



*La Maison
Marguerite*

RAPPORT ANNUEL 2008

*Une année d'expansion des services et
de consolidation des changements*

LA MAISON MARGUERITE
DE MONTRÉAL INC.

Avril 2009

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. <i>Une année d'expansion des services de consolidation des changements</i>	4
2. <i>L'hébergement court terme</i>	4
2.1 <i>Des services de première ligne</i>	4
2.2 <i>Un portrait de nos clientes</i>	6
2.3 <i>Quelques données sur l'hébergement</i>	8
3. <i>Le suivi post-hébergement</i>	10
3.1 <i>Les femmes à l'hébergement long terme</i>	10
3.2 <i>Les objectifs du suivi post-hébergement</i>	11
3.3 <i>Un portrait des clientes</i>	12
3.4 <i>Les interventions</i>	14
3.5 <i>Les collaborations</i>	15
3.6 <i>L'intégration sociale et communautaire</i>	16
3.7 <i>Aide matérielle, dons de repas et autres</i>	17
3.8 <i>Les formations et les réunions cliniques</i>	18
4. <i>Nos ressources humaines, leur formation et l'encadrement</i>	18
4.1 <i>Nos ressources humaines</i>	18
4.2 <i>L'encadrement et la formation</i>	20
5. <i>Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures</i>	20
6. <i>Rapport du programme de bénévolat</i>	21
6.1 <i>L'équipe bénévole régulière</i>	22
6.2 <i>Redonner le goût d'améliorer sa vie</i>	23
6.3 <i>L'accueil de stagiaires</i>	24
6.4 <i>Bien choisir, former et encadrer</i>	24
PERSPECTIVES POUR 2009	25
CONCLUSION	27
ANNEXES	28

INTRODUCTION

L'année 2008 fut marquée par la consolidation des grands changements effectués à La Maison Marguerite au cours des deux dernières années, soit sa relocalisation et l'expansion de ses services.

La volonté d'améliorer notre réponse au nombre croissant de demandes d'aide s'étant réalisée, notre défi principal fut d'adapter la nature et la quantité des services à l'augmentation des femmes hébergées. Grâce à son déménagement et à l'augmentation de son nombre de places, La Maison Marguerite a hébergé plus de 300 femmes au cours de l'année 2008. Ceci a nécessité d'accroître les heures consacrées à l'écoute, au soutien, à la consultation et à l'orientation des femmes hébergées tant à l'hébergement **court terme** qu'à l'hébergement **long terme**.

L'amélioration de nos services en 2008 est indéniable. L'assiduité (92 % de présences aux rendez-vous) et le nombre toujours croissant de femmes fréquentant notre suivi post-hébergement (augmentation de 20%) de même que la stabilité domiciliaire des femmes suivies après leur hébergement (75 %), démontrent bien l'impact de notre ressource sur le phénomène de l'itinérance féminine à Montréal. À l'hébergement court terme, notre plus grande satisfaction demeure l'augmentation significative du nombre de places et notre capacité nouvelle d'offrir des chambres individuelles aux femmes hébergées leur assurant intimité, tranquillité et sécurité.

Le rapport qui suit, préparé par les coordonnatrices de programmes et la direction, dresse le bilan exhaustif des services et activités entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2008, la période de consolidation des changements organisationnels amorcés en 2006.

L'année 2008 fut une année d'adaptation, de consolidation et de maximisation des services.

Martine Rousseau
Directrice générale

Chantal Demers
Adjointe à la direction

1. Une année d'expansion des services et de consolidation des changements

Fondée en 1977, La Maison Marguerite de Montréal a poursuivi jusqu'en 2006, la même mission : offrir un hébergement à court terme pour des femmes seules, de 18 ans et plus, sans abri, sans argent et en période de crise psychosociale. À partir de 2007, l'objectif d'offrir un hébergement **à long terme** s'est ajouté à notre mission. Notre capacité d'accueil est désormais de 36 places, comparativement à 12 places depuis 1977. Les admissions, respectant notre code d'éthique, continuent de se faire sans distinction de langue, de croyance ou d'origine ethnique.

La capacité d'hébergement se répartit comme suit : 18 places en hébergement à court terme, c'est-à-dire pour des séjours d'environ quatre semaines s'adressant à une clientèle en période de crise psychosociale et 18 places au long terme pour des séjours de quelques années s'adressant à une clientèle aux prises avec des problématiques multiples et en processus de stabiliser leur situation de vie.

2. L'hébergement court terme

2.1 Des services de première ligne

Service d'admission

De par la nature essentielle des services de première ligne offerts à l'hébergement court terme, notre organisme est demeuré ouvert 24 heures par jour et sept jours par semaine.

En 2008, pas moins de 360 femmes différentes ont été hébergées à La Maison Marguerite comparativement à 290 en 2007, ce qui représente une augmentation de 25 % de la clientèle à l'hébergement court terme. Toutefois, le taux d'occupation a légèrement baissé : il est de 96,8 % comparativement à 98,3 % en 2007.

La durée moyenne des séjours à l'hébergement court terme a été de 17,5 jours. 2 400 demandes d'hébergement ont dû être refusées en 2008 ce qui se compare sensiblement aux années antérieures (2 637 en 2007). En ce qui a trait aux raisons des refus, soulignons que tout comme par les années passées, la grande majorité s'explique par le manque de place : 97,8 % (Annexe 1).

TABLEAU 1 Traitement des demandes d'hébergement

DEMANDES D'HÉBERGEMENT	FRÉQUENCE
Nombre de femmes hébergées selon les rapports mensuels (donnée obtenue en additionnant les présences mensuelles)	789
Nombre réel de femmes différentes hébergées (donnée obtenue en additionnant le nombre de femmes différentes hébergées durant l'année)	360
Nombre de refus par manque de place	2 347
Nombre de refus total	2 400

Parmi les 2 400 refus, mis à part ceux qui s'expliquent par le manque de place, 48 (2,0 %) concernent des femmes ayant quitté notre ressource il y a moins de trois mois alors que 5 (0,2 %) concernent des raisons variées telles une incohérence importante lors du contact téléphonique ou un problème de santé à risque élevé de contagion.

Service d'information, de référence et de consultation

Au cours de l'année 2008, 8896 appels téléphoniques ont été comptabilisés à La Maison Marguerite. Il s'agit d'une moyenne de 741 appels par mois et de 24 appels par jour.

Ces appels, reçus à toute heure de la journée ou de la nuit, proviennent de femmes qui, souffrant d'un problème psychosocial, reçoivent écoute et référence. Ce service permet à La Maison Marguerite d'intervenir à l'extérieur de la ressource, de consolider les acquis de ses anciennes clientes et d'élargir son bassin d'intervention en fournissant information, référence et consultation à un plus grand nombre de femmes démunies dans la communauté. Lors de ces contacts, les intervenantes n'hésitent pas à référer les anciennes clientes du court terme au suivi post-hébergement.

Intervention de première ligne et relation d'aide

La Maison Marguerite de Montréal offre des services de base aux femmes qu'elle héberge. En 2008, pas moins de 13 142 repas ont été servis comparativement à 9 218 en 2007 ce qui représente une augmentation de 43 % dans la dernière année et de 72 % par rapport à 2006. De même, un comptoir vestimentaire et des produits d'hygiène sont mis à la disposition des clientes qui, bien souvent, arrivent à notre porte sans bagage.

