



*Maison d'amitié*

Rapport annuel

**2017-2018**

# Vision

Une communauté solidaire et engagée envers l'élimination des violences faites aux femmes et le plein exercice de leurs droits.

# Mission

Maison d'amitié est un organisme francophone à but non lucratif dont la mission est de lutter pour la dignité, l'égalité et la sécurité des femmes dans toute leur diversité.

Nous offrons aux femmes et à leurs enfants des services de prévention, d'écoute, de soutien et d'hébergement d'urgence qui favorisent l'autonomisation.



**Je remercie la Maison d'amitié de m'avoir aidé et je suis très fière de moi. Merci pour tout ce que vous m'avez aidé. Maintenant je sais que ma vie va être bien, pas comme avant. Merci mille fois.**

# Mot de la présidente

L'année 2017-2018 fut comblée de défis intéressants et d'un mouvement positif pour notre organisation. Tout d'abord, en gardant l'œil bien fixé sur notre vision de service, nos objectifs stratégiques ont su guider nos choix d'activités internes ainsi que notre participation externe. De fait, nous avons su assurer une présence communautaire par l'entremise de divers groupes et comités dans une optique de participation, d'influence et de sensibilisation. Tout comme l'initiative du gouvernement de l'Ontario - Ce n'est jamais acceptable : Plan d'action pour mettre fin à la violence et au harcèlement sexuel qui comprend plusieurs actions dont certaines visant le changement de mentalités des gens de nos communautés, Maison d'amitié a aussi le souci d'incorporer des mesures à son plan stratégique à cette fin.

Au niveau de la province, l'organisation a également été touchée par les amendements à la loi sur les normes d'emploi de l'Ontario, soit la loi de 2017 pour l'équité en milieu de travail et de meilleurs emplois. Heureusement, plusieurs des modifications requises ont pu être incorporées à même la nouvelle convention collective, soit une première convention pour Maison d'amitié qui fut ratifiée en décembre 2017. Nous sommes fières d'avoir pu finalement arriver à une entente après plusieurs années d'efforts de part et d'autre.

Pour ce qui est des activités du conseil d'administration, la dernière année fut

consacrée à la formation en gouvernance ainsi qu'à l'amélioration de l'efficacité de notre fonctionnement. Tout ceci pour devenir davantage professionnel et structuré afin de mieux soutenir les activités de Maison d'amitié par une gouvernance bonifiée.

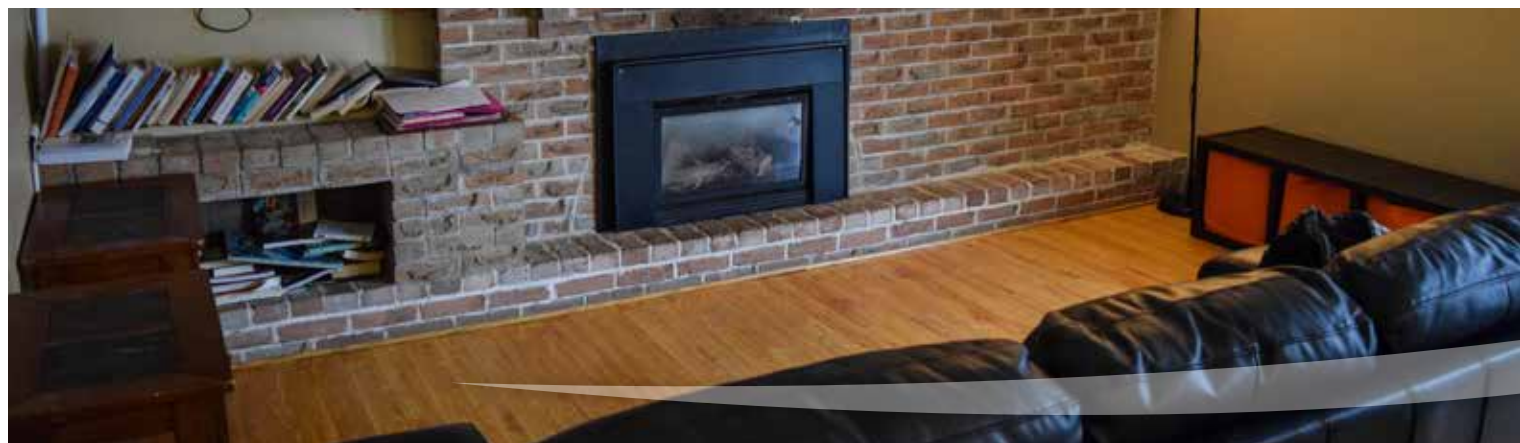
Outre les considérations ci-haut notées, nous devons de rappeler à toutes et tous que les services offerts par Maison d'amitié sont des plus importants pour la clientèle que nous servons. Et, ce sont les employées et gestionnaires qui œuvrent au sein de notre organisation qui font la différence à tous les jours en offrant des services de qualité aux femmes et à leur famille qui ont fait le choix de vivre une vie sans violence.

