La rue des femmes
Redonner un sens à la vie

Rapport d'activité

2017-2018

Un centre de santé relationnelle

Une croissance durable

Juin 2018

Table des matières

Hommages à Monsieur A. Karel Velan et à Madame Jacqueline Desmarais 4
Message de la présidente 5
Message de la fondatrice et directrice générale 6
Message de la porte-parole, Catherine Proulx-Lemay 7
Sommaire exécutif 8
Mission 10
Vision 11
Approche novatrice 13
Description sommaire des services 14
Résultats attendus dans la lutte contre l'itinérance 16
Historique 18
Réalisations 2017-2018 en services directs aux femmes 20
- Réponse à une demande toujours croissante 20
- Services de base adaptés aux besoins de survie 20
  - Hébergement 21
  - Centres de jour 25
- Services de guérison du lien et de reconstruction de soi 27
- Référencement à d'autres ressources 32
- Aide à la réintégration en logement 32

Sensibilisation de la communauté 34
  - Visites de personnalités 34
  - Des porte-paroles dynamiques 35
  - Internet et réseaux sociaux 35
  - Visibilité médiatique et communiqués de presse 36
  - Actions particulières à portée promotionnelle 37
  - Formation en santé relationnelle 39
  - Participation à des événements à portée médiatique 40
  - Participation à des tables ou événements traitant de l'itinérance 40

Prix d'excellence et de reconnaissance 42
Recherche, planification et formation 43

Organisation et ressources humaines 45
Organisation et gouvernance 45
Travailleuses et travailleurs 45
Budget 2017-2018 47
Dépenses d'opération en croissance 47
Revenus trop dépendants du financement privé 47
Contribution de la communauté 49
Dons privés en argent 49
Revenus d'activités et de services 49
Dons non comptabilisés dans les états financiers 50
Résumé statistique de l'année 2017-2018 52
Évolution depuis 2010 54
Annexe 1 – Conseils d'administration au 31 mars 2018 56
Annexe 2 - Affiliations et alliances de La rue des Femmes 57

Hommage à Monsieur A.Karel Velan et à Madame Jacqueline Desmarais

L'année 2017-2018 a éprouvé lourdement La rue des Femmes. Ses deux principaux donateurs, monsieur A. Karel Velan et madame Jacqueline Desmarais sont décédés à quelques mois d'intervalle.

Monsieur Velan nous a quittés le 29 septembre 2017 à l'aube de ses 99 ans. Il a été le premier à se commettre pour notre organisme en étant la bougie d'allumage de l'ouverture, en 2002, de la Maison Olga du nom de son épouse. Ingénieur, inventeur et entrepreneur à succès, il a été avant tout un grand humaniste et un grand philanthrope qui s'est toujours soucié des plus démuni(e)s, notamment les femmes en état d'itinérance à Montréal. Depuis la fin des années 1990, et ce, jusqu'à son décès, il a veillé sur La rue des Femmes et s'est toujours assuré qu'elle se développe et traverse les phases difficiles qui menaçaient sa survie. Honoré de plusieurs prix d'excellence pour ses réalisations comme industriel et philanthrope, il a été reçu entre autres Chevalier de l'Ordre national du Québec. Le 17 mai 2017, il a été intronisé Officier de l'Ordre de Montréal à la recommandation de la directrice générale de La rue des Femmes.

Madame Desmarais (Maranger) s'est jointe en tandem à monsieur Velan et a rendu possible l'ouverture, en 2015, de la Maison Jacqueline, ainsi nommée en son honneur. Elle est décédée le 3 mars 2018 à l'approche de ses 90 ans. Elle aussi s'est démarquée comme grande mécène et philanthrope, notamment pour les arts, la musique l'hôpital Ste-Justine et les personnes itinérantes. Elle aussi honorée de plusieurs distinctions dans sa vie, elle est notamment Officière de l'Ordre du Canada, Grande Officière de l'Ordre national du Québec et Chevalière de la Légion d'Honneur. Le 17 mai dernier, elle a reçu le titre de Commandeure de l'Ordre de Montréal.

Les familles de ces deux personnaliés ont tenu à ce que les dons versés à l'occasion de leur décès soient dirigés vers La rue des Femmes, ce qui témoigne de leur attachement à notre organisme.

La rue des Femmes et ses participantes tiennent ici à exprimer leur vive gratitude à l'égard de Monsieur Velan et de Madame Desmarais. Tous deux ont joué un rôle déterminant dans le développement des services à l'égard des femmes en état d'itinérance à Montréal.

Lorraine Pipon	**Alain Dumas**	**Léonie Couture**
Présidente, CA de La rue des Femmes	Président, CA de la Fondation	Directrice générale

Message de la présidente

Crédit photo: Studio La Luz

Aller de mieux en mieux, souffrir de moins en moins, s'entraider, se faire confiance, voilà le miracle qui se produit chez les femmes en état d'itinérance que nous avons le privilège d'accompagner à La rue des Femmes (LrdF). Ce miracle est possible parce que LrdF comprend que l'état d'itinérance est la conséquence d'un état de stress post-traumatique complexe chronique et qu'il faut donc leur offrir des soins appropriés. L'approche en santé relationnelle, unique à LrdF, fait ici toute la différence. Elle leur permet de guérir les graves blessures relationnelles qui les affligent et de retrouver, petit à petit, leur santé relationnelle et leur vie.

Dans l'ensemble des moyens mis de l'avant par les gouvernements pour venir en aide à la population itinérante, la politique du logement d'abord est celle qui prédomine. On peut croire, en effet, qu'en fournissant un logement aux personnes sans abri, on règlera le problème de l'itinérance. Malheureusement, et je le regrette bien, c'est un peu trop beau pour être vrai, en raison de la gravité de leur état. Cette croyance est le reflet d'une simplification éhontée de la réalité! Une image pour appuyer mon propos : vous décidez d'adopter un chaton que vous ramenez dans votre maison; en moins de deux, le petit chaton est installé. Essayez-donc, pour voir, d'adopter un renard! Un renard, avait compris le Petit Prince, il faut l'apprivoiser avant d'être son ami. C'est la même chose avec nos grandes traumatisées. Il faut d'abord leur donner la sécurité et la confiance qui les amèneront à laisser tomber graduellement leurs défenses et mécanismes de survie, puis à entamer le processus qui leur permettra de rétablir le lien à soi et aux autres. Il faut aussi que les soins favorisant ce long processus soient dispensés sous un même toit.

Tout récemment, LrdF a jugé essentiel d'alerter les médias et les gouvernements des graves dangers que vivent les femmes laissées seules dans la rue, au moment où nous fermions dix lits à la Maison Jacqueline, mettant ainsi fin aux mesures d'hiver. Désormais, comme les grands froids ne représentent plus un danger pour la population itinérante, celle-ci peut retourner à la rue. Malheureusement, pour les femmes, cela signifie une plus grande menace de viols et d'agressions de toutes sortes! Ce qui m'amène à vous dire que sans l'aide des gouvernements, et du public, ces personnes restent dans la rue où nous ne pouvons pas leur offrir ni la sécurité ni les soins en santé relationnelle dont elles ont cruellement besoin. Depuis, nous faisons face à une situation déchirante, car même si nous désirons accueillir toutes les femmes qui implorent notre aide, nous devons en refuser plusieurs, faute de places. Pire encore, nous n'arrivons pas à leur trouver un endroit où passer la nuit. Le nombre de femmes qui frappent à notre porte augmente à un rythme que nous n'avons jamais vu auparavant. Or, comme il y a de moins en moins de ressources pour les héberger, elles sont de plus en plus nombreuses à passer la nuit dehors. C'est inacceptable.

On serait porté à croire que les OBNL sont considérées comme des œuvres de charité du début du vingtième siècle, quand on constate que le financement consenti par les organismes publics ne s'élève qu'à 54 % de nos charges d'opération. C'est nettement insuffisant. Permettez-moi de vous révéler la pire chose que j'ai entendue de la part des autorités, durant mes neuf années de présidence : nous devons apprendre à dire non quand les femmes sont sur le perron de la maison, et que nous ne pouvons pas leur ouvrir la porte. Eh bien, nous avons appris, Mesdames, Messieurs, et nous disons non tous les jours, à notre corps défendant!

Lorraine Pipon

Message de la fondatrice et directrice générale

Une croissance durable passe par la santé relationnelle…et par le

Crédit photo : La Presse

À l'heure où la **sécurité** et le **relationnel** prennent une importance capitale dans nos vies, comment lier « santé relationnelle » et « croissance durable »?

Pour répondre à cette question, je suis revenue à notre définition de la santé relationnelle, qui est la capacité d'être en lien avec soi-même et avec les autres. Petite parenthèse, j'admets qu'étant tellement investie par le relationnel, j'avais omis de spécifier clairement la sécurité dans la définition de la santé relationnelle. Pourtant, quand on y pense vraiment, peut-il y avoir capacité de lien à soi et aux autres sans sécurité? Dans le processus de la perte de la santé relationnelle, ne parle-t-on pas d'état de stress post-traumatique, qui sous-tend une brisure profonde de la sécurité intérieure?

Dans le développement de la mission de La rue des Femmes, il a toujours été primordial que tous les pas en avant ne soient pas suivis d'un recul. Car, en ce qui a trait à la guérison, il va de soi qu'elle doit être en « croissance durable ». Pour nous, il en va de la sécurité et de la considération de cet important travail de guérison des femmes. C'est pourquoi La rue des Femmes doit continuer de croître, oui, elle doit durer, aussi!

La croissance durable, c'est une croissance qui se fait d'abord dans l'écoute et le respect des besoins et des droits de sécurité et de santé des femmes en état d'itinérance, même les plus vulnérables et les plus brisées.

La croissance durable va aussi de pair avec le dévouement des travailleuses qui interviennent courageusement tous les jours auprès des femmes que nous accueillons, des travailleuses qui sont consciemment interpellées par les graves blessures à soigner.

La croissance durable, c'est également le résultat du formidable engagement des membres des deux CA de La rue des Femmes et de tous ses donateurs.

La croissance durable, enfin, s'appuie sur le développement d'un centre de santé relationnelle qui dispense des soins compétents, bien ancrés dans la recherche, et sur la formation en santé relationnelle.

Parce que la croissance durable, c'est le reflet d'une organisation qui place l'accueil, la sécurité, le relationnel et la compassion au cœur de son action. C'est le reflet d'une organisation, et d'un monde, en santé relationnelle.

C'est une croissance qui passe par le

Léonie Couture, C.M., C.Q.

Message de la porte-parole, Catherine Proulx-Lemay

Crédit photo: Carl Lessard

Depuis cinq ans déjà, j'agis comme porte-parole de La rue des Femmes. Je suis une témoin privilégiée de l'engagement total de l'équipe d'intervenantes qui se dédient à porter secours aux femmes sans abri et en grande difficulté. Les 1149 femmes secourues cette année aident à mesurer l'ampleur du défi croissant de l'itinérance féminine. En même temps, je suis à même de réaliser la profondeur de la détresse de ces femmes et les efforts remarquables déployés pour leur venir en aide.

Comme je le dis depuis les débuts de mon implication, l'occasion qui m'est donnée de mettre ma notoriété au service de cette cause me fait grandir comme personne et apprécier ma propre chance. J'espère faire une différence.

Je remercie La rue des Femmes de me renouveler sa confiance. Je demeure fière de témoigner du défi quotidien que relève toute l'équipe pour arracher ces femmes à leur détresse et les sortir de la rue, de façon durable. Toute notre communauté a besoin de personnes et d'organismes qui font preuve d'un tel engagement humaniste et social.

Catherine Proulx-Lemay

Sommaire exécutif

L'année 2017-2018 s'avèrera une année marquante pour La rue des Femmes (LrdF), tant au niveau de la reconnaissance de sa pratique, de sa notoriété grandissante et de réalisations de son équipe qu'au niveau des défis à relever.