Bien que la relation d'aide demeure au centre de toutes les interventions effectuées par l'équipe professionnelle (écoute, soutien, consultation et orientation dans les démarches de

réorganisation psychosociale), considérant la nature des problèmes vécus par la clientèle, l'approche clinique s'inscrit dans un cadre d'accueil inconditionnel, d'une réponse aux besoins primaires et du respect du vécu de chacune. Plusieurs demeurent réfractaires à toute relation d'aide. D'autres quitteront sans même nous informer de leur orientation. Il n'en demeure pas moins que ces femmes ont toutes besoin d'un endroit de répit, d'un lieu sécuritaire et notre équipe d'intervenantes, par une approche attentionnée et respectueuse, tentent de leur redonner le goût d'améliorer leur situation de vie.

Soutien à l'installation en logement

Grâce à la généreuse contribution de donateurs, La Maison Marguerite collabore, dans la mesure du possible, à l'installation en logement de ses clientes par des dons de vaisselle, de literie, de petits appareils ménagers, de produits d'hygiène et de denrées alimentaires.

2.2 Un portrait de nos clientes

Les femmes hébergées à l'hébergement court terme sont, au moment de leur passage à La Maison Marguerite, en situation de crise psychosociale. Elles sont sans-abri en difficultés *situationnelles* (violence conjugale ou familiale, perte d'emploi et/ou de logement, etc), sans-abri en difficultés *cycliques* (sans réseau social, vulnérables, avec un lourd passé caractérisé par des abus de toutes sortes) ou sans-abri en difficultés *chroniques* (aux prises avec des problématiques lourdes et multiples telles la maladie mentale, la toxicomanie, la prostitution). Toutes sont isolées, exclues par la société, n'ont bien souvent aucune source de revenus, aucun plan pour améliorer leur situation de vie et parfois, perdu tout espoir d'améliorer leur vie.

Les quelques statistiques descriptives suivantes permettront de constater l'extrême isolement et vulnérabilité des femmes hébergées en 2008.

De jeunes femmes

Tous s'accordent, intervenants et chercheurs, pour affirmer que le visage des sans-abri a changé depuis quelques années : « La clientèle a beaucoup rajeuni », explique Sr Larkin, directrice de l'Accueil Bonneau à La Presse (La Presse, 29 septembre 2008). Les statistiques descriptives portant sur l'âge de la clientèle de La Maison Marguerite (Annexe 2) confirment ces constats : près des trois quarts ont entre 18 et 50 ans (74,2 %). L'âge moyen est de 43 ans.

Des femmes seules

Nos données sur l'état civil des clientes (Annexe 3) nous informent que la grande majorité sont isolées socialement et sans réseau d'aide familiale: 93,9 % d'entre elles sont célibataires, divorcées, séparées ou veuves au moment de leur séjour à La Maison Marguerite. Bien que

seulement 4,2 % disent être mariées ou avoir un conjoint de fait, 58,3 % des clientes déclarent avoir un ou plusieurs enfants. Parmi les femmes hébergées qui sont mères, la grande majorité vive une situation de monoparentalité.

Des origines variées

Bien que 79,2 % de notre clientèle soit originaire du Canada, 17,8 % déclarent être nées dans un pays autre que le Canada (Annexe 4). En 2008, l'origine culturelle des clientes regroupe 27 pays différents.

Afin de favoriser l'intervention directe auprès de cette clientèle, nous avons la chance de pouvoir compter sur quatre intervenantes trilingues au sein de notre équipe. Les femmes hébergées à La Maison Marguerite ont accès à 9 langues différentes : français, anglais, roumain, espagnol, swahili, kinyarwanda, mina, lingala et kirundi.

Selon l'Agence, bien que peu de données soient disponibles, le phénomène de l'itinérance semble toucher de plus en plus les communautés culturelles (La concertation et l'intégration des services pour prévenir et contrer l'itinérance à Montréal, Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales du Québec par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, septembre 2008, p.5). Intervenir auprès de cette population demande d'adapter les approches afin de tenir compte des spécificités culturelles.

La pauvreté

La majorité des femmes hébergées en 2008 sont prestataires de la Sécurité du revenu (71,7 %) et, à leur arrivée à notre ressource, plusieurs déclarent n'avoir aucune source de revenu (14,4 %) (Annexe 5). Les femmes sans aucun revenu à leur arrivée à notre ressource sont à la hausse comparativement à 2007 (9,7 %). Dans 84,7 % des cas, nos clientes déclarent être sans occupation précise. Seulement 4,7 % ont un travail (Annexe 6). Cette pauvreté peut être liée à la situation économique et à l'inoccupation qu'entraînent les problèmes de santé mentale. Elle doit aussi être associée à l'exclusion sociale, notamment au plan de l'identité, de la dévalorisation, de la honte, de la difficulté de s'organiser mentalement, de se projeter dans le futur (« L'inquiétante étrangeté de l'itinérance », Santé mentale au Québec, vol. XXV, numéro 2).

Des problèmes nombreux et importants

De par sa mission, La Maison Marguerite héberge des femmes vivant des problématiques variées et nombreuses.

Au plan quantitatif, mis à part la problématique commune d'être sans abri, 93,8 % des clientes sont aux prises avec plus d'une problématique au moment de leur séjour (Annexe 7). Ces

statistiques coïncident parfaitement avec les conclusions des auteurs tant sur le terrain de l'intervention que sur celui de la recherche qui soulignent le cumul des problèmes personnels, tels la toxicomanie, les troubles sévères de la personnalité et la détérioration du tissu socio-économique pour décrire l'itinérance (« L'inquiétante étrangeté de l'itinérance », Santé mentale au Québec, vol. XXV, numéro 2, éditorial).

Au plan qualitatif, le tableau 2 nous permet de constater que 50,6 % de nos clientes souffrent d'un problème psychiatrique connu, 32,2 % d'un problème de toxicomanie et 22,2 % vivent un problème de violence conjugale ou familiale au moment de leur séjour. De plus, pas moins du quart de nos clientes (25,3 %) déclarent avoir un ou des problème(s) graves de santé physique (traumatismes, hépatites B et C, VIH, tuberculose, etc.).

TABLEAU 2 Nature des problèmes vécus par nos clientes

NATURE DES PROBLÈMES	FRÉQUENCE	POURCENTAGE (sur 360 clientes)
Problème psychiatrique	182	50,6 %
Toxicomanie	116	32,2 %
Santé physique	91	25,3 %
Sans abri chronique	87	24,2 %
Violence conjugale	53	14,7 %
Violence familiale	27	7,5 %
Mésentente conjugale	27	7,5 %
Mésentente co-locataire	34	9,4 %
Logement non sécuritaire	32	8,9 %
Problème de jeu	16	4,4 %
Prostitution	13	3,6 %
Problème d'immigration	5	1,4 %
Fin d'une sentence d'incarcération	2	0,6 %
Autres	46	12,1 %
Non disponible	1	0,3 %
TOTAL	732	-----
		-

2.3 Quelques données sur l'hébergement

L'année 2008 fut marquée par une légère baisse du taux d'occupation, 96,8 % comparativement à 98,3 % en 2007. Cette baisse s'explique principalement par l'adaptation des services au nombre croissant de femmes hébergées. Néanmoins, les taux d'occupation des dernières années ont suivi une courbe ascendante : de 83 % en 1998, il est passé à 90 % en 1999 pour atteindre un taux de 96 % en 2000. Depuis 1977, La Maison Marguerite a hébergé plus de 11 103 femmes en difficulté.

