La rue des femmes
Redonner un sens à la vie

Rapport d'activité

2016-2017

Un centre de santé relationnelle

3 Maisons

Juin 2017

Table des matières

Message de la présidente 4
Message de la fondatrice et directrice générale : 5
Message de la porte-parole Catherine Proulx-Lemay 6
Sommaire exécutif 7
Mission 9
Vision 9
Approche novatrice 10
Description sommaire des services 11
Résultats attendus à la lutte contre l'itinérance 13
Historique 15
Réalisations 2016-2017 en services directs aux femmes 16
- Réponse à une demande toujours croissante 16
- Services de base adaptés aux besoins de survie 17
- Services de guérison du lien et de reconstruction de soi 22
- Référence à d'autres ressources 26
- Aide à la réintégration en logement 27

Sensibilisation de la communauté 28
- Messages 28
- Moyens mis à contribution 29
- Faits saillants de l'effort de sensibilisation 29

Recherche, planification et formation 34
Organisation et ressources humaines 35
- Organisation 35
- Travailleuses et travailleurs 35

Budget 2016-2017 37
- Dépenses d'exploitation en croissance 37
- Revenus trop dépendants du financement privé 37

Contribution de la communauté 39
- Dons privés en argent 39
- Revenus d'activités et de services 40
- Dons non comptabilisés dans les états financiers 40

Résumé statistique 42
Quelques tendances à retenir 44

ANNEXE 1 - Maison Jacqueline : Bilan 2016-2017 45
Annexe 2 – Conseils d'administration 2016-2017 47
Annexe 3 - AFFILIATIONS ET ALLIANCES DE LA RUE DES FEMMES 48

Message de la présidente

Crédit photo : Studio La Luz

Être administratrice au CA de La rue des Femmes (LRDF), c'est se préparer pour un marathon. Si l'entraînement est primordial, la détermination d'atteindre ses objectifs l'est davantage puisqu'elle donne toute sa raison d'être aux efforts fournis. Certes, nous avons la responsabilité de veiller à ce que l'organisme respecte toutes les règles de bonne gouvernance. Notre plus grand défi, toutefois, est d'assurer la pérennité de LRDF, et nous croyons que rien ne pourra mieux servir cet objectif que d'accroître sa reconnaissance et sa légitimité en matière de santé relationnelle. Nous y travaillons très fort.

Chacune de nous est portée par une conviction inébranlable que le modèle d'intervention, de recherche et de formation en santé relationnelle représente la pierre angulaire du succès de toute intervention auprès des femmes en état d'itinérance. Et nous sommes d'avis que tôt ou tard les décideurs ne pourront passer outre l'approche en santé relationnelle quand il faudra défendre des politiques dont le but ultime sera la réintégration durable des personnes les plus vulnérables de notre société.

Nous y croyons tellement que toute notre démarche de planification stratégique des prochaines années visera la reconnaissance de LRDF comme étant le premier Centre de santé relationnelle au Québec. Un centre qui pourra rayonner pour ses méthodes innovantes et efficientes, non seulement au Québec mais aussi au Canada et à l'international. En ce sens, la recherche qui vient tout juste d'être déposée par des chercheures de l'UQAM nous met le vent dans les voiles, car elle valide notre démarche. Elle sera désormais la base sur laquelle s'appuieront de futures recherches.

En ce 375ème anniversaire de la fondation de Montréal, nous nous souvenons de Jeanne Mance, cette remarquable pionnière, fondatrice de l'Hôtel-Dieu et de Montréal, qui ne baissa jamais les bras devant la résistance de l'époque. Reconnaître que la santé relationnelle est un pilier sur lequel s'articulent la santé physique et la santé mentale est très audacieux aujourd'hui, autant que le furent les idéaux de Jeanne Mance. Mais ce n'est pas rêver que d'y croire, parce que plusieurs recherches en santé mentale convergent déjà vers cette direction.

Fondatrice de LRDF, Léonie Couture est aussi une pionnière. Il y a vingt ans, elle suivait son intuition en mettant de l'avant la santé relationnelle, aujourd'hui elle découvre que les recherches et les études scientifiques soutiennent ce qu'elle avance avec conviction. Il est essentiel que LRDF ait la solidité financière requise pour poursuivre sa mission. Si Montréal, le Québec et le Canada veulent se démarquer en ne tolérant plus l'intolérable, s'ils veulent faire figure de leaders dans le monde en acceptant de prendre le virage le plus innovant en matière de lutte à l'itinérance, nous leur tendons la main. Et cette main n'est pas celle d'une mendiante, c'est la main qui les invite à écrire une nouvelle page d'histoire avec nous.

Lorraine Pipon

Message de la fondatrice et directrice générale :

Olga-Dahlia-Jacqueline

Trois maisons… un seul but… guérir.

Nous avons toutes et tous, à un moment ou l'autre de notre vie, fait l'expérience de la souffrance et nous savons tous alors, de façon pertinente, que guérir, c'est le bonheur.

Nos dames en état d'itinérance connaissent des souffrances beaucoup plus grandes que nos occasionnels malaises de vie. Elles ont, en cours de route, tout perdu : leur innocence, leur joie de vivre, leur énergie vitale. De ce désarroi profond découle l'incapacité de croire en soi parce que tout l'être en état de stress traumatique est figé dans la peur et dans la honte de l'exclusion. Devant elles, il n'y a plus de routes, ni le chemin qui guide leur pas sur le jour à jour de leur existence ni le chemin du relationnel qui permet de vivre sainement en société.

C'est là que nous, que nos trois maisons, Olga-Dalhia-Jacqueline, arrivons dans leur vie, avec ce profond désir de les aider à guérir de tout ce qui les bloque intérieurement, de tout ce qui entrave l'accès au relationnel. Notre mission se définit par ces simples mots : TENDRE LA MAIN. Étaler vers le cœur de l'autre une main qui rassure, qui guérit, qui trace le chemin de la libération.

Un cœur, une main… et puis c'est tout. C'est tout dans le sens que le geste est simple dans son désir d'aider si instinctif qu'il ressemble à un cri. C'est TOUT, dans le sens que la mission est immense, ardue, car le cœur et l'âme de nos dames sont blessés dans ce qu'il y a de plus intime et de plus essentiel.

Un cœur, une main. Créer une énergie qui tient du miracle et qui en libérant remet au monde, autant celle qui reçoit cette aide gratuite et profondément humaine que celle qui la dispense avec un amour inconditionnel.

Bonne route dans cette vision d'un espoir qui ne peut mener qu'à la guérison, source du bonheur d'être soi. Parce que la guérison, c'est le bonheur…

Léonie Couture

Léonie Couture

Message de la porte-parole Catherine Proulx-Lemay

Crédit photo: Carl Lessard

Voilà déjà quatre ans que j'agis comme porte-parole de La rue des Femmes. Cela me fait grandir de mieux comprendre la détresse des femmes en état d'itinérance et surtout de promouvoir l'approche novatrice mise en œuvre par La rue des Femmes pour leur venir en aide.

Comme le dit un des grands donateurs de l'organisme, Monsieur Karel Velan : *« il ne saurait y avoir de réussite si elle n'est pas partagée »*. Je me dis que l'occasion qui m'est donné d'utiliser ma visibilité au bénéfice de cette cause humanitaire est ma façon de « partager » avec des femmes qui n'ont pas eu ma chance. En mon for intérieur, je me plais à croire que mon implication est un indice de *« réussite »* personnelle.

Je remercie La rue des Femmes de la confiance qu'elle me témoigne. Je demeure fière de témoigner à mon tour du défi quotidien que relève toute l'équipe pour sortir les femmes de la rue de façon durable. Toute notre communauté a besoin de personnes et d'organismes qui font preuve d'un tel engagement social.

Catherine Proulx Lemay

Sommaire exécutif

L'année 2016-2017 se caractérise par un effort de consolidation suite à l'ouverture de la Maison Jacqueline. Le poids budgétaire de ce nouveau point de service exige des efforts additionnels de solidarité. Le nouveau plan stratégique 2017-2020 cerne bien les enjeux et priorités d'avenir. Il a aussi été l'occasion de revoir la mission et la vision de LRDF. Tout en demeurant centrée sur l'aide aux femmes en état d'itinérance, La rue des Femmes focalisera sur sa spécificité qu'est la guérison et la promotion de la santé relationnelle.

L'accroissement de la demande a forcé La rue des Femmes à augmenter à tous les égards sa prestation de services par rapport à l'année précédente comme en témoignent les indices suivants : hausse des présences aux centres de jour : 17 %; hausse des nuitées d'hébergement d'urgence : 14,5 %; hausse des heures d'intervention pour reconstruction des femmes : 5,2 %; hausse des repas servis : 8 %.

LRDF a accueilli 1014 femmes différentes au cour de l'année et a dû se résoudre à 7452 refus (20 par jour) par manque de places d'hébergement. Ces deux statistiques équivalent à celles de l'an 2015-2016. Pourtant, les places d'urgence ont été en suroccupation, tant à la Maison Olga (159 %) qu'à la Maison Jacqueline (102 %). De même, les deux centres de jour excèdent quasi-systématiquement la capacité d'accueil prévue. Ce sont là des indices d'une volonté d'aider le plus de femmes possibles malgré les limites imposées par les installations physiques, le budget et le risque d'épuisement des ressources.

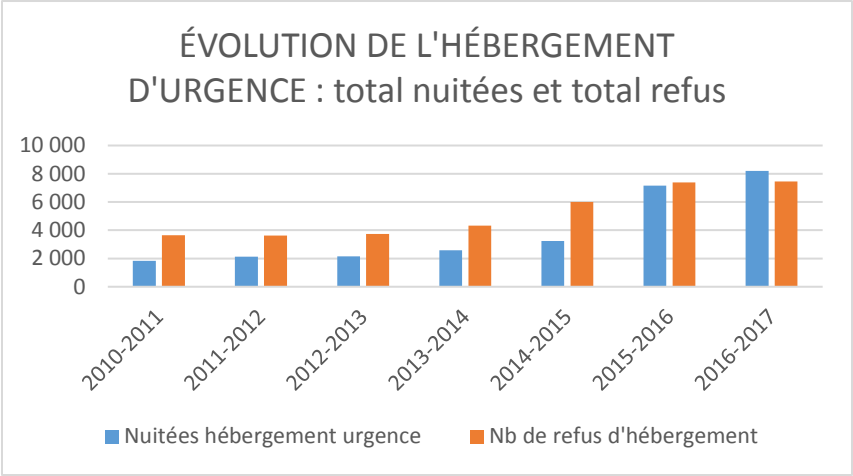
Autre réalisation importante en lien avec la volonté gouvernementale de favoriser le retour en logement : LRDF à réussi à reloger 24 femmes cette année qui s'ajoutent aux 21 relogées l'année précédente. Au 31 mars 2017, 14 de ces 45 femmes relogées depuis deux ans sont suivies dans le cadre du programme de Stabilisation résidentielle en logement (SRA).

Deux démarches de recherche ont confirmé l'approche d'intervention novatrice et bien ciblée de LRDF. Il s'agit de la publication d'une étude indépendante du Service aux Collectivités de l'UQÀM et du Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes. Le titre, « Une intervention novatrice auprès des femmes en état d'itinérance : l'approche relationnelle de La rue des Femmes » est à lui seul révélateur. Dans le même esprit, la rencontre en août 2016 de Léonie Couture et Suzanne Bourret avec le Dr Stephen Porges, une sommité mondiale en neurosciences, a confirmé que le bris du « cordon relationnel » observée chez les femmes en état d'itinérance est une réalité physiologique qui représente une maladie neurologique. On peut soigner cette maladie avec une approche comme celle de La rue des Femmes.

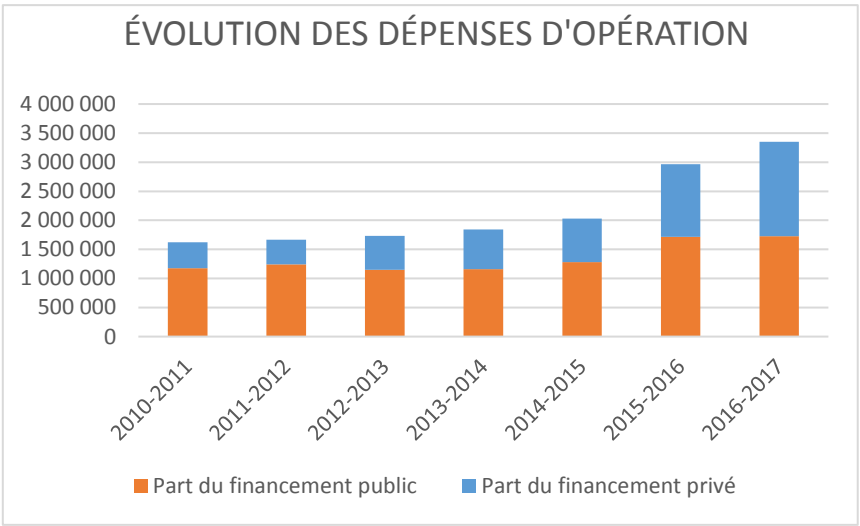
Au-delà de ces résultats, un problème majeur menace la pérennité de LRDF. Les subventions provenant des divers paliers de gouvernement (1 724 000 $) n'ont pas augmenté depuis l'an passé. Par contre, les coûts d'opération de l'organisme ne cessent de croître (12,9% cette année). Les dépenses comptabilisées dans les états financiers de LRDF se chiffrent à 3 350 000$. Si on ajoute à ce montant la valeur de l'apport non comptabilisé du bénévolat, des stages et des dons en biens et services, **le budget réel global de LRDF a été cette année de 3 862 000 $. Sur cette base, le taux de financement public s'amoindrit et il atteint 45 %.** La pression exercée sur la contribution de la communauté incluant les dons en biens et services, le bénévolat et les stages est énorme et s'accroît. Les gouvernements doivent se responsabiliser et investir davantage à l'égard de l'itinérance.