En tant que présidente du conseil d'administration et représentante du groupe d'administratrices qui y siègent, nous tenons à remercier chaudement toutes celles et tous ceux qui contribuent à notre cause soit les employées, bénévoles, gestionnaires, donateurs et donatrices pour votre dévouement et pour votre engagement envers la cause. De par nos efforts collectifs, nous saurons faire la différence pour notre clientèle et pour nos communautés.

Un grand merci à toutes et tous!

**Lynn Rivard**

*Présidente*



# Mot de la directrice générale

Merci à vous, amies-s, collaboratrices-teurs et partenaires de Maison d'amitié qui soutiennent de près ou de loin notre mission.

Je reconnais pleinement que la dernière année a été très mouvementée pour le secteur ; des changements majeurs sont survenus avec le mouvement #metoo, #moiaussi. Je suis particulièrement inspirée par toutes les femmes qui sont assez fortes et habilitées pour dénoncer leurs histoires personnelles et fuir la violence. Il reste tellement à faire mais l'avenir est prometteur.

Plusieurs femmes merveilleuses ont contribué à la création de Maison d'amitié, à sa croissance et à sa pérennité. Leur expertise est mémorable, irremplaçable, et leur engagement pour le développement des services pour les femmes francophones est phénoménal. Merci!

C'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport annuel 2017-2018 de Maison d'amitié. Quelle année!

L'année 2017-2018 fut une année transitoire importante et nous servira assurément de point tournant. Que ce soit la ratification de notre première convention collective, les changements à la loi sur les normes d'emploi de l'Ontario, ou encore le plan d'action provincial contre la violence familiale « Ce n'est jamais acceptable : Stratégie ontarienne contre la violence sexiste », le tout amène un dynamisme, une énergie liée au renouvellement et à l'évolution conséquente.

Pendant cette période mouvementée, nous avons continué à accueillir les femmes et leurs enfants avec sollicitude, bienveillance et empathie. Ce travail exigeant mérite d'être souligné et célébré. Nous sommes demeurées unies vers la cause des femmes. Que nous soyons intervenantes, gestionnaires ou administratrices ; c'est en période de changement que nos forces et notre résilience

nous permettent de renforcer notre engagement envers la pérennité de l'organisation et envers la cause des femmes et de la francophonie.

Par ailleurs, nous avons procédé au courant de l'année à plusieurs travaux de rénovations à la Maison II afin d'améliorer nos infrastructures et aussi accroître notre flexibilité d'accueil en cloisonnant des chambres avec des murs communicants. Ces travaux ont été rendus possibles grâce à des octrois supplémentaires du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC).

Je voudrais remercier toutes les intervenantes que je côtoie depuis maintenant un peu plus de trois (3) ans. Elles sont toutes engagées à soutenir les femmes et leurs enfants pour vivre dans un environnement sans violence.

Merci aux administratrices du conseil d'administration qui continuent à me faire confiance.

Merci à nos bailleurs de fonds ainsi qu'à nos donatrices et donateurs qui continuent à nous soutenir. Merci à nos partenaires de services qui unissent leurs forces aux nôtres afin de lutter contre l'inégalité et la violence envers les femmes. Nos initiatives collectives permettent de mieux les soutenir et d'innover.

Je suis choyée d'œuvrer à la Maison d'amitié et je suis reconnaissante de pouvoir y exercer mon métier de gestionnaire. Les merveilleuses femmes que je côtoie quotidiennement demeurent ma source d'inspiration et au cœur de mes préoccupations. Elles guident mes interventions et décisions au quotidien.

