

# *Rapport d'activités 2013-2014*

## *La vie reprend forme*



Un don d'espoir pour la vie

**Centre  
Montréal**

**BOOTH**

Itinérance, santé mentale, toxicomanie



Un don d'espoir pour la vie

## Le Centre Booth en chiffres

<b>Nombre moyen des résidents</b>	<b>177</b>
<b>Taux moyen d'occupation</b>	<b>89 %</b>
<b>Nombre des nuitées</b>	<b>64 580</b>
<b>Effectif</b>	<b>64</b>
<b>Nombre d'heures de services utilisées</b>	<b>91 811</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>1 201</b>
<b>Nombre d'heures de stage</b>	<b>1 469</b>
<b>Nombre d'heures de participation (motivation par l'implication des résidents).</b>	<b>17 830</b>
<b>Nombre de repas servis</b>	<b>131 760</b>
<b>Coût moyen quotidien de l'alimentation par résident</b>	<b>4.15 \$ (*)</b>
<b>Budget total</b>	<b>3,6 millions</b>
<b>- Ressources humaines</b>	<b>69 %</b>
<b>- Alimentation</b>	<b>9 %</b>
<b>- Frais généraux (non compris charges immobilières)</b>	<b>7%</b>
<b>- Charges mobilières</b>	<b>12 %</b>

(\*) Chiffre relativement bas à la faveur de nombreux dons en nature. De plus, il ne prend en compte que le coût d'achat de la nourriture.

### SOMMAIRE

Mission	3
Message du Directeur Général	4
Témoignages	5
Le Gouvernail	6
Le Havre	7
L'Ancrage	8
Le Delta	9
Le Rivage	10
Les services communautaires	11
Les services techniques	12
Les services alimentaires	13
Ressources humaines et bénévolat	14
Les finances	15
Partenaires	16
Rapport sur le traitement des insatisfactions	17
Contactez -nous	18-19



Un don d'espoir pour la vie

## *Mission du Centre Booth*

La mission chrétienne de l'Armée du Salut est de suivre l'exemple de Jésus-Christ et transmettre son amour et sa compassion par des programmes et des services visant à soulager la souffrance, à promouvoir la santé et à prévenir la maladie.

Dans le cadre de cette mission, le Centre Booth s'efforcera:

- de répondre aux besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux des patients ou des résidents et de leurs familles, sans discrimination fondée sur la race, la couleur, la foi, le sexe ou l'âge;
- d'allier l'excellence du service avec la compassion et l'amour chrétiens,
- de faire respecter les valeurs et principes éthiques de l'Armée du Salut.
- de répondre aux besoins de la collectivité.





Un don d'espoir pour la vie

## Message du directeur général



**Major Bertrand Lessard,  
Directeur Général**

Le Centre s'est engagé résolument dans la bataille contre la pauvreté selon le credo de William Booth, fondateur de l'Armée Du Salut et dont les paroles suivantes retentissent encore :

« 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! »

Fondé en 1897, 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.

Les besoins communautaires et les disponibilités financières ont induit plusieurs évolutions du Centre Booth qui depuis 1999 est une Ressource d'hébergement supervisé offrant également un programme en Toxicomanie et un programme en Santé mentale

Le Centre Booth de Montréal fait partie intégrante de l'Armée du Salut, et sa raison d'être s'inspire de l'amour de Dieu et du prochain avec pour ambition de donner une réponse holistique aux besoins exprimés par la frange défavorisée de la société.

### **Au cours de l'exercice sous revue**

Une bonne synergie entre notre personnel, nos bénévoles et nos résidents nous a permis de consolider nos acquis et poursuivre nos objectifs en nous adaptant autant que faire se peut aux évolutions de notre environnement.

Nous avons dû nous ajuster pour tenir compte des changements initiés par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et relatifs aux règles d'attribution de subventions pour les frais de séjour dans les programmes de traitement en toxicomanie voire de réinsertion sociale.

Nos activités communautaires au Square Cabot à Hochelaga- Maison-neuve nous ont permis de distribuer de la nourriture globalement à près 2000 personnes lors de nos trois sorties régulières, chaque mois.

Comme les années passées, parce que nous considérons que le résident doit être au centre de toutes nos pré-occupations, nous nous sommes

assurés que chaque personne soit valorisée et encouragée, en veillant au respect de son intimité, de sa personnalité et reçoive les soins et l'attention spécifiques à ses besoins. C'est pourquoi, nous procédons au traitement des réclamations, avec une grande attention.