Bref, 2016-2017 est une autre année très chargée avec des résultats impressionnants. La rue des Femmes est reconnue comme un organisme novateur de prévention et de lutte contre l'itinérance féminine à Montréal.

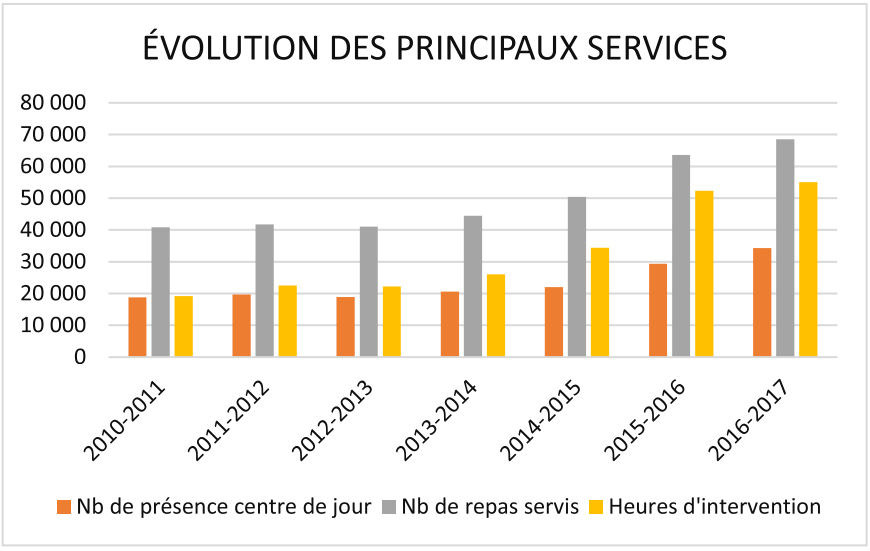
Pour conclure, nous aimerions livrer les tendances des faits saillants à travers les graphiques ci-dessous.



Malgré une hausse du nombre de nuitées, LRDF ne subvient à moins de 50% de la demande.



Alors que les dépenses d'opération ont augmentées de 106% en 7 ans, la part du financement privé a augmenté de 75% et la part du financement public a connu une baisse de 29%.



Sur les 7 dernières années, nous constatons une hausse exponentielle de nos services. .

Mission

La rue des Femmes (LRDF) est un organisme à but non lucratif qui, depuis 1994, vient en aide aux femmes en état d'itinérance et en grandes difficultés. Il s'agit de femmes extrêmement blessées, souffrantes, malades, généralement sans emploi et sans abri. LRDF se dédie à soigner ces femmes, et reconnaît l'état d'itinérance comme un problème lié à la perte de santé relationnelle – la capacité vitale d'être en lien avec soi-même et avec les autres.

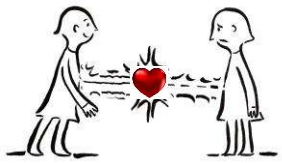
Au fil des ans, l'approche d'intervention a évolué. Elle se définit dans **sa spécificité qui consiste à reconnaître le rétablissement de sa santé relationnelle comme un passage obligé** pour qu'une personne se sorte de façon durable de l'état d'itinérance.

Dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique 2017-2020, La rue des Femmes a revu sa mission pour mieux refléter sa spécificité et sa prestation de services. La rue des Femmes se définit désormais comme :

- Un centre de santé relationnelle qui assure aux femmes en état d'itinérance ou à risque d'y sombrer des soins curatifs et préventifs.
- Un centre de recherche et de formation en matière de santé relationnelle auprès des différents intervenants en itinérance.
- Un agent de sensibilisation et de promotion de la santé relationnelle auprès du public.

Il va de soi que ces trois axes de sa mission demeurent en lien direct avec le phénomène de l'itinérance féminine qui demeure son champ de préoccupation premier.

Vision



Pour LRDF, l'état d'itinérance est l'aboutissement de profondes blessures relationnelles, causées par les abus, les violences et les abandons, souvent subies dès l'enfance. Par les souffrances qu'elles engendrent et qui peuvent devenir chroniques lorsque ces blessures ne sont ni reconnues ni soignées, ces dernières perturbent profondément les capacités relationnelles de la personne au point que toutes interactions avec elles-mêmes et avec autrui peuvent devenir extrêmement difficiles. C'est le syndrome de traumatisme du développement ou de choc post-traumatique.

Aux prises avec un tel syndrome, les femmes que nous accueillons ont besoin de la reconnaissance de leur état et de soins adaptés pour retrouver leur faculté de «relationner» normalement, pour retrouver leur santé relationnelle. Car pour survivre à une souffrance si intolérable, elles se sont déconnectées d'elles-mêmes et des autres, elles se sont exclues, parfois jusqu'à l'état d'itinérance.

Dans la vision de la santé relationnelle de LRDF, l'itinérance est un « état » physiologique de déconnexion intérieure (blessure ou déconnexion du cordon relationnel), et non seulement une « situation » perçue de l'extérieur telles l'absence de domicile fixe, la pauvreté et les dépendances. Sans nier ces réalités, c'est en s'appuyant sur cette vision que LRDF développe son approche psycho relationnelle avec au centre l'accueil,

l'empathie, la compassion, l'ouverture, les soins préventifs et curatifs tout comme la satisfaction des besoins de base. Et la reconnaissance que les comportements asociaux doivent être vus comme des symptômes qui pourraient s'atténuer d'eux-mêmes, et même disparaître avec la guérison des blessures.

Cette vision intuitive propre à LRDF de la santé relationnelle qui implique que chaque personne dispose d'un cordon relationnel – le support physiologique à la faculté de « relationner » – lui permettant de se sentir en sécurité et de créer des liens avec soi et avec les autres a trouvé récemment une explication scientifique.

Dans son livre « The Polyvagal Theory : Neurophysiological Foundations of Emotions, Attachment, Communication, Self Regulation » (New York, Norton 2011), le neuro-scientifique américain Stephen Porges définit le nerf vague moderne comme le support de la fonction de l'engagement social et de la sécurité. Ainsi donc, le nerf vague que LRDF appelle le « cordon relationnel » permet à une personne de se sentir en sécurité et d'entrer en relation avec elle-même et avec les autres. Ce « cordon relationnel » peut être « réparé », ravivé, comme peut être réparée une jambe cassée.

Ainsi, l'approche de LRDF sur la santé relationnelle met l'emphase sur la conséquence d'une brisure ou déconnexion du « cordon relationnel » due à des traumatismes, abus physiques ou psychologiques relationnels graves. Les personnes qui y survivent avec une telle déconnexion ou brisure demeurent figées par la peur, la rage et la honte. Le mal devient chronique. C'est un état de stress post-traumatique réel qui provoque des troubles de comportements, des comportements aversifs et asociaux, de la fatigue chronique et une détérioration de la santé physique et mentale entrainant le désespoir. Le programme d'intervention de La rue des Femmes a été développé spécifiquement pour « réparer », « raviver le cordon relationnel » et viser des résultats durables, soit ramener la personne dans la vie relationnelle de façon permanente. C'est vraisemblablement la plus novatrice des réponses au défi de l'itinérance.

Dans la vision d'avenir de son plan stratégique, La rue des Femmes entend développer d'ici 2020 :

- Le modèle d'intervention, de recherche et de formation en santé relationnelle, en apportant des solutions durables aux personnes en état d'itinérance.
- Le premier centre en santé relationnelle au Québec reconnu pour sa capacité d'intégrer la recherche aux soins curatifs et la réintégration durable des personnes en état d'itinérance.
- Un réseau de professionnels formés à l'approche en santé relationnelle à travers le Québec appuyé par une chaire de recherche et un centre universitaire.
- Un organisme supporté par un financement pérenne et offrant des services aux femmes en état d'itinérance, peu importe la lourdeur de leur état

Approche novatrice

La raison d'être de LRDF est d'offrir aux femmes en état d'itinérance la chance de recouvrer leur santé relationnelle et de réintégrer leur vie. Par conséquent, l'organisme s'est doté d'un ensemble de services intégrés offrant aux femmes des moyens et des conditions efficients de guérison et de reconstruction de soi. Le tout est adapté à leur état, à leurs besoins de stabilité, de sécurité et de continuité ainsi qu'à leur

processus de guérison. Ces femmes trouvent sous un même toit une équipe d'intervenantes qui les accompagne dans leur processus de retour à la santé relationnelle.
Tout d'abord, les participantes[1] doivent se sentir acceptées quelle que soit la lourdeur de leur état. Ensuite, en veillant à leurs besoins primaires, La rue des Femmes les aide à cheminer, à se valoriser dans une démarche d'écoute de soutien et d'activités de valorisation et de socialisation. Mieux conscientes de leur santé relationnelle, elles peuvent être soutenues dans leur recherche d'un logement tout en bénéficiant d'un accompagnement dans la communauté.

Plus qu'une réponse aux besoins d'urgence, plus que des centres de jour et des services d'aide en santé relationnelle, plus qu'un lieu d'hébergement temporaire ou de transition, plus que des services d'accompagnement à la réintégration en logement, La rue des Femmes se caractérise avant tout comme un **continuum de services intégrés et inclusifs dans trois centres communautaires de santé relationnelle.** En plus d'aider des femmes à cheminer, ces services, non seulement créent des conditions favorables pour leur permettre de se reconstruire, mais ils demeurent également accessibles lorsqu'elles quittent les Maisons Olga, Dahlia ou Jacqueline où elles ont temporairement résidé.

L'idée de regrouper tous ces services autour d'une même équipe témoigne d'abord de la confiance de LRDF dans la capacité et le désir de guérir des participantes- comme tout être humain. Elle repose ensuite sur le constat que les femmes en état d'itinérance et en grandes difficultés ont perdu tout lien significatif avec la communauté. On ne reçoit pas des «sans-abri», mais des femmes blessées qu'il faut soigner. Seuls l'accueil, la compassion, le temps, une réponse adéquate à leurs besoins primaires, des relations continues et l'accès à des outils pour se mettre en action, rendent possible la guérison du lien à soi et aux autres.

Ce lien est un prérequis au retour à l'autonomie et à des relations fonctionnelles avec la communauté. L'approche d'intervention de La rue des Femmes repose sur la chaleur de l'accueil et le respect authentique. Habituées à être rejetées, ces femmes voient enfin leur crédibilité et leur intégrité préservée. **La rue des Femmes est reconnue comme un organisme à haut seuil de tolérance face aux comportements erratiques des participantes.**

La qualité et l'entretien des installations matérielles sont une dimension non négligeable pour renforcer leur dignité. Aussi, sans jamais imposer à ses participantes une démarche, LRDF leur propose un cheminement sans trop de restriction de temps. La guérison impose son propre rythme, déterminée par la gravité des blessures ayant induit un état de choc post-traumatique de plus en plus reconnu dans le monde de l'itinérance.

Description sommaire des services

Depuis 23 ans, La rue des Femmes développe un centre de santé relationnelle dédié aux femmes en état d'itinérance. En 2016-2017, elle est venue en **aide à 1014 femmes différentes**. De ce nombre, **451 (38 %) sont des nouveaux visages jamais recensés à LRDF**, un record pour l'organisme. En comparaison en 2015-2016, on notait 327 nouveaux visages soit 32 % des femmes enregistrées.

[1] Les femmes en état d'itinérance portent le titre de « participantes » à LRDF.

Bien que les services offerts soient différents, chacune des trois maisons de La rue des Femmes œuvre à un but commun : redonner la santé relationnelle en offrant aux femmes qui frappent à sa porte des moyens de guérir leurs blessures, de se reconstruire, et de sortir de l'état d'itinérance.

La Maison Olga, le principal lieu d'activité de La rue des Femmes, a ouvert en 2002. Son nom rend hommage à l'épouse de monsieur Karel Velan, grand mécène fondateur qui en a rendu l'existence possible. En plus d'être le centre administratif de l'organisme, cette maison a une capacité d'hébergement de 20 chambres en occupation simple, 5 lits d'urgence et un centre de jour planifié pour 55 personnes par jour. L'utilisation de ces espaces est constamment supérieure à la capacité prévue tant pour l'hébergement d'urgence que pour le centre de jour.