Comme par les années passées, une partie importante des femmes admises à La Maison Marguerite sont venues d'elles-mêmes à notre ressource parce qu'elles la connaissaient déjà (45,3 %). Les autres femmes ont été référées par une multitude de ressources dont près du tiers relève du milieu communautaire (32,5 %) (Annexe 8).

On comprendra que les clientes qui connaissaient déjà notre ressource, c'est-à-dire qui se réfèrent d'elles-mêmes à La Maison Marguerite, y ont déjà séjourné. Effectivement, 40,9 % des clientes en étaient à plus d'un séjour à notre ressource depuis son ouverture en 1977 (Annexe 9). La littérature sur l'itinérance parle clairement « de prises en charge partielles et transitoires dans les ressources d'hébergement » comme une caractéristique typique de notre clientèle (« L'inquiétante étrangeté de l'itinérance », Santé mentale au Québec, vol. XXV, numéro 2, éditorial).

Bien que la durée des séjours puisse atteindre six semaines, la durée moyenne en 2008 a été de 17,5 jours comparativement à 20,4 jours en 2007. Dans le cas où les besoins dépassent six semaines, les intervenantes tentent de transférer la cliente dans une autre ressource d'hébergement.

Comme mentionné précédemment, au moment où elles quittent La Maison Marguerite, il arrive que les clientes ne nous révèlent pas leur destination (30,0 %) (Tableau 3). La peur, l'insécurité, l'instabilité domiciliaire, la souffrance et les multiples problèmes de dépendance peuvent expliquer ce silence. L'équipe clinique de La Maison Marguerite croit que sa mission est accomplie lorsque tous les moyens ont été mis à la disposition de la cliente pour améliorer ses conditions de vie mais une réinsertion sociale éventuelle ne peut se faire sans le respect du rythme et des capacités de chacune.

TABLEAU 3 Orientation au départ

ORIENTATION AU DÉPART	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Autre centre d'hébergement (court, moyen ou long terme)	92	25,6 %
Quitte sans laisser d'information	108	30,0 %
Chez parent ou ami(e)	45	12,5 %
Nouvelle adresse	37	10,3 %
Retour au même logement	21	5,8 %
Évincée de l'organisme	17	4,7 %
Centre hospitalier ou centre de crise psychiatrique	14	3,9 %
Centre de désintoxication	10	2,8 %
Retour avec le conjoint	5	1,4 %
Quitte le Québec	4	1,1 %
Autre	7	1,9 %
TOTAL	360	100,0 %

Comme le tableau 3 l'indique, durant l'année 2008, les intervenantes sociales ont dû, après avoir déployé tous les efforts possibles, demander à 17 clientes de quitter La Maison Marguerite et ce, avant que la durée maximale du séjour soit terminée. Si l'on compare le pourcentage d'hébergement qui se termine par un évincement à celui des années antérieures, on constate qu'il se maintient à un taux très bas et ce, depuis qu'une orientation prise en mars 2000 stipule que la souplesse et l'adaptation doit guider nos interventions : 4,7 % en 2008 comparativement à 5,9 % en 2007. Lorsqu'une cliente est évincée, le service d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs, partenaire clinique de La Maison Marguerite, prend bien souvent la relève et accompagne la cliente dans une ressource plus adéquate pour ses besoins. Dans la plupart des cas, il s'agit de l'hôpital ou d'un centre de crise psychiatrique.

Depuis 2001, le taux d'évincements varie entre 3,9 % et 6,5 % par année. Les raisons premières d'évincement ne sont pas liées à de simples comportements en marge des normes sociales mais bien à des situations conflictuelles graves et répétées impliquant des événements de violence ayant lieu au sein de La Maison Marguerite.

3. Le suivi post-hébergement

3.1 Les femmes à l'hébergement long terme

Depuis notre aménagement dans nos nouveaux locaux en janvier 2007, 18 femmes sont hébergées dans nos studios pour de longs séjours. Chacune d'entre elles bénéficie du programme de Supplément au loyer. En 2008, il y a eu trois déménagements, toutefois, ces studios ont été réassignés dans les délais prévus. Le taux d'occupation a été maintenu à 100 % tout au long de l'année 2008.

Les studios de La Maison Marguerite ont pour but d'offrir aux femmes un hébergement transitoire en vue de favoriser leur réinsertion sociale. Toutes les clientes hébergées au long terme bénéficient des services du suivi post-hébergement afin de stabiliser leur situation de vie.

Pour être admises dans les studios de transition, les femmes doivent répondre aux critères suivants : être seule et en difficulté, avoir des revenus faibles ou modestes et vouloir s'impliquer dans le processus du travail psychosocial assuré par le suivi post-hébergement.

3.2 Les objectifs du suivi post-hébergement

Le suivi post-hébergement existe depuis près de neuf ans et s'adresse aux femmes qui ont été hébergées à La Maison Marguerite et, depuis 2007, aux femmes hébergées au long terme (studios transitoires). Le suivi post-hébergement est un service gratuit et confidentiel offert sur une base volontaire. Il s'actualise principalement par la relation d'aide au bureau, mais aussi par téléphone ou à domicile. Selon les besoins des clientes, d'autres types d'accompagnement leur sont offerts.

L'équipe du suivi post-hébergement comporte une coordonnatrice clinique ainsi que deux intervenantes psychosociales, chacune d'entre elles effectuant quatre jours par semaine. La prise en charge des ateliers thérapeutiques de groupe est assurée par un intervenant à contrat.

L'approche privilégiée par le suivi est basée sur l'accueil inconditionnel, le respect et la souplesse face aux besoins personnels des clientes. Sa philosophie est basée sur un savoir être dont l'engagement, le dévouement et la compassion sont l'essence. L'accueil des clientes dont les problématiques sont variées et nombreuses se fait sans aucune discrimination.

Les objectifs du suivi post-hébergement sont de faciliter et favoriser les prises de conscience personnelle; d'aider les clientes à mettre en lumière leurs objectifs et leurs choix personnels; d'orienter vers des prises de décisions de façon autonome et responsable pour une insertion sociale durable ainsi que pour une meilleure qualité de vie; d'offrir aux clientes du soutien et de l'accompagnement dans leurs démarches; de les aider à briser l'isolement social en favorisant le développement d'un réseau social adéquat.

La durée du suivi dépend des besoins spécifiques de chaque personne et varie selon les objectifs poursuivis. De manière générale, le suivi à long terme s'adresse à des femmes aux prises avec des souffrances dont les origines remontent à leur enfance.

Les intervenantes du suivi post-hébergement tiennent à cœur que les interventions se déroulent dans un climat qui assure la confidentialité et le respect. Ces conditions sont propices au développement d'un sentiment de sécurité chez nos clientes ce qui leur permet de s'impliquer dans leur travail personnel et d'actualiser leurs forces psychologiques.

« La Maison Marguerite m'apporte la joie de vivre, le bonheur, la sécurité, l'écoute, la confiance et l'assurance de continuer et de m'aider à foncer dans ma vie. Je tiens à dire un gros BRAVO! du fond de mon cœur à cette belle équipe qui travaille pour m'offrir une meilleure qualité de vie. »

Une résidente

« La Maison Marguerite est pour moi un lieu de protection, de respect et d'écoute. »

Une résidente

« La Maison Marguerite et le personnel du suivi post-hébergement ont à cœur la sécurité, le confort et le bien-être de toutes les résidentes. »

Une résidente

3.3 Un portrait des clientes

Le nombre de clientes en suivi post-hébergement augmente chaque année : 28 clientes en 2004, 30 clientes en 2005, 37 clientes en 2006, 43 clientes en 2007 et 51 clientes en 2008.