UNE RECONNAISSANCE ACCRUE DE LA SANTÉ RELATIONNELLE

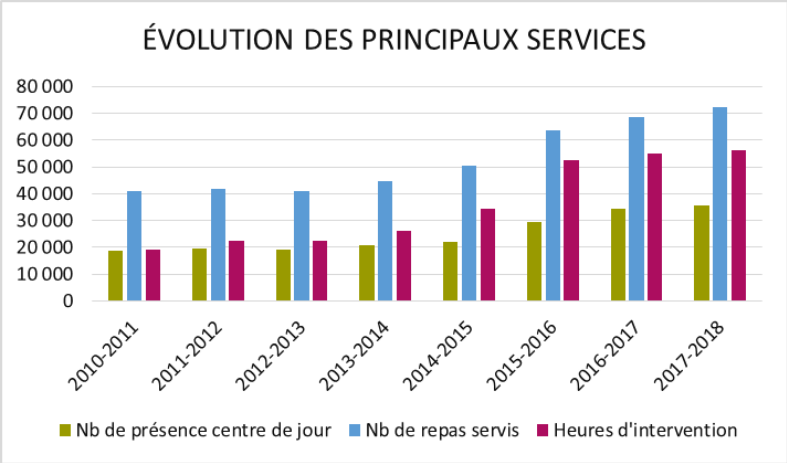
L'approche et le travail de LrdF ont bénéficié d'une reconnaissance exceptionnelle cette année, soit l'intronisation de Léonie Couture en tant que Membre de l'Ordre du Canada. De même, les deux grands donateurs privés de la LrdF, Monsieur Karel A. Velan et Madame Jacqueline Desmarais, ont été honorés de l'Ordre de Montréal. Par ailleurs, il faut déplorer la lourde perte de ces deux grands donateurs qui sont décédés à quelques mois d'intervalle en cours d'année.

Cette année a également vu la publication de la recherche sur la pratique d'intervention de LrdF en santé relationnelle. Réalisée par des chercheurs indépendants de l'UQÀM, cette étude démontre que l'approche en santé relationnelle de LrdF est novatrice.

LA RUE DES FEMMES 2017-2018

L'année 2017-2018 ne laisse aucunement présager un plafonnement de l'itinérance féminine à Montréal. La sollicitation des services de La rue des Femmes a continué de croitre. En 2017-2018, LrdF a enregistré des **records de fréquentation de ses services** :

- 1149 femmes différentes accueillies
- 20 000 nuitées d'hébergement
- 65 femmes hébergées en moyenne chaque jour, pendant les mois d'hiver
- 35 500 présences aux centres de jour
- 72 000 repas servis
- 116 000 dons vestimentaires
- 56 000 heures allouées à la reconstruction des personnes par les intervenantes



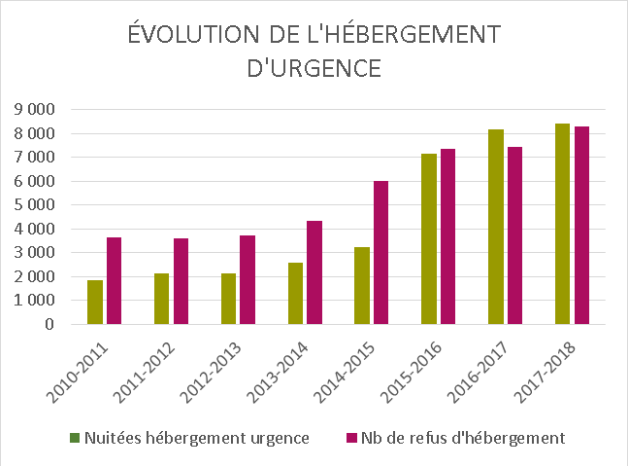
LrdF continue d'aider les femmes à la réintégration en logement stable. C'est 67 femmes qui ont été placées en logements permanents depuis 3 ans et 83 femmes qui ont bénéficié d'un hébergement de transition dans les Maisons Olga et Dalhia cette année.

DES PROBLÉMATIQUES DE PLUS EN PLUS LOURDES

On constate également cette année que l'état des femmes accueillies s'est aggravé. Le nombre croissant des transferts en ambulance et des transferts au centre de répit et de dégrisement sont des indices de l'état dramatique des femmes qui sont aidées. Les drogues qui circulent dans la rue sont de plus en plus fortes et LrdF a dû former des intervenantes à administrer la naloxone pour porter secours aux victimes du fentanyl. Suicides, overdoses,

grossesses, problèmes de santé physique et mentale, violence et agressions : le rôle des intervenantes devient de plus en plus complexe. C'est pourquoi des démarches ont été entreprises avec le CIUSSS afin de développer un corridor de services pour mieux répondre aux besoins des femmes.

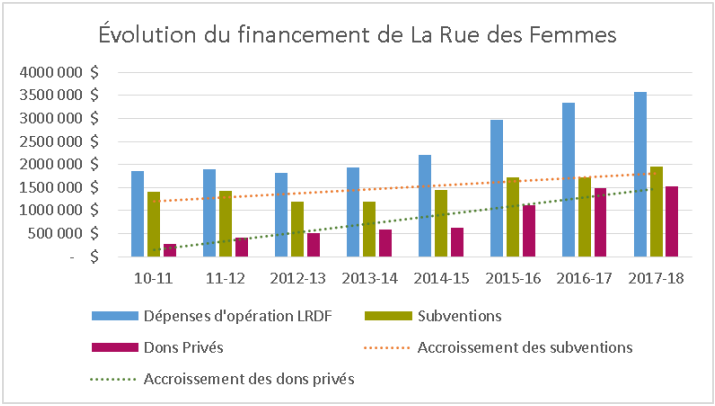
UN MANQUE DE LITS D'URGENCE ALARMANT



Ces réalisations témoignent d'un personnel surchargé et des installations d'accueil constamment débordées. Le taux d'occupation des places d'hébergement d'urgence est particulièrement préoccupant à la maison Olga où il a été de 200 %, 81 jours dans l'année. Les 8 294 refus d'hébergement (+ 11,3 %) constituent un nouveau record alarmant. Malgré les efforts déployés, on refuse presque autant de femmes que l'on accepte. Avec 20 à 40 refus par jour, on voit l'évidence d'ouvrir toute l'année les 10 lits d'urgence de la Maison Jacqueline.

LE DÉFI À RELEVER

Pour la première fois, la prestation de travail de LrdF est évaluée à plus de 4 000 000 $. Elle tient compte des dépenses d'opération et de la valeur du bénévolat, des stages et des dons en biens et services. Les subventions provenant du secteur public ont représenté 54 % du budget de dépenses, et 47 % de la valeur de la prestation totale. La part de financement du privé a augmenté considérablement au cours des 10 dernières années. La Fondation doit maintenant fournir annuellement 1,7 M$ ce qui représente un défi important.



L'année 2018-2019 s'annonce déterminante pour La rue des Femmes. Le rayonnement de son centre de santé relationnelle est essentiel pour faire reconnaître sa contribution dans la lutte contre l'itinérance et la valeur de ses services auprès des instances gouvernementales et des bailleurs de fonds. Pour sa part, la Fondation prépare le lancement d'une campagne majeure de collecte de fonds, qui permettra d'assurer la pérennité de l'organisme.

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 la 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 la 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 sont en lien direct avec le phénomène de l'itinérance féminine, qui demeure son champ de préoccupation premier.

Vision

La santé relationnelle

La santé relationelle se manifeste par des relations harmonieuses, la capacité d'être en lien avec soi-même et avec les autres. L'être humain ne peut vivre isolé. La santé relationnelle est donc cette capacité à être en lien, qui dépend de notre environnement physique, psychologique et de notre « sécurité intérieure ».

La démarche de La rue des Femmes

Pour LrdF, l'état d'itinérance est l'aboutissement de profondes blessures relationnelles, causées par les abus, les violences et les abandons, souvent subis dès l'enfance. Si elles ne sont ni reconnues ni soignées, ces blessures peuvent perturber profondément les capacités relationnelles de la personne, au point que toute interaction avec elle-même et avec autrui peut devenir extrêmement difficile. C'est le syndrome du 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 par l'absence de domicile fixe, la pauvreté et les dépendances. Sans nier ces réalités, c'est en s'appuyant sur sa vision de la santé relationnelle que LrdF a développé son approche psycho-relationnelle, qui se traduit par l'empathie, la compassion, l'ouverture, les soins préventifs et curatifs. Et la reconnaissance que les comportements asociaux sont des symptômes qui pourraient s'atténuer d'eux-mêmes, et même disparaître avec la guérison des blessures relationnelles.

Cette vision intuitive, propre à LrdF, et qui signifie que chaque personne dispose d'un cordon relationnel, 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 survivent 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 comportement, de la fatigue chronique et une détérioration de la santé physique et mentale. Le programme d'intervention de La rue des Femmes a été développé spécifiquement pour « réparer », « raviver le cordon relationnel » et ramener la personne dans la vie relationnelle de façon permanente. C'est vraisemblablement la plus novatrice des réponses au défi de l'itinérance.

Un centre de santé relationnelle

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 du Québec reconnu pour sa capacité d'intégrer la recherche aux soins curatifs et préventifs des personnes en état d'itinérance.
- Un réseau de professionnels formés à l'approche en santé relationnelle, dans tout le Québec.

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 retrouver 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 accompagnent dans leur processus de retour à la santé relationnelle.

Tout d'abord, les participantes (femmes recourant aux services de LrdF) 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 l'intégration 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, ses 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 ses services 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, les femmes en état d'itinérance voient enfin leur crédibilité et leur intégrité préservée. **La rue des Femmes est reconnue comme un organisme à haut seuil de tolérance devant les comportements erratiques des participantes.**

La qualité et l'entretien des installations matérielles sont une dimension non négligeable pour renforcer leur sentiment de 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 24 ans, La rue des Femmes développe un centre de santé relationnelle dédié aux femmes en état d'itinérance. 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 A.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 pourvant accueillir 55 personnes par jour. L'occupation de ces espaces est constamment supérieure à la capacité prévue, tant pour l'hébergement d'urgence que pour le centre de jour.

En plus de loger l'administration de l'organisme, 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, art-textile, 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 12 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 en les soutenant dans :

- La recherche active d'un logement.
- 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 du mois de mars 2015. Elle doit son nom en reconnaissance, à Madame Jacqueline Desmarais, une des grands mécènes qui ont rendu possible l'existence de cette troisième maison. C'est un lieu d'hébergement d'urgence, combiné à un centre de jour. Elle a démarré avec une capacité de 10 lits en chambres d'occupation double, et 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.

Cette maison solidifie l'offre d'accueil d'urgence prévue dans les plans d'action de la Ville de Montréal et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle favorise la stabilisation et dispense les premiers soins relationnels aux femmes. L'accueil et les services sont les mêmes qu'à la Maison Olga, à plus petite échelle. 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 dans la lutte contre l'itinérance

INDICATEURS DE RÉSULTATS POUR 2017-2018

OBJECTIFS	RÉSULTATS
500 femmes différentes hébergées en urgence et accompagnées	**570**
65 femmes différentes qui bénéficient d'un hébergement de transition	**83**
20 femmes réintégrées en logement	**22**
1000 femmes différentes qui reçoivent des services	**1149**
130 femmes différentes maintenues en logement	**150**
250 femmes participantes aux activités de reconstruction	**310**

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 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-traumatique 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 (toxicomanie, 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 entraînent, surtout pour les femmes, la prostitution, le vol à l'étalage, la mendicité. L'absence d'un toit stable se traduit par l'errance dans les lieux publics. La population perçoit les personnes en état d'itinérance 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 24 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. Même si les efforts pour aider les femmes à réintégrer un logement se poursuivent, cela ne saurait cependant être la seule mesure des résultats auxquels il faut aspirer. Les soins prodigués et les services d'aide à la survie contribuent grandement à l'amélioration de la santé relationnelle et au mieux-être. Cela se manifeste directement dans l'amélioration des comportements relationnels associés à l'état d'itinérance:

- 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 d'alcool, et autres dépendances.
- Réduction des comportements de défense perçus comme agressifs ou violents.