La Maison Olga offre aux femmes en état d'itinérance l'aide essentielle visant la guérison de leur santé relationnelle, soit :

- Un accueil chaleureux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Un hébergement sécuritaire comptant 20 chambres individuelles, pour des durées de séjours variables, de 2 mois à plus d'un an et 5 lits d'urgence toujours en débordement.
- Des services de base au centre de jour (repas, salle à manger, locaux pour activités, comptoir vestimentaire, buanderie, espaces restreints d'entreposage).
- Une écoute sans jugement, un suivi psychosocial et relationnel, et du counseling.
- La participation à des groupes de thérapie relationnelle.
- Des ateliers de réadaptation (art-thérapie, arts-textiles, musique, chant, photographie), artisanat, yoga etc.) animés pour certains par des bénévoles.
- Un programme de réintégration et de maintien en logement.
- Un accompagnement dans la communauté et un suivi post-hébergement.
- Des espaces conviviaux pour favoriser une vie sociale.
- Des services de référencement à d'autres ressources.
- Des services dits de fiducie pour gérer le budget des femmes qui en font la demande.

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

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

La Maison Jacqueline a ouvert à la fin mars 2015. Elle doit son nom en reconnaissance à Madame Jacqueline Desmarais, une des grandes mécène qui a rendu possible l'existence de cette troisième maison. C'est un lieu d'accueil d'urgence combiné à un centre de jour. Elle a démarré avec une capacité de 10 lits en chambres d'occupation double avec un potentiel de 10 lits additionnels ouverts actuellement en hiver. Là encore, la fréquentation a dépassé la capacité planifiée, tant pour l'hébergement que pour le centre de jour. Le centre de jour a dénombré 17 174 présences en 2016-2017. Le nombre de présences a dépassé la capacité d'occupation prévu de 30 places pendant 222 jours de semaine dans l'année et a franchi le cap des 50 présences neuf fois, ce qui augmente la pression sur les intervenantes et met en péril leur sécutité. Cette maison solidifie l'offre d'accueil d'urgence tel que souhaitée dans les plans d'action de la Ville de Montréal et du Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Elle aide à la stabilisation et dispense les

premiers soins relationnels aux femmes. L'accueil et les services sont les mêmes qu'à la Maison Olga en plus petits. La Maison Jacqueline constitue **une porte d'entrée** vers les services et les soins dispensés par le Centre de santé relationnelle de La rue des Femmes.

Résultats attendus à la lutte contre l'itinérance

Pour plusieurs, la personne en état d'itinérance est par définition une personne sans domicile fixe. Il est donc facile de conclure que la personne qui réintègre un logement stable n'est plus itinérante.

La réalité est cependant beaucoup plus complexe. L'aboutissement à l'itinérance s'inscrit dans un cheminement difficile de déconnexion de la communauté occasionnée le plus souvent par des abus physiques ou psychologiques profonds dans le passé. Ce sont là des blessures relationnelles qui hypothèquent la santé physique et relationnelle des personnes au point de les rendre carrément dysfonctionnelles. On doit reconnaître chez les personnes itinérantes les syndromes de stress post-traumatiques comme c'est désormais admis chez les soldats rentrés de la guerre. LRDF reçoit d'ailleurs davantage de femmes immigrantes réfugiées qui ont fui la guerre dans leur pays.

L'état d'itinérance s'accompagne de dépendances diverses (toxicomanies, alcoolisme, jeu compulsif) pour geler la souffrance, d'une incapacité de gagner sa vie et d'un appauvrissement grave. Les relations familiales et sociales normales deviennent compromises. Les besoins de survie entrainent, surtout pour les femmes, la prostitution, le vol à l'étalage, la mendicité. L'absence de toit stable se traduit par l'errance dans les lieux publics. La population finit par les percevoir comme des nuisances alors que nous sommes en face de drames humains et sociaux.

On peut croire que le retour en logement stable est l'indice de mesure le plus révélateur d'une amélioration de la situation. Pourtant, il y a beaucoup d'autres indices qualitatifs de résultats difficiles à quantifier qui illustrent des progrès sensibles.

La rue des Femmes est depuis 23 ans très engagée à sortir les femmes en grandes difficultés de l'état d'itinérance en les aidant à réintégrer un logement et en travaillant sur le rétablissement de leur santé relationnelle. En 2012, LRDF a retracé le parcours des 336 femmes qu'elle avait hébergées dans des chambres depuis 2002 (ouverture de la Maison Olga). **63 % d'entre elles avaient retrouvé un logement stable et durable**. Plus de détails sur cette recherche apparaissent dans le rapport d'activité 2012-2013 publié sur le site internet. Au cours des deux dernières années, LRDF a encore réussi à réinsérer en logement 45 femmes démontrant sa volonté de collaborer aux attentes gouvernementales.

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

- Acceptation de recevoir de l'aide et d'entrer dans un cheminement de guérison.
- Retour à une présence normale dans l'espace public.
- Diminution des mécanismes de survie que sont la prostitution, le vol à l'étalage et la mendicité.
- Réduction ou abandon de la consommation de drogue et alcool et autres dépendances.

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

Ce sont là autant de résultats qualitatifs significatifs sur la condition de vie des femmes et leurs comportements dans la communauté. On peut difficilement envisager une stabilité en dehors de l'itinérance sans ces progrès qui définissent une amélioration de leur santé relationnelle.

Au-delà de son action auprès des femmes itinérantes, La rue des Femmes s'est donné d'autres attentes en lien avec sa mission de recherche en santé relationnelle et de formation à son approche innovatrice d'intervention. Au cours des huit dernières années, elle a encadré 180 stagiaires étudiantes venues y parfaire leurs connaissances en intervention sociale. C'est une façon de partager son savoir-faire en santé relationnelle. En même temps, LRDF n'hésite pas à s'associer à des centres universitaires pour approfondir la recherche dans son domaine et améliorer son approche d'intervention.

Pour 2016-2017, La rue des Femmes s'est donné des objectifs en lien avec : l'hébergement d'urgence, l'hébergement de transition, la réintégration en logement, le nombre de femmes aidées, la prévention pour éviter la perte de domicile fixe et la participation aux activités de reconstruction.

INDICATEURS DE RÉSULTATS POUR 2016-2017.

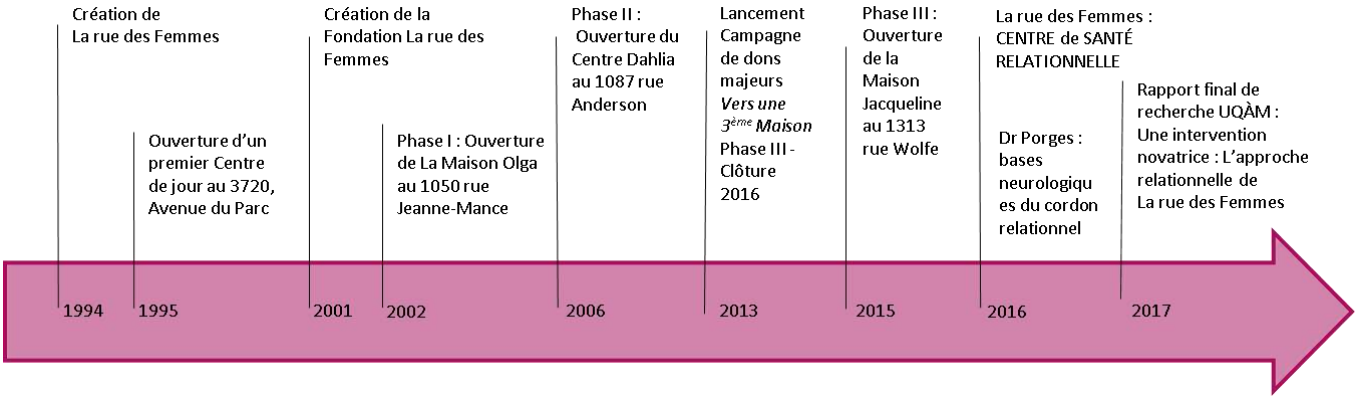
OBJECTIFS	RÉSULTATS
• 500 femmes différentes hébergées en urgence et accompagnées	432
• 65 femmes différentes qui bénéficient d'un hébergement de transition	72
• 20 femmes réintégrées en logement	24
• 1000 femmes différentes qui reçoivent des services	1014
• 130 femmes différentes maintenues en logement	152
• 250 femmes participantes aux activités de reconstruction	275

En pratique, tous les objectifs ont été dépassés à l'exception de celui des femmes hébergées en urgence qui a été sans doute surestimé à la lumière des résultats de 2015-2016 alors que s'ouvrait la Maison Jacqueline.

Historique

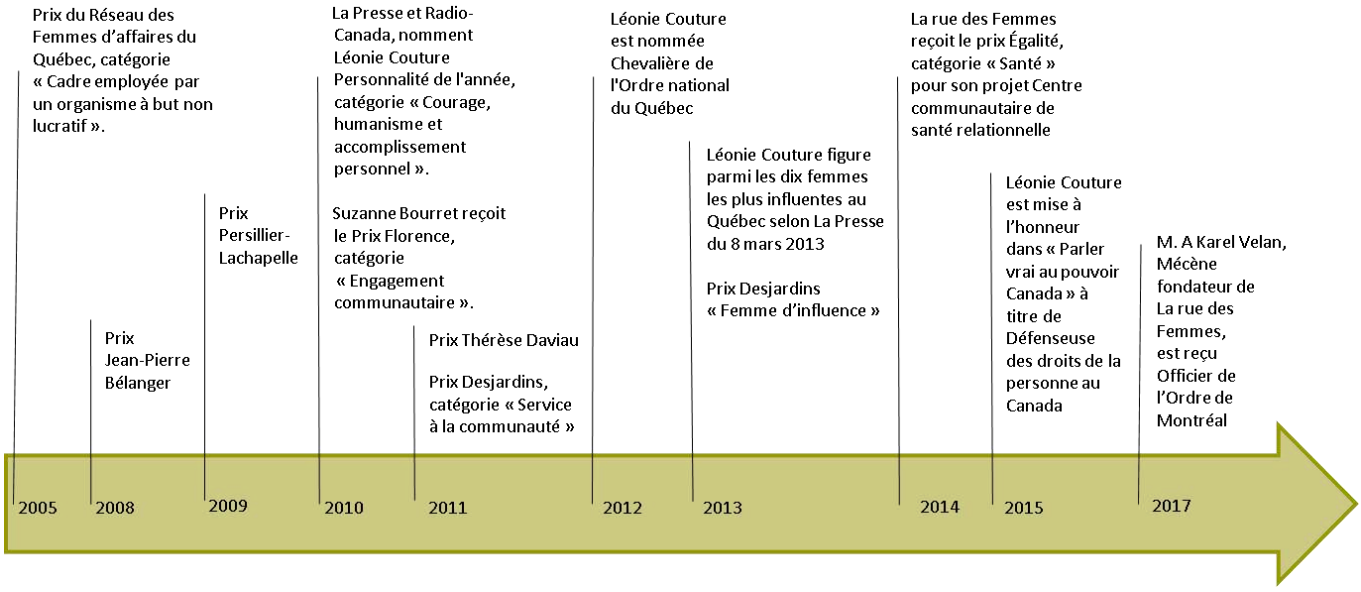
La rue des Femmes développe depuis vingt ans un centre de santé relationnelle dans une logique d'entrepreneuriat social responsable, visant à redonner aux femmes en état d'itinérance leur santé relationnelle.

Étapes marquantes de la constitution du Centre de santé relationnelle :



Prix et reconnaissances :

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



Parler vrai au pouvoir Canada, la version canadienne de *Speak truth to Power* qui a été conçu par le Robert F Kennedy Center for Justice and Human Rights, a été lancé le 17 juillet 2015 à Ottawa par la Fédération canadienne des enseignantes et enseignants. *Parler vrai au pouvoir Canada* est un outil pédagogique proposé aux élèves du Canada qui présente des personnalités canadiennes inspirantes dont l'apport à la défense des droits de la personne est reconnu. Léonie Couture a été choisie comme défenseuse,

notamment à la santé et la sécurité des femmes. Le plan de leçon sera disponible en ligne en mai 2017 au http://pvapcanada.ctf-fce.ca/lecons/leonie-couture/

Au-delà de la charge et de l'achalandage croissants observés dans les services de La rue des Femmes, l'année 2016-2017 a été marquée par la publication d'une étude indépendante du Service aux Collectivités de l'UQÀM et le Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes. Le titre à lui seul, « **Une intervention novatrice auprès des femmes en état d'itinérance : l'approche relationnelle de La rue des Femmes** » conforte la démarche originale du travail de LRDF. Voici le lien : http://laruedesfemmes.org/

Dans le même esprit, la rencontre en août 2016 de Léonie Couture et Suzanne Bourret avec le Dr Stephen Porges, une sommité mondiale en neurosciences, a confirmé que le bris du « cordon relationnel » observé par LRDF chez les femmes en état d'itinérance est un blocage neurologique. Selon Dr Porges lorsqu'il devient chronique, ce blocage est une maladie que l'on peut soigner avec une approche en santé relationnelle comme celle de La rue des Femmes.

Réalisations 2016-2017 en services directs aux femmes

Réponse à une demande toujours croissante

Les trois maisons de la rue des Femmes constituent 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 la gravité des blessures et abus passés qui ont mené la personne à se retrouver en état d'itinérance. En premier lieu, elle a **besoin d'une communauté** d'inclusion, où le flot quotidien des relations est encadré, protégé et soutenu.

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

En 2016-2017, **1014 femmes différentes** ont bénéficié d'un ou des services d'inclusion et de guérison de La rue des Femmes (Maison Olga, Centre Dahlia et Maison Jacqueline). C'est à peu près le même nombre que l'année précédente. Par ailleurs, **451 femmes étaient des nouveaux visages**, soit 38 % des femmes qui ont fait appel à LRDF ».