En bout de ligne, les nombreux témoignages de vie transformée sont pour nous un motif d'encouragement.

### **Nos perspectives 2014**

Dans le cadre de notre **nouveau plan stratégique**, nous avons décidé de donner la priorité à la réponse aux besoins d'hommes matures à risque d'itinérance faisant face à l'isolement social.

Bien que la Certification du DELTA par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal demeure valide jusqu'au 21 mai 2015, nous mettons volontairement un terme à ce programme de réinsertion sociale, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

Tous nos autres programmes demeurent en place, notamment le programme de toxicomanie l'Ancrage qui fait aussi l'objet d'une Certification par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Le succès de la mission des Services sociaux du Quartier général Territorial de l'Armée du Salut qui nous accrédite pour trois années supplémentaires nous encourage à maintenir nos meilleures pratiques et à donner le meilleur de nous-même, toujours plus.

Nous allons intensifier la formation de nos intervenants pour un traitement intégré de notre clientèle qui présente pour une part importante des troubles concomitants. Le suivi post séjour au Centre sera accentué afin de prévenir les rechutes de même que nous envisageons d'accroître notre présence à Hochelaga-Maison-neuve notamment.

D'avance Merci infiniment à Tous  
Passons à l'action!

**Major Bertrand Lessard  
Directeur Général**



Un don d'espoir pour la vie

## Témoignages

Mon nom est Paolo, je fais partie du département Le Rivage (département en santé mentale) et en même temps, soldat à l'Armée du Salut (l'église Le Phare de Montréal) qui est situé au Centre Booth.

En 2008, je suis arrivé au Rivage avec une situation administrative très difficile au niveau de l'immigration canadienne.

J'ai communiqué mon problème à la directrice du département. Heureusement pour moi, l'Armée du Salut n'est pas seulement une place où tu viens dormir puis partir, mais c'est aussi un endroit où on prend en charge tes difficultés.

J'ai commencé à travailler sur mon dossier d'immigration avec différentes personnes du Centre Booth entre autres l'aumônier Germain et la capitaine Betty qui m'ont été d'un grand secours par rapport aux lettres de recommandations qui ont démontré que j'étais une personne active dans la société, de par mes engagements au Centre Booth.

Cela m'a été d'une grande aide en ce qui concerne la considération de mon dossier, et le service d'immigration m'a accordé un certificat de sélection du Québec qui est l'étape avant l'obtention de la carte de résidence permanente du Canada.

J'aimerais remercier tous les gens qui œuvrent dans la société pour répondre aux besoins des autres. Que Dieu vous bénisse.

**Paolo**

Mon nom est Réjean, j'étais un égocentrique qui pensais à me venger pour toutes les malfaisances que les autres me faisaient.

Pour tous les abus que j'ai subis dans ma jeunesse, j'ai appris à me défendre et à infliger des peines à mes adversaires. Cette façon de vivre à apporter à ma famille et moi-même seulement que de la tristesse.

Je suis arrivée à l'Armée du Salut au Centre Booth, en voulant changer ma vie, en laissant mon passé en arrière. Le pasteur Germain Fortin m'a aidé avec les prières et l'étude de la bible. J'ai reçu Jésus Christ comme mon Sauveur personnel pour le pardon de mes péchés.

Je fais partie du département le Havre, je remercie Dieu pour la tranquillité et la paix d'esprit.

Jésus-Christ a changé ma vie, maintenant je donne tout mon temps au service des résidents du Centre Booth pour propager la parole de Dieu. J'aide à l'aumônerie dans les tâches qui me sont assignées (montage PowerPoint, les audio visuelles pour les différents services, etc.)

Psaume 16:11

“Tu me fais savoir quel chemin mène à la vie. On trouve une joie pleine en ta présence, un plaisir éternel près de toi”

**Réjean**



**Paolo, résident du Rivage**

«J'aimerais remercier tous les gens qui ouvrent dans la société pour répondre aux besoins d'autres»

**Paolo Tumba**



**Réjean, 69 ans, résident du Havre**





Un don d'espoir pour la vie

# Le Gouvernail

## QUITTE LA RUE

Le Gouvernail est un lieu d'accueil établi pour palier au risque d'itinérance des hommes qui vivent une détresse sociale et économique.

Il s'agit d'un service d'hébergement qui se veut également un outil d'encadrement pour des personnes qui souhaitent se prendre en charge en vue de maintenir et améliorer leur situation sociale et personnelle.

