

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012-2013



Un don d'espoir pour la vie

Centre
Montréal

BOOTH

Itinérance, santé mentale, toxicomanie

Mission du Centre Booth de Montréal

Rejoignant la mission chrétienne de l'Armée du Salut de manifester l'amour de Jésus-Christ en aidant autrui, passant de la théorie à la pratique, le Centre Booth offre aux hommes de 18 ans et plus en difficulté, sans domicile fixe et à risque d'itinérance, des services et programmes adaptés à leurs besoins liés à la prévention de l'itinérance, la toxicomanie et la santé mentale, afin de veiller à leur bien-être physique, émotionnel et spirituel.

Centre Booth en chiffres	3
L'histoire se poursuit...	4
Une solution durable à l'itinérance	
Mot du directeur général	5
Quitte la rue	
Le Gouvernail	6
Un lieu de paix	
Le Havre	7
Partir du bon pied	
Le Rivage	8
Être maître de sa propre vie	
L'Ancre	10
Passer à l'action	
Le Delta	12
Le service de l'Aumônerie	14
Le Phare	15
Vivre dans un milieu sain et sécuritaire	16
Mangeons santé	17
Un grand sentiment d'appartenance	18
Donnez au suivant	19
Merci mille fois à nos généreux	
donateurs et partenaires	20
Les finances	21
Rapport sur le traitement	
des insatisfactions	22
Contactez-nous	23

CENTRE BOOTH EN CHIFFRES



Un don d'espoir pour la vie

Nombre moyen de résidents : 180

Taux moyen d'occupation : 88 %

Nombre de nuitées : 64 561

Effectif : 63

Nombre d'heures de services utilisées : 1 421 347

Nombre d'heures de bénévolat : 2 825

Nombre d'heures de stage : 1 281

Nombre d'heures de participation (motivation par l'implication des résidents) : 26 954

Nombre de repas et de collations servis : 260 000

Coût moyen quotidien de l'alimentation d'un résident : 4,77 \$

Budget total : 3,4 millions de dollars

• Ressources humaines : 66 %

• Alimentation : 9 %

• Frais généraux (charges immobilières non incluses) : 7 %

• Charges immobilières : 12 %

L'HISTOIRE SE POURSUIT...



Le Centre Booth se définit comme un organisme communautaire qui offre des services d'hébergement et des programmes multiples, adaptés aux besoins des hommes en difficulté et à risque d'itinérance. Fondé en 1897 sous le nom de «The Lighthouse Food and Shelter Depot» et situé sur la rue de la Commune, l'organisme a occupé divers locaux au fil des décennies qui ont suivi. Un nouvel édifice a été construit en 1958 dans le quartier Sud-Ouest de Montréal. Le Centre Booth occupe encore aujourd'hui cet emplacement, au coin des rues Guy et Saint-Antoine.

Le Centre Booth est connu principalement pour le gîte temporaire qu'il offre aux hommes sans abri depuis des années. Pour pouvoir s'adapter aux nouvelles réalités sociales, le Centre a amélioré ses programmes. Ainsi, un rapport non daté sur le Centre Booth (rédigé probablement durant les années 1970) fait état de la création d'un programme pour les hommes d'un certain âge, ainsi que d'un autre service d'hébergement temporaire pour les hommes à faible revenu. Ces services répondraient aux besoins sociaux de l'époque.

Un vieil adage dit que lorsque Dieu ferme une porte, il ouvre une fenêtre. Vers la fin des années 1990, les dirigeants du Centre Booth devaient se rendre à l'évidence. En raison du manque de financement, le Centre ne pouvait plus continuer à offrir des services d'hébergement temporaire. C'est alors qu'ils ont pris conscience des conséquences de la désinstitutionnalisation des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Les besoins de ces hommes ont ainsi contribué à la restructuration des services. En 1999, le Centre a changé de vocation et est passé d'un refuge temporaire pour les hommes sans abri à une ressource d'hébergement supervisée. Le programme a rapidement fait ses preuves et a pris de l'expansion.

Depuis, le Centre a mis sur pied deux autres services. Depuis sa création, l'Armée du Salut lutte contre le fléau de la dépendance aux drogues et à l'alcool. Depuis les quarante ou cinquante dernières années, on constate que l'accoutumance aux substances psychotropes ne cesse d'augmenter. C'est ainsi qu'en 1998, L'Anrage, un programme élaboré par l'Armée du Salut pour aider les hommes aux prises avec ce genre de difficultés, a été intégré au Centre Booth. En réponse à la pénurie de logements abordables qui sévit à Montréal depuis le début des années 2000, le Centre a encore une fois répondu aux besoins actuels en mettant en place un service qui se veut une solution de rechange aux maisons de chambres pour les hommes à faible revenu. Ce service d'hébergement fonctionne à plein régime.

En janvier 2005, le Delta a été créé comme un programme distinct de l'Anrage afin de permettre aux hommes de 18 ans et plus, alcooliques/toxi-comanes abstinents, qui ont complété avec succès un programme de thérapie interne, de bénéficier d'une période de transition afin de consolider et de mettre à l'épreuve les acquis thérapeutiques en vue de réintégrer la société et de renouer avec leurs proches et la communauté.

En 2011, voyant que la population d'hommes âgés croissait, un service spécialement adapté à leur réalité a été ajouté. Le Havre offre désormais de l'hébergement à long terme aux hommes de 60 ans et plus qui sont autonomes.

Enfin, en 2013, la création du Phare, service de soutien communautaire, a permis au Centre Booth d'élargir ses horizons.

UNE SOLUTION DURABLE À L'ITINÉRANCE



Un don d'espoir pour la vie

Le Centre Booth de Montréal fait partie intégrante de l'Armée du Salut, dont la raison d'être s'inspire de l'amour de Dieu et du prochain. Les paroles du fondateur, William Booth, sont encore très présentes dans l'œuvre qu'accomplit le Centre Booth : « Tant qu'il y aura des femmes qui pleurent, je me battrai; tant qu'il y aura des enfants qui souffrent de la faim, je me battrai; tant qu'il y aura des hommes qui entrent et qui sortent de prison, je me battrai – je me battrai jusqu'au bout! » Cette bataille se poursuit toujours.

Fondé en 1897, le Centre Booth a su, durant toutes ces années, s'adapter aux défis sociaux toujours changeants qui rendent la vie difficile aux hommes en risque d'itinérance.

Nous sommes en harmonie avec le constat que fait le « Plan d'action ciblé en itinérance » de la Ville de Montréal : « En dépit des nombreuses actions réalisées pour améliorer la situation... on constate que le phénomène de l'itinérance prend constamment de nouveaux visages, qu'il est devenu plus complexe.... » Nous sommes d'accord également que des mesures précises,现实的 et cohérentes doivent être prises afin de présenter une solution durable à la problématique de l'itinérance. Ces mesures doivent être entreprises en collaboration étroite avec des partenaires dont l'apport est essentiel dans la réussite de la lutte contre l'itinérance. Un travail concerté est primordial. Et cela, le Centre Booth s'y engage formellement.

Entre autres, le Centre Booth s'engage à :

- favoriser la réinsertion sociale en offrant les services du Delta;
- assurer les services de soutien et d'accompagnement du Phare;
- continuer d'offrir ses programmes de chambres supervisées (le Gouvernail et le Havre pour les 60 ans et plus), les formes d'habitation les moins chères sur le marché s'adressant aux hommes à très faible revenu;
- développer, avec nos partenaires, une approche d'intervention adaptée pour les membres des communautés des Premières Nations et les Inuits en situation d'itinérance;
- déployer, toujours avec nos partenaires, un plan d'intervention dans les espaces publics, dont le square Cabot et Hochelaga-Maisonneuve;
- encourager les hommes qui luttent contre la dépendance à l'alcool et aux drogues à entamer une thérapie interne offerte par l'Ancre du Centre Booth;
- continuer d'offrir les services du Rivage aux hommes itinérants qui sont aux prises avec des troubles mentaux.