Services de base adaptés aux besoins de survie

Les premiers besoins qui amènent les femmes à se présenter à LRDF sont des besoins très primaires de survie, tels un toit sécuritaire pour dormir, de quoi se nourrir et de quoi se vêtir convenablement. Avant d'espérer des résultats durables des services de reconstruction de soi et de réintégration en logement, il faut d'abord sécuriser ces besoins dits de survie. Cela impose au minimum une capacité d'hébergement, une offre de repas, des dons vestimentaires et des services de buanderie.

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 paraît en lien avec l'accueil et la prestation des services de santé relationnelle offerts aux Maisons Olga, Dahlia et Jacqueline. On constate aussi une aggravation du phénomène de l'état d'itinérance féminine, une rareté de logements sociaux et de logements adaptés ou abordables. Pour réagir partiellement à la demande pressante, il a fallu recourir à un programme spécial de financement pour ouvrir dix lits d'urgence additionnels au cours des deux derniers hivers à la Maison Jacqueline.

En 2016-2017 La rue des Femmes a offert **19 883 nuitées d'hébergement (54 personnes par nuit en moyenne pour une hausse de 5,3 % par rapport à l'année précédente)**. La notoriété accrue de la nouvelle Maison Jacqueline explique l'essentiel de cette augmentation. De plus, les débordements des lits d'urgence à la Maison Olga sont remontés à un niveau problématique.

Malgré l'effort remarquable pour offrir un toit sécuritaire aux femmes, l'organisme a dû malheureusement **refuser encore 7 452 demandes d'hébergement (20 refus par jour)**. C'est un peu plus que l'an dernier. Le refus d'héberger une personne désespérée est sans doute la tâche la plus difficile pour les intervenantes. En même temps, cela impose d'investir de plus en plus de temps pour diriger les femmes vers d'autres ressources. On estime qu'au moins 3 720 heures ont été investies au seul travail de référencement.

Chambres de la Maison Olga

Les vingt chambres individuelles sont occupées à 100 % comme à chaque année. En principe, six chambres sont allouées pour des séjours de 2 à 3 mois, sept chambres pour des séjours de 3 mois à un an, et sept chambres sont réservées aux longs séjours (1 an ou durée indéterminée).

En 2016-2017, 55 femmes y ont été admises. C'est 10 % de plus que l'année précédente. Avec 7 300 nuitées, les chambres affichent complet toute l'année.

L'hébergement est gratuit le premier mois, et ensuite on demande aux femmes de participer au paiement de la chambre à hauteur de 60 % de leurs revenus. En contrepartie, elles

bénéficient des services d'aide à la reconstruction de soi, sont logées dans une chambre individuelle, sont nourries, habillées et peuvent profiter de la buanderie. Ces frais de séjour ont généré des revenus de 77 693 $, soit 324 $ par mois par chambre. C'est loin, bien sûr, de couvrir les couts de sécurité, d'encadrement, d'entretien, de nourriture et d'exploitation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Places d'urgence de la Maison Olga

En raison de la pression constante observée, La rue des Femmes a décidé de porter de trois à cinq le nombre officiel de ses places d'urgence à la Maison Olga en 2015. Celles-ci sont toujours disponibles sans frais dans l'offre d'hébergement pour secourir des femmes en quête d'un toit pour la nuit. En principe, ces places sont proposées pour 72 heures, mais les séjours sont occasionnellement plus longs. Les femmes peuvent rester pendant le jour et profiter des services du centre de jour (repas, comptoir vestimentaire, services de soutien et référence à un hébergement alternatif).

En 2016-2017, on y recense 752 admissions comparativement à 686 l'année précédente. L'ouverture de la Maison Jacqueline avait permis de réduire légèrement la pression sur les lits d'urgence à Olga, mais tel n'est plus le cas. Le taux d'occupation continue d'augmenter (159 %). En fait, près de 8 places d'urgence par jour ont été occupées en moyenne. Ce taux d'occupation des lits d'urgence, sans être imprévu, engendre une charge supplémentaire pour le personnel, la sécurité, l'entretien des lieux, la buanderie et les repas servis.

Studios supervisés du Centre Dahlia

Depuis juin 2006, La rue des Femmes dispose de douze studios supervisés pour faciliter le passage des femmes à un logement autonome. Ils sont tous occupés en permanence. Dix-sept femmes y ont été admises avec un taux d'occupation de 100 % cette année pour 4 380 nuitées.

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

En 2016-2017, les revenus de séjour des studios ont totalisé 43 285 $, soit une moyenne de 301 $ par mois par studio.

Lits d'urgence à la Maison Jacqueline

Devant la croissance de l'itinérance féminine, La rue des Femmes a ouvert à la fin de mars 2015 une nouvelle maison au 1313 rue Wolfe à Montréal. On y offre 10 lits d'urgence en chambres en occupation double toute l'année. La durée de séjour est généralement 72 heures.

À la demande des autorités gouvernementales et grâce à un financement non récurrent, la Maison Jacqueline a ouvert 10 lits d'urgence supplémentaires du 5 décembre 2016 au 30 avril 2017 dans le cadre des mesures d'urgence d'hiver. Au cours de l'exercice 2016-2017, vingt places d'urgence ont été offertes pendant 146 jours. Pour assurer cette offre additionnelle, neuf employées de plus ont été engagées pendant cinq mois. Cette charge additionnelle a un impact sur la gestion des admissions, les contrôles sanitaires, les repas servis, les heures d'intervention, la sécurité, la fréquence de lavage des lits, et l'usure du bâtiment. La hausse subite du nombre de refus, quand les 10 lits supplémentaires ferment à la fin du mois d'avril, démontrent la nécessité d'une disponibilité toute l'année de ces 10 lits, mais pour cela, il faudrait un financement public additionnel.

Les demandes d'hébergement exprimées ont fréquemment dépassé la capacité officielle disponible, même dans la période où on a offert 20 lits. Au total, on dénombre **5 298 nuitées** d'hébergement à la Maison Jacqueline en 2016-2017, soit une hausse de 20 %. Considérant que la Maison Jacqueline a offert officiellement une capacité de 5110 nuitées pour l'ensemble de l'année, **le taux d'occupation a été de 102 %.** Notons que la capacité d'accueil a dû être dépassée 173 jours de la dernière année. Le mois de mars 2017 est celui qui a subi le plus de pression.

Les demandes d'hébergement dépassent systématiquement la capacité disponible à la Maison Jacqueline. Il arrive que des femmes admises ne se présentent pas. Des lits réservés peuvent à l'occasion rester vacants. Pour atténuer ce problème, LRDF réserve les places jusqu'à 19 heures. Par la suite, elles sont offertes à d'autres demandeuses. Il a fallu en même temps accepter la surréservation (« l'overbooking »), ce qui, à l'inverse, a occasionné des débordements.

Un autre phénomène est observé, surtout à la Maison Jacqueline. Il s'agit d'une demande d'hébergement pour dormir de jour. Au cours des 11 derniers mois, 485 fois des femmes ont profité de lits de jour à la Maison Jacqueline, le plus souvent pour des personnes qui ont travaillé la nuit, notamment les travailleuses du sexe. C'est un effort de souplesse de plus consenti par LRDF.

Le fait que la Maison Jacqueline accepte uniquement des séjours de courte durée a fait exploser le nombre d'admissions depuis deux ans. L'an dernier, il y en a eu 1844 et cette année 2272 admissions (+ 23 %) C'est presque trois fois plus qu'à la Maison Olga. Cela a un impact certain sur la charge administrative et le suivi des intervenantes.

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

Centres de jour

Avec l'ouverture de la maison Jacqueline, La rue des Femmes dispose désormais de deux centres de jour qui sont au cœur de l'action de prévention de l'itinérance et de l'effort de guérison et de réinsertion sociale. Les participantes ont accès à un éventail de services dits d'inclusion, de connexion et « de milieu de vie ». Cela inclut les services de base (accueil, repas, vêtements, buanderie) les services de reconstruction de soi et de rétablissement de leur santé relationnelle ainsi que le programme d'intégration en logement avec l'accompagnement et le suivi dans la communauté. Accessibles aux non résidantes cinq jours par semaine, les deux centres de jour ne sont ouverts qu'aux résidantes les fins de semaine.

Les centres de jour ne s'adressent pas seulement qu'aux résidantes de LRDF ou à des femmes sans domicile fixe. Ils contribuent à la prévention de l'itinérance et aident grandement au maintien en logement. Cette année LRDF estime que **le travail des intervenantes des centres de jour a permis que 152 femmes se maintiennent en logement.**

Beaucoup de femmes sorties de la rue ou à risque d'y entrer sont vulnérables. Elles reviennent aux centres de jour. Elles y trouvent de quoi se nourrir, un milieu de vie où elles brisent l'isolement et une communauté d'appartenance autour d'elles. De plus, elles sont encouragées à participer à toutes les activités de soutien et de guérison.

Ensemble, les deux centres de jour ont dénombré **34 354 présences** dans l'année. C'est une **hausse spectaculaire de 17 %** comparativement à l'année dernière. Le nouveau centre de la Maison Jacqueline est le principal responsable de cette augmentation enregistrant une croissance de 43,7 %. Celui de la Maison Olga a vu son nombre de présence croître de 7,1 % malgré son surachalandage chronique.

Le centre de jour de la Maison Olga a été conçu pour 55 personnes par jour. L'expérience vécue montre que l'on peut gérer convenablement jusqu'à 65 présences par jour. Au-delà, on est carrément en débordement. Les risques de conflits et la pression sur les intervenantes, la cuisine, la buanderie et l'intendance augmentent de façon inquiétante, surtout si cela se répète plusieurs jours consécutifs. En 2016-2017, on y a accueilli jusqu'à 90 femmes à deux reprises. On y a recensé cette année **22 843 présences, soit 7,1 % de plus que l'an passé**. La baisse légère observée l'an dernier, à la suite de l'ouverture de la Maison Jacqueline, est déjà annulée.

Le centre de jour de la Maison Jacqueline a pris son envol graduellement et a connu une augmentation de fréquentation quasi constante d'avril 2015 à mars 2017. La croissance anticipée d'achalandage s'est confirmée en 2016-2017. Le nombre de présences a été de **11 511 femmes au total, soit 43,7 % de plus que l'an dernier**. La capacité planifiée de 30 personnes par jour en semaine a été dépassée 222 jours. Neuf jours, on a franchi le cap des 50 présences. Cela confirme à nouveau les grands besoins dans ce secteur de la ville et en même temps les efforts de l'équipe d'intervention. Ce surachalandage est préoccupant pour l'avenir.

Service de repas

En 2016-2017, La rue des Femmes a servi **68 563 repas** aux résidantes et aux non résidantes. C'est **8 % de plus** qu'en 2015-2016.

Les dépenses d'achat de nourriture ont été de 142 364 $ en 2016-2017, soit 1,6 % de plus que l'an passé. C'est à peine 2,08 $ par repas. Cette croissance est significativement inférieure à celle du nombre de repas servis. Un effort d'harmonisation des menus à Olga et Jacqueline semble expliquer ce résultat.

De même, LRDF a reçu des dons en nourritures évalués à 206 382 $ cette année. Une partie de ces dons permet d'économiser pour le coût des repas, l'autre partie permet d'offrir des denrées alimentaires pour des participantes non résidantes.

Comptoirs de vêtements et articles utiles aux femmes

Les deux centres de jour offrent un comptoir de vêtements et articles utiles aux participantes. Ceux-ci sont soutenus exclusivement par des dons faits à La rue des Femmes. À la suite d'un tri, les surplus sont partagés avec d'autres ressources d'aide aux personnes en difficulté. Cette année, on rapporte le chiffre de **109 134 dons faits aux femmes,** soit l'équivalent de l'an dernier.

Ces services toujours très sollicités contribuent 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 pour qui le temps est venu de retrouver leur autonomie en appartement.

Buanderie

Les trois maisons de LRDF mettent gratuitement à la disposition de leurs résidantes une salle de lavage. C'est un service indispensable et très apprécié des femmes. Le souci de l'hygiène est constant. Le fait d'accepter un nombre croissant de femmes en lits d'urgence sollicite de plus en plus les équipements sanitaires.

Services de guérison du lien et de reconstruction de soi

La guérison, la reconstruction de soi et la réintégration sociale des personnes et ultimement la réinsertion en logement sont les grandes priorités de La rue des Femmes. La simple justice sociale et le respect des droits humains commandent que ces femmes blessées et souffrantes soient accueillies dans des lieux sécuritaires où elles bénéficient des soins nécessaires dans le respect de leurs besoins et de leur dignité. Tous les services favorisant la reconstruction de la personne sont fortement imprégnés par le souci de rétablir la santé relationnelle des femmes.

En 2016-2017, **les services axés sur la guérison et la reconstruction de soi ont mobilisé 55 034 heures** d'intervention par l'équipe de LRDF. **C'est 5,2 % de plus que l'an passé**. Cette croissance s'explique essentiellement par le temps alloué à l'accompagnement et au soutien en logement en lien avec l'effort accru de réintégration en logement, surtout celui investi dans la mise en œuvre du programme fédéral de Stabilisation Résidentiel avec Accompagnement (SRA).

