intervenantes, la cuisine et l'intendance. C'est pourquoi l'ouverture d'un nouveau centre de jour sur la rue Wolfe est devenue une priorité. Pourtant, le principal programme de financement public ne verse aucune subvention pour le centre de jour et la levée de fonds privés reste difficile.

Service de repas

Cette année, La rue des Femmes a servi 44 485 repas gratuits aux résidentes et aux non résidentes. Cette augmentation est en corrélation avec le nombre de présences au centre de jours. Rappelons que l'an dernier, le centre de jour a été fermé trois semaines pour rénovation.

Les dépenses de nourriture ont été de 104 739 $ en 2013-2014 comparativement à 100 231 $ l'année précédente (+ 4,5 %). C'est à peine 2,39 $ par repas. Ce faible coût est rendu possible grâce à des dons en nourritures évalués à 37 357 $ cette année. Ce dernier montant n'est pas pris en compte dans les dépenses au budget.

Comptoir de vêtements et articles utiles aux femmes

Le centre de jour offre également un comptoir de dons de vêtements et articles utiles aux participantes. Celui-ci est soutenu 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. L'an dernier, on rapporte le chiffre de 101 620 dons (66 618 pièces de vêtements, 2 882 effets pour la maison tels que draps et vaisselle et 32 620 produits divers). Cette année, ces données statistiques n'ont pu être produites. Les responsables s'entendent toutefois pour dire que l'achalandage du comptoir est toujours en forte croissance, tout comme les dons privés d'ailleurs, surtout ceux en vêtements.

Ce service 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.

Le comptoir dépend presqu'entièrement du travail de bénévoles et se heurte aux défis récurrents que sont le tri et l'entreposage des produits à donner.

Buanderie

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

Services de fiducie

Un des problèmes fréquents chez les femmes sans abri est la difficulté d'administrer leur budget. La rue des Femmes offre à celles qui le demandent un service de fiducie. 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. Nous veillons surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. 20 femmes ont pu ainsi se prévaloir de ce service en 2013-2014. Une femme peut décider à sa convenance de mettre fin à ce mandat de gestion.

Référence à d'autres ressources

Avec une sollicitation croissante des services de La rue des Femmes, notamment l'hébergement, les intervenantes doivent consacrer de plus en plus de temps à orienter les femmes dans le besoin vers d'autres ressources. Dans ce cas, ce sont des services d'aide à la survie qu'elles offrent et non des services d'aide à la reconstruction de soi. Nous estimons à 1 030 heures le temps alloué à cette seule activité en 2013-2014. C'est 19,8 % de plus que l'an dernier.

20 ans de sensibilisation

Les messages

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

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

Notre message de base est toujours le même. Les femmes que nous accueillons sont des personnes profondément blessées et malades. L'itinérance est un état et relève d'un problème de santé relationnelle grave. Le manque de logement, la pauvreté et la toxicomanie, en sont les effets. L'itinérance est l'aboutissement du phénomène de la déconnexion et de l'exclusion, de la méconnaissance de l'existence de la santé relationnelle et de la non-reconnaissance des blessures relationnelles. Il s'agit de blessures infligées au lien – à soi et aux autres – par des gestes graves de rejet, de violence et d'abandon.

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

La lutte à l'itinérance ne peut se limiter à fournir un abri à longueur d'année, des aliments et des vêtements. Il faut surtout travailler à guérir les blessures qui ont mené à tant de détresse. Les principaux remèdes sont l'accueil, 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. Elle réclame des critères d'attribution de l'aide financière adaptés à sa spécificité qui est d'offrir en un même endroit, avec une même équipe d'intervenantes un continuum de services couvrant tous les services nécessaires à recouvrer la santé relationnelle, allant de l'hébergement aux services de reconstruction de soi. À l'heure actuelle, les programmes d'aide de soutien au financement aux organismes sont axés soit sur le financement de l'hébergement, soit sur celui des milieux de vie (centre de jour), **mais pas sur les deux à la fois.** Or dans une optique de santé relationnelle, ce choix est complètement inadapté à une démarche efficace de lutte contre l'itinérance.

Devant l'aggravation du phénomène de l'itinérance au féminin et l'inadéquation des services publics disponibles, La rue des Femmes **a proposé l'ouverture d'une 3e maison au centre-ville.** Beaucoup d'efforts de communications ont été consentis auprès d'organismes publics et de donateurs privés pour en assurer le financement.