**Francine Groulx**  
*Directrice générale*

# Témoignages des usagères

Quelques commentaires recueillis anonymement dans les sondages de satisfaction du MSSC et lors des entrevues de départ des résidentes (nous en avons conservé l'intégralité) :

- je remercie cette organisme pour tout ce temps que je passer avec eu .il mon bien reçue ils ont écouter mes problemes ils sont devenu une famille a moi et la je me sente ensecuriter vraiment je vous remercieux.
- j'AI ÉTÉ BIEN ACCUEILLIE À LA MAISON D'AMITIÉ, C'EST GRÂCE À ELLE QUE J'AI SURMONTÉ MES PROBLÈMES. JE SUIS VRAIMENT RECONNAISSANTE À LA MAISON D'AMITIÉ. J'AI BEACOU APPRIS SUR LAVIOLENCE CONJUGALE ET SUR LA VIE.
- J'ai été très bien reçue en français par les intervenantes. Elles faisaient de l'écoute active. Elles m'ont donnée des outils, des références pour affronter ma vie future. Elles ne m'ont pas jugées, ni porté de critiques. Je me suis sentie en sécurité et à l'aise d'exprimer mes inquiétudes quelles qu'elles soient.
- Cet organisme est très utile, ça m'a beaucoup aidé, je reviendrais n'importe quand si j'avais besoin encore. Merci
- je suis tres satisfaite de tous les services que j'ai recus. Je ne serai jamais assez reconnaissance pour toute l'aide que j'ai obtenue.
- j'ai beaucoup aimé quand l'intervenante m'a aidé à établir un plan de travail, ça m'a permis de mettre en ordre mes idées et de prioriser mes démarches
- j'ai aimé mon séjour à la maison d'Amitié, les intervenantes m'ont aidé à voir clair et elles m'ont beaucoup supportée. je me suis sentie écouté et non jugée.
- très satisfaite des services
- Un des meilleur service jamais reçu. Merci!!!
- elles m'ont aidé a affronter mes peurs et mes craintes
- Vous m'avez aidé à comprendre la vie et vous m'avez aidé dans tout, a retourner à l'école.

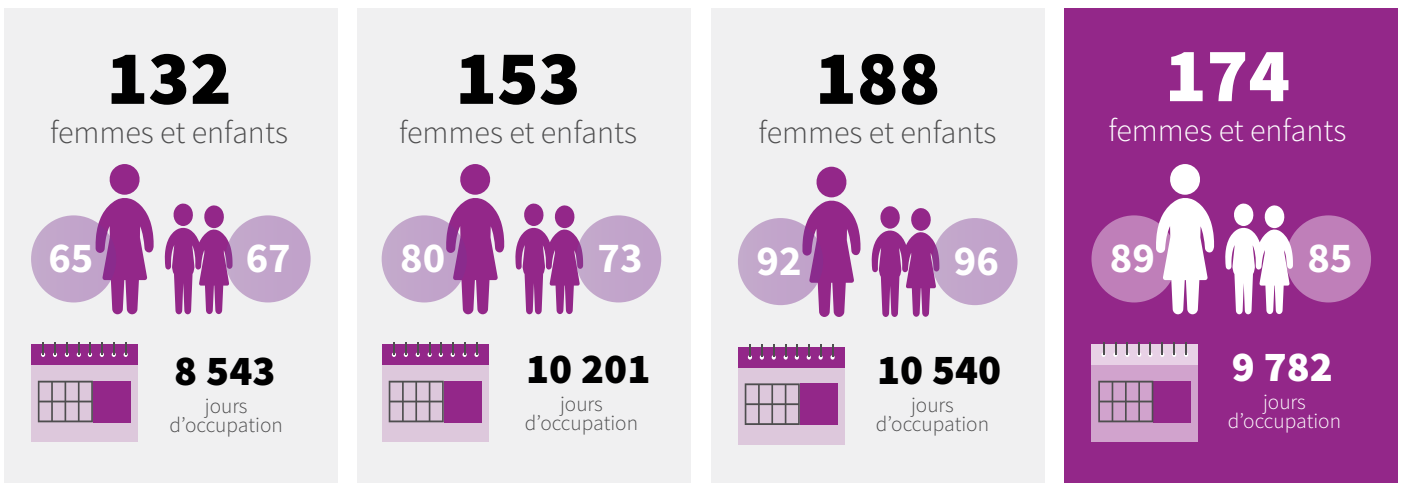
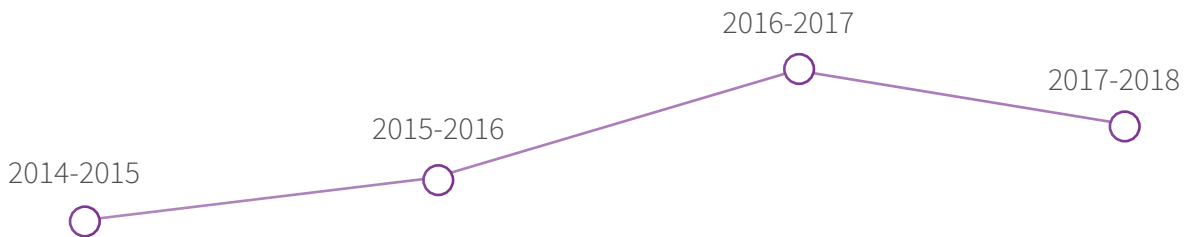
# Rapport annuel des services