Les services sont :

- Un service d'hébergement est offert dans le but d'éviter à des hommes d'avoir à vivre une situation d'itinérance qui peut par la suite nuire à leur santé et sécurité;
- De bonnes conditions de vie dans un environnement sain et sécurisant leurs sont offertes;
- Des services d'écoute et d'encadrement et de référence sont disponibles pour les résidents;
- De plus, un suivi régulier est assuré pour les différentes démarches. Les intervenants essaient de développer avec les résidents une relation de confiance, afin de les aider à se réapproprier le pouvoir (Empowerment) nécessaire pour atteindre leurs objectifs personnels, et éventuellement réintégrer la société.

## LES RÉSULTATS

- Le taux d'occupation moyen a été de 95%.
- Nous avons offert des activités culturelles et sociales aux résidents.
- Le programme "Motivation par l'implication" est apprécié par les résidents.

## OBJECTIFS POUR 2014

- Augmenter le nombre d'activités pour les résidents.
- Augmenter le nombre d'intervenants.
- Faire connaître nos services auprès des organismes communautaires.

- Entreprendre une demande de subvention gouvernementale pour poursuivre le développement de la qualité de nos services.

## TÉMOIGNAGES

"Depuis mon arrivé au Centre Booth, je n'ai trouvé que de la compréhension et de la politesse.

Le Gouvernail m'a accueilli avec les bras ouverts. J'ai été bien traité au Centre Booth en général et au Gouvernail en particulier. Il n'y a pas de jugement de valeur de qui ce soit malgré les différentes mentalités des résidents.

C'est un service primordial pour ceux qui veulent s'en sortir.

J'espère que ce service continuera à exister pour aider d'autres personnes"

**Pierre**

"Quand je suis arrivée à l'Armée du Salut, j'étais accueilli avec la compassion et sans jugement.

Après avoir fait ma demande pour l'aide sociale, j'ai eu une chambre au Gouvernail avec l'entente de payer mon loyer dès que je recevais mon premier chèque d'aide sociale.

Sept ans et demi plus tard, je suis encore ici parce qu'ici, je suis chez-nous parmi ma nouvelle famille.

Les deux choses que j'apprécie le plus sont: premièrement, le sentiment de sécurité, vivre dans un environnement sans violence et deuxièmement, le sentiment de faire partie d'une grande famille".

**Gary**



**Remise des diplômes de reconnaissance, programme "Motivation par l'implication"**

**Des services de soutien sont offertes aux résidents**

« Le Gouvernail offre de l'hébergement avec soutien communautaire aux hommes âgés entre 18 et 59 ans »



**Gary résident du Gouvernail**



Un don d'espoir pour la vie

## Le Havre

### UN ENVIRONNEMENT STABLE ET PAISIBLE

Le Havre est un service de chambre et pension pour hommes autonomes de 60 ans et plus avec encadrement et suivi des résidents. Un homme qui cherche un lieu paisible où il trouvera le support dont il a besoin et où il pourra habiter à long terme s'y sentira totalement chez lui.

Or, le programme se distingue par son approche holistique, orientée vers la recherche d'une harmonie entre le corps et l'esprit, ceci dans le respect des objectifs personnels de chaque individu.

Sa philosophie d'intervention vise à offrir de bonnes conditions de vie dans un environnement paisible, sain et sécurisant; encourager ceux-ci à entretenir des relations de confiance avec autrui; favoriser l'implication dans une vie de groupe; briser l'isolement social.

Voici certains services que nous offrons: Une chambre privée individuelle, trois repas, le service de câble, équipements et produits pour l'entretien ménager des chambres, un salon communautaire (réservé aux résidents du service), une salle d'ordinateurs, un vestiaire à linge, des salles de lavage équipées (laveuse, sècheuse et savon à linge), un remboursement du titre mensuel d'autobus (65 ans et plus); aide à la gestion des médicaments.

### L'ANNÉE 2013, LE HAVRE A PRIS L'EXPANSION

- Nous avons agrandi notre département de 14 chambres, et avec l'aide de nos partenaires nous avons pu atteindre notre objectif.

- Nous avons un taux d'occupation de 91%. Avec cette expansion nous avons pu emménager un salon plus grand, et ajouter une cuisine aux effectifs du département.

- En décembre, le Havre a tenu son repas annuel de Noël. Les résidents ont pu profiter d'un bon moment de partage, de jeux, de cadeaux et bien sûr d'un bon repas.

- Au début de 2014 nous avons utilisé notre nouvelle cuisine pour tenir des ateliers de cuisine dont nos résidents profitent des installations, et apprennent les bases de la préparation de nourriture.