Faits saillants de l'effort de sensibilisation en 2013-2014

La comédienne Catherine Proulx-Lemay, qui incarne le personnage de Michelle dans la série Unité-9, a accepté de devenir la porte-parole de la campagne « Vers une troisième maison », et plus largement de La rue des Femmes. C'est un grand plaisir de l'accueillir parmi nous.

Elle a d'ores et déjà participé à de nombreuses activités pour la Fondation. Dès ses premières semaines en tant que porte-parole, Catherine a participé à l'émission « Paquet Voleur » où elle a gagné 100 000 $ au profit de la campagne !

Elle a également participé activement au lancement de la campagne de dons majeurs et a permis à La rue des Femmes d'avoir une représentativité sans précédent dans les médias et enregistré un message publicitaire diffusé sur les ondes de CIBL.

Nous tenons à lui exprimer ici notre profonde gratitude pour son engagement et son implication.

La rue des Femmes s'est montrée particulièrement dynamique dans ses activités de sensibilisation et de communications en collaboration avec sa Fondation.

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

- Les prix d'excellence et reconnaissances décernés à La rue des Femmes.
- Les relations de presse et la publicité.
- Le site internet et les réseaux sociaux.
- Les événements.
- Les publications.
- La collaboration à des études sur l'itinérance.
- Participation au Forum de consultation sur le projet de politique nationale en matière d'itinérance.
- Participation à une conférence intitulée "Soyons le changement" à l'institut du Nouveau Monde.
- Les rencontres avec des gens ou groupes influents.
- La participation à des comités.
- Les affiliations et alliances (voir en annexes 2)

Les prix et reconnaissances à La rue des Femmes

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

- Le 15 octobre 2013, Léonie Couture a reçu **le prix Entrepreneur Desjardins** dans la catégorie Femmes d'influence pour l'ensemble de son travail d'entrepreneure sociale au sein de La rue des Femmes.
- Le 12 mars 2014, le projet de centre communautaire de santé relationnelle présenté par La rue des Femmes a remporté **le prix Égalité dans la catégorie santé, remis par le Secrétariat à la condition féminine.**

En janvier 2014, M. Hubert Fortin, ancien président puis administrateur de la Fondation La rue des Femmes, a obtenu un des prix de la Fondation Desjardins – Engagement bénévole 2013 en reconnaissance pour sa très belle carrière bénévole.

Les relations de presse et la publicité

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

Une grande campagne de relations publiques a été menée cette année pour le lancement officiel de la campagne de dons majeurs « Vers une troisième Maison ». Léonie Couture et la comédienne Catherine Proulx-Lemay, la porte-parole de cette campagne, ont accordé de nombreuses entrevues à cette occasion. Cette campagne a remporté un grand succès. La couverture de presse s'est avérée très favorable véhiculant les principaux messages clés et totalisant plus de 14,7 millions d'impressions.

- Nombre total de mentions : 108
- Nombre d'entrevues accordées : 18

Cette campagne a permis d'accroître la notoriété de l'organisme et d'appuyer les efforts de communications faits tout au long de l'année. Suite à cette campagne, des lettres d'opinion de Léonie Couture ont été envoyées aux médias pour maintenir la notoriété. La rue des Femmes tient à remercier le cabinet Massy Forget Langlois Relations publiques pour son appui en grande partie pro bono dans cette campagne.

Au total, en 2013-2014, nous avons repéré **111 présences médias** comparées à 77 l'an passé. C'est beaucoup pour un organisme comme La rue des Femmes. Notre site internet crée un lien avec des couvertures médiatiques de cette année (voir laruedesfemmes.org)

Présence média des deux dernières années		
	2012-2013	2013-2014
Entrevues à la télévision	4	12
Entrevues à la radio	9	15
Articles dans la presse écrite	18	20
Articles sur internet	46	64
TOTAL	**77**	**111**

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

Parmi les exemples de présences médiatiques importantes, mentionnons:

Télévision		
13-10-2013	RDI Matin Week-end (RDI)	Entrevue avec Léonie Couture
11-10-2013	RDI en direct (RDI)	Dossier portant sur l'itinérance des femmes
11-10-2013	CBC (CBC News Montreal)	Dossier portant sur l'itinérance des femmes
13-09-2013	Radio-Canada	Catherine Proulx-Lemay représente La rue des Femmes à Paquet-Voleur
30-10-2013	MaTV	Léonie Couture invitée à Montréalité
28-02-2014	Radio-Canada RDI Matin	Réaction de Léonie Couture à la politique en itinérance