L'âge de nos clientes varie entre 19 et 75 ans et l'âge moyen de la clientèle est de 51 ans. Une grande partie des femmes (37,3 %) se trouve dans la tranche d'âge 51-60 ans (Annexe 10).

Le nombre de femmes célibataires en 2008 s'élève à 64,7 % de la clientèle du suivi post-hébergement (Annexe 11). Nous constatons que d'année en année, notre clientèle présente un nombre plus élevé de femmes célibataires (à titre d'exemple, il y en avait 54 % en 2006 et 60,6 % en 2007). Presque la moitié des femmes ont des enfants (51 %) dont 9,8 % ont des enfants mineurs.

Bien qu'une majorité marquée des femmes (78,5 %) soit originaire du Québec, 5,9 % viennent d'autres provinces canadiennes et 15,6 % proviennent d'autres pays : France, Belgique, Espagne, Biélorussie, États-unis, Japon et Chine.

Les problématiques que vivent nos clientes sont importantes et, pour beaucoup d'entre elles, nombreuses. La majorité de nos clientes vivent plus d'une problématique au moment de leur

suivi. Le tableau 4 montre qu'une problématique de santé mentale touche 78,4 % de notre clientèle, alors que 56,9 % des femmes ont vécu de la violence conjugale ou familiale. En ce qui concerne les problèmes de dépendance à la toxicomanie et au jeu, nous constatons que c'est surtout la clientèle en suivi externe qui est touchée par la dépendance active, les femmes hébergées dans les studios s'avèrent davantage en rémission lorsqu'elles ont un problème de dépendance.

TABLEAU 4 Nature des problèmes vécus par nos clientes

NATURE DES PROBLÈMES	FRÉQUENCE (sur 51 clientes)	POURCENTAGE
Problématique de santé mentale	40	78.4 %
Violence conjugale et familiale	29	56.9 %
Dépendance active (toxicomanie, jeu)	9	17.7 %
Dépendance en rémission* (toxicomanie, jeu)	10	19.6 %
TOTAL	88	-----

*Abstinence depuis 2 ans et plus

Occupation principale de la clientèle

Comparables aux années précédentes, nos statistiques reflètent qu'une grande majorité de notre clientèle (76,4 %) sont prestataires de la Sécurité du revenu. Seulement 5,9 % des clientes sont sur le marché du travail. Ce pourcentage se trouve en baisse par rapport aux années précédentes (23,3 % en 2005, 16,2 % en 2006 et 9,3 % en 2007).

L'ensemble de ces données suggère une plus grande instabilité financière chez nos clientes, ce qui constitue une source de stress chez elles et prédispose à l'apparition de divers problèmes de santé physique et mentale. La présence des fragilités au plan psychologique ou physique constitue en soi un obstacle au niveau d'intégration du marché d'emploi. Dans ce contexte, nous pouvons constater que le besoin du soutien psychosocial est grandement justifié.

Voici quelques statistiques complémentaires permettant de mieux comprendre le portrait de notre clientèle quant à leur occupation : 9,8 % de la clientèle recherche activement un emploi, 21,6 % sont reconnues officiellement inaptes au travail, 7,8 % sont inaptes au travail temporairement et 11,7 % sont retraitées.

Stabilité domiciliaire des clientes

Nos données indiquent que la stabilité domiciliaire en 2008 est comparable à celle en 2007 (74,5 % et 76,7 % respectivement). La stabilité domiciliaire témoigne de l'acquisition d'une plus grande autonomie chez les femmes, elle constitue un facteur clé facilitant le processus de réinsertion sociale durable chez elle.

3.4 Les interventions

Comparativement aux années précédentes, nous constatons une augmentation significative d'interventions au suivi post-hébergement en 2008. Ainsi, le nombre total de rendez-vous de suivi psychosocial (au bureau, par téléphone et chez la cliente) cette année s'élève à 1205 comparativement à 923 en 2007 et 888 en 2006.

En ce qui concerne le fonctionnement du service en général, le nombre d'appels téléphoniques a augmenté considérablement (5 271 en 2008 pour 3 533 en 2007 et 1 121 en 2006). Le nombre de femmes rejointes par le programme, quant à lui, est comparable à celui de l'année précédente (160 en 2008 pour 164 en 2007).

TABLEAU 5 Contacts établis par le suivi post-hébergement

CONTACTS	Fréquence
Nombre de femmes rejointes par le programme	160
Interventions individuelles :	
Au bureau	930
Par téléphone	168
Chez cliente (studios et externe)	107
Nombre d'appels téléphoniques	5 271
Différents organismes rejoints	119
Nombre de femmes différentes en suivi	51

L'assiduité des clientes aux rendez-vous individuels au bureau est de 92,4 %. Ce pourcentage est comparable à l'année 2007 (92,8 %) et est en hausse comparativement aux années 2006 (87,6 %) et 2005 (87,0 %). Force est de constater que cela reflète la stabilité de l'implication de la clientèle dans le suivi post-hébergement et démontre la pertinence du suivi par rapport aux besoins de la clientèle.

Dans le cas des femmes hébergées dans nos studios, nos données montrent une augmentation du nombre total d'interventions en milieu de vie : 787 en 2008 comparativement à 660 en 2007. Il est à noter qu'en comparaison avec l'année précédente, en 2008 la majorité des interventions

ponctuelles se déroulent ailleurs qu'au bureau ou chez les clientes. En effet, la proximité des studios et des bureaux servant aux rencontres individuelles rend certaines interventions plus spontanées, permettant ainsi de régler des situations avant même qu'elles deviennent problématiques. De telles interventions aident nos clientes à développer des habiletés en matière de relations interpersonnelles et de gestion des conflits. En outre, cette dynamique permet aux femmes de créer des amitiés saines et de développer un réseau social, des acquis que les femmes pourront transposer ailleurs, lorsqu'elles deviendront autonomes.

« J'ai reçu beaucoup de protection en ce qui concerne des altercations avec d'autres personnes. Il est toujours possible de recevoir le soutien nécessaire afin que ces situations ne se reproduisent pas. »

Une résidente

Ainsi, nos approches d'intervention se multiplient en intégrant un aspect nouveau, celui relié à la dynamique de gestion dans un contexte de groupe. À cet effet, les interventions externes des bureaux facilitent la période de transition afin de les orienter vers un nouveau statut, celui de clientes à l'externe une fois que leur séjour dans les studios sera terminé.

TABLEAU 6 Suivi post-hébergement dans le contexte des studios

INTERVENTIONS		FRÉQUENCE
Interventions ponctuelles en milieu de vie	Au bureau	291
	Chez cliente	138
	Ailleurs	358
Total des interventions en milieu de vie		787

« Cette belle équipe me consacre de l'encadrement, du positif et de l'écoute qui sont très importants pour moi, l'équipe du suivi post-hébergement nous offre des solutions à nos problèmes et offre un bon soutien. »

Une résidente

3.5 Les collaborations

Notre approche de travail est dynamique et se base sur des partenariats qui contribuent à augmenter l'efficacité de l'aide offerte à nos clientes. Nous coordonnons nos efforts avec ceux d'autres organismes, ressources communautaires, professionnels, membres de la famille et personnes significatives dans la vie de nos clientes. À titre d'exemples, les CLSC, les hôpitaux ainsi que des travailleurs du réseau communautaire comptent parmi nos collaborateurs. Ce travail

concerté vise à éviter les dédoublements des services offerts, ainsi qu'à coordonner nos interventions pour le plus grand bien des clientes.