Communs à tous nos programmes, nos services de pastorale continuent d'offrir, aux résidents qui désirent entreprendre un parcours spirituel, la possibilité de rechercher, dans cette

dimension, l'aide qu'ils espèrent recevoir.

Face aux défis sociaux toujours changeants et complexes, le Centre Booth de l'Armée du Salut se veut un acteur de premier plan pour ancrer des solutions durables et viables aux problèmes multiples et récurrents de l'itinérance.

La lutte se poursuit...

Major Bertrand Lessard
Directeur général



QUITTE LA RUE



LE GOUVERNAIL

Le Gouvernail offre de l'hébergement avec soutien communautaire aux hommes âgés entre 18 et 64 ans. Nos services s'adressent aux personnes qui souhaitent se prendre en main afin d'améliorer leur situation sociale et personnelle.

ÉQUIPE D'INTERVENTION

L'accompagnement des résidents dans leur processus de réinsertion sociale est assuré par une équipe multidisciplinaire formée en psychoéducation, travail social, toxicomanie, psychologie et sociologie.

RÉSULTATS ET NOUVEAUX PROJETS

Durant la période 2012-2013 les objectifs assignés au Gouvernail ont été atteints conformément au mandat du Centre Booth. En voici quelques-uns.

- Le Gouvernail a accueilli et logé des hommes qui étaient à risque d'itinérance. Certains de ces hommes ont retrouvé une stabilité et ont amélioré leur qualité de vie.
- Le taux d'occupation moyen a été de 97 %.
- Nous avons continué à offrir des activités culturelles et sociales aux résidents.
- Nous sommes engagés à maintenir et à développer le programme de « motivation par l'implication au Centre ».
- Le Gouvernail a mis en priorité sa philosophie de « réappropriation de pouvoir », car le résident est en mesure de jouer un rôle actif dans son processus de réintégration dans la société.
- Le Gouvernail a offert de la formation continue à son personnel.

Pour l'année 2013-2014, nous prévoyons atteindre les objectifs suivants :

- faire connaître nos services de plus en plus pour ainsi garder le taux d'occupation aussi élevé que possible;
- maintenir et développer la qualité des services;
- continuer à promouvoir la philosophie de « réappropriation de pouvoir »;
- augmenter le nombre d'activités culturelles et sociales pour les résidents;
- développer des partenariats avec d'autres organismes communautaires afin de mieux aider les résidents.

TÉMOIGNAGES

« Je suis arrivé après avoir suivi une thérapie pendant 9 mois que j'ai dû quitter pas préparé. J'ai abouti dans un refuge comme résident. C'est bien, mais c'est seulement temporaire et peu pratique. J'ai passé une entrevue à l'Armée du Salut et après seulement 2 semaines j'ai eu une chambre au Gouvernail. Ça m'a donné la stabilité et la sécurité nécessaire pour continuer, pendant 3 mois, une thérapie externe.

J'ai toujours été bien traité à l'Armée du Salut en général et au Gouvernail en particulier. Quand j'étais en thérapie, mes requêtes étaient souvent oubliées ou répondues à la dernière minute me causant ainsi du stress inutile. À mes débuts au Gouvernail, j'étais étonné que mes petits problèmes soient pris au sérieux et réglés rapidement; c'était réconfortant. Quand j'avais de plus grandes contrariétés, on savait me calmer et bien me conseiller. Les intervenants sont toujours disponibles et m'ont toujours bien supporté dans mon cheminement. Tout le personnel est très aimable. Des cuisines à l'accueil, ils ont à cœur notre bien-être... Je me trouve très chanceux et je suis reconnaissant de l'aide reçue à l'Armée du Salut qui était là au bon moment. Merci beaucoup! »

Ancien résident qui est resté plus de 6 mois au Centre Booth

« Le 5 juin 2010, je me suis présenté au Centre Booth complètement démolé. J'étais un joueur compulsif qui avait détruit sa maison et il ne restait plus qu'une fondation de 60 ans sur laquelle je devais rebâtir ma vie.

Je me rappelle que l'intervenant a été le premier qui m'a indiqué le chemin de la reconstruction. ... L'intervenant est venu m'ouvrir la porte de ma chambre, car j'avais oublié ma clé. Il m'a demandé : « Ça fait longtemps que tu es ici? » J'avais répondu 3 semaines. Il m'a dit : « Reste ici, tu as besoin de te reposer. » Je suis resté un an et demi. C'était un bon conseil. Parfois, une seule phrase peut avoir beaucoup d'impact sur un résident...

Je voudrais remercier tous les intervenants et intervenantes du Gouvernail pour leurs présence et leurs bons soins... »

Ancien résident qui est resté un an et demi au Centre Booth



Sortie au billard

UN LIEU DE PAIX



LE HAVRE

Le Havre est un service de chambres et pensions pour les hommes autonomes âgés de 60 ans et plus. Fondé en juin 2011, le Havre offre encadrement et suivi basé sur les besoins des hommes aînés.

SA MISSION

Sa mission est d'offrir un milieu de vie sain, sécurisant et tranquille à ses résidents tout en tenant compte de leurs besoins particuliers.

SON APPROCHE

La philosophie d'intervention que nous favorisons est une approche holistique basée sur la réappropriation du pouvoir « empowerment » du résident.

LES SERVICES OFFERTS PAR LE HAVRE

Le Havre offre les services suivants :

- chambre privée meublée (lit, table, placards, lavabo, etc.);
- trois repas complets par jour et une collation;
- remboursement de la passe mensuelle de la STM (à compter de 65 ans);
- service de câble de base Vidéotron dans les chambres;
- service d'accompagnement à l'extérieur du Centre Booth pour les rendez-vous;
- soutien à la recherche du revenu de pension;
- soutien au programme d'allocation de logement;
- gestion des médicaments (déterminée selon le cas);
- soutien à la relocalisation en cas de perte d'autonomie;
- service de sécurité 24h/24 (règles de vie, caméras de surveillance, intervenants);
- activités de loisirs;
- salon exclusif aux résidents du service.

RÉSULTATS ET PROJETS POUR 2012-2013

Durant la période 2012-2013, le service a atteint ses objectifs de mise sur pied. Le Havre a débuté l'année avec 20 résidents (69 % du taux d'occupation). Au courant de l'année, nous en sommes arrivés à 27 résidents (93 % du taux d'occupation). Nous avons donc réussi à faire connaître nos services à de plus en plus de partenaires et ressources communautaires.

Nous avons maintenu et développé la qualité des services. Nous avons embauché un nouvel intervenant à temps plein et aussi un à temps partiel.

Pour l'année 2013-2014, nous prévoyons atteindre les objectifs suivants :

- continuer à faire connaître nos services à de plus en plus de partenaires et ressources communautaires;
- augmenter, le plus possible, le taux d'occupation;

- maintenir et développer la qualité des services;
- développer des activités sociales.

TÉMOIGNAGE

« Habitant au Centre Booth depuis près de 10 ans, j'aime ça vivre à l'Havre. Nous avons la tranquillité et le support nécessaire pour vivre notre vie sans nous faire juger. Ça va bien, je suis heureux. »

Résident depuis 10 ans



Sortie à la cabane à sucre

7



Sortie à la cabane à sucre

PARTIR DU BON PIED



LE RIVAGE

Établi depuis 1999, le Rivage est un service d'hébergement et d'encadrement qui a pour but le maintien dans la communauté des hommes, âgés de 18 ans et plus, ayant des problèmes sévères et persistants liés à la santé mentale. En ce sens, ce service vise à ce que soit rompue l'alternance continue que ces hommes connaissent entre l'hôpital et la rue.