Radio		
27-05-2013	CIBL 101,5	Baume pour les femmes en difficulté
16-10-2013	Première Chaîne (C'est pas trop tôt)	Entrevue avec Léonie Couture
17-10-2013	CIBL (Le midi libre)	Entrevue avec Léonie Couture
21-11-2013	Radio Centre-Ville	Entrevue avec Léonie Couture
14-01-2014	Radio-Canada Première	Entrevue de Suzanne Bourret

Presse écrite		
15-04-2013	Journal de l'AMPQ	"Une vision qui change le paradigme de l'itinérance" par Léonie Couture
10-06-2013	ÉpoqueTimes	Ces femmes invisibles et différentes
16-10-2013	Métro	Bientôt un nouveau toit (Entrevue avec Léonie Couture et Catherine Proulx-Lemay)
12-10-2013	Le Devoir	Douze lits pour les femmes itinérantes
11-10-2013	La Presse	Exclusif - Les maisons d'hébergement débordent - Plus de femmes poussées à la rue
13-10-213	L'Actualité Médicale	Soigner les itinérants
17-10-2013	Journal de Montréal	Chronique de Rodger Brulotte sur la soirée-bénéfice
27-11-2013	Métro	L'itinérance en 3 rencontres
15-01-2015	The Gazette	The Homeless are us
15-01-2014	L'Itinéraire	Dossier sur l'itinérance des femmes et entrevue Léonie Couture Catherine Proulx-Lemay
15-02-2014	Le Bel-Âge	Entrevue Léonie Couture

Internet		
16-10-2013	Torontotv.org	Herstreet needs 2,5 M$ to help women in a state of homelessness
16-10-2013	Canadianpressroom.com	Herstreet needs 2,5 M$ to help women in a state of homelessness
08-10-2013	Ca.finance.yahoo.com	Herstreet launches its "Towards a Third House" campaign
24-11-2013	Premieresenaffaires.com	Entrevue avec Léonie Couture et Catherine Proulx-Lemay
05-03-2014	Radio-Canada International	La santé relationnelle, une clé pour l'Égalité

La campagne de publicité de la Fondation La rue des Femmes pour améliorer la visibilité et la notoriété de l'organisme a été renouvelée, avec une présence importante sur les quais du métro de Montréal d'une affiche spéciale conçue pour les « lumiquais », et ce pour tout le premier semestre de l'année 2014.

À l'automne 2013, La rue des Femmes a également profité d'une campagne de publicité gracieusement offerte par la radio CIBL sur ces ondes, avec des messages enregistrés par Catherine Proulx-Lemay et par une de nos participantes. Cette campagne a été possible grâce à Via Capitale du Mont Royal.

Par ailleurs, trois vidéos ont été réalisées et mises en ligne : une vidéo de présentation générale, une sur l'atelier d'art-thérapie et une autre sur la chorale.

Une enquête a été menée en septembre 2013 pro bono par L'Observateur dont le résultat indique une

notoriété générale de l'organisme de 10 % dans le Grand Montréal avant le début de la campagne décrite ci-dessus. Une seconde étude sera faite à l'automne 2014 pour en évaluer l'impact.

Le Web et les réseaux sociaux

Le Web joue un rôle de plus en plus important dans la façon de communiquer. La rue des Femmes l'a compris. Son site internet laruedesfemmes.org est en processus continu de révision et est régulièrement mis à jour.

La page d'accueil et le menu général ont été revus pour faire une plus grande place à la sensibilisation sur la santé relationnelle. Des documents « de fond » ont été ajoutés.

Le compte Youtube de La rue des Femmes a aussi été utilisé, avec la mise en ligne des 3 vidéos mentionnées plus haut.

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

La rue des Femmes dans les médias sociaux		
	2012-2013	2013-2014
Facebook	928	1 262
Twitter	3 035	3 452
Lettre d'information électronique	496	1 265
LinkedIn	20	60

Les réseaux sociaux sont devenus un moyen efficace et peu coûteux de communiquer des articles, de recruter des bénévoles pour des besoins ciblés, de susciter des dons et d'entretenir des contacts avec les journalistes. La fidélisation étant vraiment importante, les médias sociaux facilitent le suivi des donateurs durant toute l'année. En relayant les messages, en faisant connaître des besoins précis, on permet aux donateurs de se sentir utiles et impliqués et de développer un sentiment d'appartenance.

Les évènements

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

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

- la 12e édition de *Coiffer pour changer le monde*,
- la visite d'Oliver Jones à La rue des Femmes et la prestation donnée à cette occasion par la chorale,
- la soirée bénéfice de la *Fondation* La rue des Femmes (15 octobre 2013) à l'hôtel Hyatt Regency,
- le cocktail-bénéfice du *Club des Vieilles Sacoches*,
- le diner de Noël,
- le brunch des reines,
- les deux journées de célébration de la Journée Internationale des Femmes, avec la présence de Catherine Proulx-Lemay.