- Diminution des problèmes avec la justice et développement de 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.
- Retour à une vie normale.
- Modèles pour les autres qui sont en cheminement.
- Réinsertion active dans la communauté.
- Accèsau plein potentiel, au pouvoir sur soi-même, au pouvoir d'agir et à la pleine citoyenneté.
- Réintégration graduelle de la capacité de donner et de recevoir.

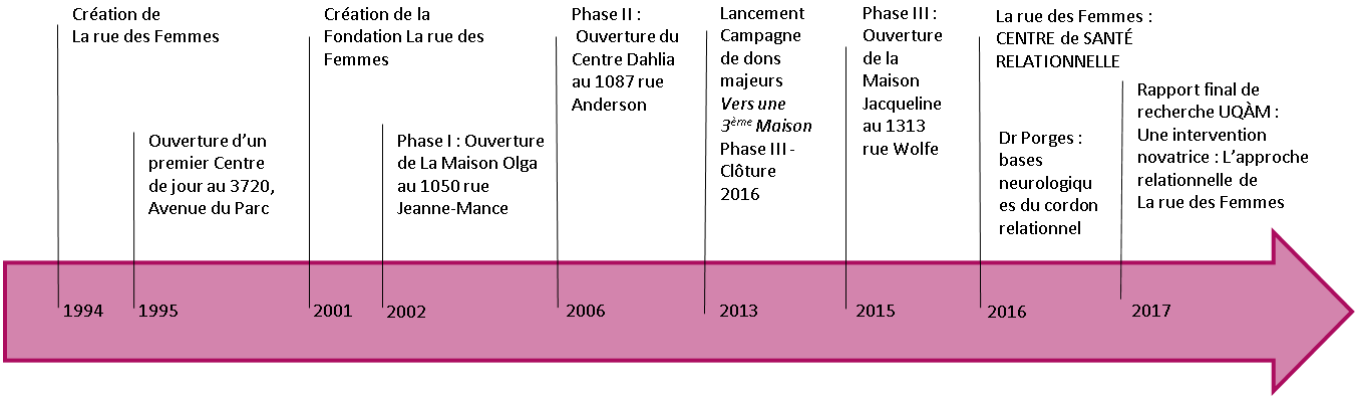
Ce sont là des résultats qualitatifs significatifs sur la condition de vie des femmes en état d'itinérance et leurs comportements dans la communauté. On peut difficilement envisager une stabilité, hors de l'itinérance, sans ces progrès qui définissent une amélioration de la santé relationnelle.

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 et formation en santé relationnelle et de formation. Au cours des huit dernières années, elle a encadré 180 étudiantes venues effectuer un stage pour 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 pour améliorer son approche d'intervention.

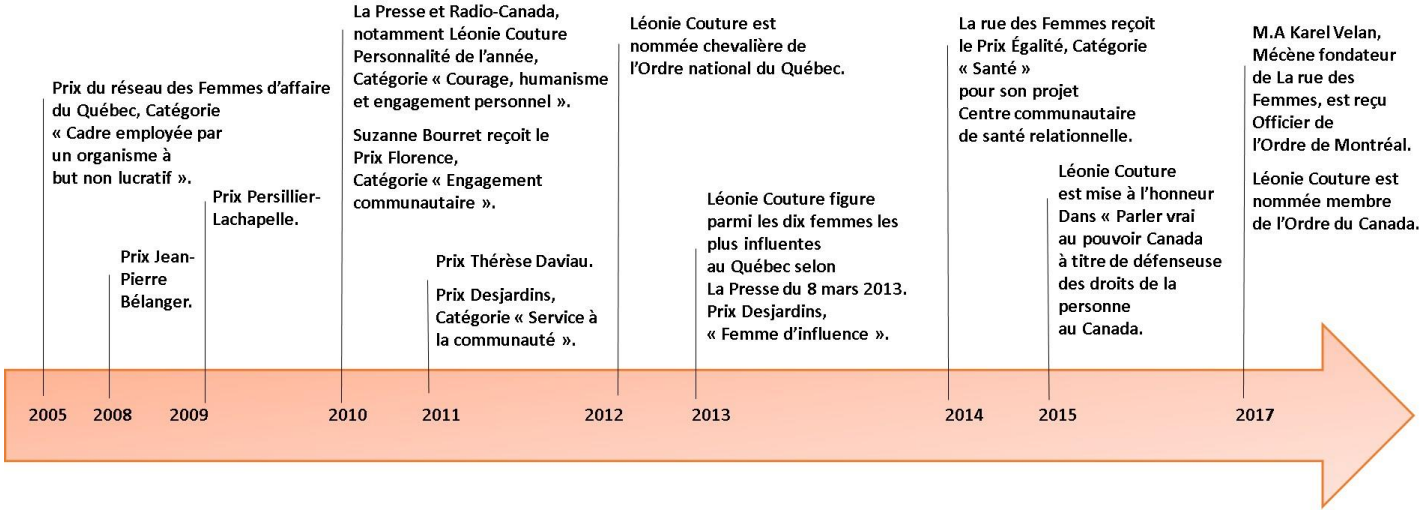
Historique

La rue des Femmes développe depuis vingt-quatre 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 et à favoriser leur réinsertion dans la société.

Étapes marquantes de la constitution du Centre de santé relationnelle :



Prix et reconnaissances



L'année 2017-2018 a été fortement marquée par **le décès, à quelques mois d'intervalle, de ses deux plus grands donateurs, Monsieur A.Karel Velan et Madame Jacqueline Desmarais**. Il s'agit de deux pertes inestimables pour l'humanisme et la philanthropie en général, et pour La rue des Femmes et sa Fondation, en particulier. Ces deux personnalités venaient d'être honorées de l'Ordre de Montréal à l'occasion d'une célébration du 375e anniversaire de la Ville.

D'autre part, la fondatrice et directrice générale de La rue des Femmes, **Léonie Couture, s'est vu décerner l'Ordre du Canada** par Julie Payette. Cela a été reçu comme une grande reconnaissance du travail accompli et de l'approche de santé relationnelle à l'égard des femmes en état d'itinérance.

il importe de souligner le lancement, le 28 novembre 2017, de l'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 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.

Réalisations 2017-2018 en services directs aux femmes

Réponse à une demande toujours croissante

Les trois maisons de La rue des Femmes constituent un centre 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 des intervenantes 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 et 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 2017-2018, **1149 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 135 femmes, soit 13 % plus que l'année précédente. Par ailleurs, **près la moitié des femmes accueillies étaient des nouveaux visages,** alors que ce nombre représentait moins du tiers des femmes, il y a à peine deux ans.

Services de base adaptés aux besoins de survie

Les premières raisons 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 assurer les besoins dits de survie. Cela impose au minimum une capacité d'hébergement, une offre de repas, des dons vestimentaires et des services de buanderie.

Le tableau suivant dénombre les femmes qui ont bénéficié de chaque service pendant l'année.

Services	Nb de participantes
Chambres de transition à la Maison Olga	**67**
Places d'urgence de la Maison Olga	**236**
Studios supervisés au Centre Dahlia	**16**
Lits d'urgence de la Maison Jacqueline	**474**
Centre de jour	**1149**
Intervention, soutien et suivi global	**1149**
Counseling et thérapie relationnelle	**97**
Counseling en toxicomanie	**21**
Activités structurantes et de réadaptation	**205**
Accompagnement et suivi dans la communauté	**140**
Service de gestion et fiducie des budgets des femmes	**64**

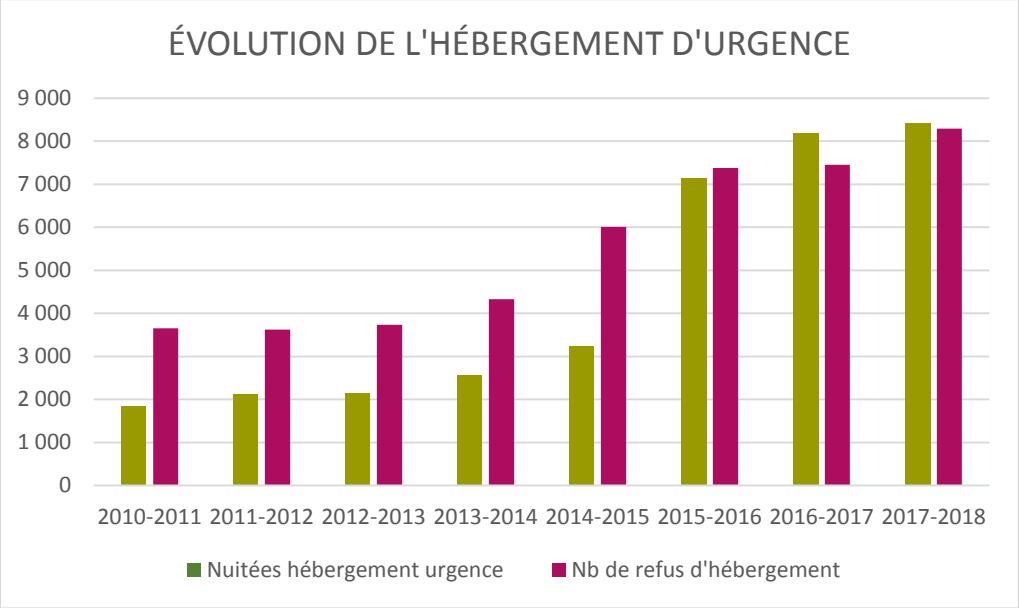
Hébergement

Depuis 2002, l'hébergement constitue un service de base important. La capacité d'accueil est en permanence dépassée. Cette sur-sollicitation 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 et 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, du mois de décembre jusqu'à la fin d'avril, à la Maison Jacqueline, depuis deux ans.

En 2017-2018, La rue des Femmes a offert **20 090 nuitées (55 personnes par nuit en moyenne pour une hausse de 1 % par rapport à l'année précédente)**. La sur-occupation des places d'urgence explique l'essentiel de cette augmentation. Les débordements à la Maison Olga sont remontés à un niveau problématique après une certaine stabilité à la suite de l'ouverture de la Maison Jacqueline.

Si l'on tient compte des femmes admises pour dormir le jour, en plus de celles qui y passent la nuit, ce sont **65 personnes, en moyenne, qui ont été hébergées chaque jour cet hiver**.

L'organisme a dû malheureusement **refuser encore 8 294 demandes d'hébergement (23 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 que plus de 4 000 heures (+ 7,9 %) ont été consacrées au seul travail de référencement. L'accueil d'urgence a couvert à peu près 50 % des demandes reçues à LrdF cette année, comme l'an passé et il y a deux ans.



Chambres de la Maison Olga

67 participantes

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

En 2017-2018, 67 femmes y ont été admises. Avec 7 300 nuitées, les chambres affichent complet toute l'année.

L'hébergement est gratuit le premier mois. 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 74 598 $, soit 311 $ par mois par chambre. C'est loin, bien sûr, de couvrir les coûts de sécurité, d'encadrement, d'entretien, de nourriture et d'exploitation sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

236 participantes

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 48 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.

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 :

- 166 % : le taux d'occupation des lits d'urgence à Olga
- 8 places d'urgence par jour en moyenne
- **349 jours ont été en sur-occupation**
- **+ 200 % taux d'occupation pendant 81 jours**
- 14 femmes : le nombre maximum de femmes admises aux lits d'urgence , une nuit de novembre.