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

Intervention, soutien et suivi global	45 511 h
Counseling, sociothérapie et thérapie relationnelle	517 h
Activités structurantes et de réadaptation	3 032 h
Counseling en toxicomanie	109 h
Accompagnement et soutien en logement	6 265 h
TOTAL	**55 034 h**

Intervention, soutien et suivi global

Les services dits « d'intervention, de soutien et de suivi global » sont au cœur du travail de reconstruction et de guérison de la santé relationnelle. Ce sont également ceux qui exigent le plus de temps et de savoir-faire de la part des intervenantes. Elles suivent une formation spécifique continue pour ce travail et pour l'attitude compatissante et d'engagement relationnel à manifester à l'égard des participantes, même dans les moments de crise. Cette formation est essentielle à l'accueil des personnes les plus lourdes que La rue des Femmes accepte.

En 2016-2017, nous évaluons à **45 511 heures** le temps alloué à ces services. En augmentation importante depuis cinq ans, **elles ont crû de 2,5 %** en 2016-2017.

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. Beaucoup ont subi les violences de la rue.
D'autres sont à la veille de se retrouver sans domicile. Quelques-unes ont des problèmes judiciaires.

Certaines ont été victimes de la prostitution ou de la traite des personnes. De plus en plus, elles sont immigrantes, comprennent mal notre société et notre langue ou ont vécu la guerre dans leur pays d'origine. D'autres sont des autochtones ou des inuits réfugiées en ville. Toutes ces femmes traversent de nombreuses périodes de stress, d'angoisse, d'insomnie ou de crise, souvent exacerbées par leurs dépendances. Cela peut aller jusqu'aux idées suicidaires ou à l'automutilation. À certains moments, elles expriment leur douleur par des crises et des pleurs.

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

Les problèmes se révèlent généralement plus aigus chez les participantes de la Maison Jacqueline. De fait, le nombre important de demandes impose que les personnes en hébergement d'urgence se renouvellent à un rythme beaucoup plus rapide qu'à la Maison Olga. Le travail d'accueil, d'évaluation et d'apaisement est plus intense.

C'est là que les intervenantes formées par LRDF entrent en action. Chez ces femmes profondément blessées et humiliées, toute forme d'interaction génère la plupart du temps de grandes souffrances relationnelles. Les intervenantes doivent alors être toujours présentes, accueillantes, disponibles, à l'écoute, veiller à la sécurité, gérer les crises, rassurer, conseiller, faire un suivi de la prise des médications et appeler les services d'urgence au besoin. Elles peuvent intervenir à la demande des femmes ou de façon proactive. Il s'agit d'un travail de nuit comme de jour; les résidantes vivent souvent leur anxiété le soir ou la nuit. Cela exige beaucoup de temps, de respect et de compassion envers ces personnes trop habituées à être jugées, rejetées et condamnées parce que non comprises dans leurs souffrances.

Counseling, sociothérapie et thérapie relationnelle

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

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

En 2016-2017, **517 heures** ont été allouées au counseling et à la sociothérapie. C'est une **diminution de 48 % en comparaison avec l'an passé et de 63 % depuis deux ans**. Cette diminution, certes involontaire, s'explique par le manque de disponibilité des ressources pour ce faire. Voilà un défi pour l'an prochain.

Counseling en toxicomanie

LRDF offre un service de counseling spécifique aux problèmes de toxicomanie. 109 heures y ont été investies en 2016-2017 soit 36 % de moins que l'an dernier. Cette forme de soutien répond à des besoins tout à fait évidents qui pourtant ne cessent de croître.

Activités structurantes et de réadaptation

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

- De découvrir et renouer avec leur créativité et leur potentiel.
- D'être et de se sentir incluses.
- De s'exprimer plus facilement et d'acquérir une meilleure estime d'elles-mêmes.
- D'apprivoiser et de recréer le lien avec leur entourage en développant des relations moins craintives et plus harmonieuses.
- De se détendre, de relaxer et d'être plus à l'aise avec leur corps et leur apparence.
- De retrouver l'espoir grâce aux occasions de valorisation et de réalisation offertes.
- D'accéder à la mise en action et à l'atteinte de buts.

Quand on parle d'activités structurantes, cela signifie une charge de travail significative pour le personnel. En voici un aperçu pour 2016-2017 :

Heures d'intervention allouées		
	2015-2016	**2016-2017**
Art-thérapie (individuelle et groupe)	924	927
Thérapie corporelle	56	143
Arts textiles	473	668
Ateliers de photographie	137	98
Artisanat*	351	349
Activités de socialisation*	281	292
Karaoké*	20	10
Fêtes thématiques	195	210
Drama-Thérapie (Individuelle et groupe)		39
Chorale*	150	108
Yoga*	10	65
Groupe de santé relationnelle	54	56
Coiffure (à Jacqueline)*		31
Maquillage (à Jacqueline)*		18
Visites de musées		19
Total	**2 651**	**3 033**

*Offerts par des bénévoles

Les activités proposées peuvent varier d'une année à l'autre. Elles sont accessibles principalement à la Maison Olga. Toutefois, une session d'arts textiles par semaine ainsi que des services de coiffure et de maquillage sont offerts à la Maison Jacqueline.

Globalement en 2016-2017, **3 033 heures ont été investies dans les activités dites structurantes et de réadaptation**. C'est **11 % de plus** que l'an passé. L'art-thérapie, les arts textiles l'artisanat et les activités de socialisation ont suscité les plus fortes participations. Plusieurs de ces activités sont offertes par des bénévoles.

Accompagnement et suivi dans la communauté

Le soutien aux femmes en difficulté ne s'arrête pas qu'aux résidantes de la Maison Olga, du Centre Dahlia ou de la Maison Jacqueline. En effet, ex-résidante ou externe, toute femme dans le besoin qui vient aux centres de jour peut compter sur le soutien de La rue des Femmes.

Les centres de jour jouent un rôle clé dans l'accompagnement. Le suivi au sein de la communauté est indispensable pour assurer des résultats durables de retour à l'autonomie et pour aider les femmes à traverser les situations anxiogènes. C'est aussi nécessaire pour garder la confiance des propriétaires qui acceptent des femmes dans leurs logements. Cette forme d'aide a mobilisé une croissance des heures allouées. **6 265 heures d'intervention** ont été allouées à cette activité en 2016-2017 comparativement **4 318 heures** en 2015-2016. C'est une **augmentation de 45 %** par rapport à l'an dernier. La forte hausse s'explique par la gestion du programme de Stabilisation Résidentielle avec Accompagnement (SRA).

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

- Suivis téléphoniques et visites à domicile par les intervenantes ;
- Aide aux tâches quotidiennes ;
- Aide à la recherche de logement, à l'intégration et au maintien en logement ;
- Accompagnement dans des situations anxiogènes, juridiques ou médicales ;
- Visites à l'hôpital ;
- Aide et accompagnement pour rétablir les contacts avec la famille ;
- Suivis auprès d'autres personnes ou organismes, tels que propriétaires de logements, curateur public, travailleurs sociaux, CLSC, etc. ;
- Références vers d'autres ressources ;
- Aide au budget et à l'administration du chèque d'aide sociale ;
- Autres interventions jugées à-propos.

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

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

Depuis plusieurs années, une infirmière du CIUSSS visite La rue des Femmes aux deux semaines pour évaluer l'état de santé des femmes qui lui sont référées ou qui veulent la rencontrer. Une travailleuse sociale vient compléter cette démarche afin de mettre ses compétences au service des femmes. Cette

collaboration avec le CIUSSS est fort appréciée. De plus, une psychiatre retraitée bénévole expérimentée dans le domaine de l'itinérance a choisi d'apporter son aide à La rue des Femmes et à ses participantes.

Service de gestion des budgets des femmes en fiducie

Un des problèmes fréquents chez les femmes sans abri est la difficulté d'administrer leurs revenus. La rue des Femmes offre à celles qui le demandent la gestion en fiducie de leur budget. Certaines femmes confient à une intervenante, avec le soutien du service de comptabilité, l'administration du chèque d'aide sociale. C'est un moyen entre autres de faciliter leur retour en logement en rassurant les propriétaires quant à leur solvabilité.

La rue des Femmes veille surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. La demande pour ce service est en croissance. **42 femmes s'en sont prévalues** en 2016-2017 comparativement à 36 l'année précédente et 23 il y a deux ans. Une femme peut décider à sa convenance de mettre fin à ce mandat de gestion.

Référence à d'autres ressources

La rue des Femmes ne peut répondre à tous les besoins exprimés. Le nombre beaucoup plus grand de personnes refusées ou acceptées pour une durée de séjour limitée a beaucoup augmenté ces dernières années. L'impact est très important sur le temps alloué par les intervenantes aux tâches de référence à d'autres ressources. Nous estimons à **3 720 heures le temps investi au référencement** par les intervenantes en 2016-2017. La croissance observée de 2 % est du même ordre que celle du nombre total de femmes différentes qui ont eu recours à LRDF.

Dans ce temps alloué au référencement, il importe de signaler **97 transferts en ambulance** à l'hôpital. **44 femmes ont aussi été référées au centre de répit et de dégrisement**. Ces deux statistiques soulignent l'état de santé fragilisé et très précaire des femmes accueillies. Cela est plus fréquent à la Maison Jacqueline.

Aide à la réintégration en logement

Une des préoccupations importantes de La rue des Femmes a toujours été d'aider les femmes à retrouver un logement stable. Le référencement et l'accompagnement dans la communauté sont essentiels pour y arriver. Selon **son approche « habituelle»,** LRDF recherche pour elles des logements subventionnés. En plus, le Centre Dahlia ouvert en 2006 a pour mission de préparer le succès de ce retour en logement. Il permet une transition nécessaire pour plusieurs femmes. Cependant LRDF mise sur la reconstruction des personnes, le rétablissement de leur santé relationnelle et l'accompagnement dans leur recherche de logements subventionnés, salubres et sécuritaires pour obtenir des résultats durables. Les centres de jour de LRDF, surtout celui d'Olga, contribuent au maintien en logement. C'est là un soutien nécessaire pour briser leur isolement, calmer leurs angoisses et faire face à leurs dépendances.

En 2015-2016, les orientations gouvernementales ont privilégié la réinsertion en logement privé. **Le programme SRA** (Soutien Résidentiel avec Accompagnement) a ainsi canalisé l'aide fédérale à l'itinérance. Les organismes œuvrant dans l'itinérance peuvent recevoir une aide financière pour gérer la réintégration en logement. Cela signifie :

- choisir la personne à reloger,
- trouver un logement non subventionné de propriété privée où le propriétaire l'accepte,
- payer le loyer selon les modalités de subvention,
- acheter des meubles et la première épicerie à même le budget alloué,
- assurer un suivi sur place par une intervenante qualifiée à raison d'une visite par semaine,
- entretenir des liens avec le propriétaire,
- répondre aux exigences de reddition de compte.

LRDF s'est prévalue de ce programme dans le cadre d'une entente de quatre ans en août 2015 avec objectif notamment de reloger 5 femmes en 2015-2016 et 10 femmes par an de 2016 à 2019.

Au cours des deux dernières années, La rue des Femmes a donc poursuivi ses efforts de réintégration en logement selon son approche « habituelle » décrite plus haut et en vertu du programme SRA. Voici ci-dessous les résultats obtenus suite à la réintégration en logement par LRDF

	2015-2016	2016-2017	TOTAL
Approche habituelle	16	15	31
Programme SRA	5	9	14
TOTAL	21	24	**45**

Bref, **45 femmes ont réintégré un logement depuis deux ans dont 24 en 2016-2017** dans le cadre du travail de la Rue des Femmes. Le SRA a été mis à contribution pour 14 femmes en deux ans. La mise en œuvre du SRA n'est pas sans soulever des difficultés de gestion. De même, elle crée des incertitudes sur ce qui va se passer à l'échéance du programme. Les femmes pourront-elles rester dans les logements privés sans les prestations de soutien au logement du SRA ? LRDF a d'ailleurs fait ses représentations à cet égard au comité de travail prévu à cet effet.

Sensibilisation de la communauté

La rue des Femmes a redéfini au cours de l'année sa mission à l'égard de la sensibilisation et la promotion de la santé relationnelle auprès du grand public. Il est primordial que la communauté comprenne que le phénomène de l'itinérance est nourri par des problèmes de santé relationnelle. **LRDF insiste donc sur la spécificité de son approche d'intervention auprès des femmes sans domicile fixe qui est centré sur la guérison des blessures relationnelles** compromettant leur capacité à fonctionner en société.

En même temps, LRDF reste présente sur les diverses tribunes qui lui permettent de rappeler le sort difficile des femmes sans domicile fixe et de collecter des fonds privés et publics pour leur venir en aide de façon durable. Le soutien et la compréhension des élus, des intervenants sociaux, des gens d'affaires, des étudiants et de la population en général sont nécessaires à la solution du problème. Ainsi, toutes les occasions de visibilité publique deviennent des lieux privilégiés pour communiquer la vision de LRDF. **La démarche de communication se fait en concertation avec la Fondation La rue des Femmes** qui voit aux collectes de fonds privés pour LRDF.

Cela exige donc de :

- documenter la situation,
- faire connaitre et comprendre la réalité des femmes en état d'itinérance,
- faire la promotion de la santé relationnelle en relation avec la santé globale de la personne, avec la santé sociale et avec l'exercice de la citoyenneté,
- participer aux mécanismes de concertation et de consultation,
- dévoiler les principales réalisations de l'organisme.