TABLEAU 7 Contacts et concertations avec d'autres ressources

TYPES D'INTERVENTIONS	FRÉQUENCE
Concertations avec différents organismes et autres personnes	136
Démarches faites pour et par les clientes à partir du bureau	167
Visites à domicile et ailleurs	61
Accompagnements	23

Nos services incluent également l'assistance à nos clientes dans leurs démarches, les visites à domicile et les accompagnements. Offrir le soutien nécessaire à notre clientèle dans leurs diverses démarches demeure une partie intégrante du service post-hébergement. Les clientes peuvent bénéficier de notre médiation auprès des organismes concernés ainsi qu'auprès des personnes significatives de leur entourage. Par exemple, un accompagnement a été offert à une cliente lors d'une démarche de relocalisation dans un logement à prix modique. La cliente a été soutenue à chacune des étapes de cette démarche.

Une des priorités de notre service demeure de soutenir et d'encourager les clientes à poursuivre leurs démarches chez les médecins, psychiatres et psychologues. Ceci a pour but de mettre le réseau d'aide psychosocial des clientes en branle. À titre d'exemple, nous avons accompagné une cliente à une rencontre d'évaluation psychiatrique à la clinique externe d'un hôpital. Dans le même ordre d'idées, lors d'une situation de crise, nous avons travaillé en partenariat avec l'organisme OPTION, afin de rendre possible des alternatives d'intervention en matière de résolution de conflits.

En 2008, nous avons enregistré 61 visites à domicile de nos clientes. Les interventions à domicile ont été effectuées chez les clientes à mobilité réduite. La plupart d'entre elles ont déjà fréquenté les hébergements court terme et elles sont maintenant dans leurs propres logements sans supervision. Le but de ces rencontres consiste majoritairement à permettre à la cliente de briser l'isolement. De plus, ces interventions permettent souvent d'aider les femmes avec les tâches ménagères quotidiennes ce qui facilite leur intégration dans leur nouvel environnement.

3.6 L'intégration sociale et communautaire

Un des objectifs principaux du suivi post-hébergement demeure une insertion sociale complète et durable. En ce sens, nous aidons nos clientes à explorer le réseau social et communautaire et à s'y intégrer : En 2008, 49 % de notre clientèle ont participé à des activités dans la communauté, telles que travail, études, bénévolat et activités de loisir. De plus, nous dirigeons, encourageons et soutenons nos clientes à participer à des activités individuelles et de groupe dans leur quartier ou selon leurs besoins spécifiques. À titre d'exemple, en 2008, nous avons créé un partenariat avec La Maissonette des Parents, organisme communautaire du quartier, où un dîner et une séance d'information sur leurs activités a été organisée pour l'ensemble des clientes du suivi post-hébergement.

En 2008, nous avons offert à nos clientes douze ateliers thérapeutiques de groupe sur la communication. La durée de ces ateliers hebdomadaires était de deux heures chacune et six clientes y ont participé. Les ateliers ont été organisés et animés par un intervenant d'OPTION conjointement avec les intervenantes du suivi post-hébergement. Cette activité avait pour but l'acquisition d'habiletés de communication basées sur le respect, l'égalité et l'autonomie de chaque personne. À la fin des ateliers, nous avons constaté que toutes les participantes ont appris à respecter la confidentialité du contenu des informations personnelles partagées dans le groupe. Également, nous avons observé chez les participantes une amélioration quant à l'utilisation de certains mécanismes de récupération, notamment, celui d'une expression saine des émotions.

Une autre activité de groupe ayant été organisée par le suivi post-hébergement est celle du projet *Jardin communautaire*. L'objectif de cette activité était d'apprendre des habiletés d'interactions interpersonnelles dans le contexte d'une activité de groupe. Le projet s'est déroulé du mois de mai au mois d'août 2008 sur le terrain de La Maison Marguerite. Chacune des six participantes a été responsable d'une parcelle de jardin et s'était engagée à respecter les règlements du projet. Nous avons constaté que ce contexte a permis à nos clientes d'expérimenter la gestion de situations conflictuelles et de développer des moyens de résolution de conflits.

Dans le même ordre d'idées, nous avons encouragé nos clientes à participer à des activités de groupe organisées par d'autres services. Ainsi, nous avons dirigé les femmes vers la fête de Noël du Chaînon et de l'Armée du Salut, ainsi qu'à la fête de Noël de La Maison Marguerite. Nos clientes hébergées dans les studios ont également participé à l'activité épluchette de blé d'inde organisée par le programme de bénévolat de La Maison Marguerite.

À plusieurs reprises, grâce aux dons de billets de courtoisie, nos clientes ont assisté à des concerts ayant eu lieu à la Place des Arts et au Cinéma Beaubien. Certaines de nos clientes ont participé au tournage de l'émission « Pour le plaisir », organisé par Radio Canada.

3.7 Aide matérielle, dons de repas et autres

Certaines de nos clientes vivent une précarité matérielle exceptionnelle. Le suivi post-hébergement, en collaboration avec l'hébergement court terme de La Maison Marguerite, a donc mis sur pied un système de dons de repas, aliments non périssables, produits d'hygiène et autres articles afin de leur venir en aide sur une base ponctuelle et assurer leur stabilité.

En 2008, il y a eu 639 dons d'aliments. Quant à l'aide matérielle, elle a été offerte 312 fois.

3.8 Les formations et les réunions cliniques

Soucieuses d'offrir des services de qualité à nos clientes, les intervenantes du suivi post-hébergement se réunissent pour des concertations, des échanges et des discussions cliniques hebdomadairement (2h30 par semaine). Durant la dernière année, il y a eu 46 réunions cliniques, pour un total de 95,5 heures. De plus, les intervenantes ont reçu 18,5 heures de formation et de supervision clinique en 2008. Il s'agit de la formation offerte par Suicide Action de Montréal et du programme « Supervision clinique et professionnelle » dispensé par l'organisme OPTION. Enfin, les intervenantes ont assisté à deux journées de formation en santé mentale offerte par l'hôpital Louis H. Lafontaine.

4. Nos ressources humaines, leur formation et l'encadrement

4.1 Nos ressources humaines

Les membres du conseil d'administration

En début d'année 2008, La Maison Marguerite comptait 15 membres actifs au conseil d'administration, sous la présidence de madame Marie-Claude Tellier. Il s'agit de : Gyslaine Samson-Saulnier, vice-présidente; Pierre Lemyre, vice-président; Lise Groleau, trésorière; Hélène Dion, secrétaire; Daniel Champagne, Pascale Des Rosiers, Kim Divakaran, Nathalie Fortier, Andrée Grimard, Lise Lalonde, Madeleine Lapierre, Nathalie Lévesque, François Rochette et Julie Vanasse, administratrices et administrateurs.

En cours d'année, Nathalie Fortier a été nommée à la présidence, Julie Vanasse à la vice-présidence et cinq nouveaux administrateurs ont été nommés : Niquette Delage (en avril), Paule Normandin (en février), Martine Paquin (en avril), Micheline Pilon (en novembre) et Noëlla Robert (en avril). De plus, six administrateurs ont dû se retirer, il s'agit de Kim Divakaran (en avril), Andrée Grimard (en novembre), Pierre Lemyre (en avril), Nathalie Lévesque (en janvier), Noëlla Robert (en novembre) et Gyslaine Samson-Saulnier (en avril). Ainsi, en fin d'année 2008, La

Maison Marguerite compte donc 15 membres actifs sur son conseil d'administration sous la présidence de madame Nathalie Fortier.