Il a pour objectif l'intégration et la participation des hommes dans une optique citoyenne. Des suivis individualisés sont offerts dans le respect des besoins de la personne, dans une perspective d'accès aux ressources de démythification de la maladie, de réappropriation du pouvoir et de soutien au logement.

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE

Ces hommes sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Le Rivage constitue, pour eux, une option selon laquelle ils demeurent stables en dehors de l'hospitalisation.

Une caractéristique répandue auprès des hommes que le Rivage accueille est le fait qu'ils soient généralement connus des centres hospitaliers pour y avoir été diagnostiqués, y avoir séjourné à plusieurs reprises et y être suivis. Une autre caractéristique très présente chez les résidents est un faible réseau social et un passé souvent en lien avec une consommation d'alcool et/ou de drogues.

OBJECTIFS

Le Rivage a un double objectif. D'une part, que les hommes qu'il accueille maintiennent la stabilité de leur état de santé physique et mental. D'autre part, qu'ils se responsabilisent vis-à-vis de leurs besoins. L'équipe du Rivage veille donc à ce que les résidents maintiennent et développent leur autonomie et améliorent (à leur façon et à leur rythme) leur situation personnelle.

Le service encadre et soutient aussi les résidents qui veulent entreprendre des démarches d'intégration à un autre milieu de vie approprié tel que les appartements supervisés ou les HLM, par exemple.

APPROCHES PRÉCONISÉES AU RIVAGE

Une des approches préconisées au Rivage est celle de la psychoéducation. Puisque les intervenants interagissent dans le quotidien avec les résidents, ils font du vécu partagé avec eux. En effet, par l'entremise d'un partage quotidien entre intervenants et résidents dans leur milieu de vie, d'activités internes telles que les fêtes des résidents, les soirées cinéma, etc. et d'activités externes, le vécu partagé trouve donc sa place au sein de toutes ces interactions.

Une autre approche préconisée est l'approche systémique. Nous encourageons un travail multidisciplinaire avec l'équipe traitante du résident, les membres de sa famille et tous les systèmes qui interagissent entre eux pour contribuer à son bien-être et au développement de son plein potentiel. De plus, de l'approche systémique découle l'empowerment qui invite les résidents à s'autonomiser. Nous visons également une approche de rétablissement selon laquelle nous travaillons avec les forces des individus versus leur problématique et les encourageons à aller dans le monde. Nous travaillons davantage avec les forces des résidents qu'avec leurs faiblesses.

ADMISSION

Toute personne admise au Rivage est obligatoirement référée par un centre hospitalier ou un autre organisme de la communauté, à condition que la personne soit suivie en externe.

L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

L'équipe d'intervenants est multidisciplinaire. Elle est composée d'une psychoéducatrice, de techniciennes en travail social et de bachelières en sciences humaines, en travail social et en psychologie.

ACTIVITÉS OFFERTES AU RIVAGE

- Suivis individuels (suivi individuel hebdomadaire, entretien individuel, écoute, gestion de crise et résolution de problèmes, participation des intervenants aux activités de la vie quotidienne et de loisirs des résidents, aide à la gestion des médicaments et de rendez-vous, aide à la gestion de budget et aux impôts).
- Un service d'accompagnement dans le système médical et ou judiciaire.
- Programme de motivation par l'implication (nettoyage général, entretien des planchers, supervision d'activités de socialisation, distribution de la collation et ce, au Centre Booth).



Un résident du Rivage à l'Insectarium de Montréal



Un don d'espoir pour la vie

Le Rivage offre des activités hebdomadaires aux résidents tels que :

- Atelier sur l'estime de soi (lundi)
- Cours de sport (cardio et pilates-lundi et mardi)
- Cours de spiritualité (sur une base volontaire-mardi)
- Cours de musique (individuel, en groupe et formation d'un groupe pour animer le repas de Noël du Centre Booth et ce, depuis Noël 2011)
- Atelier de cuisine (mercredi)
- Atelier de bricolage (jeudi)
- Art-thérapie (vendredi)
- Atelier de lecture (vendredi)
- Activité piscine (samedi)
- Activité cinéma (dimanche)
- Service de thé supervisé et géré par les résidents et ce, tous les jours sauf la fin de semaine
- Atelier d'art géré par un résident et ce, tous les matins de la semaine de 9 h à 11 h
- Diverses sorties hebdomadaires entre résidents et intervenants pour prendre un café, discuter, valoriser les résidents, renforcer la relation d'échanges et de confiance entre ces derniers

De plus, diverses activités, de façon occasionnelle, sont proposées aux résidents du Rivage :

- Célébrations sportives : Superbowl et des soirées hockey et ce, à la salle de télévision du Rivage
- Insectarium
- Musée des beaux-arts de Montréal (exposition sur le Pérou et d'autres expositions en 2012)
- Cabane à sucre
- Sorties au parc pour jouer au badminton, pique-niquer
- BBQ
- Sorties au théâtre
- Écozoo
- Sorties d'été au Vieux-Port
- Camp d'été au lac de L'Achigan (juin 2012)
- Exposition d'art en septembre 2012 : présentation de tableaux, de photos, de dessins et de poèmes réalisés par les résidents

PORTRAIT ACTUEL DU RIVAGE

Actuellement, la moyenne d'âge est de 49 ans. La provenance des demandes nous vient de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, de l'Hôpital général juif, du CHUM (Notre-Dame et Saint-Luc), du CUSM (Hôpital général de Montréal et Royal-Victoria), de l'Hôpital Jean-Talon, de l'Hôpital Louis-Hippolite Lafontaine, du CLSC de Parc-Extension, des cliniques de secteur (CSSS du Sud-Ouest-Verdun).

SOURCES DE REVENUS DES PARTICIPANTS

Programme de solidarité sociale principalement sinon la Pension de la sécurité de la vieillesse, un emploi ou une Prestation d'invalidité.

DIAGNOSTIC DES PARTICIPANTS

Schizophrénie, schizo-affectif ou trouble bipolaire, trouble psychotique-anxiété, trouble psycho-affectif

PERSPECTIVES 2013-2014

- Offrir aux résidents, par l'entremise d'un professeur de musique, l'occasion d'apprendre à jouer d'un instrument pour stimuler leurs compétences et les amener à mieux exprimer leurs émotions, les valoriser et renforcez leur estime de soi. La formation d'un groupe musical émanant de ces cours permet et devra encore permettre au Centre Booth de profiter d'un repas de Noël animé.
- Encourager les résidents à participer à au moins deux activités par semaine, gérées par l'équipe du Rivage, dans le but de socialiser et de mettre à l'œuvre leur plein potentiel.
- Organiser des ateliers pour renforcer l'hygiène en santé mentale.
- Travailler de plus en plus avec les partenaires et développez le réseautage.
- Encourager les résidents à faire des activités extérieures comme par exemple, les centres de jour.
- Les inviter à réinsérer le marché du travail.

9

TÉMOIGNAGE

« Avant d'arriver au Centre Booth, j'étais dans la consommation jusqu'au point d'en faire une psychose. Je ne savais pas ce qui se passait en moi. Parce que je n'avais pas de domicile fixe, je suis resté une nuit dans un McDonald's où j'ai rencontré un prêtre qui m'a fait comprendre que j'étais dans un état psychotique. Il m'a guidé vers des ressources telles que l'Hôpital Louis-H. Lafontaine où j'ai reçu des soins en psychiatrie. J'ai été référé au Gouvernail, à l'Armée du Salut, pour avoir une place plus stable. Après un autre épisode psychotique, j'ai été encore une fois hospitalisé et après, j'ai été transféré au Rivage pour me stabiliser.