### OBJECTIFS POUR 2014

Pour l'année prochaine, nous voulons:

- Augmenter le nombre d'employés.
- Augmenter le nombre d'activités sociales.
- Atteindre un niveau d'occupation près de 100%.

Les défis impliqués dans ses objectifs sont pour la plupart monétaires. Nous avons besoin de ressources financières pour faire les activités, et pour engager plus d'employés.

### TÉMOIGNAGE

“Depuis que j'habite au Havre, je reçois un appui constant des employés, ils anticipent mes besoins au lieu de simplement réagir à eux.

Au début de mars 2014, j'ai eu deux crises de cœurs dans l'espace d'une semaine, pendant les deux incidents, les employés ont couru à mon secours, et ils m'ont donné les premiers soins jusqu'à l'arrivée des ambulanciers.

Après le deuxième incident, j'ai été hospitalisé deux jours. Les employés du Havre m'ont appelé tous les jours pour être au courant de ma situation.

Je ne pourrais jamais dire assez de bonnes choses à propos des employés du Havre et du Centre, je suis sûr que sans leur support, je ne serais pas guéri. Je ne peux que les remercier”

**John**



**Tournoi des échecs**

### Brise l'isolement social !

«Le Havre offre de l'hébergement aux hommes de 60 ans et plus qui sont autonomes »



**Programme “Motivation par l'implication”**



Un don d'espoir pour la vie

# L'Ancrage

## ÊTRE MAÎTRE DE SA PROPE VIE



Gâteau à l'image du logo de l'Ancrage

Notre programme se divise en 4 phases : le temps d'arrêt, la reprise progressive de l'autonomie, la consolidation des acquis, et la préparation à la réinsertion sociale.



Gilles Grenier, conseiller de l'Ancrage

C'est la solution qu'offre le Centre Booth aux hommes de 18 ans et plus, désirant adresser une problématique de dépendance aux drogues et/ou 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.

Nos intervenants appliquent cette philosophie dans leur poursuite de l'excellence, en devenant un modèle pour la personne, la recherche de la pertinence par la poursuite de l'innovation et l'efficacité et finalement, dans la célébration des étapes clés de la réussite.

Nous travaillons avec la personne afin de la guider vers une reprise graduelle de son autonomie personnelle. Pour ce faire, notre programme se divise en 4 phases : le *temps d'arrêt*, la *reprise progressive de l'autonomie*, la *consolidation des acquis*, et la *préparation à la réinsertion sociale*.

L'individu a l'opportunité de se repositionner face à sa santé, sa vie sociale et spirituelle.

Basée sur la thérapie de la réalité, l'approche cognitivo-comportementale ainsi que l'appui communautaire, l'approche de l'Ancrage attribue également une place privilégiée aux principes des Alcooliques Anonymes. Plus spécifiquement, le programme des Douze Étapes souligne l'importance de l'honnêteté envers soi-même et autrui.

## NOS PARTENAIRES AU PROGRAMME

Le CREP offre à notre clientèle des services spécialisés en insertion socioprofessionnelle. Le suivi est offert sur place: une enseignante est présente 4 jours par semaine pour accompagner les résidents dans leurs démarches. Le programme offre également un laboratoire pour l'initiation ou le perfectionnement

informatique.

Le programme Dialogue du YMCA Centre-Ville permet à nos résidents de participer à des activités sportives en groupe une fois par semaine.

Le Programme de Travaux Compensatoires du YMCA Centre-Ville permet aux résidents de pouvoir inclure cette démarche dans leur plan d'intervention.

Un atelier d'art est offert une fois par semaine par une art-thérapeute certifiée par l'Association des Art-Thérapeutes du Québec.

## L'ANCRAGE EN CHIFFRES Avril 2013-mars 2014

Un total de 98 personnes avaient été admis au programme :

- L'âge moyen de la population desservie a été de 43 ans;
- 20% avaient complétés le programme avec succès;
- 81% étaient des bénéficiaires de la sécurité du revenu;
- 69% provenaient de la région de Montréal.

## NOS OBJECTIFS 2014-2015

Maintenir un standard de services qui répond aux normes du Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Planter l'approche du renforcement par la communauté à nos approches courantes

Impliquer des bénévoles et stagiaires avec notre équipe d'intervenants

Consolider et développer des partenariats avec diverses ressources.





Un don d'espoir pour la vie

## Le Delta

### PASSER À L'ACTION !

Le Delta est un programme de réinsertion sociale qui s'adresse aux hommes alcooliques-toxicomanes qui ont suivi avec succès une thérapie interne.