Ces taux d'occupation exercent une forte pression sur le personnel, la sécurité, l'entretien des lieux, les repas servis, la buandrie et les risques sanitaires. Ils sont un indice du rôle de derniers recours de LrdF. Le débordement des lits d'urgence à Olga oblige à utiliser les salles de réunions et d'activités comme dortoirs la nuit. En même temps, Le coût à long terme est plus élevé qu'il n'y paraît.

Studios supervisés du Centre Dahlia

16 participantes

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. Seize 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 résidantes des studios doivent assumer des coûts 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 2017-2018, les revenus de séjour des studios ont totalisé 43 323 $, soit une moyenne de 301 $ par mois par studio.

Lits d'urgence à la Maison Jacqueline

474 participantes

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 d'occupation double toute l'année. La durée de séjour est généralement de 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 au mois d'avril 2017, et du 1er décembre 2017 au 30 avril 2018, dans le cadre des mesures d'urgence d'hiver. Vingt places d'urgence ont donc été offertes pendant 151 jours dans l'année. 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 des lavages de la literie et l'entretien des installations. Une augmentation subite du nombre de refus se manifeste en mai quand les 10 lits supplémentaires ferment, démontrant la nécessité d'une disponibilité toute l'année de ces 10 lits. Pour cela, il faudrait un financement public additionnel.

Au total, on dénombre **5 372 nuitées** d'hébergement à la Maison Jacqueline en 2017-2018, soit une hausse de 1,4 %. Considérant que la Maison Jacqueline a offert officiellement une capacité de 5160 nuitées pour l'ensemble de l'année, **le taux d'occupation a été de 104 %.** Notons que la capacité d'accueil a été dépassée 61 % des jours de l'année (223 jours comparativement à 173 jours en 2016-2017). Il y en a eu cette année 2 432 admissions (+ 31 %).

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 faut en même temps accepter la sur-réservation (*l'overbooking*), ce qui occasionne des débordements.

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.

Un autre phénomène illustre la pression que l'itinérance féminine exerce sur LrdF. Il s'agit d'une demande d'hébergement pour dormir le jour. Au cours des 12 derniers mois, trois à quatre femmes, en moyenne, ont séjouné le jour à la Maison Jacqueline, pour un total de 827 admissions. Ce type de demandes se produit également à la Maison Olga où l'on a compté 125 séjours de janvier à mars. C'est un effort de souplesse supplémentaire consenti par LrdF, mais il n'est pas encore comptabilisé dans les statistiques des nuitées d'urgence. Jusqu'ici on parle de trois femmes hébergées en moyenne, le jour à Jacqueline et à Olga.

Centres de jour

1149 participantes

La rue des Femmes dispose 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 la 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 qu'aux résidantes de LrdF ou à des femmes sans domicile fixe. Ils contribuent ainsi à la prévention de l'itinérance et aident grandement au maintien en logement. Cette année, LrdF estime que **le travail des intervenantes et les services des centres de jour ont permis que 150 femmes se maintiennent en logement et évitent l'itinérance.**

Beaucoup de femmes sorties de la rue ou à risque d'y entrer sont vulnérables. En venant 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. De plus, elles sont encouragées à participer aux activités de soutien et de guérison.

Ensemble, les deux centres de jour ont dénombré **35 555 présences** dans l'année, soit tout près de 100 femmes par jour, en moyenne. Cette hausse de 3,5 % établit un nouveau record pour LrdF. Les deux centres affichent une croissance, la plus forte étant à Jacqueline, de 5,7 %. Tout laisse croire qu'il faudra s'adapter à un surachanlandage chronique.

Le centre de jour de la Maison Olga a été prévu pour une capacité de 55 personnes. L'expérience vécue montre que l'on peut accueillir convenablement jusqu'à 65 femmes. Au-delà de 65 participantes, les risques de conflits et la pression sur les intervenantes, la cuisine, la buanderie et l'intendance augmentent de façon inquiétante, surtout lorsque la situation se répète plusieurs jours consécutifs. En 2017-2018, on a accueilli jusqu'à 94 femmes par jour, et dépassé le cap de 90, à maintes fois. On a recensé, cette année, **23 384 présences, soit 2,4 % de plus que l'an passé**.

Le centre de jour de la Maison Jacqueline a pris son envol graduellement et a connu une augmentation de fréquentation quasi constante depuis 2015. La croissance anticipée d'achalandage s'est confirmée en 2017-2018. Le nombre de présences a été de **12 171 femmes au total, soit 5,7 % de plus que l'an dernier**. La capacité planifiée de 30 personnes par jour en semaine a été dépassée 88 % du temps. On a franchi 18 fois le cap des 50 présences, surtout vers la fin de l'année. Cela confirme à nouveau les grands besoins dans ce secteur de la ville et en même temps les efforts de l'équipe d'intervention et d'entretien.

Service de repas

En 2017-2018, le deux centres de jour ont servi **72 235 repas** soit tout près de 200 repas par jour. C'est 4 400 repas (6,5 %) de plus qu'en 2016-2017, un indicateur de la précarité économique des participantes non résidantes. À cela s'ajoute le service de dépannage alimentaire qui devient de plus en plus important chaque année. Au total, 7860 dons de dépannage alimentaire, soit 20 à 25 participantes chaque jour qui recoivent des denrées alimentaires qu'elles peuvent consommer à la maison.

Les dépenses en alimentation ont baissé de façon significative cette année, malgré l'augmentation des repas servis, ce qui représente un **coût d'à peine 1,81 $ par repas**. La baisse est due en grande partie à une gestion serrée des denrées, à un effort constant pour obtenir des dons alimentaires, dont la valeur de 224 000 $ est largement supérieure aux dépenses de nourriture. Ces dons permettent également de dépanner des participantes non résidantes en leur fournissant des denrées pour emporter.

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 **116 589 dons faits aux femmes,** soit 6,8 % de plus que 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 quand 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. La buanderie permet de contrer les infestations de punaises et de réduire les risques sanitaires dans les maisons. Le souci de l'hygiène est constant.

Services de guérison du lien et de reconstruction de soi

La guérison, la reconstruction de soi, 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 2017-2018, **les services axés sur la guérison et la reconstruction de soi ont mobilisé 56 354 heures** d'intervention par l'équipe de LrdF. **C'est 2,4 % de plus que l'an passé**. Une croissance est observée pour tous les types de services.

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

Intervention, soutien et suivi global	45 290 h
Counseling, sociothérapie et thérapie relationnelle	807 h
Activités structurantes et de réadaptation	3 393 h
Counseling en toxicomanie	305 h
Accompagnement et soutien en logement	6 559 h
TOTAL	**56 354 h**

1149 participantes

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 maintenir l'attitude compatissante et d'engagement relationnel à l'égard des participantes, même dans les moments de crise. Cette formation est essentielle à l'accueil des personnes les plus blessées que La rue des Femmes accepte.

En 2017-2018, nous évaluons à **45 290 heures** le temps alloué à ces services, le même niveau que l'an dernier.

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. Cette année, 16 femmes sont enceintes, un nombre jamais vu à LrdF. 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. D'autres 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.

Dans un tel état de détresse, ces personnes 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.

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 et thérapie relationnelle

97 participantes

Les services dits « de counseling 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 2017-2018, **807 heures** ont été allouées au counseling. C'est une **augmentation de 55,7 %** en comparaison avec l'an passé**.** Les variations significatives au fil des ans s'expliquent essentiellement par la disponibilité d'intervenantes formées.

Counseling en toxicomanie

21 participantes

LrdF offre un service de counseling spécifique aux problèmes de toxicomanie. **305 heures** y ont été investies en 2017-2018, près de trois fois plus que l'an passé. Cette forme de soutien répond à des besoins tout à fait évidents.

En plus cette année, grâce à une formation particulière donnée à des intervenantes, LRDF est en mesure d'administrer la naloxone, l'antidote du fentanyl qui fait des ravages dans la rue.

Activités structurantes et de réadaptation

205 participantes

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 de 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 de soi.
- 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 apparence.
- De retrouver l'espoir, grâce aux occasions de valorisation et de réalisation diverses.
- D'accéder à la mise en action et à l'atteinte de buts.

Les activités structurantes imposent une charge de travail significative pour le personnel :

Heures d'intervention allouées		
	2017-2018	**2016-2017**
Art-thérapie (individuelle et en groupe)	1200	927
Thérapie corporelle	47	143
Arts textiles	566	668
Ateliers de photographie	74	98
Artisanat*	351	349
Activités de socialisation*	269	292
Karaoké*	12	10
Fêtes thématiques	195	210
Drama-thérapie (Individuelle et groupe)	148	39
Chorale*	83	108
Yoga*	76	65
Groupe de santé relationnelle	88	56
Coiffure/maquillage (à Jacqueline)*	27	49

Cuisine collective	154	-
Visites de musées	48	19
Total	**3393**	**3033**

Les activités proposées peuvent varier d'une année à l'autre. Elles sont plus diversifiées à la Maison Olga. Une nouvelle activité semble susciter beaucoup d'intérêt, la cuisine collective.

Globalement en 2017-2018, les intervenantes ont investi **3 393 heures dans les activités dites structurantes et de réadaptation**. C'est **11,8 % 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, grâce à des bénévoles. On estime que 310 femmes ont participé aux activités de reconstruction de soi.

Accompagnement et suivi dans la communauté

140 participantes

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 est admise 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 augmentation des heures d'intervention. **6 559 heures d'intervention** ont été allouées à cette activité en 2017-2018 comparativement
6 265 heures en 2016-2017. C'est une **augmentation de 4,7 %** par rapport à l'an dernier. La mise en œuvre du programme Stabilisation résidentielle avec accompagnement (SRA) est particulièrement exigeante à cet égard.

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. 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

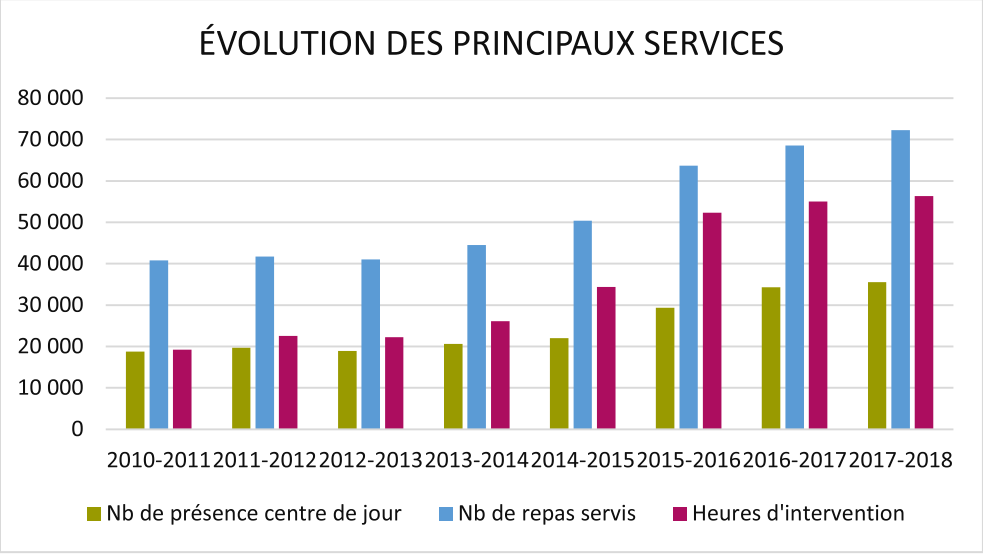
Depuis plusieurs années, une infirmière du CIUSSS visite La rue des Femmes aux deux semaines pour évaluer l'état de santé des femmes qui lui sont adressées ou qui veulent la rencontrer. Une travailleuse sociale vient compléter cette démarche, afin de mettre ses compétences au service des femmes. Cette collaboration avec le CIUSSS est fort appréciée. De plus, une psychiatre retraitée, expérimentée dans le domaine de l'itinérance, a choisi d'apporter son aide à La rue des Femmes et à ses participantes, à titre bénévole.