Suite à tout ce qui s'est passé dans ma vie, j'ai commencé à avoir des problèmes de santé. Le pasteur du Centre Booth, Germain, m'a accompagné à l'hôpital et pria pour moi. Ça m'a donné confiance en moi-même et ma vie a commencé à changer. Grâce à tout le soutien que j'ai reçu, j'ai été libéré d'une partie de mon anxiété et j'ai accepté des traitements médicaux ainsi que le Seigneur dans ma vie. Je remercie tous les intervenants du Rivage et du Centre Booth! »

Résident du Rivage

ÊTRE MAÎTRE DE SA PROPRE VIE



L'ANCRAGE

C'est la solution qu'offre le Centre Booth à tout homme de 18 ans et plus désirant adresser une problématique de dépendance aux drogues et/ou à l'alcool. Notre philosophie d'intervention repose d'abord sur les valeurs de l'Armée du Salut, soit le respect de la dignité et de la diversité humaine, la compassion, le respect, l'intégrité et la collaboration. D'autres valeurs sont également promues par nos intervenants et employés, soit la recherche de l'excellence en devenant un modèle pour la personne, la pertinence par la poursuite de l'innovation et de l'efficacité et finalement la célébration des étapes clés de la réussite.

« Ici les qualifications sont requises, mais plus que tout, l'intégrité de chacun des membres du personnel est sans équivoque. C'est ce qui incite le toxicomane en rétablissement à se surpasser et à devenir une meilleure personne par l'exemple. »

Sylvain T.

10

NOTRE MISSION

Nous travaillons avec la personne afin de la guider vers une reprise graduelle de son autonomie personnelle, psychologique et sociale. Pour ce faire, notre programme se divise en 4 phases graduelles au sein du cheminement : temps d'arrêt, reprise progressive de l'autonomie, consolidation de l'autonomie et préparation à la réinsertion sociale. Cela permet à l'individu, peu à peu, de se repositionner face à sa santé physique et mentale ainsi que sa vie sociale et spirituelle.

« Après ma séparation, il y a 6 ans, je n'avais plus le goût de vivre et je me suis laissé aller à la dérive... je ne croyais plus en l'amour et je pensais que je ne revivrais plus jamais cela. Quand je suis entré en thérapie à l'Armée du Salut, j'ai vu beaucoup d'autres personnes semblables à moi qui réussissaient à s'en sortir. Cela m'a redonné espoir... Ici les gens qui y travaillent sont extraordinaires et sont devenus des modèles de vie pour moi... je remercie Dieu tous les jours d'avoir mis ces personnes dans ma vie. »

Sylvain B.

NOTRE APPROCHE

Notre programme est basé sur la thérapie de la réalité, l'approche cognitivo-comportementale, l'appui communautaire tout en attribuant une place de choix à l'approche des Alcooliques Anonymes. Le programme des 12 étapes accordent une importance capitale à l'honnêteté envers soi-même et les autres.

« Moi, Denis, alcoolique et toxicomane, je vous écris pour vous partager mon expérience à l'Ancre... Tout au long de ma thérapie, j'ai appris à analyser mes traits de caractère... J'ai réalisé avec l'aide des intervenants que je fuyais la réalité pour ne pas voir ma douleur. Graduellement, j'ai compris que l'on peut être heureux sans consommer... L'enseignement des 12 étapes m'a permis d'accepter ma maladie et de développer ma spiritualité. Je suis très reconnaissant envers l'Armée du Salut, le Centre Booth et l'Ancre. »

Denis D.



Résidents, fans du CH, qui ont partagé leur vécu

NOS PARTENAIRES AU PROGRAMME

- Le CREP permet à nos résidents de recevoir les services de professionnels en insertion socioprofessionnelle avec une enseignante qui est présente 4 jours par semaine sur place. Il offre également un laboratoire pour l'initiation ou le perfectionnement informatique.
- Le programme Dialogue du YMCA Centre-Ville, permet à nos résidents de faire du sport une fois par semaine.
- Le programme Accès aux périodes calmes du YMCA Guy-Favreau, permet d'avoir accès à un centre d'entraînement à coût modique aux résidents qui le désire.
- Le Programme de travaux compensatoires du YMCA permet à un résident, qui est arrivé à sa phase 3 de pouvoir, d'inclure cette démarche dans son plan d'intervention.
- Une art-thérapeute offre un atelier aux résidents intéressés.
- La Maison Jean Lapointe nous offre également, 2 fois par année, un atelier sur les jeux de hasard.

« I felt I was hopeless and had no future before I met Tanya at Cabot Square and found out about this program... It's taught me to be honest with myself most of all. Changed my attitude... I now have hope and positive goals for my future and hopefully my relationships will be more healthy and positives. »

David C.

L'ANCRAGE EN CHIFFRES

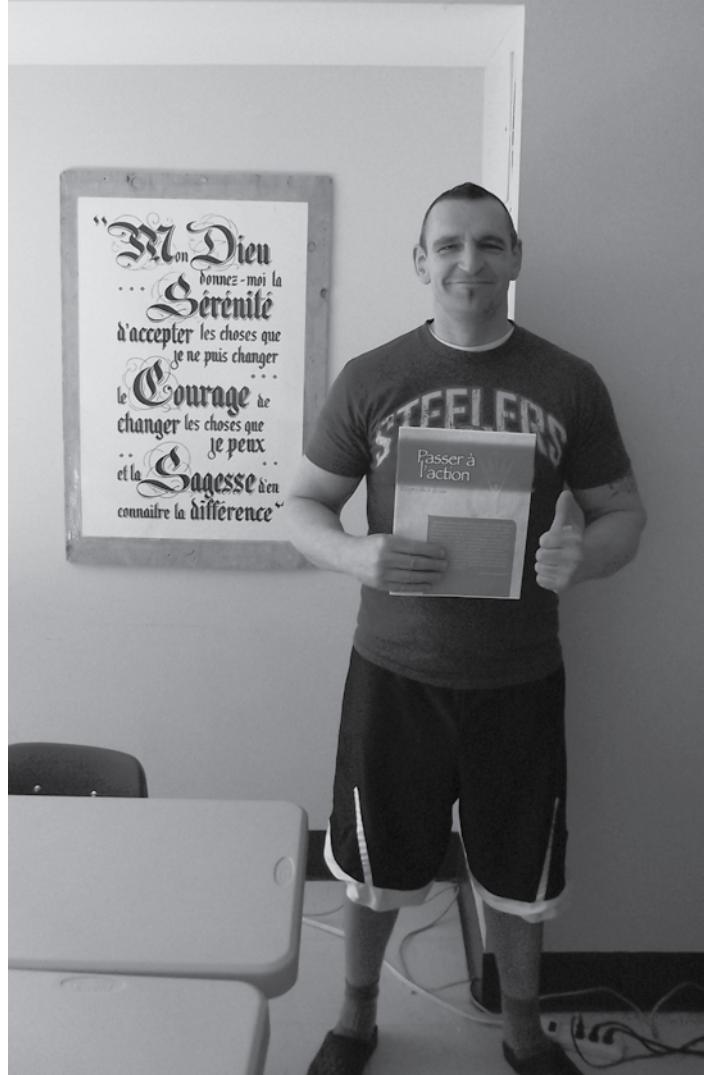
- En 2012-2013, l'Ancre a accueilli 101 hommes, d'un âge moyen de 41,3 ans.
- Majoritairement de Montréal (62 %); 70 par eux-mêmes; (8) par tribunal; autres programmes de thérapie (9); centres hospitaliers (2); autres (11).
- Avec antécédents judiciaires : 81; sans antécédents : 20
- Ayant le français comme langue maternelle (91); anglais (8) et autre (1).
- Les substances rapportées comme étant consommées sont majoritairement : cocaïne (68), alcool (71), cannabis (43), amphétamines (20).
- Scolarité : primaire (7); secondaire non terminé (52); secondaire terminé (24), DEP (6); CEGEP (5); BAC (5); Maîtrise ou + (2).
- Sans domicile fixe : 67,7%.