Les membres du conseil d'administration ont tenu un total de neuf réunions durant l'année alors que la corporation « La Maison Marguerite de Montréal Inc. » a tenu deux réunions : une assemblée générale annuelle des membres de la corporation et une réunion spéciale. Ils ont assuré une saine gestion des ressources humaines, financières et administratives de l'organisme. Ils se sont investis, grâce au travail effectué en réunions du conseil d'administration et de ses comités, à réaliser les objectifs fixés dans la planification stratégique. La Maison Marguerite a tenu une séance publique d'information le 11 juin 2008.

Un tiers des membres du conseil d'administration sont mandatés pour représenter les clientes de La Maison Marguerite qui occupent les unités résidentielles (studios). Il s'agit de Pascale Des Rosiers, Hélène Dion, Lise Lalonde, Madeleine Lapierre et Noëlla Robert. À chacune des réunions du conseil d'administration, des représentants des résidentes étaient présents et ont vu à ce que les besoins exprimés par les femmes hébergées dans les studios lors de rencontres soient répondus et que les conditions d'hébergement soient adéquates et satisfaisantes pour chacune. De plus, elles ont participé à chacune des étapes de la sélection de trois nouvelles résidentes en cours d'année.

La porte-parole

Depuis novembre 2000, nous avons la chance de pouvoir compter sur la dynamique et fidèle implication de notre porte-parole, madame Danièle Lorain, comédienne et artiste connue autant au cinéma, au théâtre qu'à la télévision. C'est avec une grande sensibilité et une chaleur remarquable que Madame Lorain offre de son temps et de son énergie à mieux faire connaître La Maison Marguerite. Elle a participé, en 2008, aux différentes activités-bénéfice de la Maison, à la fête de Noël des clientes et anciennes clientes ainsi qu'à la rédaction des documents d'information de l'organisme favorisant une plus grande visibilité de ses services dans la communauté.

Les membres du personnel

Dès que le nombre de lits disponibles à l'hébergement court terme fut augmenté à 15, il devint évident que des heures d'intervention devaient être ajoutées afin de mieux répondre aux besoins des femmes hébergées. En juin 2008, il y a eu la création d'un poste d'une troisième intervenante sociale, à raison de 38.5 heures par semaine, ainsi que l'ajout d'une deuxième intervenante sociale au post-hébergement à raison de 28 heures par semaine.

À la fin de l'année 2008, l'équipe des employés de la Maison comptait douze intervenantes sociales à temps partiel régulier; six intervenantes sociales sur la liste de rappel; une coordonnatrice à l'hébergement, une coordonnatrice des bénévoles, une coordonnatrice au suivi

post-hébergement, deux intervenantes sociales au post-hébergement à temps partiel régulier; une préposée à l'entretien sanitaire, un gérant d'immeuble, une technicienne en administration, une directrice générale à temps plein; une comptable (7 heures par semaine) et une adjointe à la direction (11 heures par semaine).

Les intervenantes sociales sont au cœur de notre travail auprès des démunies. Leur formation, leur encadrement, leur assiduité et leur satisfaction au travail sont en lien direct avec le bien-être des femmes hébergées à La Maison Marguerite. Au plan académique, les intervenantes sociales détiennent un diplôme d'études collégiales spécialisées ou un baccalauréat en sciences humaines dans un domaine relié à la relation d'aide. L'équipe est multidisciplinaire afin de varier les points de vue d'intervention.

L'équipe des bénévoles

La présence des bénévoles dans la vie quotidienne des clientes de La Maison Marguerite s'avère, pour notre organisme, d'une pertinence indiscutable. La qualité et l'importance de leur implication sont grandement liées à l'encadrement et au soutien que leur offre la coordonnatrice des bénévoles de La Maison Marguerite (voir section 6 pour plus d'information).

Les stagiaires

En 2008, La Maison Marguerite a accueilli neuf stagiaires à l'hébergement court terme. Il s'agit de deux étudiantes en psychoéducation de l'Université de Montréal qui ont effectué douze heures de travail dans le cadre de leur stage. Nous avons aussi accueilli sept étudiantes du Collège de Maisonneuve en techniques d'intervention en délinquance. Six d'entre elles ont effectué un stage d'observation d'un jour. Une autre étudiante, finissante, a accompli un stage de septembre à décembre à raison de douze heures par semaine.

4.2 L'encadrement et la formation

Les intervenantes sociales ont participé à neuf réunions cliniques. Les réunions de l'équipe clinique donnent lieu à la mise à jour constante des techniques d'intervention et des services offerts à la clientèle. À l'intérieur de ces réunions, six organismes ont été invités pour fin de formation et de concertation clinique. Il s'agit de « Al-Anon-Alateen »; le Groupe d'information travail (GIT); « l'Académie », ressource d'hébergement subventionnée; Diogène, service d'accompagnement et de soutien dans la communauté pour personnes présentant des problèmes en santé mentale; le groupe de concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (CLES); et le Centre d'action SIDA femmes. En plus de ces réunions, la coordonnatrice à l'hébergement a effectué près d'une soixantaine de rencontres de supervision individuelle auprès des intervenantes sociales. Finalement, trois intervenantes ont profité de la formation sur « l'évaluation et l'intervention de crise auprès de personnes suicidaires » de l'organisme Suicide Action de Montréal (SAM).

5. Nos activités promotionnelles et collaborations extérieures

Promotion et échange d'information

Les membres du personnel ont donné de l'information sur La Maison Marguerite et sur les services offerts et ont participé à la visibilité de l'œuvre par des entretiens téléphoniques, des envois de documentation et des rencontres à un nombre important d'étudiant(e)s, de collaboratrices et collaborateurs du milieu communautaire.

Tout au long de l'année, nous avons participé à des échanges d'information organisés par l'Agence de développement de réseaux locaux de santé et de services sociaux de Montréal, Centraide du Grand Montréal, le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'Association canadienne pour la santé mentale filiale de Montréal (ACSM-Montréal) et le Centre d'Action Bénévole de Montréal.

Collaboration avec le réseau public des services de santé, des services sociaux et des ressources communautaires

Afin d'assurer un service adéquat aux femmes en difficulté, une collaboration étroite et régulière existe entre La Maison Marguerite, les services de santé, les services sociaux et différentes ressources communautaires.

Ainsi, des échanges de services et d'expertises ont lieu avec divers hôpitaux, les CLSC (CLSC des Faubourgs et CLSC du cœur de l'île), la « Table de concertation en Santé Mentale de la Petite-Patrie », les pharmacies du quartier, l'équipe d'Urgence Psychosociale Justice du CLSC des Faubourgs, le centre de crise TRACOM, les deux Centres locaux d'emploi du quartier, le poste de police du quartier, S.O.S. violence conjugale, l'organisme CACTUS, l'organisme STELLA, la Régie de l'assurance santé et plusieurs autres services publics ou communautaires offrant des services à la clientèle de La Maison Marguerite.