Service de gestion en fiducie des budgets des femmes

64 participantes

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 LrdF l'administration du chèque d'aide sociale. C'est un moyen, entre autres, de faciliter leur retour en logement en rassurant les propriétaires sur la perception de leur loyer. Chaque femme peut décider à sa convenance de mettre fin à ce mandat de gestion.

La rue des Femmes veille surtout au paiement du loyer et des comptes des services publics. La demande pour ce service est de plus en plus forte depuis quatre ans. Cette année, **64 femmes s'en sont prévalues, comparativement à 42 en 2016-2017 et à 23 en 2014-2015.**



Référencement vers d'autres ressources

La rue des Femmes ne peut répondre à tous les besoins exprimés. Les 8 294 refus d'hébergement ont un impact est très important sur le temps alloué par les intervenantes aux tâches de référencement vers d'autres ressources. L'aggravation de l'état des femmes aidées ajoute aussi à la charge de travail du référencement. **118 transferts en ambulance** à l'hôpital et **76 transferts au centre de répit et de dégrisement** se sont imposés dans l'année. **Ces 194 transferts représentent une hausse de 53 %** par rapport à l'an dernier. La situation est plus critique à la Maison Jacqueline, à l'origine de 73 % des transferts demandés. Ces statistiques illustrent l'état de santé fragilisé et précaire des femmes accueillies.

Nous estimons à **4 014 heures le temps investi au référencement** par les intervenantes en 2017-2018, soit 7,9 % d'augmentation.

Aide à la réintégration en logement

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Approche SPLI B	16	15	15
Programme SRA	5	9	7
TOTAL	**21**	**24**	**22**

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 » (SPLI B),** 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. 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 s'affranchir de 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 65 % de l'aide fédérale à l'itinérance. Les organismes 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, ayant pour

objectif notamment, de reloger cinq femmes en 2015-2016 et dix femmes par année, les années subséquentes.

Au cours des deux dernières années, La rue des Femmes a donc poursuivi ses efforts en vue de réintégrer des participantes en logement, selon son approche « SPLI B », décrite plus haut, et en vertu du programme SRA.

Depuis trois ans, **67 femmes ont réintégré un logement, dont 22 en 2017-2018,** grâce au travail de La rue des Femmes. Le SPLI B a été mis à contribution pour 46 femmes, et le SRA l'a été pour 21 femmes.

La mise en œuvre du SRA n'est pas sans soulever des difficultés de gestion. Aussi, elle crée des incertitudes sur ce qui va se passer à l'échéance du programme. À l'évidence, les femmes ne pourront pas rester dans les logements privés sans les prestations de soutien au logement du SRA. Il faudra gérer leur retour probable à la rue. Devant l'échéance prévue d'ici un an, LrdF fait des représentations auprès de diverses instances. Il sera difficile de reloger des femmes en 2018-2019 en vertu du SRA, et de maintenir les autres en logement si n'est pas annoncé rapidement la prolongation du programme.

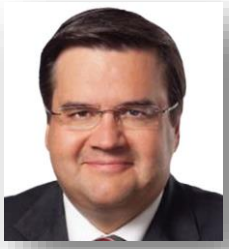
Sensibilisation de la communauté

La rue des Femmes a redéfini, au cours de l'année 2016-2017, sa mission quant à 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, centrée sur la guérison des blessures relationnelles qui compromettent 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.

Visites de personnalités

Quelques personnalités du milieu politique et des affaires ont accepté les invitations de LrdF. Mentionnons, entre autres, Monsieur Denis Coderrre, l'ancien maire de Montréal, Madame Valérie Plante, nouvelle mairesse de Montréal, Madame Suzie Miron, responsable du dossier de la condition féminine à la Ville, et Madame Rosannie Filato, responsable du développement social et communautaire, de l'itinérance, de la jeunesse, de la condition féminine et des sports et loisirs au Comité exécutif.



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

Des porte-paroles dynamiques

La comédienne **Catherine Proulx-Lemay** est, pour la cinquième 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 participé, par ailleurs, à l'événement annuel de financement le 25 octobre 2017 au Théâtre St-James. Sa sensibilité à l'égard des femmes en état d'itinérance, sa personnalité engagée et sa notoriété artistique en font une porte-parole d'excellence.

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

Internet et réseaux sociaux

Le site internet de la Fondation et de La rue des Femmes et les réseaux sociaux sont des outils majeurs 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. LrdF prévoit proposer un nouveau site web avec Vortex Solution. Le projet s'est amorcé en avril 2018.

Un compte Instagram a été créé pour la soirée-bénéfice d'octobre 2017, avec 240 « *followers* » en

fin d'année. Ce compte est utilisé pour les « publications en direct » durant les événements et activités de LrdF.

Cette année encore, l'entreprise Massy Forget Langlois Relations Publiques a poursuivi son soutien dans cet univers toujours en mouvance, notamment, en offrant de la formation à l'équipe sur l'utilisation optimale des médias sociaux. Au dernier relevé, LrdF est suivie par 2 926 internautes sur Facebook (+ 22 %), 4 292 sur Twitter (+ 3 %) et 460 sur LinkedIn.
Résultats tangibles de l'effort de notoriété sur les réseaux sociaux : une première campagne de collecte de dons pour Noël 2017 (Facebook et Instagram) a rapporté 4 575 $.

Visibilité médiatique et communiqués de presse

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

- **Émission « Face à la rue »,** sur Moi & Cie, diffusée le 2 mai 2017.
- **Karel Velan, un bâtisseur de Québec inc., meurt à 99 ans**, 3 octobre 2017, La Presse.
- **170 000 $ pour les femmes itinérantes**, 26 octobre 2017, La Presse.

- **Une journée dans un refuge pour femmes**, 15 décembre 2017, Urbania.
- **Léonie Couture nommée Membre de l'Ordre du Canada**, 29 décembre 2017, Newswire.ca.
- **Les voix du cœur, une chorale qui redonne espoir aux femmes en détresse**, 30 décembre 2017, Radio-Canada.
- **Venir en aide aux femmes dans la rue (entrevue Léonie),** 31 décembre 2017, TVA Québec Matin Weekend.
- **Débordements fréquents dans les refuges pour itinérants**, 4 janvier 2018, TVA Nouvelles.
- **Itinérance, les refuges pour femmes manquent de ressources**, 5 janvier 2018, Huffington Post.
- **La bonne nouvelle TVA Brunch des reines**, 21 janvier 2018, TVA.
- **Catherine Proulx-Lemay, émission « Le Tricheur »,** au profit de LrdF.
- **Itinérance des femmes - La Ville de Montréal bonifie son soutien à La rue des Femmes afin de répondre aux besoins criants en matière d'itinérance chez les femmes**, 21 février 2018, Newswire.ca.
- **Montréal : plus de lits pour les femmes itinérantes**, 21 février 2018, Journal de Montréal.
- **Montréal allonge 15 000 $ de plus pour l'hébergement des femmes itinérantes**, 21 février 2018, Huffingtonpost.ca.

Visite de Valérie Plante à La Maison Jacqueline – Annonce du plan d'action en itinérance

- **Montréal veut améliorer les services aux femmes itinérantes en hiver**, 21 février 2018, La Presse.
- **Itinérance : l'administration Plante augmente le financement de La rue des Femmes**, 21 février 2018, Ici Radio-Canada.
- **City gives $15K to women's shelter to keep beds open longer**, 21 février 2018, CTV news.
- **Plus de lits pour les femmes itinérantes à Montréal**, 21 février 2018, TVA Nouvelles.
- **Montréal veut « améliorer » le dénombrement des itinérants**, 21 février 2018, Journal Métro.
- **Montreal getting ready to launch plan to help homeless people"**, 22 février 2018, Montreal Gazette.
- **Hommage Jacqueline Desmarais « Donner et recevoir » par Léonie Couture**, 5 mars 2018, La Presse.
- **Jacqueline Desmarais 1928-2018, engagée pour la santé**, 10 mars 2018, La Presse.
- **Entrevue de Léonie Couture pour l'émission Les Patronnes**, mars 2018, TV5.
- Lettre d'opinion de Léonie Couture - **Itinérance : des personnes prisonnières de leurs traumatismes**, 16 mars 2018, Newswire.ca.

LrdF a aussi émis les **communiqués de presse** suivants qui sont aussi une source d'attention médiatique :

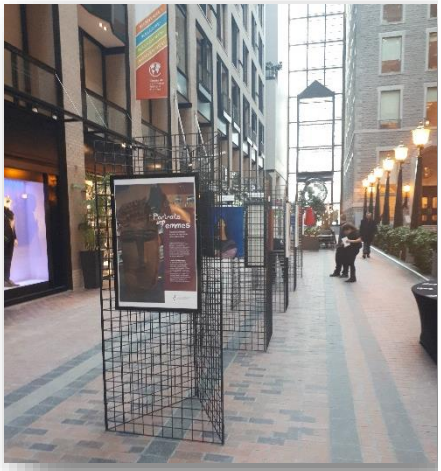
- 8 mai 2017 : **La Fondation La rue des Femmes souhaite la bienvenue à sa nouvelle directrice, Sarah Davidson.**
- 12 septembre 2017 : **La Fondation La rue des Femmes accueille son nouveau président, Alain Dumas.**
- 4 octobre 2017 : **Décès de Monsieur Karel Velan, La rue des Femmes est en deuil.**
- 19 octobre 2017 : **Le 25 octobre, les femmes seront à l'honneur au Théâtre Saint-James.**
- 26 octobre 2017 : **Gala de la santé relationnelle consacré aux femmes en état d'itinérance.**
- 29 décembre 2017 : **Léonie Couture nommée Membre de l'Ordre du Canada.**
- 5 mars 2018 - **Décès de Madame Jacqueline Desmarais, La rue des Femmes est en deuil.**

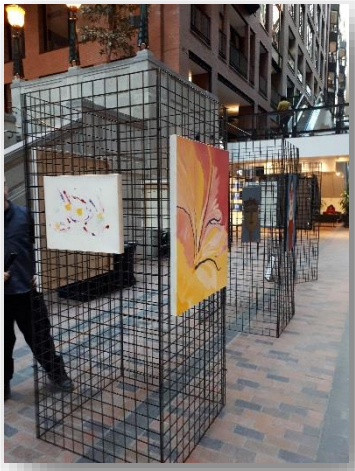
Actions particulières à portée promotionnelle

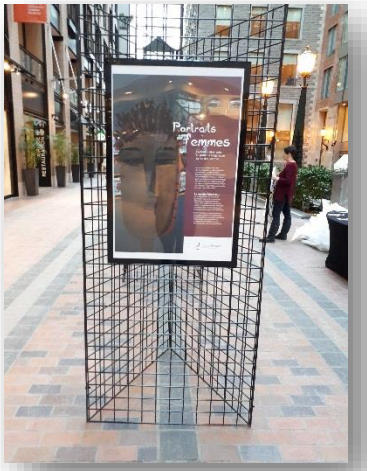
Des actions particulières à portée promotionnelles ont aussi marqué l'année 2017-2018 :

- **Lancement de la revue « Soi(s) »**, publiée l'été 2017 à 150 exemplaires dans le cadre d'un travail de collaboration des animatrices d'ateliers et des participantes à LRDF. Des témoignages et des images montrent comment des femmes brisées ont ravivé leur santé relationnelle.
- **Deux bulletins du « Porte-Voix »** destinés aux donateurs, aux abonnés et à ceux et celles qui s'intéressent à LrdF.
- Signature de la **lettre collective des 12 jours d'action pour l'élimination des violences envers les femmes**, le 25 novembre 2017, signée par des dizaines d'organismes et diffusée sur les réseaux sociaux et dans les médias.