« À mon arrivée à l'Ancre j'étais une personne avec aucune identité. Je n'avais aucun but, ni objectif... Maintenant, j'ai réussi ma thérapie, je suis en mesure de réussir ma vie en société et en tant que père. Maintenant je suis une personne responsable et qui peut réussir... je vais réussir. »

Yannick L.



L'intervenant Edgardo qui donne son cours des 12 étapes



Yannick qui termine son programme bientôt!

NOS OBJECTIFS 2013-2014

- Maintenir un standard de services qui répond aux normes du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Implanter l'approche du renforcement par la communauté à nos approches courantes
- Impliquer des bénévoles et stagiaires avec notre équipe d'intervenants
- Renforcer et développer des partenariats avec divers autres ressources

PASSER À L'ACTION



LE DELTA

Étant donné que la réalité du milieu protégé de la thérapie diffère considérablement de la vie extérieure, nous offrons depuis 2005 un programme de réinsertion sociale situé au centre-ville de Montréal, comprenant l'hébergement ainsi qu'un suivi afin que le retour à la vie active soit garante de succès. La visée du Delta est de permettre à l'ex-usager de bénéficier d'une période transitoire afin de consolider les acquis thérapeutiques, de mettre à l'épreuve les gains réalisés en cours de traitement à l'Ancre ou ailleurs en vue d'intégrer graduellement la communauté. Le programme de réinsertion le Delta a pour objectif général l'acquisition d'une autonomie personnelle, sociale et professionnelle suffisante pour prévenir les risques de rechute lors d'un retour complet dans la communauté avec l'aide d'une équipe multidisciplinaire. Nous travaillons conjointement avec le Centre de ressources éducatives et pédagogique (CREP) avec qui nous partageons nos locaux.

Le programme vise cet objectif général au moyen des objectifs spécifiques suivants : la satisfaction autonome des besoins de base; la prévention de la rechute; l'adoption et le maintien de saines habitudes de vie, ainsi que des comportements sécuritaires; le développement de relations sociales et de divertissements sains; l'utilisation des ressources communautaires comme moyen de surmonter ses difficultés; le rétablissement des liens avec ses proches; l'évaluation des aptitudes professionnelles et scolaires; l'obtention de conseils d'orientation relativement à un retour au travail ou aux études, ainsi qu'à des démarches de recherche d'emploi; la poursuite d'une formation professionnelle.

LIEUX LES PLUS FRÉQUENTÉS PAR NOS USAGERS

Comme le Centre Booth est situé près du centre-ville, nos usagers profitent de cet avantage afin de mettre en pratique les acquis thérapeutiques. Voici les endroits les plus fréquentés :

- les salles de réunion AA, NA, CA du quartier;
- le Café Chrétien et les églises;
- les commerces de la rue Sainte-Catherine et ses environs;
- les berges du canal Lachine;
- le YMCA centre-ville;
- le Centre sportif de la Petite-Bourgogne;
- le Vieux-Port de Montréal;
- le Centre d'Amitié autochtone de Montréal;
- la Grande Bibliothèque et la bibliothèque municipale;
- les différentes maisons de la culture;
- les centres commerciaux;
- le cinéma.

STATISTIQUES

Pour la période de 2012-2013, nous sommes passés de 30 à 57 chambres afin de répondre aux besoins grandissants. Nous avons desservi 114 personnes. Le taux d'occupation de notre ressource a été de 86 %. La moyenne d'âge de nos résidents est de 42 ans. Près de 70 % de nos résidents présentent un trouble concomitant de toxicomanie et de santé mentale. Le taux de succès a été de 36 % avec réinsertion complète en partenariat avec le CREP.

QUELQUES OBJECTIFS POUR 2013-2014

- Maintenir un standard de services qui répond aux normes du ministère de la Santé et des Services sociaux
- Poursuivre notre partenariat avec le Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)
- Implanter l'approche du renforcement par la communauté dans notre service (ARC)



Souper de Noël

TÉMOIGNAGE

« Je ne possède pas une grande éloquence pour exprimer avec des mots toute l'aide psychologique, la compréhension et le respect auxquels j'ai eu droit dans ce moment de ma vie où tout semblait avoir basculé. Par contre, je peux vous assurer que seul je n'aurais pas pu prendre le temps à l'introspection que l'on m'accorde ici, trouver les références dont j'avais besoin et retrouver confiance en moi et espoir en la vie.

Merci à toute l'équipe du Delta, qui a eu la vision de créer un endroit où l'on peut prendre le temps de reprendre son souffle et reprendre sa vie en main, et à tous les membres de l'Armée du Salut qui poursuivent cette mission et qui ont foi en l'amour et les valeurs humaines partout dans le monde. Je vous le dis, quand tu es passé par les services de l'Armée du Salut et que tu as vécu un certain temps avec cette grande famille, la vision sur toi-même et celle que tu portes sur le monde qui t'entoure ne peuvent qu'être améliorées. »

Benoit Raquepas



13

Atelier de cuisine



Cours d'informatique

SERVICE DE L'AUMÔNERIE



Un don d'espoir pour la vie

Le service de l'Aumônerie du Centre Booth est offert aux résidents et aux membres du personnel qui désirent volontairement faire un cheminement spirituel basé sur l'évangile de Jésus-Christ. Formée d'une équipe pastorale, l'Aumônerie oeuvre en partenariat avec les différents départements du Centre Booth et aussi avec les églises, les services sociaux, les prisons et autres missions semblables à la sienne. L'Aumônerie fait partie du conseil provincial des églises pour la justice et criminologie.

Selon l'Évangile Luc 4: 18-19 « L'Esprit du Seigneur est sur moi, parce qu'il m'a oint pour annoncer une bonne nouvelle aux pauvres; Il m'a envoyé pour guérir ceux qui ont le cœur brisé. Pour proclamer aux captifs la délivrance et aux aveugles le recouvrement de la vue, pour renvoyer libres les opprimés, pour publier une année de grâce du Seigneur.

MISSION

Le service de l'Aumônerie se veut conforme à la mission de l'Armée du Salut. Motivé par l'oeuvre de Dieu, l'évangile est proposé comme une solution favorable à la restauration profonde de l'individu.

14

SERVICES OFFERTS

Tous les résidents et membres du personnel peuvent se prévaloir des services offerts. Aussi, les personnes se voient offrir des services adaptés à leurs besoins spécifiques.

- Services religieux
- Groupes d'études bibliques et de prières
- Visites à l'hôpital et autres...
- Sorties extérieures à caractère spirituel, écoute et relation d'aide
- Littérature et films
- Groupes de partage et soutien
- Distribution de nourriture auprès des pauvres à l'extérieur du Centre Booth

PROJETS FUTURS

Le service travaille à améliorer le milieu de vie des résidents en créant un contexte familial et social favorisant l'épanouissement et la croissance spirituelle. Aussi, nous travaillons à étendre notre service auprès de la communauté en distribuant de la nourriture aux pauvres tout en étant un point pour référer les hommes en difficulté susceptibles d'obtenir de l'aide à travers les Centre Booth. L'intégration et la participation des résidents dans la communauté sont de grande importance. Nous désirons développer nos relations avec la communauté extérieure et établir de nouveaux partenariats, renforcer l'équipe pastorale et ajouter de nouveaux bénévoles.

Aussi, nous encourageons les résidents à devenir des citoyens engagés dans l'église locale et la communauté.