Les intervenantes de La Maison Marguerite sont en contact régulier avec plusieurs ressources d'hébergement à long terme et ce, dans le but précis de trouver les ressources appropriées pour la clientèle. Parmi ces ressources, mentionnons *Le Chaînon*, *La Maison Grise*, *Logi-Femmes*, les *Habitations Pelletier*, *La Rue des Femmes*, les *Appartements supervisés Rosemont*, *Passages*, *l'Académie*, le *Réseau d'Habitation Femmes* et d'autres ressources membres de la *Fédération des organismes sans but lucratif d'hébergement de Montréal*. De même, les intervenantes entretiennent une étroite collaboration avec les maisons d'hébergement à court terme dont *Le Chaînon*, *l'Abri d'espoir*, *La Maison Elisabeth Bergeron de Longueuil*, *le Pavillon Patricia McKenzie* et *l'Auberge Madeleine*. Enfin, depuis 2005, La Maison Marguerite bénéficie d'un

programme récent de Bell Canada (2002) qui permet aux victimes d'abus d'obtenir un téléphone cellulaire avec du temps d'antenne illimité à prix modique pour une période d'un an. Depuis le début de ce programme, pas moins de soixante-dix femmes de notre organisme ont bénéficié de ce partenariat.

6. Rapport du programme de bénévolat

Les bénévoles qui ont participé cette année de façon régulière au programme de bénévolat ont grandement contribué à l'accueil, au réconfort et au bien-être des clientes pendant leur hébergement. Les bénévoles ont su apporter leur support par leur écoute et leur ouverture à notre clientèle.

6.1 L'équipe bénévole régulière

L'équipe régulière de bénévoles a maintenu une bonne stabilité au cours de l'année 2008. En moyenne, notre équipe s'est située à 20 personnes actives par mois et 71 personnes se sont impliquées bénévolement auprès de notre clientèle durant l'année.

Le taux de mobilité des bénévoles a été assez important : 23 bénévoles ont quittées alors que 25 se sont jointes à notre équipe. Comme l'an passé, le nombre élevé de départs s'explique par l'implication d'étudiantes. Ces candidates s'avèrent particulièrement dynamiques mais aussi plus difficiles à retenir à long terme en raison de leur horaire scolaire changeant.

Les services offerts en 2008 par les bénévoles de La Maison Marguerite sont : service du repas, coiffure, jeux et télévision, emballage cadeaux, atelier info budget, vestiaire et collation. De plus, une entente avec un centre sportif du quartier, permet mensuellement à cinq de nos clientes de s'entraîner gratuitement. Précisons que l'activité « emballage cadeaux » a eu lieu, pour la troisième année, en décembre aux Promenades de la Cathédrale et consistait à amasser des fonds pour La Maison Marguerite.

En plus des services bénévoles réguliers, les bénévoles ont pu être présentes à des activités sporadiques visant à briser l'isolement et la solitude de nos clientes : café rencontre, journée métamorphose, bingo, épiluchette de blé d'inde et fête de Noël.

Vous trouverez au tableau de la page suivante, la description des activités, le nombre de bénévoles, le nombre de prestations, le nombre d'heures ainsi que le nombre de participantes

pour chacune des activités. Pas moins de 2 100 heures de bénévolat ont été effectuées et 71 personnes se sont impliquées bénévolement auprès de notre clientèle.

LISTE DES ACTIVITÉS BÉNÉVOLES EN 2008				
ACTIVITÉS	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	NOMBRE DE PRESTATIONS	NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT	NOMBRE DE PARTICIPANTES
Repas	13	430	892	4 923
Emballage Cadeaux	31	67	398	-
Vestiaire	4	161	381	728
Coiffure	1	9	43	49
Collation	2	33	60	266
Info budget	1	3	3	3
Écoute (inclus jeux et télévision)	7	252	299	543
Café-rencontre	2	10	7	11
Activités (bingo, métamorphose)	3	5	13	30
Activités extérieures (Noël, épluchette, théâtre)	7	3	4	92
Total	71	973	2 100	6 645

Toutes les tâches effectuées par des bénévoles au sein de notre organisme contribuent à apaiser la souffrance de notre clientèle. Leur présence gratuite et volontaire est non menaçante et incite aux confidences.

6.2 Redonner le goût d'améliorer sa vie

La disponibilité et l'implication de nos bénévoles dans la mise sur pied de différents divertissements nous permettent d'offrir, pendant le séjour de notre clientèle, des activités dont

l'objectif est de redonner le goût aux femmes hébergées d'améliorer leurs conditions de vie.

Afin d'atteindre cet objectif, la journée internationale des femmes a été soulignée en mars, une épiluchette de blé d'inde en août et encore cette année, une fête de Noël a eu lieu en décembre. Cette année, 71 personnes (clientes et anciennes clientes, bénévoles, membres du conseil d'administration et du personnel) ont participé à cette fête animée par la présence d'une musicienne. Nos clientes ont partagé un repas traditionnel de Noël et reçu un cadeau préparé par des bénévoles auquel étaient ajoutés des bas de Noël (don des élèves d'une école primaire de Laval).

6.3 L'accueil de stagiaires

Dans le programme de bénévolat, nous avons accueilli, pour une sixième année consécutive, une étudiante en technique de travail social du CEGEP du Vieux Montréal pour un stage d'observation à raison d'une journée par semaine pendant douze semaines. Elle s'est impliquée dans différentes activités en secondant les bénévoles présentes.

Pour faire suite à la démarche entreprise en 2007 par des étudiants de deuxième année au baccalauréat en communication et relations humaines de l'UQAM, nous avons eu l'opportunité de travailler avec une stagiaire de troisième année pour réaliser une demande formulée par nos clientes, celle de mettre sur pied des café-rencontres hebdomadaires. Dix rencontres ont eu lieu grâce auxquelles nous avons pu rejoindre onze clientes. Ces rencontres ont répondu au besoin d'écoute des femmes hébergées.

6.4 Bien choisir, former et encadrer

Tout au long de l'année 2008, nous avons maintenu une étroite collaboration avec le Centre d'Action bénévole de Montréal (CABM). Cette source de recrutement nous est toujours aussi précieuse de par la qualité des candidates référées mais aussi par le suivi et l'encadrement qu'ils nous offrent. En plus de notre site web, www.maisonmarguerite.com, nous avons annoncé nos besoins en bénévoles sur différents sites d'annonces gratuites (ex. : Kijiji). Nous avons pu constater que ces sites sont, actuellement, notre plus grande source de recrutement.

La formation de base pour toutes nouvelles bénévoles est offerte périodiquement. En 2008, nous avons offert deux formations de base pour rejoindre neuf nouvelles bénévoles.

Afin de maintenir un contact privilégié et solide avec les bénévoles, la coordonnatrice des bénévoles organise, en plus des réunions périodiques avec l'équipe, une rencontre annuelle d'appréciation avec chacune des bénévoles de l'équipe régulière. Durant cette rencontre, l'emphase est mis sur la satisfaction que la bénévole retire de son action bénévole et permet de voir si des réajustements doivent être faits. Cette rencontre permet aussi d'échanger et permet à la bénévole de s'exprimer et de faire ses commentaires. Ce moment est important aux yeux des bénévoles qui se sentent soutenues et rassurées dans leurs tâches.

Dans le but de souligner l'apport des bénévoles et de favoriser le lien d'appartenance à l'équipe, la directrice générale et la coordonnatrice des bénévoles ont organisé un cocktail dînatoire pour l'équipe bénévole de La Maison Marguerite en juin 2008.

En cours d'année, la coordonnatrice est disponible et attentive aux besoins des bénévoles et des clientes. Elle apporte une attention au fait que les bénévoles interviennent dans un milieu de vie où les femmes hébergées sont aux prises avec des problématiques complexes et nombreuses.