## Programme pour les femmes (hébergement)

Mis sur pied dès la fondation de l'organisme, il constitue la base des services offerts. Les intervenantes de ce programme travaillent directement avec les résidentes de la maison 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Les intervenantes offrent du soutien individuel et des rencontres en groupe ; elles offrent également une assistance pratique aux femmes et à leurs enfants adaptée à leurs besoins. Elles accompagnent les femmes dans toutes leurs démarches et font de la plaidoirie lorsque nécessaire et ce, jusqu'à la fin de leur séjour.

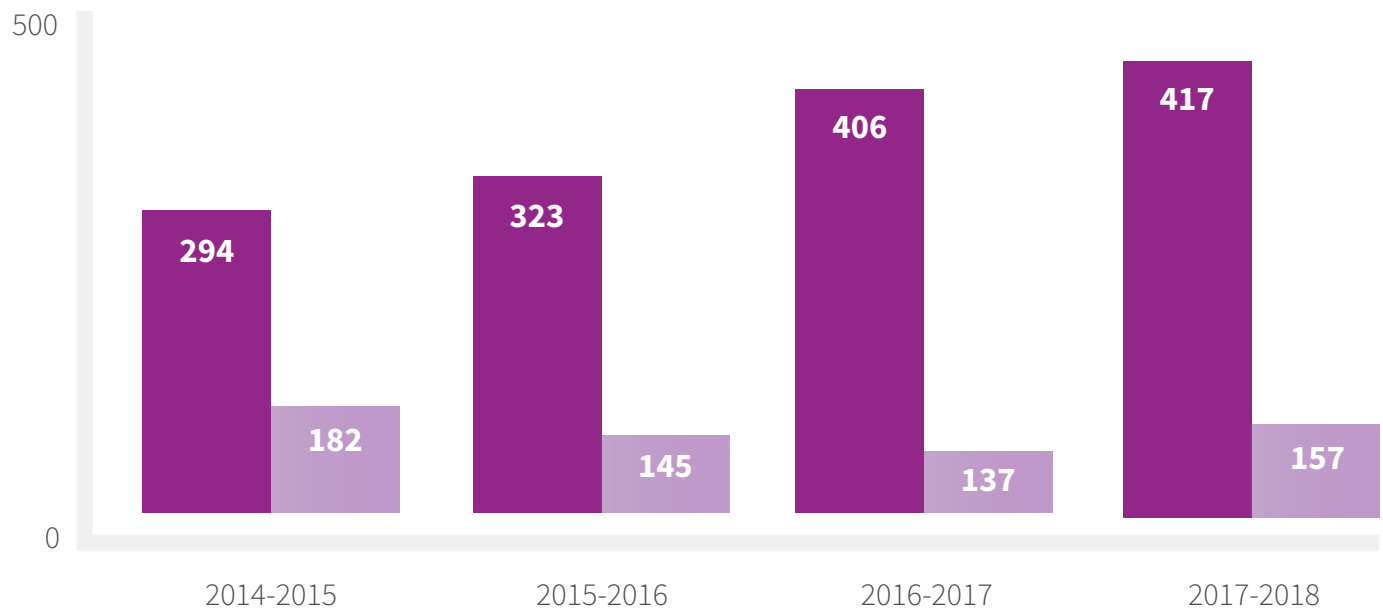
### Accueil

Maison d'amitié accueille annuellement des femmes seules et des familles parfois nombreuses pour des durées de séjour qui varient en fonction de leurs besoins et des ressources disponibles dans la communauté. Il est intéressant de pouvoir comparer notre volume de service d'une année à l'autre :



## Aiguillage

Lorsque nous ne sommes pas en mesure d'accueillir les femmes qui nous appellent, nous les aiguillons vers d'autres services communautaires : malheureusement, malgré nos deux centres d'hébergement et nos 30 lits, nous devons aiguiller régulièrement les femmes et enfants vers d'autres ressources, soit en raison de notre capacité d'accueil ou vers des services plus appropriés.



- N<sup>bre</sup> de personnes qui ont dû être aiguillées vers d'autres services en raison de la capacité.
- N<sup>bre</sup> de personne qui furent orientées vers des services plus appropriés.