STATISTIQUES

Services offerts pendant la dernière année :

- 52 services religieux le dimanche (assistance : 954)
- 2 services mémoriaux (assistance : 40)
- 154 études bibliques et réunions de prières pour une participation de 1271 personnes
- 204 réunions de dévotion (assistance : 245)
- 9 déjeuners de l'espoir (119 participants)
- 24 distributions de repas dans la rue (125 participants)
- 1 078 rencontres individuelles et consultations en relation d'aide
- 35 sorties extérieures (église, camp, cantine mobile)



Camp de l'Armée du Salut

LE PHARE DE MONTRÉAL : UNE NOUVELLE LUEUR D'ESPOIR



Un don d'espoir pour la vie

Le Phare de Montréal, un poste de mission issu du service de l'Aumônerie du Centre Booth, a été créé pour répondre aux besoins des résidents, des anciens résidents, des employés ainsi que des membres de la collectivité intéressés.

MISSION

Sa mission consiste à offrir un refuge accueillant, stable et spirituel à ses participants. Le programme fait partie intégrante de l'approche holistique préconisée par le Centre Booth.

SERVICES

- Service du culte offert le dimanche soir, en collaboration avec le service de l'Aumônerie
- Cours sur la fonction de soldat au sein de l'Armée du Salut
- Counseling spirituel et prière
- Formation de disciples chrétiens

ÉQUIPE RESPONSABLE DES SOINS SPIRITUELS ET PARTENAIRES

- Capitaine Betty Lessard, officière responsable des ministères communautaires
- Révérend Germain Fortin, aumônier
- Comité de soins pastoraux : Major Bertrand Lessard, MM. Ducer Kamgang, Yves Bolduc et le révérend Georges Legault

OBJECTIFS

Au moment de la rédaction du présent rapport, le Phare de Montréal est officiellement en activité depuis deux mois. Pendant cette période, nous avons atteint les objectifs suivants :

- l'élaboration d'un service du culte (le dimanche soir) qui reflète la culture et l'identité de l'Armée du Salut;
- le développement d'un sentiment d'appartenance et de fraternité chez les participants assidus;
- la formation d'un noyau de résidents dévoués. Le fait de mettre leurs compétences et leurs temps au service du poste a créé chez eux un sentiment de bien-être accru. Par ailleurs, le Phare bénéficie largement de leurs divers talents : tableaux, présentations (diaporamas), musique, etc.
- la participation assidue de plusieurs chrétiens de la collectivité qui souhaitent bâtir le poste;
- l'enrôlement du premier soldat et du premier adhérent;
- l'élaboration d'un plan stratégique visant à joindre les membres de la collectivité.



Le premier soldat du Phare de Montréal, M. Paolo Tumba, est enrôlé sous le nouveau drapeau par la capitaine Betty Lessard, le 31 mars 2013.



Premier adhérent du Phare, M. Jacques Cloutier (10 mars 2013)

VIVRE DANS UN MILIEU SAIN ET SÉCURITAIRE



Un don d'espoir pour la vie

LE BÂTIMENT

Fondé en 1958, le Centre Booth est un site d'hébergement pour hommes autonomes désirant retrouver une vie digne, re-tisser des liens sociaux et s'épanouir dans un emploi.

Cet édifice cinquantenaire de 3 étages est desservi par deux ascenseurs. Bien qu'il soit entièrement rénové, de nombreux efforts sont continuellement déployés pour le moderniser.

Or, les inspections régulières nous aident à détecter rapidement les anomalies qui sont, par la suite, accompagnées de travaux d'entretien régulier. Ces inspections préventives nous permettent ainsi d'éviter des travaux de réparation coûteux qui perturberaient le quotidien des résidents du Centre.

Les services techniques fournissent un appui technique au Centre tout en assurant les entretiens et les réparations des différentes composantes (chauffage, ventilation, réfrigération, conditionnement d'air, électricité, plomberie, architecture) de même que l'entretien sanitaire du bâtiment. Un gestionnaire immobilier, un préposé à la maintenance, un ouvrier à la maintenance et deux préposées à l'entretien ménager font partie de cette équipe.

16

LA SÉCURITÉ AU CENTRE BOOTH

La sécurité de nos résidents et employés constitue une priorité pour le Centre.

- Toute personne qui entre au Centre est contrôlée au bureau de l'accueil.
- Le Centre Booth dispose d'une présence d'employés 24 h/24 durant toute l'année.
- Un système de caméras de surveillance fonctionne 24 h/24 à l'intérieur comme à l'extérieur du bâtiment.
- Par mesure préventive, l'accès au Centre n'est pas possible entre minuit et 5 h, sauf pour les résidents munis d'un laissez-passer de nuit.
- Quatre rondes de surveillance de nuit sont effectuées entre minuit et 5 h.
- Toutes les chambres des résidents sont munies d'une serrure unique.
- Le Centre Booth est à proximité d'un poste de police de quartier (300 mètres).
- Pour prévenir les incendies, le Centre Booth possède un système d'alarme incendie fiable et inspecté annuellement. Un système de gicleurs automatiques a aussi été installé dans tout le bâtiment. De plus, le groupe des opérations d'urgence composé d'employés et de résidents, est toujours prêt à évacuer, en toute sécurité, les occupants du bâtiment en cas d'alarme de feu.

PROPRETÉ ET HYGIÈNE

Les locaux et les alentours du bâtiment sont entretenus chaque jour par une équipe d'employés et de résidents bénévoles. Ceux-ci reçoivent fréquemment des formations sur divers sujets liés à la propreté et à l'hygiène du bâtiment (ex. : SIMDUT).

Les standards d'hygiène corporelle et de propreté des chambres sont très élevés à l'égard des résidents. Les inspections et les interventions à ce sujet sont nombreuses et constantes. Le Centre Booth brille de propreté et nous avons l'intention de poursuivre dans cette direction.

Afin de lutter contre les punaises de lit, des inspections régulières et traitements sont effectués dans les chambres et dans les salles communes. Notre cuisine fait également l'objet d'inspections et de traitements suivis.

RÉALISATIONS

En 2012, le Centre a dépensé environ 230 000 \$ pour l'entretien et les réparations du bâtiment. Les grands travaux réalisés au courant de cette année sont les suivants :

- laver les vitres extérieures du bâtiment;
- refaire complètement la plomberie dans la partie Est du bâtiment;
- repeindre tout le bâtiment et les chambres;
- aménager des bureaux, une salle de classe et une buanderie pour le nouveau département de l'Ancre et le déplacement du département Le Gouvernail;
- aménager un entrepôt pour garder les effets personnels des résidents qui ont définitivement quitté le centre;
- installer une nouvelle trappe à graisse pour la cuisine;
- installer des panneaux électriques de grande puissance pour faire face à l'instabilité du courant électrique dans le bâtiment et mieux alimenter les chambres de nos résidents;
- remplacer des moteurs dans les chambres froides à la cuisine;
- aménager des locaux pour le Phare.

PROJETS À VENIR

Afin de souscrire aux normes de la Régie du bâtiment du Québec, nous entrevoynons certains projets de réhabilitation et de rénovation au sein de notre immeuble. Ces projets sont les suivants :

- remplacer toutes les fenêtres extérieures pour une plus grande économie d'énergie;
- rénover toutes nos salles de bain et douches;
- installer d'autres panneaux électriques de grande capacité sur les étages pour contrer l'instabilité du courant électrique;
- remplacer la plomberie vieillissante;
- réparer le revêtement extérieur de l'immeuble;
- rafraîchir la peinture dans le bâtiment;
- remplacer quelques portes coupe-feu défectueuses;
- rénover certaines chambres.

MANGEONS SANTÉ!



Un don d'espoir pour la vie

ÉQUIPE ET MISSION

Le but de notre équipe de cuisine est de servir à nos résidents des repas de qualité et équilibrés selon les normes du Guide alimentaire canadien. Notre équipe se compose d'un gérant, d'un chef cuisinier, de trois assistantes-chefs et d'une intervenante sociale.