La photo officielle de la soirée-bénéfice 2014 avec, de gauche à droite : Frédéric Poussard, Président du CA de la Fondation La rue des Femmes – VP finances, Pneus Touchette Inc. ; Madeleine Chenette, Présidente de la campagne « Vers une 3ème Maison » - Associée et directrice exécutive nationale des services-conseils en stratégie, KPMG-Secor ; Véronique Hivon - Ministre déléguée aux services sociaux et à la protection de la jeunesse, députée de Joliette ; Léonie Couture - fondatrice et directrice Générale, La rue des Femmes ; Lorraine Pipon, Présidente du CA de La rue des Femmes - A.V.C. et planificateur financier ; Alain Dumas, Président d'honneur de la soirée-bénéfice annuelle de la Fondation – Associé, KPMG-Secor

Catherine Proulx-Lemay lors de sa visite aux participantes à la Maison Olga à l'occasion de la Journée internationale des Femmes 2014

Coiffer pour changer le monde 2013

Les publications

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

Cette année, mentionnons :

- Deux bulletins de liaison du « Porte-Voix » destinés aux donateurs, aux abonnés et à ceux qui s'intéressent à La rue des Femmes. Ils ont été intégrés aux publipostages de collecte de fonds de la Fondation La rue des Femmes,
- le rapport annuel d'activité 2012-2013 de La rue des Femmes,
- le rapport annuel d'activité 2012-2013 de la Fondation La rue des Femmes,
- participation à deux livres via les ateliers d'écriture.

Un projet de recherche universitaire

En 2013-2014, La rue des Femmes a travaillé à l'obtention d'un projet de recherche en collaboration avec le service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal et Relais-femmes. Le but de cette recherche est d'évaluer l'approche d'intervention auprès des femmes en état d'itinérance (terme utilisé pour circonscrire un état subjectif de la femmes sans toit, plutôt que de mettre l'accent sur la problématique perçue de l'extérieur telle l'absence de domicile fixe) de La rue des Femmes basée sur la reconnaissance de la santé relationnelle. Une demande de subvention de 8 000 $ a été soumise au PAFARC afin de financer l'équipe de recherche dirigée par madame Sophie Gilbert. L'acceptation de la demande a été confirmée le 28 avril 2014.

Participation au Forum de consultation sur le projet de politique nationale en matière d'itinérance.

En juin 2013, dans le cadre de l'élaboration de la politique en itinérance adoptée en mars dernier par le gouvernement du Québec, Léonie Couture a participé au forum de consultation qui s'est tenu à Montréal et qui a réuni autour d'une même table quelque 140 acteurs du milieu de l'itinérance. Ce fut une occasion unique et privilégiée de partager à une audience large sa vision de la santé relationnelle comme élément fondamental à la prévention de l'exclusion et à une solution innovante pour la sortie de l'état d'itinérance, à la guérison et à la réintégration à leur vie et à la société des personnes qui en sont frappées.

Participation à des conférences

Léonie Couture a participé en août 2013 aux conférences de l'École d'été de l'institut du Nouveau Monde intitulées "Soyons le changement". Elle y a présenté La rue des Femmes et sa vision de la santé relationnelle comme voie innovante d'engagement contribuant à changer la société et l'avenir de cette voie d'engagement. L'audience était formé de participants de 15 à 35 ans, du Québec, du Canada et de partout dans le monde.

Dans le cadre de ces conférences, elle a eu également l'opportunité de rencontrer Monsieur Martin Hirsch, promoteur et inventeur du Service civique en France, actuellement directeur de l'Agence du Service civique. Désireux de rencontrer des organisations recevant des volontaires du Service civique et œuvrant à l'intégration de populations marginalisées, il a visité à sa demande La rue des Femmes, intéressé à connaitre davantage son approche originale et son mode d'organisation.

Les rencontres avec des gens ou groupes influents

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

La participation à des comités

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

C'est ainsi que La rue des Femmes a participé activement au forum sur la politique en itinérance en juin 2013.

Léonie Couture siège à titre de membre d'un organisme communautaire au conseil d'administration de la Société de développement social Ville-Marie qui sollicite notamment des entreprises pour créer des emplois pour les personnes qui ne peuvent accéder sans soutien aux emplois traditionnels réguliers.