## Programme des services aux enfants

Maison d'amitié a toujours accueilli les mères et leurs enfants, et ce, sans aucune discrimination ou jugement. Les enfants nécessitent une approche différente et spécialisée qui se doit d'être adaptée à leur situation particulière. Le programme des enfants propose une série d'activités pensées sur mesure pour répondre aux besoins de ces jeunes victimes ou témoins de violence. L'intervenante auprès des enfants travaille en collaboration avec les mères. Elle les accompagne dans leurs démarches en lien avec les besoins des enfants et les supporte dans leur rôle de mère.

Grâce à notre partenariat avec les Services à l'enfance Andrew Fleck, des services de garde, des camps d'été et d'hiver sont offerts dans nos deux sites. Ces services permettent aux enfants d'accéder à des activités éducatives et ludiques et permettent aux mères de se reposer et/ou de s'acquitter de leurs responsabilités et d'atteindre ses objectifs (logement, légal, sécurité, etc).

Pour l'année 2017-2018, le programme enfants a offert plusieurs groupes de soutien tant aux mères qu'aux enfants. Des rencontres de groupes sous différents thèmes incluant les mères avec leurs enfants ont été offertes sur une base régulière. Des rencontres incluant la mère et l'enfant en dyade ont également été offertes afin que toute la fratrie puisse s'exprimer sans la présence des sœurs et/ou frères.

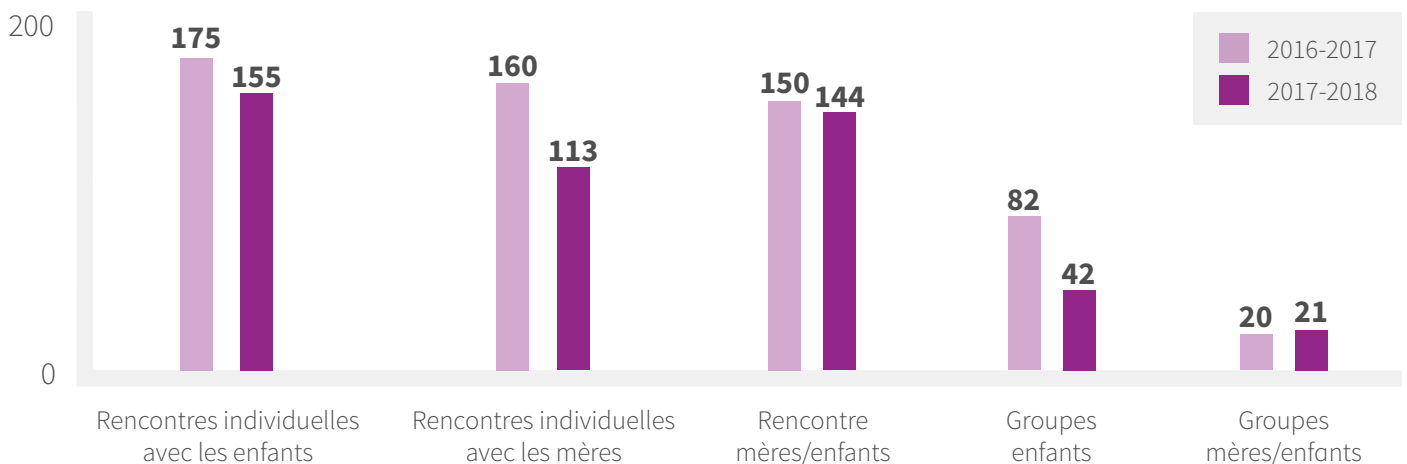
Grâce à la nouvelle gestion des horaires d'Andrew Fleck les familles peuvent bénéficier des heures de gardiennage en banque ce qui permet de mieux desservir la clientèle sans engendrer des coûts supplémentaires.

En 2018, une nouvelle salle de jeux a été emménagée à la Maison II, augmentant l'espace de jeux et offrant un meilleur confort aux mères et/ou gardiennes.

Pour la prochaine année, grâce aux nouveaux octrois du MSSC, nous visons bonifier ce service en réinstallant une intervenante par maison.