- **Calendrier « Les Inspirantes »**, réalisé par Les Minettes et Dimanche Matin à l'hiver 2017 (3 $ par calendrier vendu remis à La rue des Femmes).
- Envoi de la première **infolettre électronique** à près de 2 000 contacts, le 28 février 2018.
- Campagne promotionnelle pour LrdF sur les ondes de Rythme FM dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes, le 8 mars 2018.
- **Exposition itinérante « Portraits de femmes »,** au Centre de commerce mondial et à la Place Montréal Trust, du 29 janvier au 9 mars 2018.







- L'entente de **partenariat avec l'organisme Mouvement santé mentale Québec (MSQM)** pour la campagne annuelle de promotion de la santé mentale lancée le 30 avril 2017; le logo de LrdF était sur le site web du mouvement pour la santé mentale, en plus de relais d'articles de sensibilisation sur les réseaux sociaux.

MOUVEMENT SANTÉ MENTALE QUÉBEC
Promouvoir. Soutenir. Outiller.

- La **sélection de LRDF comme organisme pour le Youth Philanthropy Initiative (YPI)**. Le 1er février, quatre étudiantes de l'école anglophone *Trafalgar School for girls* ont rencontré Léonie Couture à la Maison Olga, dans le cadre de leur cours d'éthique. Elles ont choisi LrdF pour le concours du YPI, qui permet d'offrir 5 000 $ à l'organisme de charité gagnant. Au-delà de la somme d'argent, cette initiative a également permis de sensibiliser les étudiantes aux problématiques de l'itinérance au féminin et de la santé relationnelle.

Formation en santé relationnelle

Trois sessions de formation en santé relationnelle ont été données, les 8 janvier, 5 février et 8 mars 2018, par Ann-Gaël Whiteman, coordonnatrice de la Maison Jacqueline, aux agents de sécurité de la Grande Bibliothèque. Le but est de favoriser, chez les agents, une meilleure compréhension de l'itinérance féminine.

Voici le témoignage de Mme Whiteman :

« La Grande Bibliothèque de Montréal est un lieu de rencontre entre la culture et les gens. Elle se veut être un endroit de partage de culture ainsi que de proximité sociale. Elle est située dans un endroit central, soit à côté du métro Berri.

Nombreuses sont les personnes en état d'itinérance qui fréquentent la Grande Bibliothèque : il y fait chaud (en hiver) ou frais (en été), c'est un endroit sécuritaire (pas de risque d'agression), on y voit du monde, il y a des toilettes, on peut y faire des activités, lire, regarder des films et parfois même s'endormir. Bref… on peut y passer nos journées!

Les agents de sécurité sont en première et en dernière lignes d'intervention avec les personnes en état d'itinérance qui fréquentent la Grande Bibliothèque. C'est eux qui leur donnent des avertissements en cas de non-respect des règlements ou qui doivent les faire quitter en cas de dérangement.

C'est donc dans l'optique d'une meilleure compréhension de la problématique qu'est l'itinérance féminine, que La rue des Femmes a été approchée afin de former ces agents. Trois ateliers se sont donnés sur une période de trois mois afin de rejoindre toute l'équipe des agents de sécurité. La formation a principalement reposé sur les principes et fondements de la santé relationnelle et de l'intervention qui s'y rattache.

Ces formations ont aussi permis de mettre en lumière les difficultés de pratique reliées spécifiquement à cette clientèle. À la lumière de la compréhension et des apprentissages des agents, eux-mêmes étaient en mesure de pousser leur réflexion quant aux limitations d'intervention que leur rôle leur impose. Aussi, des pistes de solutions ont été étudiées pour les cas de femmes présentant des cas plus lourds de santé mentale et/ou de toxicomanie avec lesquelles ils doivent conjuguer régulièrement.

Ce furent donc des rencontres de formation en santé et intervention relationnelle très intéressantes et constructives, qui, je pense, permettront à nos femmes et aux agents de sécurité de la Grande Bibliothèque de vivre une meilleure harmonie, une meilleure communication et une proximité sociale et culturelle inclusive. »

Participation à des événements à portée médiatique

À cet égard, il importe de mentionner :

- **La soirée-bénéfice de LrdF**, le 25 octobre, organisée par la Fondation et l'Organisme.
- **Alexandre Taillefer** nous a fait l'honneur, cette année encore, en novembre 2017, 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 19 octobre, où la chorale *Les Voix du Cœur* a donné une prestation.
- **La « fête des reines »**, le 20 janvier 2018, organisée par LrdF et à laquelle s'est jointe **Suzie Miron**, de la Ville de Montréal.
  L'évènement a été couvert par TVA.
- **Exposition « Vues de la rue »**, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, du 24 octobre 2017 au 26 mai 2018.
- **Une activité-bénéfice pour LrdF, le 8 mars 2018 au Casino de Montréal**, organisée par Carmelina Santoro, vice-présidente à la condition féminine de la Confédération des syndicats nationaux, 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, mentionnons à cet égard :

- Colloque sur la santé intégrative, le 10 mai 2017.
- Participation de Léonie Couture et Lucie Fabien au colloque de l'ACFAS (Association francophone pour le savoir) les 11 et 12 mai 2017. L'approche novatrice de La rue des Femmes a été présentée par Anne-Marie Émard, en présence de Sophie Gilbert, de l'UQÀM.
- Formation avec Dr Stephen Porges (théorie polyvagale des émotions) aux États-Unis. Léonie Couture, Suzanne Bourret et Lucie Fabien ont participé à une formation offerte par le Dr Porges, du 31 juillet au 4 août 2017.
- Participation de Suzanne Bourret, Nicole Pelletier et Lucie Fabien de LrdF au Forum du RAPSIM, intitulé « Le point sur la lutte à l'itinérance », le 16 mars 2018.

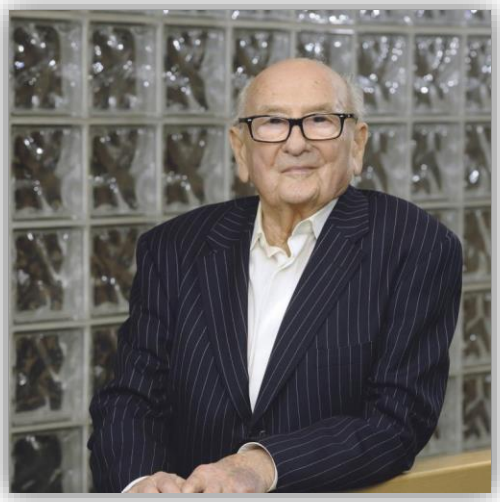
- Colloque national en itinérance , « Responsabilités collectives et pratiques croisées », les 19 et 20 octobre 2017.
- Lancement du rapport de recherche de l'UQÀM « L'approche relationnelle de La rue des Femmes – une intervention novatrice », le 28 novembre 2017.
- Colloque « Rendre visible l'itinérance au féminin », le 8 décembre 2017.

Jusqu'au mois de juin 2017, 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. Ce comité a abouti au lancement du plan d'action montréalais en itinérance « Parce que la rue a différents visages ». Léonie Couture et Suzanne Bourret étaient présentes au lancement, le 7 mars 2018, à l'Accueil Bonneau.

Sur le plan des tables de concertation, LrdF a été bien présente et active dans trois 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, pendant les cinq mois d'hiver, 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).
Le comité pilotage pour le dénombrement qui se veut un lieu privilégié de suivi et de réflexion. La Ville réunit autour d'elle une expertise complémentaire pour assurer un soutien optimal au mandataire, tout au long de ce projet complexe et singulier.

Prix d'excellence et de reconnaissance



Monsieur A. Karel Velan, grand mécène fondateur de LrdF, s'est vu décerner, le 17 mai 2017, le titre d'Officier de l'Ordre de Montréal lors d'une célébration marquant le 375e anniversaire de Montréal. Sa candidature avait été soumise par Léonie Couture.

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

Nous érpuvons une immense reconnaissance à l'égard de M. Karel A .Velan et de l'Honorable Jacqueline Desmarais, pour leur inestimable contribution à la cause des femmes en état d'itinérance et au développement de La rue des Femmes.

Le titre de Membre de l'Ordre du Canada a été décerné à Léonie Couture, le 29 décembre 2017, par la gouverneure générale du Canada, Son Excellence Julie Payette. Cet immense honneur est la reconnaissance claire d'un travail visionnaire, nécessaire et exigeant : le travail de tous les jours à La rue des Femmes. Ce titre est également un pas vers la compréhension et la reconnaissance de la santé relationnelle et de l'*état* d'itinérance.

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 une préoccupation pour la formation et la diffusion. Les statistiques produites, notamment dans le présent rapport annuel d'activité, en font partie et nourrissent la réflexion et les communications.

Après une participation intensive, en 2016-2017, à l'étude de l'UQÀM et à l'élaboration du plan stratégique 2017-2020, LrdF s'est concentrée davantage sur la recherche cette année.

Nous tenons à souligner le lancement officiel, le 28 novembre 2017, du rapport de recherche .**« Une intervention novatrice auprès des femmes en état d'itinérance : l'approche relationnelle de La rue des Femmes ».** 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. On peut la lire sur le site internet de LrdF, à l'adresse suivante :

http://laruedesfemmes.org/sites/laruedesfemmes.org/files/Rapport%20de%20recherche%20mars%202017_0.pdf

LrdF continue de contribuer activement à la cueillette d'information sollicitée de divers organismes, notamment la Ville de Montréal. Une collaboration soutenue a été prêtée à l'étude **« Portraits des centres de jour destinés aux personnes en situation ou à risque d'itinérance à Montréal »** (septembre 2017) réalisée par Benoit Décary-Secours, PhD, pour la Ville de Montréal. Cette étude illustre de façon objective le rôle essentiel des centres de jour dans la lutte et la prévention de l'itinérance. Elle souligne le débordement et le manque de centres de jour pour les femmes à Montréal.
http://laruedesfemmes.org/sites/laruedesfemmes.org/files/portrait_centres_%20jour_rapport_final.pdf

LrdF a aussi réalisé, en mars 2018, le **« Portrait de l'itinérance au féminin, réalité 2018 ».** Il s'agit d'un document remarquable qui décrit en 22 pages la cruelle réalité des femmes en état d'itinérance, observée par LrdF. Référence :
http://laruedesfemmes.org/sites/laruedesfemmes.org/files/L%27itinerance%20au%20feminin%202018.pdf

Une collaboration s'est aussi amorcée avec Madame Maria Mourani dans une étude en lien avec le logement et les travailleuses du sexe.

Les redditions de compte exigées par différents programmes d'aide financière imposent un travail de recherche et d'analyse qui a nécessité l'ajout de ressources.

Sur le plan de la formation, un comité de travail a amorcé la rédaction d'un **document de formation en santé relationnelle.** Ce document sera complété en 2018 et disponible pour les intervenantes, à l'interne, avec la volonté qu'il soit transférable à d'autres organismes.

Enfin, Léonie Couture et Suzanne Bourret ont continué d'approfondir les liens de parenté entre l'approche de santé relationnelle de LrdF et celle que le Dr Stephen Porges développe, ***Clinical application of the polyvagal theory; the transformative power of feeling safe*.** Cette approche demeure au cœur de la mission de La rue des Femmes.

Organisation et ressources humaines

Organisation et gouvernance

La rue des Femmes est une corporation à but non lucratif dirigée par madame Léonie Couture. Un seul organisme gère les trois maisons. Il 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 sept réunions cette année en plus de son assemblée générale annuelle.

Pour ses activités d'autofinancement privé, LrdF compte sur le travail de la 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 de ses activités et à sa pérennité. La Fondation est une corporation à but non lucratif; elle relève de son propre conseil d'administration présidé par monsieur Alain Dumas. (Voir en annexe 2 la liste des membres du CA de la Fondation). Léonie Couture est également directrice générale de la Fondation La rue des Femmes. Ce CA a tenu quatre 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 et réaliser certaines tâches qui ne pourraient se faire autrement.