Suzanne Bourret siège comme coordonnatrice à l'intervention de La rue des Femmes au comité d'hébergement d'urgence en itinérance que dirige l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal (CSSSM) en collaboration avec la Ville de Montréal.

Ressources humaines : 20 ans d'engagement

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 annexe 1).

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

Les travailleuses et travailleurs

L'action de La rue des Femmes repose essentiellement sur l'engagement et la compétence de ses travailleuses rémunérées et sur le dévouement de ses stagiaires et de ses bénévoles. Les stagiaires et bénévoles sont indispensables pour respecter les contraintes de budget.

Le personnel rémunéré

Au 31 mars 2014, La rue des Femmes compte sur 34 employés(es) à temps plein (28 heures et plus), 22 à temps partiel et 7 sur liste de rappel pour un total de **63 personnes**. Un programme de formation continue assure une cohésion d'intervention et un approfondissement du concept de la santé relationnelle et de ce qui peut l'affecter, de sa signification en termes de lien et de citoyenneté. Le but est d'outiller les intervenantes à une approche d'intervention globale résolument axée sur la reconnaissance et la guérison des blessures relationnelles et traumatismes graves subis par les participantes. En plus, cette formation fait en sorte que ces travailleuses deviennent des agentes de sensibilisation et de changement dans d'autres milieux lorsque celles-ci quittent La rue des Femmes pour travailler ailleurs.
Un manuel de l'employée est remis à toutes les travailleuses lors de leur embauche. C'est grandement apprécié d'avoir en un seul recueil toutes nos politiques qui encadrent le travail.

Les bénévoles

La rue des Femmes compte également sur 101 bénévoles, qui ont généreusement offert 4570 heures de services en 2013-2014. Cette évaluation est probablement inférieure à la réalité car les heures de bénévolat ne sont pas toutes notées. On perçoit une tendance à la diminution du nombre de bénévoles et des heures allouées depuis quelques années. En 2013-2014, il y a eu diminution de 23 %.

Les stagiaires

La rue des Femmes a aussi bénéficié de l'apport de **25 stagiaires** comparativement à 18 l'an dernier. Sept étaient en provenance de l'étranger. L'approche de La rue des Femmes rayonne en Europe et en Afrique et dans les institutions d'enseignement au Québec. Les stagiaires ont fourni 5 611 heures de travail. 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, lequel dépasse largement les frontières du Québec. Elle fait en même temps évoluer la pensée et l'approche d'intervention. Elle prépare des femmes à leur futur travail social.

Budget

Les dépenses

En 2013-2014, les dépenses de fonctionnement ont totalisé **1 843 016 $,** soit 108 946 $ (4,2 %) de plus que l'année précédente. C'est cependant 7,8 % de moins que le budget prévu en début d'année. 81 % du budget est dévolu aux salaires et avantages sociaux.

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

Les salaires et avantages sociaux expliquent la totalité de cette hausse des dépenses. L'obligation de rétablir l'équité salariale et l'ajout d'une intervenante de jour et d'une intervenante de nuit justifient cette augmentation. Les dépenses d'exploitation ont tout de même été de 7,8 % inférieures aux prévisions initiales.

L'économie par rapport aux prévisions ne peut être considérée comme une bonne nouvelle. La compression s'est encore faite principalement sur la masse salariale réduite de 139 864 $ (9,3 %) par rapport aux prévisions. Une surcharge de travail incombe alors au personnel pour pallier ces absences et on ne fait pas tout ce qu'il faut au plan des services de reconstruction de soi par manque de ressources.

Les revenus

La rue des Femmes a réalisé des revenus d'exercice de **1 876 938 $** en 2013-2014. C'est 89 507 $ de plus que l'année précédente. Les subventions des gouvernements et de la Ville ont totalisé 1 158 069 $. C'est à peu près le montant prévu. Les dons privés, canalisés par la Fondation ont été de 589 252 $, une augmentation de 15,2 % sur l'année précédente. Les revenus autonomes générés par les services rendus par La rue des Femmes de 129 617 $ resteront toujours marginaux par rapport aux besoins.

Force est de constater que les programmes d'aide financière devraient être mieux adaptés et plus généreux pour les centres multiservices intégrés comme celui de La rue des Femmes.

D'autre part, les offres d'aide financière aux coûts d'exploitation de la troisième maison apparaissent insuffisantes. Cette situation impose un réel défi de levée de fonds privés pour les prochaines années. La rue des Femmes s'y est attelée avec sa Fondation en lançant une campagne de sollicitation de dons majeurs de 2,5 millions de dollars. Le tiers du montant a été obtenu, mais il faut faire plus pour la pérennité des services à long terme.