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

Messages

L'itinérance est un état et relève généralement d'un problème de santé relationnelle grave. Le fait d'être notamment sans domicile fixe, dans la pauvreté, avec des toxicomanes ou avec des problèmes de santé mentale peuvent en découler. L'itinérance est l'aboutissement des violences subies entrainant un état de stress post-traumatique. La méconnaissance de la santé relationnelle et la non-reconnaissance des blessures infligées par des gestes graves de rejet, de violence et d'abandon contribuent à enfoncer la personne dans cet état.

La lutte à l'itinérance ne peut se limiter à fournir un abri à longueur d'année, des aliments et des vêtements. La rue des Femmes a démontré qu'il est possible de guérir les blessures qui ont mené à tant de détresse. Les principaux remèdes sont l'accueil, l'écoute sans jugement, le soutien et la prise en charge relationnelle, la connexion, l'inclusion, la compassion, le temps, la sécurité et la stabilité, de même que la mise en action à travers les outils de guérison. C'est la meilleure façon connue de lutter durablement contre l'itinérance.

Moyens mis à contribution

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

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

Faits saillants de l'effort de sensibilisation

Des porte-paroles dynamiques

La comédienne **Catherine Proulx-Lemay** est, pour la quatrième année consécutive, la porte-parole de La rue des Femmes et de sa fondation pour la collecte de fonds et la visibilité médiatique. Elle a animé par ailleurs l'événement annuel de financement. Sa sensibilité à l'égard des femmes en état d'itinérance, sa personnalité engagée et sa notoriété artistique en font une excellente porte-parole.

Madame **Madeleine Chenette**, Directrice générale du bureau de Montréal chez Accenture, est quant à elle la porte-parole la plus active en même temps que discrète auprès du milieu des affaires. C'est une personne clé pour ouvrir les portes à l'obtention de dons majeurs de l'entreprise privée.

De même, la directrice et fondatrice de La rue des Femmes, **Léonie Couture,** est la principale porte-parole et intervenante dans les rencontres auprès des personnalités politiques, des grands donateurs privés potentiels et des intervenants sociaux qui s'intéressent à l'itinérance.

Visites de personnalités

Quelques personnalités du milieu politique et des affaires ont accepté les invitations de LRDF. Mentionnons entre autres Monsieur Denis Coderrre, Maire de Montréal, Madame Geneviève Everell, Chef propriétaire, Sushi à la maison, Madame Hélène Laverdière, Députée fédérale de Laurier-Ste-Marie, et Monsieur Guy Langlois, Associé au sein des Services-conseils de KPMG au Canada et leader du groupe des Services-conseils – Management pour le Québec.

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

Internet et réseaux sociaux

Le virage internet a déjà été pris depuis quelques années. Le site internet de la Fondation et de La rue des Femmes et les réseaux sociaux sont des outils incontournables de communication. Ils sont des moyens d'assurer la fidélisation des donateurs. Sur le site web, on publie les nouvelles, des documents de réflexion de l'Organisme et les rapports annuels d'activités.

Février 2017, bonne nouvelle, monsieur Guy Michon, vice-président, Vortex solution,nous offre de refaire pro bono notre site internet. Le tout pourrait être prêt pour octobre 2017.

Cette année encore, l'entreprise Massy, Forget et Langlois a poursuivi son soutien dans cet univers toujours en mouvance notamment en offrant de la formation à l'équipe sur l'utilisation optimale des média sociaux. Au dernier relevé, LRDF est suivie par 2 403 internautes sur Facebook et 4 292 sur Twitter. Un compte Twitter créé pour la soirée-bénéfice d'octobre dernier a généré de nombreux gazouillis dont un du maire Denis Coderre.

Visibilité médiatique

La rue des Femmes et la Fondation ont obtenu de la visibilité médiatique ou des gratuités publicitaires aux occasions suivantes :

- Prix du dépassement Métro, avril 2016, remporté par Catherine Proulx-Lemay pour LRDF à l'occasion du Gala Artis :
  https://www.facebook.com/artis.gala/videos/1257815684233045/
- La participation de Catherine Proulx Lemay à l'émission « Montréalité »pour faire connaître LRDF le 13 mai 2016

- Une gratuité pour un panneau publicitaire promotionnel au coin de René Lévesque et Berri au bénéfice de la rue des Femmes, grâce à la collaboration de l'Observateur, de la Caisse populaire du complexe Desjardins et de la Ville de Montréal
- Un hommage aux donateurs publié gratuitement dans The Gazette, (21 mai), La Presse Plus (25 juin et 1er juillet) et Les Affaires sur le net (24 juin)
- Le témoignage poignant d'une participante à LRDF (Dominique Martel) et de la coordonatrice de la Maison Jacqueline (Anne-Gaël Whiteman) à l'émission animée par Denis Levesque à TVA
- Le communiqué de presse de la soirée-bénéfice du 25 octobre
- La « bonne nouvelle TVA » du 24 janvier 2017 à l'occasion du Brunch des reines auquel a participé le Maire Denis Coderre
- La participation de Louise Waridel à un reportage diffusé le 17 février 2017 à Montreal Billboard (maTV Videotron) sur «the shoebox project», le projet de cadeaux de Noël de Katherine Velan et La rue des Femmes qui en bénéficie : http://matv.ca/montreal/mes-emissions/montreal-billboard/videos/5318057738001
- Participation de Lisette, une participante à LRDF, au tournage d'une émission « Face à la rue » pour Moi & Cie diffusée en mai 2017 : http://videos.tva.ca/episode/87071

Documents de communications particuliers

Equipe de bénévoles Desjardins

La rue des Femmes et La Fondation se sont associées à la production de documents à valeur promotionnelle tels que :

- Deux bulletins du « Porte-Voix » destinés aux donateurs, aux abonnés et à ceux et celles qui s'intéressent à LRDF
- La production à la Maison Olga d'une vidéo sur LRDF par la Caisse du Complexe Desjardins destinée à être présentée le 26 avril 2017 à l'Assemblée générale annuelle des membres.

Participation à des événements à portée médiatique

À cet égard, il importe de mentionner :

- Alexandre Taillefer nous a fait l'honneur cette année encore, en avril 2016, avec des amis du milieu des affaires, de préparer et d'offrir un souper gastronomique aux participantes, à la Maison Olga.
- La « nuit des sans abri » le 21 octobre où la chorale « Les Voix du Cœur » a donné une prestation.
- La soirée-bénéfice de LRDF le 25 octobre organisée par la Fondation et l'Organisme.

Soirée bénéfice : Léonie Couture, Catherine Proulx-Lemay, Geneviève Everell et Lynda Theriault.

- Une soirée de partage et de motivation le 16 janvier 2017 entre Léonie Couture et neuf femmes d'affaires du RFAQ (Réseau des Femmes d'Affaires du Québec) de la cellule d'entraide « Propulsion », dans le cadre d'une activité de collecte de fonds.
- La « fête des reines », le 20 janvier 2017, organisée par LRDF à laquelle s'est joint le Maire Denis Coderre.

- La « Soupe pour Elles » tenue le 1er mars 2017 et organisée au bénéfice de neuf organismes d'aide aux femmes, dont La rue des Femmes, par Madame Sophie Brochu, présidente et chef de la direction de Gaz Métro.

- Une activité bénéfice pour LRDF les 7 et 8 mars au Casino de Montréal organisée par la vice-présidente à la condition féminine de la CSN dans le cadre de la journée internationale des femmes.

Participation à des tables ou évènements traitant de l'itinérance

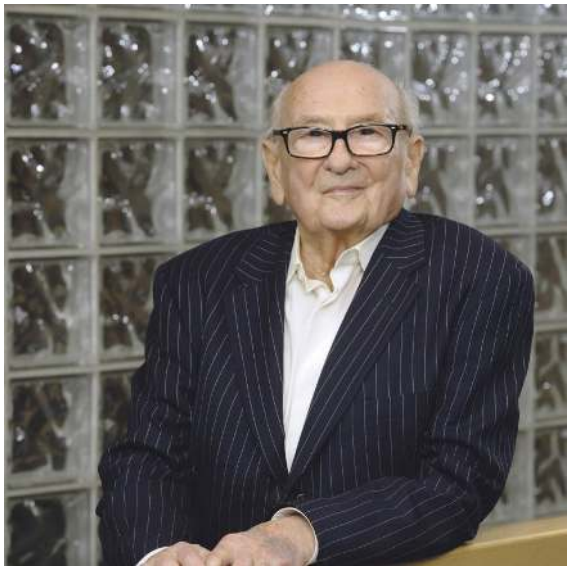
La rue des Femmes continue de profiter des occasions de s'exprimer sur les tribunes qui lui donnent la possibilité de faire connaître son approche de santé relationnelle pour aider les femmes en état d'itinérance. Cette année, Léonie Couture a prononcé :

- Une conférence « Les femmes itinérantes à l'abri de la violence » à l'invitation de ConcertAction Femmes Estrie à Sherbrooke le 29 novembre 2016.
- Une conférence sur la santé relationnelle et l'état d'itinérance ainsi que sur la sécurité des femmes relativement aux droits de la personne à la Calgary City Teacher's Convention 2017 du 15 au 17 février.

Léonie Couture a siégé au Comité du Maire, une instance pour assurer la réflexion, au niveau municipal, des actions nécessaires pour améliorer les conditions de vie des plus démunis de Montréal, notamment dans le cadre de l'élaboration du plan d'action 2018-2020. Le Comité du Maire est composé d'experts provenant des principaux réseaux de soutien et partenaires de la Ville.

Au plan des tables de concertation au cours de l'année, LrdF a été bien présente et active dans deux comités :
Le comité d'hébergement des mesures d'urgence d'hiver ; il a suscité encore cette année l'engagement d'ouvrir des lits additionnels à la Maison Jacqueline en hiver pendant 5 mois et occasionné des rapports de suivi.
Le comité SRA (Soutien résidentiel en Logement) mis sur pied par le CIUSSS (Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux) auquel LrdF a été présente.

Prix d'excellence et de reconnaissance



Cette année, en reconnaissance d'un engagement indéfectible à La rue des Femmes depuis plus de 17 ans, Léonie Couture a recommandé le nom du grand mécène fondateur, Monsieur A. Karel Velan à l'Ordre de Montréal. La démarche a été couronnée de succès.

Monsieur Velan s'est vu décerner le 17 mai 2017 le titre d'Officier de l'Ordre de Montréal lors de la fête marquant le 375ème anniversaire de Montréal.

En même temps, Madame Jacqueline Desmarais, grande amie et mécène de la La rue des Femmes, a été honorée du titre de Commandeur de l'Ordre de Montréal.

Notre immense reconnaissance à M. Karel Velan, ainsi qu'à l'Honorable Jacqueline Desmarais, à qui nous exprimons toute notre fierté et notre profonde gratitude pour leur inestimable contribution à la cause des femmes en état d'itinérance et au développement de La rue des Femmes.

M. Velan et l'Honorable Jacqueline Desmarais méritent nos plus sincères félicitations pour leur intronisation à l'Ordre de Montréal.

Recherche, planification et formation

Parallèlement à son action directe auprès des femmes en état d'itinérance, LrdF mène continuellement un travail de recherche et de planification avec un souci de formation. Les statistiques produites dans le présent rapport d'activité en font partie et nourrissent la réflexion et les communications.

Cette année, grâce à une collaboration pro bono de KPMG, La rue des Femmes et sa fondation se sont donné un **plan stratégique 2017-2020** commun. Ce plan permet de cibler les enjeux majeurs à moyen terme, notamment le défi du financement public et privé, la nécessité de miser davantage sur la spécificité de l'organisme, la santé relationelle, et sur la volonté d'élargir l'effort de formation à cet égard. C'est ainsi qu'un premier pas a été fait cette année vers la formalisation d'un nouveau volet « Recherche et formation »dans la structure organisationnelle de LrdF.

De même, l'étude **« Une intervention novatrice auprès des femmes en état d'itinérance : l'approche relationnelle de La rue des Femmes »** a été publiée en mars 2017. Cette étude à laquelle a collaboré LrdF a été réalisée par le Service aux Collectivités de l'UQÀM et le Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes. Dre Sophie Gilbert, chercheure et Dre Véronique Lussier, co-chercheure, toutes deux professeures au Département de Psychologie de l'UQÀM, Anne-Marie Simard et David Lavoie, doctorants en psychologie à l'UQÀM ont rédigé le rapport de recherche.