## Bilan des activités





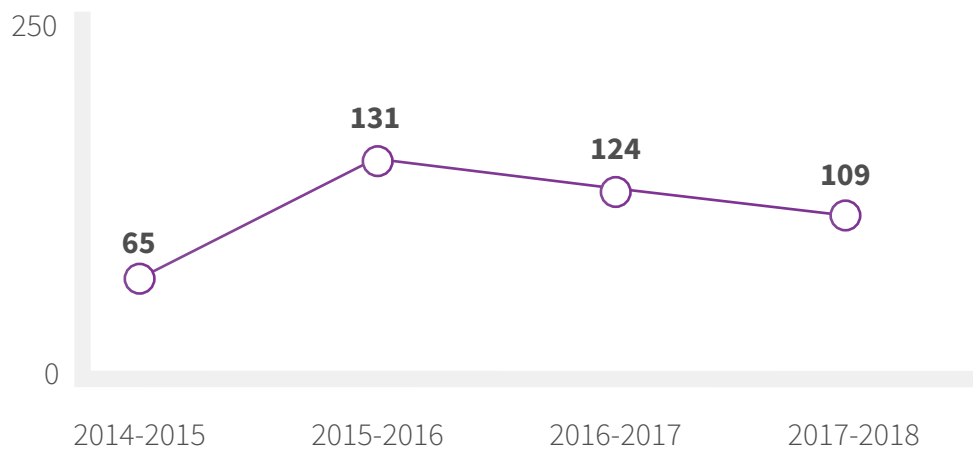
## Services d'appui transitoire

Les intervenantes du programme d'appui transitoire offrent du soutien, de l'information et des références aux femmes hébergées tout au long de leur séjour. De plus, elles assurent une liaison directe avec d'autres organismes communautaires adaptés à leurs besoins. Elles accompagnent les femmes à tous les niveaux (légal, logement, santé, financier, éducation, etc.). Elles offrent également les groupes de soutien auprès des résidentes. Afin de soutenir les femmes dans leur cheminement après leur départ, les ex-résidentes continuent à bénéficier des services offerts par le programme d'appui transitoire.

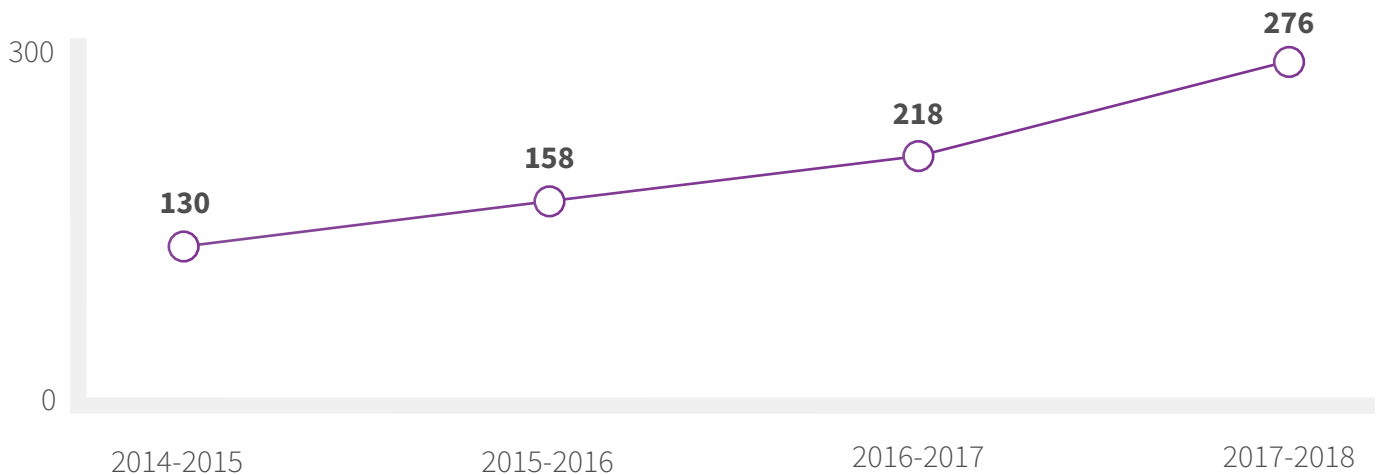
De plus, grâce à un partenariat avec le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa (CREO), le programme soutient les femmes francophones victimes de violence de la communauté même si elles n'ont pas été hébergées à la Maison d'amitié.



**N<sup>bre</sup> de femmes ayant reçu des services de nos intervenantes en appui transitoire**



**N<sup>bre</sup> de femmes ayant participé à nos groupes hebdomadaires**



Les sessions sont co-animées par nos intervenantes ou par des intervenantes partenaires invitées : Le programme de transition aimerait remercier les intervenantes de la communauté qui se sont déplacées pour venir donner un atelier à la Maison d'amitié. Grâce à vous, les femmes participantes se sont enrichies de votre savoir.

## Programme de prévention contre les agressions à caractère sexuel

Le programme de lutte contre les agressions à caractère sexuel vise à améliorer la sécurité des femmes, à les aider à briser le silence et à renforcer leur niveau d'autonomie. Le programme offre du soutien et des services aux survivantes d'acte de violence à caractère sexuel, âgées de 16 et plus, ainsi que leurs enfants. Ce programme a été complètement restructuré en 2015.