Cela explique que La rue des Femmes continuera d'insister pour que les organismes à vocation multiservices, offrant hébergement et centre de jour, ne soient pas exclus de l'admissibilité aux subventions dites de « milieu de vie » sous prétexte qu'ils reçoivent déjà une subvention pour l'hébergement. Cette situation favorise le morcellement des services aux personnes en état d'itinérance qui ne peut que nuire au processus de réinsertion sociale.

20 ans de générosité

Le budget décrit au chapitre précédent ne reflète pas totalement la réalité. Il prend en compte les dons en argent obtenus et les revenus provenant des services rendus par La rue des Femmes. Cependant, il ne comptabilise pas la valeur du bénévolat, des stages et des dons en matériel et en services reçus qui représentent une autre partie de la contribution de la communauté, et ce depuis 20 ans. La reddition de comptes au gouvernement demande que les organismes bénéficiant de l'aide du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC) démontrent l'engagement de la communauté à leurs côtés et l'effort d'autofinancement. La rue des Femmes fait bonne figure à cet égard.

Globalement, La rue des Femmes évalue à **983 720 $** la contribution de la communauté au soutien de ses activités de cette année. 264 857 $ ne sont pas comptabilisés aux états financiers du fait qu'ils sont un estimé de l'apport des bénévoles, des stagiaires et des dons en biens matériels et en services.

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

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

Les dons privés en argent

Sans un apport substantiel en dons privés, La rue des Femmes ne pourrait accomplir sa mission. Jusqu'à l'année dernière, la part la plus importante des dons privés allait directement au budget de La rue des Femmes. Depuis 2012-2013, les dons privés sont déposés à la Fondation La rue des Femmes qui transfert les sommes nécessaires à La rue des Femmes. La raison d'être de cette Fondation est d'assurer la pérennité de l'organisme, particulièrement avec l'ajout d'une troisième maison.

Les dons privés en argent à La rue des Femmes en 2013-2014 se chiffrent à **589 252$**, une augmentation de 15,3 % par rapport à l'année précédente.

Ces dons en argent témoignent de la confiance que suscite La rue des Femmes et son enracinement dans la communauté montréalaise. Ils montrent le succès des efforts déployés en campagnes de sensibilisation et d'autofinancement.

Les revenus d'activités et de services

La rue des Femmes génère certains revenus de ses services. Ils proviennent principalement de la contribution des résidentes. En 2013-2014, les revenus d'activités et de services ont été **129 611 $**. Les sources sont les suivantes :

Revenus d'activités et de services 2013-2014	
Revenus de séjour Maison Olga +repas	86 458 $
Revenus de séjour Centre Dahlia	41 183 $
Divers	1 970 $
TOTAL	**129 611 $**

Les dons non comptabilisés dans les états financiers

Le bénévolat, les stages et les contributions matérielles et en services jouent un rôle important dans la prestation de La rue des Femmes même si non comptabilisés dans les états financiers. En 2013-2014, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à **290 697 $.**

Le bénévolat et les stagiaires

En 2013-2014, les bénévoles ont donné au moins 4 570 heures de services divers. Cette évaluation reste conservatrice, car il est difficile de comptabiliser toute la prestation de temps de ces bénévoles. Évalué sur la base très conservatrice d'un taux horaire de 12 $, l'apport de ces bénévoles de diverses expertises équivaudrait à plus de **58 840 $** en salaires.

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'événements…

Outre les bénévoles, La rue des Femmes attire des stagiaires qui ont besoin d'une expérience de terrain dans leur formation. En 2013-2014, 25 stagiaires ont fourni 5 316 heures de travail. En évaluant leur prestation à 12 $ l'heure, c'est un apport additionnel de **63 792 $.** Les bénévoles et les stagiaires sont et vont demeurer des ressources très importantes pour La rue des Femmes. Toutefois, on ne peut se permettre de dépendre de la disponibilité et des aptitudes des bénévoles pour remplir une mission qui demande des services complexes et continus 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les contributions en biens et en services

Les dons en matériel et en services comblent aussi des besoins importants et permettent des économies budgétaires substantielles. En 2013-2014, nous estimons à **168 065 $** la valeur globale de ces dons. Les dons en biens et services constituent un apport très utile à La rue des Femmes. Ils permettent des économies en nourriture, en matériel d'entretien et de nettoyage, en achats d'équipement, en literie. Ils assurent l'approvisionnement complet du comptoir vestimentaire. Ils fournissent des produits d'hygiène corporelle et des cadeaux pour les femmes.