Cette étude objective renforce la conviction que l'approche axée sur la santé relationnelle est novatrice, comme le confirme d'ailleurs le titre. Elle a avantage à être promue. On peut lire ladite étude sur le site internet de LrdF à l'adresse suivante :
http://laruedesfemmes.org/sites/laruedesfemmes.org/files/Rapport%20de%20recherche%20mars%202017_0.pdf

Un article a aussi été produit par la coordonnatrice de la Maison Jacqueline, Anne-Gaël Whiteman. Sous le titre **« Le visage sans masque de l'itinérance lourde »**, l'article décrit le portrait des problématiques très lourdes présentées par certaines femmes que reçoit La rue des Femmes. L'article est accessible sur le site internet de LrdF à l'adresse suivante :
http://laruedesfemmes.org/sites/laruedesfemmes.org/files/Le%20visage%20sans%20masque.pdf

Dans le même esprit de bonifier l'action de LrdF, Léonie Couture et Suzanne Bourret ont assisté du 8 au 12 aout 2016 à une formation aux États-Unis**,« Clinical application of the polyvagal theory; the transformative power of feeling safe »** donnée par le Dr Stephen Porges. Cet événement a été l'occasion d'un rencontre personnelle avec ce dernier, une sommité mondiale en neurosciences. Ses recherches ont démontré que le « nerf vague » joue un rôle déterminant sur les comportements antisociaux de peur et d'agressivité liés au syndrome de stress post-traumatique et que cela devient une maladie neurologique. À LrdF, de façon intuitive, Léonie Couture en était arrivée à la même conclusion avec sa notion de rupture du « cordon relationnel » qu'il faut réparer. L'approche d'intervention de LrdF à cet égard est à peu près la même que celle préconisée par le Dr Porges.

La formation à l'accueil, à l'écoute et à l'approche de santé relationnelle est un passage obligé pour toute nouvelle intervenante à LRDF. De même, la Dre Marie-Carmen Plante, psychiatre retraitée, a donné

gratuitement des sessions de formation dans son domaine aux intervenantes. C'est une façon de renforcer et de professionnaliser davantage les interventions et le suivi auprès des femmes.

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

Après des échanges avec le Centre Hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), LRDF a exprimé l'an dernier son intérêt de développer un PRISM (Projet de réaffiliation en itinérance et santé mentale) à l'intérieur de son continuum de services. Elle y voit une façon de bonifier sa réponse aux besoins de nature médicale aux femmes. Ce projet demeure d'actualité. La volonté de collaboration avec des centres universitaires est bien affirmée dans le plan stratégique.

Organisation et ressources humaines

Organisation

La rue des Femmes est une corporation à but non lucratif dirigée par madame Léonie Couture. L'organisme rend des comptes à un conseil d'administration présidé par madame Lorraine Pipon (voir en annexe 2 la liste des membres du CA). Le CA a tenu 8 réunions cette année en plus de son assemblée générale annuelle.

Pour ses activités d'autofinancement privé, LRDF compte sur le travail de sa Fondation La rue des Femmes qui a **pour mission d'aider à faire progresser l'organisme.** Son principal mandat est de recueillir des fonds privés nécessaires au financement et à la pérennité de ses activités. La Fondation est une corporation à but non lucratif ; elle relève de son propre conseil d'administration présidé par madame Lynda Thériault (voir en annexe 2 la liste des membres du CA). Léonie Couture, est également directrice générale de la Fondation La rue des Femmes. Ce CA a tenu 5 réunions cette année en plus de son assemblée générale.

Travailleuses et travailleurs

L'action quotidienne de La rue des Femmes repose essentiellement sur l'engagement et la compétence de ses travailleuses rémunérées et sur le dévouement de ses stagiaires et de ses bénévoles. Les stagiaires et bénévoles sont indispensables pour respecter les contraintes de budget ou réaliser certaines tâches qui ne pourraient se faire autrement.

Le personnel rémunéré

Au 31 mars 2017, La rue des Femmes compte **91 employées rémunérées** comparativement à 85 à la même date l'an dernier. Il faut dire que 9 employées additionnelles ont été recrutées sur une base temporaire pour ouvrir 10 lits supplémentaires d'urgence pendant la période hivernale à la Maison Jacqueline. 39 travaillent à temps plein (28 heures et plus) et 29 à temps partiel. Les 23 autres sont sur liste de rappel.

Outre la formation initiale de toutes les nouvelles intervenantes, un programme de formation continue assure une cohésion des interventions et un approfondissement du concept de la santé relationnelle et de

ce qui peut l'affecter, de sa signification en terme de choc post-traumatique, de traumatisme du développement, de lien et de citoyenneté. De même la Dre Marie-Carmen Plante, psychiatre retraitée, offre bénévolement des sessions de formation aux intervenantes. Le but est d'outiller les intervenantes à une approche d'intervention globale résolument axée sur la reconnaissance et la guérison des blessures relationnelles et des traumatismes graves subis par les participantes.

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

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

En 2016-2017, la masse salariale a connu une croissance de 10,2 %. C'est dû notamment à la volonté de compléter le rattrapage de l'équité salariale, de relever par nécessité le niveau salarial de postes clés pour attirer et retenir des compétences et d'offrir à tout employé rémunéré un minimum de 15 $ de l'heure. Ce redressement aura des répercussions en 2017-2018.

Les bénévoles

La rue des Femmes a compté également sur 87 bénévoles, qui ont généreusement offert plus de **5 126 heures** de services en 2016-2017, soit 21 % de moins que l'an dernier. Cette évaluation est probablement inférieure à la réalité car les heures de bénévolat ne sont pas toutes rapportées.

Les stagiaires

La rue des Femmes s'affirme de plus en plus comme un centre pratique de formation en intervention sociale avec son approche axée sur les blessures et la santé relationnelles. Elle a accueilli cette année **23 stagiaires** non rémunérées comparativement à 29 l'an dernier. **Les stagiaires ont fourni 5849 heures** de travail auprès des femmes, soit 20,6 % de moins que l'an dernier.

L'accueil de stagiaires fait partie de la mission de formation à la santé relationnelle et à l'approche d'intervention de LRDF. Il représente une tâche de formation et de suivi non négligeable. **Au cours des huit dernières années, 180 stagiaires du Québec et de l'étranger sont venus y parfaire leurs connaissances**. Leur prestation de travail s'ajoute à celle 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 LRDF. Elle fait également évoluer la pensée et l'approche d'intervention et prépare ces femmes à leur futur travail d'intervenante sociale, notamment par leur découverte du concept de santé relationnelle et de l'approche qui en découle, ce qui les amène à voir leur engagement professionnel d'une façon complètement nouvelle et enrichissante.

Cette année, 19 stagiaires sont venues du Québec et les quatre autres de France. Ces stagiaires étudient dans des universités et des CEGEP. Elles se destinent à du travail social ou ont des formations en santé ou psychoéducation. Deux étudiantes en médecine ont fait un stage court à LRDF. Toutes les stagiaires se spécialisent dans des disciplines pertinentes aux besoins de La rue des femmes. Leurs stages sont crédités.

Budget 2016-2017

Dépenses d'exploitation en croissance

En 2016-2017, **les dépenses de fonctionnement ont totalisé 3 350 000 $**, soit 383 000 $ (12,9 %) de plus que l'année précédente. La masse salariale de 2 522 000 $ représente 75,3 % des dépenses d'exploitation.

La croissance importante des dépenses est surtout imputable à la masse salariale (61 % de la hausse des couts). Elle a augmenté de 10,2 % par rapport à l'année précédente. Cela s'explique surtout par la finalisation des obligations à l'égard de l'équité salariale et la nécessité d'ajuster les salaires de direction pour attirer des compétences.

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

Les dépenses d'opération ne reflètent pas la valeur totale de la prestation de LRDF au cours de la dernière année. La valeur des heures de travail des bénévoles et des stagiaires de même que la valeur des dons en biens matériels et services ne sont pas comptabilisées dans les états financiers. Elles sont évaluées à 512 000 $ en 2016-2017, comme exposé plus bas. C'est donc dire que **le budget global réel de LRDF est de 3 862 000 $.**

Revenus trop dépendants du financement privé

La rue des Femmes a réalisé des **revenus d'exercice de 3 350 152 $** laissant un très léger surplus d'opération.

Les subventions des gouvernements du Québec et du Canada et de la Ville de Montréal ont totalisé **1 724 092**, soit à peine 7 287 $ de plus que l'an dernier. **L'aide publique ne représente que 50,2 % des dépenses d'opération comptabilisées alors qu'elle était 57,8 % en 2015-2016**. La baisse du taux de financement public des opérations est une tendance constante depuis 2011-2012.

Si on tient compte du budget global réel qui inclut les dons privés non comptabilisés, **le taux de financement public descend cette année à moins de 45 %**. C'est nettement insuffisant pour permettre à un organisme sans but lucratif d'assumer à long terme une responsabilité sociale et de santé publique de cette ampleur.

La baisse relative de financement public combinée à la hausse des dépenses pour la nouvelle maison Jacqueline crée beaucoup de pression sur le financement privé. L'apport canalisé par la Fondation a plus que doublé depuis 3 ans (+231 %) passant de 624 000 $ à 1 442 888 $.

LRDF, par le biais de sa fondation, s'est préparée pendant trois ans au choc des dépenses additionnelles liées à l'arrivée de la Maison Jacqueline. Il faut cependant s'inquiéter à moyen terme de la capacité de collecter annuellement de façon récurrente 1 500 000 $ et plus auprès des donateurs privés pour maintenir les services et planifier leur progression. Cette année, les entrées de fonds n'ont été que d'un

peu plus d'un million de dollars. Déjà là, c'est un niveau difficile à maintenir. Sans l'ajout de financement des partenaires publics il apparaît impossible de maintenir les services de l'organisme.

En 2016-2017, il a fallu recourir à une dizaine d'ententes pour obtenir le montant cumulatif de subventions énoncé plus haut. Chacune de ces ententes a ses propres exigences de prestation de services et de reddition de comptes. Cela ajoute beaucoup de pression sur le travail administratifs de négociation, de gestion des activités et de reddition de comptes. À cela s'ajoute la charge de travail pour collecter des fonds privés qui est loin d'être facile. Une simplification s'impose si on veut le plein rendement des organismes communautaires qui ont, somme toute, de petits moyens. **Des aides gouvernementales plus généreuses qui s'adressent à la mission générale de l'organisme aideraient à l'efficacité des services.**

Nous ne donnons pas plus de détails sur les questions budgétaires dans ce rapport. Nous invitons les lecteurs intéressés à consulter les états financiers de l'organisme.

Contribution de la communauté

Le financement public provenant des trois paliers de gouvernement impose que les organismes bénéficiant de l'aide, notamment du Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC), démontrent l'engagement de la communauté à leurs côtés et l'effort d'autofinancement. La rue des Femmes fait très bonne figure à cet égard.

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

Globalement, La rue des Femmes évalue à **2 138 000 $ la contribution de la communauté** au soutien de ses activités pour 2016-2017. Il s'agit d'un niveau record depuis la création de l'organisme. De ce montant 512 000 $ ne sont pas comptabilisés aux états financiers.

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

Dons privés en argent

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

Les transferts à La rue des Femmes en 2016-2017 s'élèvent à 1 481 995 $ soit 32,9 % de plus que l'année précédente. Ce montant dépasse de près de 500 000 $ le montant des dons recueillis dans l'année. La Fondation a travaillé pendant 3 ans à constituer la réserve nécessaire à la croissance des besoins liés à l'ouverture de la Maison Jacqueline et à la pérennité de l'organisme. Les fonds versés viennent en réalité d'un grand nombre d'autres fondations, d'entreprises et d'individus qui croient au savoir-faire de La rue des Femmes.

Revenus d'activités et de services

La rue des Femmes génère certains revenus de ses services. Ils proviennent principalement de la contribution des résidantes (frais de séjour) et des intervenantes (frais de repas). On ne perçoit aucun revenu de la Maison Jacqueline dédiée en hébergement d'urgence toujours offert gratuitement. En 2016-2017, **les revenus d'activités et de services ont été de 144 075 $** soit 3,2 % de plus que l'année précédente. Les sources sont les suivantes

Revenus d'activités et de services 2016-2017	
Revenus de séjour Maison Olga + repas	88 718 $
Revenus de séjour Centre Dahlia	43 285 $
Divers	12 072 $
TOTAL	**144 075 $**

Dons non comptabilisés dans les états financiers

Le bénévolat, les stages et les contributions en biens et services jouent un rôle important dans la prestation de La rue des Femmes même si non comptabilisés dans les états financiers. **En 2016-2017, nous évaluons cet apport additionnel de la communauté à tout près de 512 000 $.**

Bénévoles et stagiaires

Les bénévoles ont donné au moins 5 126 heures de services divers. Cette évaluation reste probablement sous la réalité. Il est difficile de comptabiliser toute la prestation de temps de ces bénévoles. Cette année, nous évaluons l'apport des bénévoles à 15 $/heure comparativement à 12 $/heure l'an dernier. Cette évaluation très conservatrice est basée sur le salaire minimum que paie LRDF à ses employées. Ainsi, **l'apport de ces bénévoles de diverses expertises équivaudrait à plus de 76 890 $** en salaires sans bénéfices marginaux.

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

Outre les bénévoles, La rue des Femmes attire des stagiaires non rémunérées qui ont besoin d'une expérience de terrain dans leur formation. En 2016-2017, 29 stagiaires ont fourni 7 366 heures de travail. En évaluant leur prestation sur la même base de 15 $/heure, c'est un apport additionnel conservateur de **87 635 $.**

Les bénévoles et les stagiaires sont et vont demeurer des ressources très importantes pour La rue des Femmes. Leur apport en temps a été plus faible cette année (-18 %). Toutefois, on ne peut se permettre de dépendre trop de la disponibilité et des aptitudes des bénévoles pour remplir une mission qui demande des services complexes et continus 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Contributions en biens et en services

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

En 2016-2017, nous estimons à environ **347 000 $ la valeur globale de ces dons en biens et services utiles à La rue des Femmes.** Ils permettent des économies en nourriture, en matériel d'entretien et de nettoyage, en télécommunications, en achats d'équipement et en literie. Ils assurent l'approvisionnement complet du comptoir vestimentaire. Ils fournissent de la nourriture d'appoint aux participantes, des produits d'hygiène corporelle et des cadeaux pour les femmes. Ils ont permis de compléter l'élaboration d'un plan stratégique. Cet apport peut varier grandement selon les années.