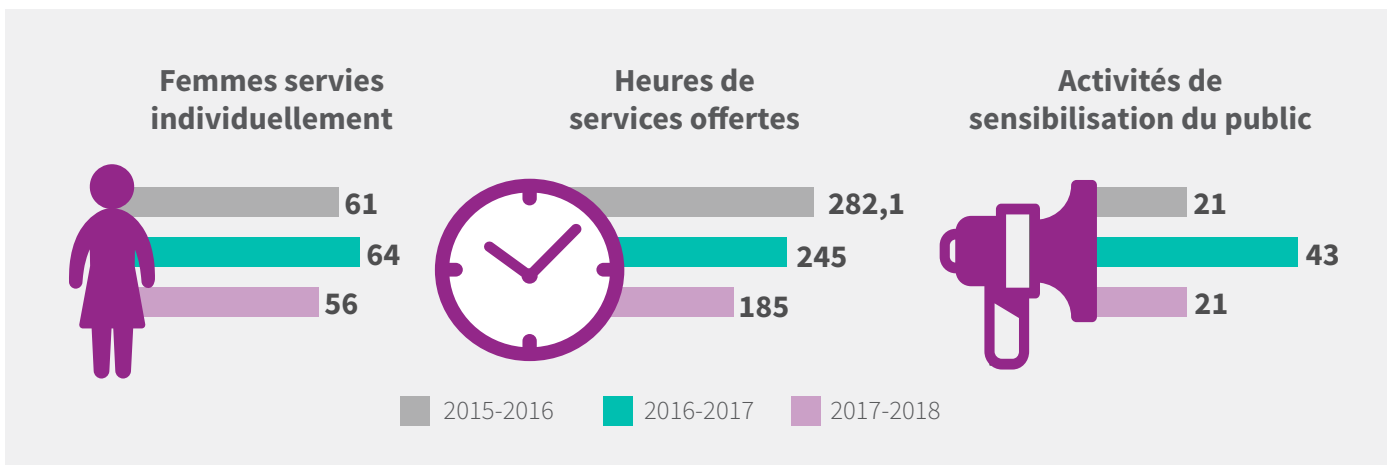
Grâce aux efforts de l'intervenante du programme de lutte contre les agressions à caractère sexuel et au soutien de l'équipe de Maison d'amitié, les objectifs fixés dans le plan de travail ont été atteints et les échéanciers ont été respectés.

Le travail d'équipe entre les intervenantes des divers programmes de Maison d'amitié nous permet de bonifier/enrichir notre offre de services et de faire de l'aiguillage vers les services communautaires appropriés et spécialisés. Les femmes reçoivent des services dès leur arrivée

à la Maison d'amitié ; il n'y a pas de délai ni de liste d'attente. Nous réussissons à référer et à accompagner les femmes et les enfants qui furent victimes de violence à caractère sexuel. Nous réussissons à sensibiliser les femmes et les enfants face à ce type de violence et à prévenir son incidence par le biais d'ateliers de groupe. Maison d'amitié jouit de bons partenariats et nos intervenantes réfèrent aux services communautaires qui assurent un continuum de services auprès des femmes et des enfants suite à leur départ.

Les listes d'attente de nos partenaires de services ont une incidence sur notre aiguillage et sur le besoin de soutenir nos usagères suite à leur départ de Maison d'amitié de concert avec nos intervenantes en Appui transitoire.

Nous offrons du soutien émotionnel auprès des résidentes et des adolescentes spécifiquement sous forme d'accompagnement, des rencontres individuelles et des rencontres de groupe.



Données supplémentaires

### En 2017-2018

**22** sessions de groupe offertes à  
**146** participantes

**320** heures consacrées à l'offre de services de représentation et/ou d'accompagnement et  
**42** participantes.s aux ateliers de formation

## Ligne de soutien Fem'aide

Fem'aide, la ligne téléphonique provinciale francophone d'écoute et de soutien pour les femmes touchées par la violence dessert l'Ontario français depuis 2006. Cette initiative, soutenue financièrement par le ministère des Services sociaux et communautaires, permet aux femmes de l'ensemble de la province d'avoir accès à des services en français dans leur région grâce à un numéro de téléphone unique pour toute la province : 1-877-336-2433 (1-877-fem-aide).

Fem'aide offre aux femmes d'expression française de l'Ontario aux prises avec la violence sexiste, du soutien, des renseignements et de l'aiguillage vers les services appropriés dans leur collectivité 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Fem'aide peut également répondre aux demandes de renseignements faites par les proches des femmes victimes de violence. Fem'aide concentre son intervention auprès des femmes ayant subi de la violence dans une relation intime ou encore de l'agression à caractère sexuel.