En même temps, ils engendrent des défis de 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. La rue des Femmes cherche à se donner une stratégie plus sélective à cet égard tout en évitant de décourager la générosité. L'affluence croissante des dons matériels oblige à 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 2013-2014	
Dons en nourriture et boisson	37 357 $
Dons en vêtements et accessoires neufs	76 812 $
Équipement et ameublement	4 213 $
Produits divers	43 483 $
Dons en services	2 800 $
TOTAL	**168 065 $**

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

Résumé statistique

Les tableaux qui suivent résument l'évolution des services rendus aux participantes. Les deux premiers montrent l'évolution des principaux services et du budget depuis 2002-2003, l'année d'ouverture de la Maison Olga. Le troisième compare la prestation de services offerts au cours des 3 dernières années.

Évolution statistique des services depuis 2002-2003

EN CHIFFRES RELATIFS :

Nombre de	02-03	03-04	05-06	06-07	09-10	10-11	11-12	12-13	13-14
Nuitées d'hébergement	100	267	271	404	432	439	446	448	467
Présences quotidiennes	100	304	337	368	460	504	528	508	554
Repas servis	100	257	278	296	322	367	376	369	401
Articles dons vestimentaires	100	299	432	449	535	576	890	1490	n.d.
Heures suivi global, counseling, sociothérapie	100	241	479	671	667	1156	1485	1530	1845
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	100	147	189	555	260	305	312	212	346
Heures d'accompagnement dans la communauté	100	301	410	492	364	478	547	590	433
Budget de dépenses	100	150	198	212	260	282	291	302	590

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

EN CHIFFRES ABSOLUS :

Nombre de	02-03	03-04	05-06	06-07	09-10	10-11	11-12	12-13	13-14
Nuitées d'hébergement	3 054	8 157	8 302	12 345	13 205	13 146	13 615	13 697	14 253
Présences quotidiennes	3 725	11 315	12 556	13 700	17 158	18 769	19 678	18 936	20 641
Repas servis	11 102	28 560	30 836	32 850	36 620	40 820	41 722	41 022	44 585
Dons articles et vêtements (000 dons)	6,818	18	26	27	36,5	39,3	92,7	101,6	n.d.
Heures suivi global, counseling, sociothérapie	1 089	2 630	5 220	7 311	7 260	12 590	16 171	16 664	20 089
Heures d'activités structurantes et de réadaptation	971	1 428	1 833	5 390	2 520	3 845	3 026	2 059	3 360
Heures accompagnement dans la communauté	610	1 835	2 500	3 000	2 222	2 921	3 336	3 600	2 640
Heures références autres organismes	ND	ND	ND	ND	ND	670	800	860	1 030
Budget de dépenses (k$)	575	864	1 138	1 217	1497	1 624	1 665	1 734	1 843

Résumé des principaux services rendus par La rue des Femmes depuis 3 ans

	2011-2012	*2012-2013*	*2013-2014*
NOMBRE DE PERSONNES DIFFERENTES AIDEES	*579*	*539*	*628*
PROGRAMME HEBERGEMENT			
Nombre total d'admissions	**600**	**658**	**747**
1. Maison Olga, chambres individuelles	62	62	59
2. Maison Olga, lits d'urgence	513	575	671
3. Centre Dahlia, studios supervisés	25	21	17
Nombre total de nuitées	**13 615**	**13 697**	**14 253**
1. Maison Olga, chambres individuelles	7 300	7 300	7 300
2. Maison Olga, lits d'urgence	2 135	2 145	2 573
3. Centre Dahlia, studios supervisés	4 180	4 252	4 380
Taux d'occupation global	**106,6 %**	**107 %**	**112 %**
1. Maison Olga, chambres individuelles	100 %	100 %	100 %
2. Maison Olga, lits d'urgence	195 %	196 %	235 %
3. Centre Dahlia, studios supervisés	95,4 %	96,8 %	100 %
Nombre de refus par manque de place	**3 619**	**3 732**	**4 331**
PROGRAMME CENTRE DE JOUR			
Nombre de présences quotidiennes	19 686	18 936	20 641
Nombre de repas servis	41 722	41 022	44 585
Nombre de dons vestimentaires	60 690	66 618	n.d.
Interventions soutien et suivi ponctuel (heures)	14 959	15 637	19 546
Counseling et sociothérapie (heures)	1 090	1 212	543.5