Le personnel rémunéré

Au 31 mars 2017, La rue des Femmes comptait **94 employées rémunérées,** comparativement à 91 l'an dernier. 9 travailleuses additionnelles ont dû être recrutées sur une base temporaire pour ouvrir 10 lits supplémentaires d'urgence pendant la période hivernale à la Maison Jacqueline. 43 travaillent à temps plein (28 heures et plus) et 29, à temps partiel. Les 23 autres sont sur liste de rappels.

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 termes 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, quand elles quittent La rue des Femmes pour travailler ailleurs. Un manuel de l'employée est remis à toute nouvelle travailleuse lors de son embauche.

La rue des Femmes compte aussi sur une équipe administratrive, de communications, de recherche 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.

Au cours de l'année, en accord avec la sa Fondation et devant le défi du financement, LrdF a renforcé ses ressources allouées aux communications, à la recherche et à la sollicitation de dons. Le contexte de travail difficile fait que LrdF est confrontée avec un réel défi de recrutement de personnel.

Les bénévoles

La rue des Femmes a compté également sur 89 bénévoles, qui ont généreusement offert **6 129 heures** de services en 2017-2018, soit 19,6 % de plus 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 **25 stagiaires** non rémunérées, qui **ont fourni 5 622 heures** de travail auprès des femmes.

L'accueil de stagiaires fait partie de la mission de formation en santé relationnelle et sur l'approche d'intervention de LRDF. Il représente une charge de formation et de suivi, non négligeable. **Au cours des neuf dernières années, 205 stagiaires du Québec ou de l'étranger sont venues y parfaire leurs connaissances**. Leur prestation de travail s'ajoute à celle du personnel rémunéré.

La 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'intervenantes sociales, 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, 20 stagiaires sont du Québec et les cinq autres, de France. Ces stagiaires étudient dans des universités et des cégeps. Elles se destinent à du travail social ou ont des formations en santé ou en psychoéducation. Toutes les stagiaires se spécialisent dans des disciplines pertinentes aux besoins de La rue des Femmes. Leurs stages sont crédités.

Budget 2017-2018

Dépenses d'opération en croissance

En 2017-2018, **les dépenses d'opération ont** totalisé 3 585 000 $, soit 7 % de plus que l'année précédente. La masse salariale de 2 767 000 $ représente 77 % des dépenses d'opération. La somme de ces dépenses reste sujette à des ajustements mineurs dans le rapport des états financiers vérifiés.

La croissance des dépenses est surtout imputable à la masse salariale qui a augmenté de 9,7 % par rapport à l'année précédente. L'ajout de ressources pour la collecte de fonds, pour la sollicitation de dons, la recherche et la formation, et pour les communications expliquent cette augmentation. La deuxième cause de l'augmentation des dépenses est liée au projet SRA (Stabilité résidentielle avec accompagnement). Ces dépenses représentent les frais d'aménagement en logement des participantes et sont remboursées en totalité par la subvention.

À l'exception de ces deux types de dépenses, tous les autres postes budgétaires montront une baisse des coûts d'opération. Le budget témoigne d'une grande rigueur administrative, compte tenu de l'ampleur des services rendus par LrdF, des compétences nécessaires, 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. La valeur des heures de travail des bénévoles et des stagiaires, des dons en biens matériels et en services n'est pas comptabilisée dans les états financiers. Elle est évaluée à **566 571 $ en 2017-2018**, comme exposé plus bas. C'est donc dire que **la valeur réelle de la prestation de LrdF dépasse, pour la première fois, les quatre millions de dollars (4 179 000 $).**

Revenus trop dépendants du financement privé

La rue des Femmes a réalisé des **revenus d'exercice de 3 540 000 $** laissant un très léger surplus d'opération. Encore là, ces chiffres sont sujets à ajustements mineurs dans le rapport des états fianciers vérifiés.

Les subventions des gouvernements du Québec et du Canada et de la Ville de Montréal ont totalisé **1 900 000 $**, soit 225 500 $ de plus que l'an dernier, dû à l'augmentation du financement du projet SRA mentionné plus haut. **L'aide publique représente 54 % des dépenses d'opération comptabilisées.** Il était de 65 % en 2012-2013.

Si on tient compte la valeur totale de la prestation qui inclut le bénévolat, les stages et les dons privés non comptabilisés, **le taux de financement public descend à moins de 47 %**. C'est nettement insuffisant pour permettre à un organisme sans but lucratif d'assumer à long terme une responsabilité sociale et de santé publique d'une telle ampleur.

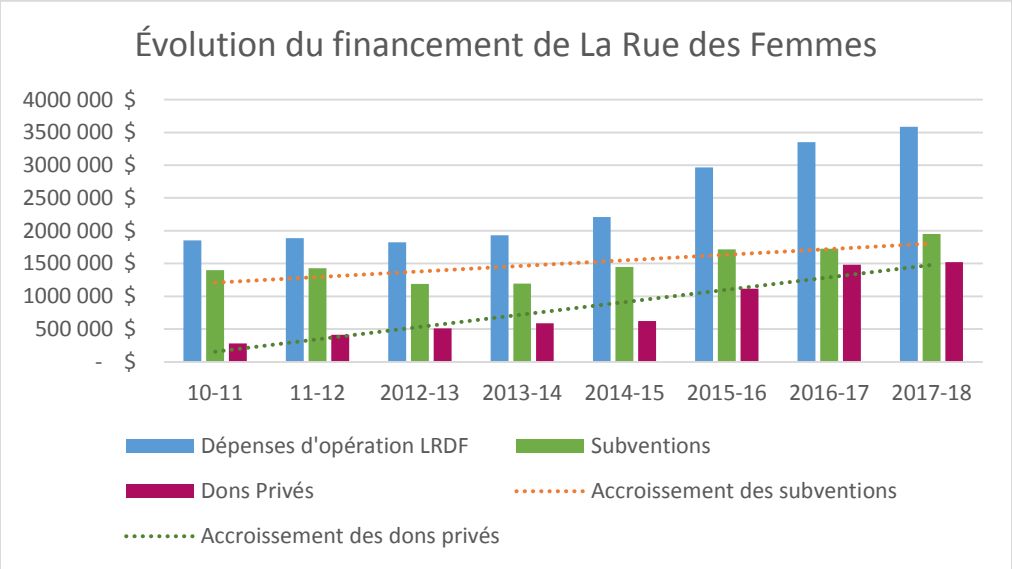
La baisse relative de financement public combinée à la hausse des dépenses à la suite de l'ouverture de la Maison Jacqueline crée une grande pression sur les reponsables du financement privé. L'apport de la

Fondation a plus que doublé (+ 244 %) depuis quatre ans passant de 624 000 $ à 1 521 000 $.

LrdF, via sa Fondation, s'est préparée pendant trois ans au choc des dépenses additionnelles liées à l'ouverture de la Maison Jacqueline. Il faut cependant s'inquiéter à moyen terme de la capacité de collecter annuellement, et de façon récurrente, plus de 1 600 000 $ auprès des donateurs privés pour simplement maintenir les services. L'ajout de financement par les partenaires publics s'impose.

En 2017-2018, 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 s'ajoute au travail administratif de négociation, de gestion des activités et de reddition de comptes, ainsi qu'à la charge de travail pour collecter des fonds privés, qui est loin d'être facile. Une simplification s'impose si l'on veut assurer le plein rendement des organismes communautaires qui disposent, somme toute, de petits moyens. **Des aides gouvernementales plus généreuses 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 leur effort d'autofinancement. La rue des Femmes fait très bonne figure à cet égard.

Pour LrdF, cette « contribution de la communauté » tient en compte de l'apport financier des sources privées et des 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'un apport bien réel, même si il n'est pas comptabilisé dans les états financiers.

Globalement, La rue des Femmes évalue à **2 230 000 $ la contribution de la communauté** au soutien de ses activités pour 2017-2018. Il s'agit ici encore d'un nouveau record depuis la création de l'organisme. De ce montant, 566 600 $ 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 la mission et aux besoins de l'organisme. C'est aussi un indice de succès de cette sensibilisation. Les résultats montrent la profonde **implication de la communauté (53 % de la prestation)** et la confiance des donateurs. Voici comment se décline la contribution de la communauté.

Dons privés en argent

Sans un apport substantiel des 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 requises 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 a entraîné un soutien financier accru venant du privé.

Les transferts faits par la Fondation en 2017-2018 s'élèvent à 1 521 000 $. Les fonds versés à LrdF viennent en réalité d'un grand nombre d'autres fondations, entreprises et individus qui croient au savoir-faire de La rue des Femmes.

La Fondation a travaillé pendant trois 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. Ces fonds, ajoutés aux revenus générés chaque année par la Fondation, ont permis de financer les besoins opérationnels de LrdF pendant lese cinq dernières années. Mais puisque la plupart des ententes conclues lors de la campagne de dons majeurs de 2013 arrivent à échéance, un nouvel effort majeur de financement privé est planifié. Cette année, la Fondation lancera une grande campagne de dons majeurs pour répondre aux besoins grandissants de La rue des Femmes des cinq prochaines années.

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 à la Maison Jacqueline dédiée en hébergement d'urgence, toujours offert gratuitement. En 2017-2018, **les revenus d'activités et de services ont été de 140 772 $,** soit 2,8 % de moins que l'année précédente. Les sources sont les suivantes :

Revenus d'activités et de services 2016-2017	
Revenus de séjour Maison Olga + repas	87 298 $
Revenus de séjour Centre Dahlia	43 324 $
Divers	12 180 $
TOTAL	**140 772 $**

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 2017-2018, nous évaluons cet apport de la communauté à 566 571 $.**

Bénévoles et stagiaires

Les bénévoles ont donné au moins 6 129 heures en services divers. Cette évaluation reste probablement sous la réalité. Il est difficile de comptabiliser toute la prestation de temps de ces bénévoles. Nous évaluons ici l'apport des bénévoles à 15 $/heure. Cette évaluation très conservatrice est basée sur le salaire minimum que paie LrdF à ses employées. Ainsi, l'apport des bénévoles de diverses expertises équivaudrait à plus de 91 935 $.

La contribution des bénévoles porte sur 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 transport, l'organisation d'événements, les 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. Les 25 stagiaires ont fourni 5 622 heures de travail. En évaluant leur prestation sur la même base de 15 $/heure, c'est un apport additionnel conservateur de 84 330 $.

L'apport des bénévoles et des stagiaires est donc estimé à 176 265 $. Ces ressources sont et vont demeurer très importantes pour La rue des Femmes. Toutefois, on ne peut se permettre de dépendre trop de la disponibilité et de l'expertise des bénévoles pour remplir une mission reposant sur des services complexes et continus 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Contributions en biens et en services

En 2017-2018, **la valeur globale des dons en biens et services à La rue des Femmes est de 390 000 $.** Ils sont le fruit d'un travail conjoint de l'organisme et de sa Fondation.

Ces dons en biens et en services permettent de réaliser des économies substantielles quant aux dépenses d'opération : en nourriture, en matériel d'entretien et de nettoyage, en télécommunication et promotion, en achats d'équipement et en literie. Ils assurent l'approvisionnement complet du comptoir vestimentaire.

Ils fournissent de la nourriture de dépannage aux participantes, des produits d'hygiène corporelle et des cadeaux pour les femmes. Ils ont permis l'élaboration du plan stratégique.