Le rôle du chef et de ses assistantes est de préparer avec soin et diligence les repas servis à nos résidents et au personnel du Centre Booth ainsi que de superviser le personnel qui travaille à la cuisine.

Notre intervenante de cuisine est en charge du recrutement et de l'encadrement des aides générales qui soutiennent le travail de notre chef et de son équipe. D'une part, ce personnel non salarié est composé de résidents qui participent au programme de motivation par l'implication. Ce programme a pour objectif de contribuer à ce que l'individu reprenne un rythme de vie plus sain, contribue au fonctionnement de son milieu de vie et retrouve l'estime de soi et le sens des responsabilités. D'autre part, nous recevons des personnes en travaux communautaires et compensatoires afin de leur permettre de s'amender et de payer leur dette à la société.

Le mandat du gérant est d'encadrer cette équipe et d'assurer une saine gestion du service alimentaire.

RÉALISATIONS

Nous avons amélioré la répartition et le suivi de l'accomplissement des tâches de nettoyage des locaux afin d'être conforme aux normes d'hygiène et de salubrité.

Notre intervenante a intensifié le suivi des résidents sur la motivation par l'implication et des personnes qui effectuent des travaux communautaires et compensatoires à la cuisine grâce à l'éroite collaboration avec les différents départements du Centre et en partenariat avec le YMCA et les services correctionnels.

Nous avons aussi procédé au renouvellement de nos équipements de réfrigération, tels que de nouveaux compresseurs pour deux réfrigérateurs, et à des travaux de rénovation.

PROJETS À VENIR

D'autres appareils seront achetés : lave-vaisselle commercial, cuiseur à vapeur et four à convection.

Compte tenu de notre budget limité, nous sommes continuellement à la recherche de donateurs ainsi que de nouveaux fournisseurs qui offriront des produits à prix abordables. Des institutions

telles que le Queen Elizabeth et Moisson Montréal font des donations régulières et sont grandement appréciées. Nous sommes à l'affût de tous distributeurs qui pourraient nous offrir des produits et nous avons un véhicule spécialement dédié à la cueillette de dons.

Nous sommes aussi à la recherche de tout partenaire qui pourrait nous aider à organiser des événements spéciaux pour nos résidents. À Noël et Pâques, une famille de traiteurs et restaurateurs de Sherbrooke se déplace chaque année pour servir un repas préparé qu'elle a préparé à nos 200 résidents. Ce sont des événements très appréciés de notre clientèle, qui a ainsi l'occasion de festoyer dans ces moments parfois tristes pour eux.



Le chef et ses deux assistantes dans la cuisine

UN GRAND SENTIMENT D'APPARTENANCE



Un don d'espoir pour la vie

Le succès du Centre Booth n'est possible que par l'apport, le cœur et l'expertise de son personnel. Nous travaillons tous pour le bénéfice et le succès de nos résidents. Pour y parvenir, nous poursuivons la mise en œuvre du plan d'action de la planification stratégique.

Or, nous sommes à réaliser un bottin des employés, qui se constitue peu à peu. Nous poursuivons aussi nos efforts pour la mise en place d'une formation croisée. Celle-ci se formalise pour les nouveaux employés. Nous travaillons donc à élaborer un plan d'échange de personnel pour une formation interservice. Nous assurons ainsi une présence efficace en cas de pandémie et d'absence massive de personnel au Centre. Le but est de rendre fonctionnel tous les intervenants pour tous les services en cas d'urgence. Ceci encourage aussi les collaborations entre les différents services.

L'année en cours a été marquée par plusieurs mouvements au sein de nos services. Afin de mieux répondre à la demande, nous avons accru notre capacité d'accueil pour les programmes en toxicomanie l'Ancre et le Delta. Ceci a bien entendu affecter notre besoin en personnel additionnel. Nous avons donc accueilli de nouveaux employés au sein de l'équipe et nous avons eu la joie d'en voir certains autres promus à de nouvelles responsabilités.

18

Nous poursuivons nos efforts de mise en valeur du potentiel de nos employés. Un bottin des expertises du personnel a donc vu le jour. C'est ainsi que nous avons organisé des séances d'aérobie de façon régulière. Ces séances sont données par un membre de notre personnel. Ceci est une excellente initiative de mise en valeur des intérêts liée aux besoins du Centre.

Le plan de formation pour chaque service est encore un objectif annuel à atteindre. Néanmoins, plusieurs formations au bénéfice du personnel ont été offertes. En voici quelques exemples :

- approches RH pour les bénévoles;
- utilisation de logiciel bureautique;
- francisation;
- français écrit;
- communication et relations publiques;
- SIMDUT;
- outil RESO;
- approche du renforcement communautaire;
- sécurité civile et mesures d'urgence.

Le comité santé et sécurité prend un nouveau souffle et la participation y est très dynamique. Beaucoup d'idées sont en branle en ce qui concerne la salubrité et la sécurité du Centre en général. Des formations pour nos résidents seront proposées bientôt.

Nous avons terminé une inspection de tous les lieux de travail et avons fait des recommandations qui ont été suivies. Nous prévoyons augmenter ces inspections pour avoir 2 inspections complètes par année. Chaque service est impliqué et participe à l'amélioration pour un environnement sain et sécurisant.

Merci à Carmen et à tous ceux qui participent à l'excellent travail au niveau des activités mensuelles à caractère social. Ces activités nous permettent de nous rencontrer en dehors d'un contexte formel professionnel et de nous apprécier autrement que par l'excellence de notre travail.



Cecilia Sologuren qui anime les séances d'aérobie au profit des résidents



Crêperie du Centre Booth

DONNER AU SUIVANT



Un don d'espoir pour la vie

Le Centre Booth tient à remercier son équipe de bénévoles et de stagiaires. Par leur apport, il lui permette de faire du développement qui autrement serait impossible.

Cette année, nous avons reconnu les 10 années de service d'un bénévole à notre Centre. Merci à Daniel pour sa persévérance et son merveilleux sens de l'humour!

Nous tenons aussi à souligner les efforts faits pour accorder un stage à plusieurs étudiants universitaires et collégiaux au Centre Booth. Ces stages permettent non seulement aux étudiants de bénéficier d'une expérience pratique, mais aussi aux employés du Centre Booth de revoir et de communiquer leurs pratiques en matière d'intervention.

BÉNÉVOLES

Service	Nombre de personnes	Nombre d'heures
Aumônerie	4	247
Gouvernail	1	26
Cuisine	14	2421
Administration	2	108
Ancrage	1	23
Total	22	2825



19

Merci à Daniel pour ses 10 ans de bénévolat
au Centre Booth!

STAGIAIRES

Service	Nombre de personnes	Nombre d'heures
Gouvernail	3	531
Rivage	3	104
Ancrage	1	232
Aumônerie	12	414
Total	19	1281



Assemblée interdépartementale

MERCI MILLE FOIS À NOS GÉNÉREUX DONATEURS ET PARTENAIRES



Un don d'espoir pour la vie

Le Centre Booth tient à remercier chaleureusement ses partenaires et donateurs grâce auxquels il peut réaliser sa mission.

- Famille Romano
- Fondation Écho
- Madame Samantha Abdallah, art thérapeute
- Monsieur Gilles Potvin, professeur de musique



20



Le professeur de musique, monsieur Gilles Potvin, et un résident, Frédéric



La famille Romano a offert un dîner pour Pâques
à nos résidents

LES FINANCES



Un don d'espoir pour la vie

Les états financiers arrêtés au 31 mars 2013 font ressortir un équilibre (presque) parfait entre les recettes et les dépenses à environ 3,4 millions de dollars.