Programmes d'activités structurantes	*2011-2012*			*2012-2013*			*2013-2014*		
	Prés.	*Femmes*	*Heures*	*Prés.*	*Femmes*	*Heures*	*Prés.*	*Femmes*	*Heures*
Thérapie corporelle *	-	-	-	166	62	171	93	48	97,5
Atelier de couture *	189	28	160	101	8	64	43	17	28
Ateliers d'art-thérapie	621	39	670	318	50	361	1 339	66	1 592
Ateliers de photo	318	72	91	54	8	87,5	98	12	143,5
Artisanat	375	51	694	351	43	640	281	34	402
Coiffer pour changer le monde	60	40	176	72	44	188	76	45	140
Activités de karaoké	150	60	60	72	30	24	61	30	12
Fêtes Thématiques	430	108	975	148	71	429	164	73	306
Activités de socialisation	167	23	87	84	27	73	97	32	77
Atelier de percussion	126	45	81	-	-	-	27	26	19
Chorale	-	-	-	74	10	30	297	37	144
Drama Thérapie	40	14	32			22	391	53	364
Groupe de parole	25	15	15	-	-	-	36	16	8
Cuisine	-	-	-	-	-	-	35	8	21
Danse	-	-	-	-	-	-	26	10	6
TOTAL	**2 366**		**3 026**	**1 440**		**2 090**	**2 967**		**3 360**

	2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**
Programme suivi et accompagnement dans la communauté	**3 366**	**3 600**	**2 640**
Références à d'autres ressources (heures)	**800**	**860**	**1 030**

Contributions bénévoles et stagiaires	*Nombre*	*Heures*	*Nombre*	*Heures*	*Nombre*	*Heures*
Bénévoles	125	4 470	120	3 19569	101	4 570
Stagiaires	22	5 078	18	5 611	25	5 316

***** Activités dispensées par des bénévoles

ANNEXE 1

Nos conseils d'administration 2013-2014

Conseil d'administration de La rue des Femmes		
Lorraine Pipon	Présidente	A.V.C. et planificateur financier - Bâtirente
Sonya Gaumond	Vice-présidente	Directrice Régionale, Services bancaires - BMO Banque privée Harris
Julie Marineau	Trésorière	Chef d'équipe senior - Ernst & Young s.r.l. / S.E.N.C.R.L.
Claudine Millette	Secrétaire	Avocate-associée - Borden Ladner Gervais s.e.n.c. s.r.l.
Léonie Couture	Administratrice	Fondatrice et directrice générale - La rue des Femmes
Claire Levasseur	Administratrice	Présidente, Levasseur et associés Recherche de cadres inc.
Emmanuelle Poitevin-Chaignon	Administratrice	Intervenante La rue des Femmes
Dominique Villemaire	Administratrice	Coordonnatrice, Engagement social - Loto-Québec
Marie-Diane Deslauriers	Administratrice	Coordonnatrice-adjointe, Marché institutionnels Bâtirente
Marie-Chantal Girard	Administratrice	Directrice générale, Affaires gouvernementales Développement Économique Canada
Ginette et *anonyme*	Comité des participantes	

Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes		
Karel Velan	Président honoraire	Fondateur et Président exécutif du conseil - Velan Inc.
Frédéric Poussard	Président	Vice-président finances - Pneus Touchette
Jocelyne Pinsonneault	Vice-présidente	Conseillère principale, Stratégies marketing et innovation - Cascades Groupe tissu
Diane Derome	Trésorière	Directrice générale - Caisse Populaire du Complexe Desjardins
Lynda Thériault	Secrétaire	Directrice, Développement des affaires en partenariat - Gestion du patrimoine, Desjardins
Léonie Couture	Administratrice	Directrice générale et fondatrice La rue des Femmes et sa Fondation
Henri Chapdelaine	Administrateur	Consultant en tourisme et en service à la clientèle
Hubert Fortin	Administrateur	Gestionnaire-Conseil en éducation
Rob Velan	Administrateur	Vice-président Distribution, Velan Inc.
Michelle Rivard	Administratrice	Présidente directrice générale - L'Observateur
Sylvie Roy	Administratrice	Directrice - Les Salons de Sylvie

ANNEXE 2

Affiliations et alliances de La rue des Femmes

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

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

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

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

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

Des comités de conditions féminines d'organisations syndicales :

Conseil central du Montréal métropolitain, Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Centrale des syndicats du Québec (CSQ);
Conseil régional Montréal métropolitain, Fédération des travailleuses et travailleurs du Québec (FTQ);
L'Intersyndicale des femmes;
Comité de la condition féminine SEEGMI-CSN et SEPB 463.