Les dons en biens matériels engendrent des défis de manutention, de triage et d'entreposage non négligeables, surtout les vêtements et la nourriture. Il faut parfois contingenter l'entrée de certains types de dons (ex: vêtements) et freiner la générosité. L'affluence des dons matériels permet parfois de les partager avec d'autres organismes, 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 2016-2017	
Dons en nourriture et boissons	206 677 $
Dons en vêtements et accessoires neufs (1)	26 967 $
Dons en équipement et ameublement	9 600$
Dons en produits divers	51 809 $
Dons en services	52 800 $
TOTAL	**347 354 $**

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

La valeur de la contribution en biens et services ne tient pas compte ici des gratuités publicitaires obtenues, notamment de La Presse, de The Gazette, du Journal des Affaires ou autres dont a profité la Fondation La rue des Femmes et LRDF. Nous qualifions donc nos données de conservatrices.

Tous les donateurs en biens et services méritent une grande reconnaissance de La rue des Femmes. Parmi les principaux, mentionnons :

- Sobeys
- KPMG
- Rachelle Béry
- Vidéotron
- Famille Velan
- Xerox

Et beaucoup d'autres.

Résumé statistique

LA RUE DES FEMMES EN CHIFFRES EN 2016-2017-les 3 maisons

		2015-2016	2016-2017	Variation
	Nb de maison	3	3	
Participantes	Nb de femmes différentes servies	1 008	1 014	0
	Nb de nouveaux visages à LRDF	327	451	38%
	Nb de femmes autochtones servies	44 dont 21 inuits	48 dont 19 inuits	9%
Hébergement	Nb de lits 219 jrs/an (mai à nov 2017)	47	47	0%
	Nb de lits 146 jrs/an (déc à avril 2017)	57	57	0%
	Nb de nuitées occupées à Olga	10 051	10 195	1%
	Nb de nuitées occupées à Dalhia	4 392	4 390	0%
	Nb de nuitées occupées à Jacqueline	4 423	5 298	20%
	Nb total de nuitées occupées	**18 866**	**19 883**	5%
	Nb de nuitées d'urgence occupées	7 154	8 193	15%
	Nb moyen de femmes hébergées/jour	51	54	6%
	Nb total d'admissions à Olga	736	807	10%
	Nb total d'admissions à Dalhia	21	17	-19%
	Nb total d'admissions à Jacqueline	1 844	2 272	23%
	Nb total d'admissions	**2 601**	**3 096**	19%
	Taux d'occupations des lits disponibles			
	Olga - chambres	100%	100%	0%
	Olga - lits d'urgences	149%	159%	7%
	Dalhia - Studios	100%	100%	0%
	Jacqueline - lits d'urgence	96%	102%	6%
Refus	Nb total de refus d'hébergement	7 378	7 452	1%
	Nb moyen de femmes refusées	20	20	0%
Centre de jour	Nb de présences dans l'année à Olga	21 327	22 843	7%
	Nb de présences dans l'année à Jacqueline	8 013	11 511	44%
	Nb total de présences dans l'année	**29 340**	**34 354**	17%
	Nb de repas servis à Olga	49 714	50 684	2%
	Nb de repas servis à Jacqueline	13 835	17 174	24%
	Nb total de repas servis			
	Dons vestimentaires	103 927	109 134	5%

		2015-2016	2016-2017	Variation
Service d'aide à la construction de soi	Intervention et suivi global (h.)	44 017	45 111	2%
	Conselling sociothérapie, thérapie relationnelle	998	517	-48%
	Activités structurantes et de réadaptation	2 732	3 033	11%
	Conselling en toxicomanie	171	109	-36%
	Accompagnement et suivi en logement (h.)	4 318	6 265	45%
	Nb total d'heures d'intervention	**52 236**	**55 035**	5%
	Référencement à d'autres ressources (h.)	**3 646**	**3 720**	2%
	Nb de transferts en ambulance	120	97	-19%
	Nb de transferts au centre de répis et de dégrisement	120	44	-63%
	Nb de femmes qui font gérer leur budget	36	42	17%
	Nb de pers. réintégrées en logement hors SRA	16	15	-6%
	Nb de pers. réintégrées en logement avec SRA	5	9	80%
	Nb total de pers. réintégrées en logement	**21**	**24**	**14%**
Ressources humaines	Employées temps plein (28h et plus)	39	39	0%
	Employées temps partiel	26	29	12%
	Employées sur liste de rappel	20	23	15%
	Nb total d'employées au 31 mars	**85**	**91**	**7%**
	Heures de bénévolat	5 931	5 126	-14%
	Valeur estimées à 3$/h de plus 2016-2017	71 172 $	76 890 $	-
	Nb total de bénévoles au 31 mars	**110**	**87**	**-21%**
	Heures de travail réalisées par les stagiaires	7 366	5 849	-21%
	Valeur estimées à 3$/h de plus 2016-2017	88 392 $	87 635 $	-
	Nb total de stagiaires	**29**	**23**	**-21%**
Budget d'opération	**Dépenses totales d'opération**	**2 966 349 $**	**3 349 652 $**	13%
	Masse salariale	2 288 028 $	2 522 059 $	10%
	Source de revenus			
	Subventions publiques	1 716 805 $	1 724 092 $	0%
	Contributuin privées + rev. de services	1 254 614 $	1 626 060 $	30%
	Contribution totale de la communauté	**1 753 816 $**	**2 137 949 $**	22%
	Comptabilisée au budget de LRDF	**1 254 535 $**	**761 937 $**	-39%
	Fondation LRDF	1 114 988 $	1 481 985 $	33%
	Revenus des services rendus par LRDF	139 626 $	144 075 $	3%
	Non comptabilisées au budget LRDF	**499 282 $**	**511 871 $**	-
	Valeur du bénévolat et stage	159 564 $	164 725 $	-
	Valeur des dons en biens et services	339 718 $	347 354 $	2%

(1) : La valeur des heures de travail des bénévoles et des stagiaires a été évaluée cette année à 15 $/heure, soit le salaire minimum payé à La rue des Femmes au lieu de 12 $/heure l'an passé.

Quelques tendances à retenir

La rue des Femmes a relevé quelques tendances lourdes qui affectent sa charge de travail et sa prestation de services depuis l'année de référence 2010-2011. Même si l'ouverture de la Maison Jacqueline à la fin mars 2015 a fait bondir les statistiques, il paraît utile de citer ces tendances.

L'évolution de l'itinérance féminine n'a rien de rassurant.

- Le nombre de nuitées occupées dans les places d'urgence de LRDF a quadruplé depuis 2010. La capacité d'accueil augmentée en 2015-2016 a influencé cette croissance.
- Malgré l'offre accrue, le nombre de refus d'hébergement faute de place a doublé.
- Le nombre de femmes différentes aidées a doublé aussi.
- Même s'il n'est pas possible de le démontrer statistiquement, l'état des femmes qui se présentent à LRDF s'aggrave.

La prestation de services de LRDF a beaucoup augmenté depuis 2010

- Le nombre de nuitées d'hébergement d'urgence a quadruplé.
- Le nombre de présences aux centres de jour a augmenté de 83 %.
- Le nombre de repas servis a augmenté de 68 %.
- Le nombre d'heures d'intervention pour aide à la reconstruction a triplé.
- Le nombre de femmes différentes aidées a doublé.

Ces indicateurs ne sont que quelques indices qui démontrent l'effort que fait un organisme communautaire comme La rue des Femmes pour faire face au défi social croissant de l'itinérance féminine.

Le budget de dépenses d'opération croît plus vite que le financement public

- Les dépenses d'opération comptabilisées aussi bien que le « budget réel global » d'opération ont doublé depuis 2010.
- Le taux de financement de sources publiques des dépenses d'opération est passé de 72,3 % en 2010-2011 à 50,2 % en 2016-2017.
- Le taux de financement de sources publiques sur le « budget réel global d'opération » est passé de 64,6 % en 2010-2011 à 44,6 % en 2016-2017.

Les attentes de financement par des dons privés deviennent démesurées. Il faudrait lever annuellement 1,7 millions de dollars par année en fonds privés pour maintenir et sécuriser la pérennité des services de LRDF. Or, la Fondation de La rue des Femmes n'est jamais parvenue à lever un tel montant dans une année. En 2016-2017, les dons en argent amassés sont d'environ un million de dollars.

La rue des Femmes est un organisme de dernier recours pour les femmes sans domicile fixe. Un peu comme les salles d'urgence des hôpitaux, elle répond à des besoins sociaux « extrêmes » dont elle ne contrôle pas l'affluence. LRDF offre des services à bien meilleurs côuts que les ressources institutionnelles. Les instances gouvernementales doivent, compte tenu de l'augmentation du nombre de femmes en état d'itinérance, augmenter leur financement pour répondre aux besoins essentiels préservant la dignité des personnes.

ANNEXE 1 - Maison Jacqueline : Bilan 2016-2017

Ouverture officielle : 24 mars 2015
Inauguration : 15 mai 2015

- 10 lits d'hébergement d'urgence offerts toute l'année et 10 lits additionnels d'urgence offerts de décembre à avril (5 mois par année).
- Un centre de jour d'une capacité de 30 places/jour offrant
  - une salle à manger
  - une salle d'activités
  - un comptoir vestimentaire
  - une buanderie
- Des services d'aide à la reconstruction de soi comprenant
  - l'accueil, l'évaluation, l'intervention et le suivi global
  - le counseling et la sociothérapie
  - des activités structurantes (arts textiles, chorale)
- Un accompagnement dans la communauté
- Du référencement à d'autres ressources
- Des services de réintégration en logement

Dépenses estimées d'opération de la Maison : 852 000 $ en 2016-2017

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

Coût de réalisation de la Maison : 2 523 000 $

Statistiques de performance de la Maison Jacqueline 2015-2016 et 2016-2017

AU NIVEAU DE L'HEBERGEMENT

	2015-2016	2016-2017	Variation
Nbre de personnes différentes aidées	**545**	**556**	**2%**
Nbre total de nuitées	**4 423**	**5 298**	**20%**
Nbre de nuitées: 10 places x 366jrs	3 181	3 808	20%
Mesure d'urgence d'hiver : 10 places x 130 jrs	1 242	1 490	20%
Taux d'occupation : lits d'urgence	96%	102%	

AU NIVEAU DU CENTRE DE JOUR

	2015-2016	2016-2017	Variation
Nbre de présnces quotidienne	8 013	11 511	44%
Nbre de repas servis	13 835	17 174	24%
Nbre de donation vestimentaires	11 203	14 356	28%
Nbre de femmes différentes hébergées	429	381	-11%
Nbre de femmes externes différentes	116	175	51%
Nbre de transfert hospitaliers	71	74	4%
Nbre de références au centre de répis et de dégrisement	43	24	-44%

Annexe 2 – Conseils d'administration 2016-2017

Conseil d'administration de La rue des Femmes		
Lorraine Pipon	Présidente	Planificatrice financière
Julie Pouliot	Vice-présidente	Directrice, Performance et mobilisation – Gaz Métro
Julie Marineau	Trésorière	Chef d'équipe senior - Ernst & Young s.r.l. / S.E.N.C.R.L.
Lise Morissette	Secrétaire	Avocate-associée - Borden, Ladner, Gervais.
Suzanne Bourret	Administratrice	Directrice clinique - La rue des Femmes
Léonie Couture	Administratrice	Fondatrice et directrice générale - La rue des Femmes
Marie-Chantal Girard	Administratrice	Directrice générale, Affaires gouvernementales - Développement Économique Canada
Handan Has	Administratrice	Analyste principale, direction Politiques et programmes - Développement économique Canada
Sophie Lemieux	Administratrice	Vice-présidente, marché institutionnels.
Renée-Claude Turgeon	Administratrice	Directrice, Acquisition et développemet des talents - Hewitt Équipement Ltée

Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes		
Karel Velan	Président honoraire	Fondateur Velan Inc.
Lynda Thériault	Présidente	Directrice, Développement des affaires en partenariat - Gestion du patrimoine, Desjardins
Rob Velan	Vice-président	Vice-président Distribution - Velan Inc.
Frédéric Poussard	Trésorier	Chef de la direction financière - Groupe Touchette
Jacquine Lorange	Secrétaire	Gestionnaire exécutive, gestion de pojets
Léonie Couture	Membre d'office	Directrice générale et fondatrice *La rue des Femmes* et sa Fondation
Annie Langlois	Administratrice	Dt.P., ARP - Associée, vice-présidente principale - Massy Forget Langlois relations publiques
Jocelyne Pinsonneault	Administratrice	Gestionnaire conseil, Stratégies marketing et innovation
Alain Dumas	Administrateur	Associé, Service-conseils, Stratégie & Management KPMG

Annexe 3 - AFFILIATIONS ET ALLIANCES DE LA RUE DES FEMMES

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

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

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

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

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