En même temps, cet apport peut varier grandement d'une année à l'autre. On ne peut le prendre comme acquis. 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: les 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 2017-2018	
Dons en nourriture et boissons	223 817 $
Dons en vêtements et accessoires neufs (1)	40 805 $
Dons en équipement et ameublement	9 870 $
Dons en produits divers	87 625 $
Dons en services	28 189 $
TOTAL	**390 306 $**

(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 Les affaires, dont ont 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. Mentionnons, plus spécialement :

VIDÉOTRON

Sobeys

VELAN

attitude marketing

La CANADIENNE MONTRÉAL

RACHELLE-BÉRY

DEUXIÈME PEAU
LINGERIE ET MAILLOTS DE BAIN

L'ORÉAL CANADA

LIEBERMAN TRANCHEMONTAGNE
L'hospitalité, notre mission depuis plus de 100 ans

LE FROMENTIER

Fromagerie Maître Corbeau
Depuis 1998

Résumé statistique de l'année 2017-2018

LA RUE DES FEMMES EN CHIFFRES EN 2017-2018
(les 3 maisons)

		2017-2018	2016-2017	Variation
	Nb de maisons	3	3	
Participantes	Nb de femmes différentes servies	1149	1 014	13%
	Nb de nouveaux visages à LrdF	537	451	19%
	% des nouveaux visages/total	47%	44%	
Hébergement	Nb de lits 219 jrs/an (mai à nov. 2017)	47	47	0%
	Nb de lits 146 jrs/an (déc. à avril 2018)	57	57	0%
	Nb de nuitées à Olga	10 338	10 195	1,4%
	Nb de nuitées à Dalhia	4 380	4 390	0%
	Nb de nuitées à Jacqueline	5 372	5 298	1,4%
	Nb total de nuitées	**20 090**	**19 883**	1%
	Nb de nuitées d'urgence occupées	8 410	8 193	2,6%
	Nb moyen de femmes hébergées/jour	55	54	1%
	Nb total d'admissions à Olga	1 133	807	40%
	Nb total d'admissions à Dalhia	16	17	-0,5%
	Nb total d'admissions à Jacqueline	2432	2 272	7%
	Nb total d'admissions	**3 581**	**3 096**	15,7%
	Taux d'occupation des lits disponibles			
	Olga - chambres	100%	100%	0%
	Olga - lits d'urgences	166%	159%	7%
	Dalhia - Studios	100%	100%	0%
	Jacqueline - lits d'urgence	104%	102%	6%
Refus	**Nb total de refus d'hébergement**	**8294**	**7 452**	11,3%
	Nb moyen de femmes refusées/jour	23	20	0%
Centre de jour	Nb de présences/année à Olga	23 384	22 843	2,4%
	Nb de présences/année à Jacqueline	12 171	11 511	5,7%
	Nb total de présences/année centres de jour	**35 555**	**34 354**	3,5%
	Nb de repas servis à Olga	51 931	50 684	2,5%
	Nb de repas servis à Jacqueline	20 304	17 174	18,2%
	Nb total de repas servis	**72 235**	**67 858**	6,5%
	Dons vestimentaires	116 589	109 134	6,8%

		2017-2018	2016-2017	Variation
Services d'aide à la construction de soi	Intervention et suivi global (h.)	45 290	45 111	
	Conselling, sociothérapie, thérapie relationnelle	807	517	56%
	Activités structurantes et de réadaptation	3 393	3 033	12%
	Conselling en toxicomanie	305	109	179%
	Accompagnement et suivi en logement (h.)	6 559	6 265	4,7%
	Nb total d'heures d'intervention	**56 354**	**55 035**	2,4%
	Référencement à d'autres ressources (h.)	**4 014**	**3 720**	7,9%
	Nb de transferts en ambulance	118	97	22%
	Nb de transferts au centre de répit et de dégrisement	76	44	73%
	Nb de femmes qui font gérer leur budget	64	42	52%
	Nb de pers. réintégrées en logement hors SRA	15	15	0%
	Nb de pers. réintégrées en logement avec SRA	7	9	-22%
	Nb total de pers. réintégrées en logement	**22**	**24**	**-8,3%**
Ressources humaines	Employées à temps plein (28 h et plus)	43	39	7,7%
	Employées à temps partiel	29	29	=
	Employées sur la liste de rappel	23	23	=
	Nb total d'employées au 31 mars	**94**	**91**	**3%**
	Heures de bénévolat	6 129	5 126	19,6%
	Valeur estimée à 15 S/h (1)	91 935 $	76 890 $	19,6%
	Nb total de bénévoles au 31 mars	**89**	**87**	**2%**
	Heures de travail réalisées par les stagiaires	5 622	5 849	-3,9%
	Valeur estimées à 15 $/h (1)	84 330 $	87 635 $	-3,9%
	Nb total de stagiaires	**25**	**23**	**9%**
Aspect budgétaire	**Dépenses totales d'opération**	**3 584 953 $**	**3 349 652 $**	7%
	Masse salariale	2 767 409 $	2 522 059 $	9,7%
	Valeur totale de la prestation	4 178 836 $	3 862 231 $	7,5%
	Subventions publiques	1 949 720 $	1 724 092 $	13%
	Contributions privées de la Fondation	1 521 773 $	1 481 985 $	2,7%
	Contribution totale de la communauté	**2 229 116 $**	**2 138 139 $**	22%
	Comptabilisée au budget de LrdF	**1 662 545 $**	**1 626 060 $**	2,2%
	Revenus des services rendus par LrdF	140 772 $	144 075 $	-2,7 %
	Non comptabilisée au budget de LrdF	**566 571 $**	**512 079 $**	10,6%
	Valeur bénévolat et stages	176 265 $	164 725 $	11,9%
	Valeur dons en biens et services	390 306 $	347 354 $	12,4%
	% subventions/prestation totale LRDF	**47 %**	**45 %**	

(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.

Évolution depuis 2010

Il apparaît utile de jeter un coup d'œil sur l'évolution de l'itinérance féminine et des services rendus par LrdF depuis 2010. L'expérience et les statistiques de La rue des Femmes nous apparaissent un bon observatoire de la situation. L'ouverture de la Maison Jacqueline, sur la rue Wolfe, dessert un nouveau quartier problématique de Montréal et marque un grand changement dans l'offre de services. Cela teinte évidemment notre appréciation de la situation. Voici nos principaux constats.

L'évolution de l'itinérance féminine n'a rien de rassurant malgré le pseudo-retour de la prospérité

- Le nombre de nuitées dans les places d'urgence de LrdF a plus que quadruplé (358 %).
- Malgré l'offre accrue de lits d'urgence, avec l'ouverture de la Maison Jacqueline, le nombre de refus d'hébergement a plus que doublé (127 %), faute de places. On en est rendu à refuser 23 femmes par jour.
- Autre illustration du problème, LrdF a dû se résoudre à accepter des femmes pour y dormir le jour (3 femmes par jour, en moyenne, dans les quatre derniers mois).
- Le nombre de femmes différentes aidées a plus que doublé pour atteindre 1149 cette année.
- Selon les observations de LrdF, l'état des femmes accueillies s'aggrave. Cette année, 118 tranferts en ambulance et 76 transferts au centre de répit/dégrisement ont été nécessaires.
- Autre constat qui prend de l'ampleur, la Maison Jacqueline a dû apporter une aide à 16 femmes enceintes cette année.

La prestation de services de LrdF a beaucoup augmenté depuis 2010

- Le nombre de nuitées a augmenté de 50 %, suivant à peu près la croissance des montants de subventions publiques.
- Le nombre de présences aux centres de jour a augmenté de 89 %.
- Le nombre de repas servis a augmenté de 77 %.
- Le nombre d'heures d'intervention pour aide à la reconstruction a augmenté de 191 %.
- Le nombre de dons vestimentaires a augmenté de 196 %.

Ces indicateurs démontrent l'effort que fait toute l'équipe de La rue des Femmes pour faire face au défi social croissant de l'itinérance féminine, et la répercussion sur les coûts.

Le financement public ne suit pas la croissance des couts d'opération.

- Les dépenses d'opération ont crû de 94 %, alors que le financement public n'a augmenté que de 39 %.
- Le taux de financement public des dépenses d'opération est passé de 76 % en 2010-2011, à 54 % en 2017-2018.
- Si l'on ajoute la valeur du bénévolat, des stages et des dons en biens et services aux dépenses d'opération, le taux de financement public descend à 47 % en 2017-2018, alors qu'il était de 68 % en 2010-2011.
- Le financement public se fait de façon de plus en plus segmentée alors que les besoins sont globaux. À titre d'exemple, il y en a pour le relogement et un autre pour l'hébergement d'urgence d'hiver.

Les attentes de financement à l'égard du secteur privé deviennent démesurées

- Il faudrait amasser annuellement 1,7 million de dollars en fonds privés pour maintenir et assurer la pérennité des services de LrdF. Or, la Fondation de La rue des Femmes n'est jamais parvenue à recueillir un tel montant dans une année. Au cours des deux dernières année, les dons en argent ont été d'environ un million de dollars. Une nouvelle campagne de financement s'impose pour 2018-2019, mais LrdF est conciente qu'elle n'est pas le seul organisme dans la file d'attente.

Le rôle de dernier recours de LrdF lui impose d'augmenter sa prestation de services face à la détresse observée.

- 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 ». C'est ce qui explique les débordements
- Le devoir perçu de faire toujours plus est ressenti continuellement chez les intervenantes forcées de refuser l'hébergement à des femmes, 23 fois par jour. Que fait-on devant des femmes enceintes en détresse? Que fait-on devant des femmes épuisées qui n'ont pas dormi la nuit précédente? Que fait-on devant des femmes qui arrivent visiblement violentées ou malades? C'est la vie quotidienne de la première ligne. Si les intervenante n'ont pas l'impression de faire l'impossible, elle vont se démobiliser..

Annexe 1 – Conseils d'administration au 31 mars 2018

Conseil d'administration de La rue des Femmes		
Lorraine Pipon	Présidente	Planificatrice financière
Julie Pouliot	Vice-présidente	Directrice, Performance et mobilisation – Énergir
Julie Marineau	Trésorière	Chef d'équipe senior, Services consultatifs transactionnels 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
Rachel Missout	Administratrice	Vice-présidente, Services aux entreprises BMO groupe financier
Handan Has	Administratrice	Analyste principale, direction Politiques et programmes - Développement économique Canada pour les régions du Québec
Sophie Lemieux	Administratrice	Vice-présidente, marchés institutionnels Corporation Fiera Capital
Johanne Babin	Administratrice	Directrice infrastructure de mesurage et Solution technologique Hydro-Québec
Christine Mack	Administratrice	Directrice principale, Personnes et culture Fednav
Renée-Claude Turgeon	Administratrice	Directrice exécutive, ressources humaines BBA

Conseil d'administration de la Fondation La rue des Femmes		
Alain Dumas	Président	Associé principal SPB Psychologie organisationnelle
Jacquine Lorange	Vice-présidente	Gestionnaire exécutive, gestion de projets et portefeuille de projets
Stéphanie Renauld	Trésorière	Partenaire opérationnel, Placements privés Québec Caisse de dépôt et placement du Québec
Jocelyne Pinsonneault	Secrétaire	Gestionnaire conseil Stratégie marketing et innovation
Léonie Couture	Membre d'office	Directrice générale et fondatrice *La rue des Femmes* et sa Fondation
Sonya Gaumond	Administratrice	Directrice principale, services bancaires privés BMO Banque privée
Lynda Thériault	Administratrice	Présidente gestion Cyclone
Daniel Grenier	Administrateur	Administrateur de sociétés Monsieur Daniel Grenier, MBA, IAS.A
Tom Velan	Administrateur	Président du Conseil, Velan Inc., Velan Foundation

Annexe 2 - Affiliations et alliances de La rue des Femmes

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

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

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

Une entente de partenariat a été formalisée entre LrdF, Le Chaînon, l'Auberge Madeleine et la Maison de l'Ancre en vue de partager l'information, de défendre d'une voix commune les besoins des femmes itinérantes, et d'attirer d'autres organismes dans le regroupement.

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).