Il peut être relevé l'augmentation à 57 % de la part financée par la contribution des résidents aux frais de séjour. Il s'agit de produits spécifiques aux programmes et supportés d'une partie par le ministère de la Santé et des Services sociaux et d'une autre par les résidents eux-mêmes.

Le Bouclier Rouge de l'Armée du Salut a financé le Centre à hauteur de 33 %.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a financé cette année nos activités (Le Rivage) dans une proportion de 1 %.

Nous devons également mentionner tous les généreux donateurs (particuliers et fondations) qui, à travers l'année, nous soutiennent par des dons en argent et en nature dans une proportion de 3 % de nos revenus totaux.

Au terme de l'exercice sous revue, nous nous félicitons d'avoir maintenu de façon élevée les standards du Centre Booth dont la force réside dans l'aide apportée et dans la qualité des soins de base fournis.

La comptabilité du Centre Booth est tenue sous la supervision du Centre régional de la comptabilité, une entité directement rattachée au Quartier général territorial.

Par ailleurs, la mission d'audit conduite en octobre 2011 par le Quartier général territorial et dont les résultats ont été jugés satisfaisants, a formulé quelques recommandations de bonne gouvernance qui à ce jour ont toutes été mises en œuvre.

Le Centre Booth de Montréal est titulaire d'un certificat d'agrément délivré par les services sociaux du Quartier général du territoire du Canada et des Bermudes, attestant de la conformité des normes de la procédure de vérification et d'agrément des services sociaux de l'Armée du Salut.

Il est à noter que les comptes de l'Armée du Salut au Canada font l'objet d'une vérification annuelle par la firme comptable KPMG, de réputation internationale.

Le Centre Booth jouit également d'une certification par le ministère de la Santé et des Services sociaux en tant que ressource d'hébergement en toxicomanie.

S'agissant des perspectives, le budget 2013-2014 s'équilibre en recettes et dépenses à 3,6 millions de dollars financés à hauteur de 1,1 million de dollars par l'Armée du Salut.

Les récentes mesures gouvernementales de révision à la baisse de la politique de financement des thérapies en toxicomanie auront vraisemblablement des conséquences, à tout le moins sur la structure du budget.

Les besoins croissants de rénovation (notamment en ce qui a trait au changement des fenêtres et des salles de bain) du Centre (le bâtiment date de 1958) et de renouvellement de divers équipements (lave-vaisselle industriel, chambres froides, ...) nécessitent un financement complémentaire.

Nous sommes fiers de contribuer à la satisfaction de besoins sociaux en apportant de l'assistance à des personnes en situation difficile.

Tous les partenaires et donateurs partagent avec nous la mission de servir la communauté et nous en sommes très reconnaissants.

Notre souhait est de voir leur nombre croître et la contribution de chacun augmenter.

Nous souhaitons marquer spécialement le coup au cours de cette année de célébration du 55^e anniversaire du Centre Booth.

Merci de vous y associer tous!



M. Ducer Kamgang, directeur adjoint et des finances

RAPPORT SUR LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS



Un don d'espoir pour la vie

ANNÉE 2012

Ce rapport donne l'information concernant les plaintes qui ont été logées en regard des droits des résidents et des services offerts.

Fait à noter que tous les résidents ont pu formuler et présenter une demande de plainte écrite à la personne responsable des plaintes.

Chaque plainte logée par les résidents a été traitée avec respect et confidentialité.

Lors de l'année 2012, nous avons reçu trente demandes d'insatisfactions formulées par les résidents du Centre Booth.

La nature des insatisfactions fut classée en 4 catégories :

- 1- les droits des résidents (12);
- 2- le code d'éthique (6);
- 3- la protection de la personne (1);
- 4- les services (11).

22

RAPPORT D'EXAMEN DES INSATISFACTIONS FORMULÉES PAR LES RÉSIDENTS PAR DÉPARTEMENT

LE DELTA

- 1- Les droits des résidents (2)
- 2- Le code d'éthique (4)
- 3- La protection de la personne (0)
- 4- Les services (3)

Rapport de l'examen des insatisfactions du Delta

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction est élevé, à l'exception de quelques conflits concernant les règlements et les services, mais rien de majeur qui n'a pu être résolu. Généralement, on peut noter de très bonnes relations entre le personnel et les résidents, qui apprécient le programme et les services offerts.

L'ANCRAGE

- 1- Les droits des résidents (2)
- 2- Le code d'éthique (1)
- 3- La protection de la personne (0)
- 4- Les services (4)

Rapport de l'examen des plaintes de l'Ancre

C'est surtout au niveau des relations avec le personnel que les résidents ont formulé des insatisfactions. Il s'agissait surtout de l'application des règlements. Nous avons aussi dû intervenir afin d'améliorer la qualité d'intervention d'un membre du personnel de la cuisine. De façon générale, les relations entre le personnel et les résidents sont très bonnes et les résidents

apprécient le programme offert et les services.

LE RIVAGE

- 1- Les droits des résidents (4)

Rapport de l'examen des insatisfactions

Demandes normales faites aux résidents pour le bon fonctionnement du programme.

LE GOUVERNAIL

- 1- Les droits des résidents (4)
- 2- Le code d'éthique (1)
- 3- La protection de la personne (0)
- 4- Les services (2)

Rapport de l'examen des insatisfactions

Quelques situations de conflits, de manque de respect et de comportements inadéquats entre les résidents ont été résolues.

LE HAVRE

- 1- Les droits des résidents (2)
- 2- La protection de la personne (1)

Rapport de l'examen des insatisfactions

Un problème d'extermination et des tensions et menaces entre deux résidents; des situations qui ont été résolues.

Germain Fortin

Responsable des insatisfactions

CONTACTEZ-NOUS



Un don d'espoir pour la vie

Major Bertrand Lessard

Directeur général du Centre Booth
Tél. : 514 932-2214, poste 221
Courriel : bertrand_lessard@ armeedusalut.ca

Capitaine Betty Lessard

Officière au Ministère communautaire
Tél. : 514 932-2214, poste 303
Courriel : betty_lessard@ armeedusalut.ca

Yves Bolduc

Directeur du programme toxicomanie L'Ancre
Tél. : 514 932-2214, poste 225
Courriel : yves_bolduc@armeedusalut.ca

Bertrand Blais

Directeur des ressources humaines et administratives
Tél. : 514 932-2214, poste 241
Courriel : bertrand_blais@armeedusalut.ca

Hubert Mantinga

Gestionnaire immobilier
Tél. : 514 932-2214, poste 250
Courriel : hubert_mantinga@armeedusalut.ca

Ducer Kamgang

Directeur adjoint et des finances
Tél. : 514 932-2214, poste 238
Courriel : ducer_kamgang@armeedusalut.ca

Luis Osorio

Directeur Le Gouvernail et Le Havre
Tél. : 514 932-2214, poste 249
Courriel : luis_osorio@armeedusalut.ca

Christine Malebranche

Directrice Le Rivage
Tél. : 514 932-2214, poste 227
Courriel : christine_malebranche@armeedusalut.ca

Dorothée Balladur

Directrice du Programme de réinsertion sociale
Tél. : 514 932-2214, poste 242
Courriel : dorothée_balladur@armeedusalut.ca

Germain Fortin

Aumônier
Tél. : 514 932-2214, poste 279
Courriel : germain_fortin@armeedusalut.ca

Carmen Blais

Adjointe en relation publique et aspect social du personnel
Tél. : 514 932-2214, poste 244
Courriel : carmen_blais@armeedusalut.ca

Georges Legault

Directeur du développement communautaire
Tél. : 514 932-2214, poste 302
Courriel : georges_legault@armeedusalut.ca



SUCCÈS
TRAVAIL
ÉTUDES