En partenariat avec le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa, Maison d'amitié est co-gestionnaire de la ligne de soutien Fem'aide pour la région

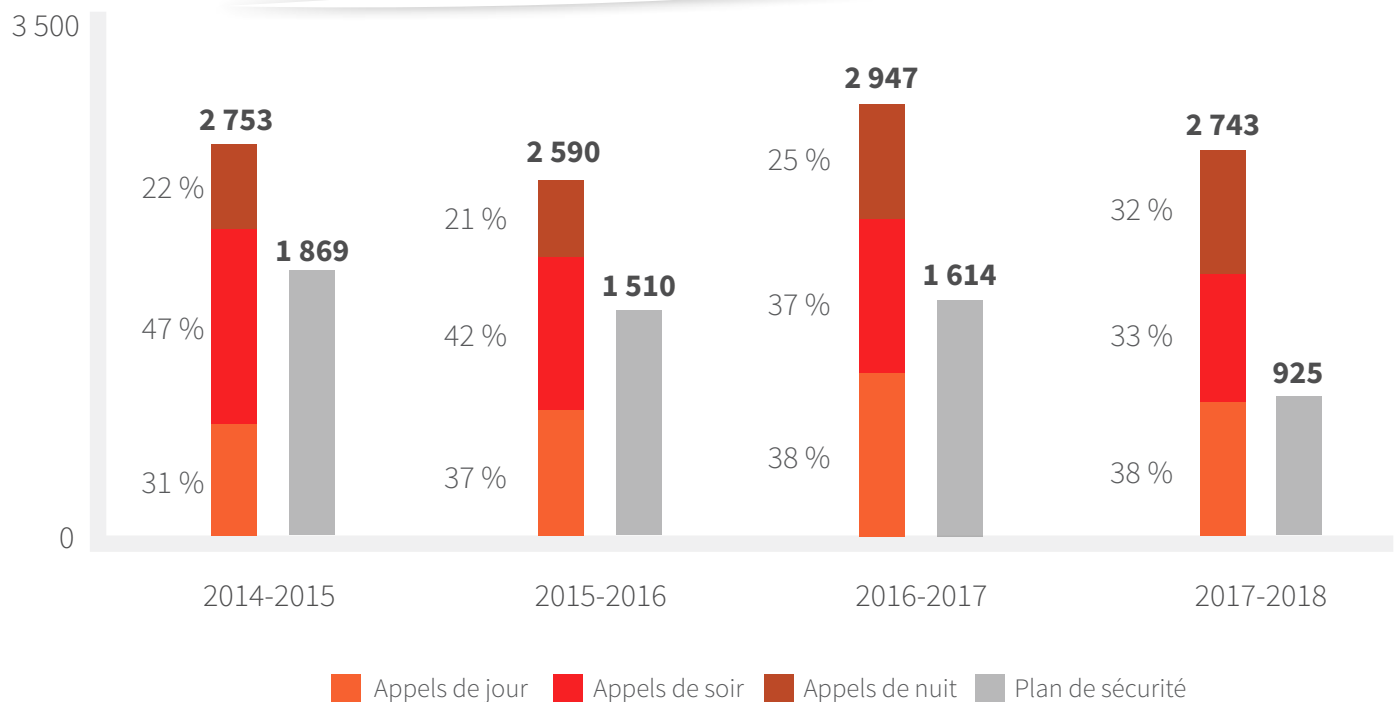


de l'Est ontarien en collaboration avec le Centre Victoria pour femmes de Sudbury pour le Nord, tandis qu'Oasis Centre des femmes de Toronto offre le service dans le Sud de la province.

Ce modèle de gestion contribue à ne pas perdre de vue les réalités locales des femmes francophones et les ressources disponibles dans chacune des régions de la province.

La majorité des appels sont de l'ordre de l'écoute active et de soutien. Un contact est si précieux, même téléphonique ; entendre une voix humaine, chaleureuse au bout du fil, une femme qui nous parle d'espoir et de valeur humaine...en français!

Certains appels constituent en de l'aiguillage, nous constatons en fait une hausse au niveau d'appels de professionnels (de jour) à la recherche de services pour leurs clientes.





*Maison d'amitié*

a/s 40, rue Cobourg  
Ottawa (Ontario) K1N 8Z6  
613-474-0020  
613-744-7789

**Administration :** 613-747-9136  
info@maisondamitie.ca  
**[www.maisondamitie.ca](http://www.maisondamitie.ca)**