PERSPECTIVES POUR 2009

Le déménagement de La Maison Marguerite a eu des conséquences sur tous les services offerts par notre organisme en 2007 et l'année 2008 fut une année de consolidation des changements occasionnés par l'augmentation de la capacité d'hébergement. Cette période de consolidation des changements a été caractérisée à la base par une augmentation significative des services directs à la clientèle tant en nombre d'heures d'intervention (augmentation de 25 % des heures d'intervention clinique) qu'en terme de quantité des services (création du volet de groupe au suivi post-hébergement).

La priorité pour l'année 2009 est de continuer d'améliorer notre réponse aux besoins des femmes sans-abri. La Maison Marguerite travaille présentement à sa planification stratégique 2009-2013 dans le but de formuler une vision commune sur ses priorités d'avenir et de stabiliser sa situation financière en fonction de l'orientation choisie.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par chacun des services en 2009 sont :

Hébergement à court terme

- Consolider l'approche clinique et la philosophie de base au sein de l'équipe d'intervenantes sociales.
- Optimiser le taux d'occupation.
- Maintenir la collaboration avec les différents acteurs du réseau communautaire et les liens avec les ressources du quartier de La Maison Marguerite.
- Optimiser l'utilisation des locaux.

Suivi post-hébergement

- Poursuivre les suivis individuels gratuits et confidentiels.
- Poursuivre les ateliers de groupe.
- Développer l'intervention en organisation communautaire.
- Maintenir le service de visites à domicile, d'accompagnements et d'aide matérielle.
- Continuer à travailler en concertation avec les ressources du milieu communautaire.

Services bénévoles

- Augmenter le nombre de bénévoles impliqué dans le quotidien des clientes en fonction d'une augmentation de la clientèle.
- Multiplier les champs d'intervention des bénévoles impliqués à La Maison Marguerite.
- Augmenter le nombre d'activités bénévoles structurées afin de contribuer à l'adaptation tant à nos nouveaux locaux qu'à notre plus grand nombre de clientes.

CONCLUSION

La Maison Marguerite tient à souligner sa reconnaissance envers la générosité et le soutien :

- de l'Agence de développement de réseaux locaux et de services de santé et de services sociaux de Montréal-Centre;
- de Centraide du Grand Montréal;
- de la Ville de Montréal;
- de la Société d'Habitation du Québec (S.H.Q.);
- de l'Office municipale d'habitation de Montréal;
- des membres de la corporation "*La Maison Marguerite de Montréal Inc.*";
- des membres du conseil d'administration de La Maison Marguerite, et plus particulièrement à celles qui en ont occupé la présidence en 2008, mesdames Marie-Claude Tellier et Nathalie Fortier;
- de nos co-présidents pour la campagne spéciale de financement 2005-2008;
- des membres des diverses Fondations et des groupes sociaux;
- des donateurs et donatrices;
- des membres des diverses communautés religieuses;
- des commanditaires lors des activités de financement;
- des commanditaires de biens et services qui nous permettent d'offrir aux clientes des activités socioculturelles et de loisirs;
- des commerçants qui, régulièrement, font don de vêtements, de produits hygiéniques, de nourriture et autres;
- des collaborateurs de divers organismes communautaires qui n'hésitent pas à partager expertise et ressources matérielles;
- de la population en général, pour son indispensable collaboration par des dons de vêtements, d'objets ménagers, de livres, d'articles de toutes sortes mais surtout, pour son ouverture d'esprit et sa compréhension.

Un merci particulier à nos intervenantes sociales de nuit qui, lors de moments de répit, ont colligé minutieusement les statistiques mensuelles de notre ressource.

Un merci chaleureux aux employé(e)s et aux bénévoles qui, chaque jour, donnent le meilleur d'eux-mêmes pour venir en aide aux femmes en difficulté.

ANNEXES

Annexe 1 Nombre de refus reliés au manque de place à l'hébergement court terme

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Refus	1 422	2 548	4 501	4 775	4 868	5 151	5 685	5 555	2 625	2347

Annexe 2 Groupes d'âge des clientes à l'hébergement court terme

GROUPES D'ÂGE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
18 - 30 ans	62	17,2 %
31 - 40 ans	75	20,8 %
41 - 50 ans	130	36,1 %
51 - 60 ans	66	18,4 %
61 ans et plus	21	5,8 %
71 ans et plus	4	1,1 %
Non disponible	2	0,6 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 3 État civil des clientes à l'hébergement court terme

ÉTAT CIVIL	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Célibataire	239	66,4 %
Divorcée	64	17,8 %
Séparée	21	5,8 %
Mariée	9	2,5 %
Veuve	14	3,9 %
Union de fait	6	1,7 %
Non disponible	7	1,9 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 4 Origine culturelle des clientes à l'hébergement court terme

ORIGINE CULTURELLE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Québécoise	257	71,3 %
Autres provinces canadiennes	28	7,9 %
Autres pays	64	17,8 %
Non disponible	11	3,0 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 5 Source de revenu à l'arrivée à l'hébergement court terme

SOURCE DE REVENU À L'ARRIVÉE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sécurité du revenu	258	71,7 %
Aucune source	52	14,4 %
Salaire personnel	13	3,6 %
Rentes (pension, invalidité, etc.)	23	6,3 %
Chômage	2	0,6 %
Autres (IVAC, curatelle, soutien familial, etc.)	7	2,0 %
Non disponible	5	1,4 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 6 Occupation principale de la clientèle

OCCUPATION PRINCIPALE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Sans occupation	305	84,7 %
Avec emploi	17	4,7 %
A la maison (retraîtée, mère, etc.)	14	3,9 %
Recherche d'emploi	10	2,8 %
Traitement en désintoxication	2	0,6 %
Études	4	1,1 %
Autres	2	0,6 %
Non disponible	6	1,6 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 7 Nombre de problématiques vécues par une même cliente à l'hébergement court terme

NOMBRE DE PROBLÉMATIQUES	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
1 problématique	22	6,2 %
2 problématiques	135	37,5 %
3 problématiques	119	33,1 %
4 problématiques	66	18,3 %
5 problématiques et plus	17	4,7 %
Non disponible	1	0,2 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 8 Sources de référence des femmes hébergées

SOURCES DE RÉFÉRENCE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Cliente elle-même	163	45,3 %
Ressources communautaires d'hébergement	74	20,6 %
Ressources communautaires diverses	36	10,0 %
CLSC	29	8,0 %
Hôpitaux	14	3,9 %
S.O.S. violence conjugale	7	1,9 %
Agents de la paix	5	1,4 %
Anciennes clientes ou connaissances	5	1,4 %
Autres	8	2,2 %
Non disponible	19	5,3 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 9 Admissions et réadmissions en 2008 à l'hébergement court terme

ADMISSIONS ET RÉADMISSIONS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Admises pour un premier séjour	213	59,1 %
Admises pour un deuxième séjour	50	13,9 %
Admises pour un troisième séjour	22	6,1 %
Admises pour un quatrième séjour	15	4,2 %
Admises pour un cinquième séjour ou plus	59	16,4 %
Non disponible	1	0,3 %
TOTAL	360	100,0 %

Annexe 10 Groupes d'âge des clientes du suivi post-hébergement

GROUPES D'ÂGE	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
18-30 ans	3	5.9 %
31-40 ans	10	19.6 %
41-50 ans	11	21.5 %
51-60 ans	19	37.3 %
61 ans et plus	8	15.7 %
TOTAL	51	100.0%

Annexe 11 État civil des clientes du suivi post-hébergement

ÉTAT CIVIL	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Célibataire	33	64.7 %
Divorcée	14	27.4 %
Veuve	2	3.9 %
Séparée	1	2.0 %
Mariée	1	2.0 %
TOTAL	51	100.0%