La visée du Delta est de permettre à l'ex-usager de bénéficier d'une période transitoire afin de consolider leurs outils thérapeutiques en vue de réintégrer graduellement la société.

Notre programme offre un environnement adapté aux besoins de la personne en rétablissement et offre l'accès à des services favorisant la réintégration sociale. C'est dans un milieu stimulant que la personne est accompagnée, par une équipe multidisciplinaire dynamique, dans sa démarche de réintégration.

L'intervention est orientée par une approche de renforcement par la communauté qui vise à instaurer dans les interactions de ces personnes un nouvel équilibre dynamique, qui soit à la fois mutuellement satisfaisant et favorable à leur développement.

Elle favorise "l'empowerment" en incitant la personne à trouver une réponse à ses nécessités fondamentales et en reprenant le pouvoir sur sa vie. Notre programme repose sur des valeurs que nous croyons garantes de succès : honnêteté, respect et discipline.

### L'EXERCICE 2013-2014

Nous sommes très fiers de nos accomplissements durant l'année 2013-2014. Nos efforts de création de nouveaux partenariats avec différentes ressources en toxicomanies ont porté des fruits ce qui a permis de maintenir un niveau d'occupation frôlant 95% tout au long de l'année.

La réputation du Delta en tant qu'un programme ayant une grande expertise en matière de réinsertion sociale est de plus en plus reconnue au niveau régio-

nal et provincial. Grâce à l'approche holistique de l'équipe multidisciplinaire et notre partenariat avec des ressources telles que le Centre de Ressources Éducatives et Pédagogiques nous observons une nette amélioration du taux de réussite de notre clientèle.

De plus, cette année nous avons mis l'emphasis sur l'accompagnement plus personnalisé de notre clientèle dans la recherche de logement abordable et sécuritaire ce qui s'est traduit par une meilleure qualité de vie une fois leur programme de réinsertion terminé.

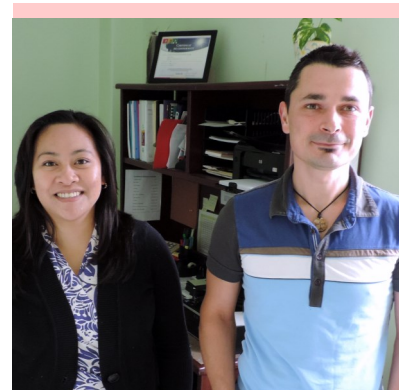
### TÉMOIGANAGE

«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 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 seul 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 ont foi en l'amour et aux 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 a 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'en être améliorées. »

*Benoit*



**Désirée Yadao et Anton Uvarov, coordonnateurs**

Notre programme offre un environnement adapté aux besoins de la personne en rétablissement et offre l'accès à des services favorisant la réintégration sociale.



**Benoit, résident du Delta**



Un don d'espoir pour la vie

## Le Rivage



**Exposition d'art  
Hughes, résident**

### **Partir du bon pied!**

«Nous les encourageons  
également à regagner le  
marché du travail »



**Exposition d'art  
Paul, résident**

### **STABILITÉ, SÉRÉNITÉ, RES- PONSABILITÉ.**

Établi depuis 1999, le Rivage est une ressource d'hébergement pour des hommes aux prises avec des problèmes sévères et persistants de santé mentale. Sa capacité est de 42 chambres.

Les services offerts au Rivage sont variés, à savoir des suivis individuels, de l'aide à la gestion des médicaments, à la gestion du budget des résidents, à la gestion de crise, une écoute active, un service d'accompagnement dans le système médical et ou judiciaire.

La durée du séjour au Rivage dépend des objectifs de tout un chacun. Les approches préconisées au Rivage sont celles de la psychoéducation, l'approche systémique, l'approche du rétablissement. Au Rivage, nous misons davantage sur les forces des résidents plutôt que sur leurs faiblesses.

### **LES RÉSULTATS**

Nous leur avons offert divers ateliers hebdomadaires dans le but de les valoriser, de les inviter à utiliser leurs potentiels et de les mobiliser cognitivement parlant.

Nous retenons entre autres l'art-thérapie tous les Vendredis, les cours individuels de musique avec un professeur de musique bachelier de l'Université de Montréal les Mardi et Vendredi, l'atelier sur l'estime de soi tous les lundis, les cours de cardio le Mardi, les cours de spiritualité, l'atelier de cuisine tous les mercredis pour ne citer que ces ateliers.

De plus, afin de les réinsérer dans

société et de contrer leur marginalisation, plusieurs sorties à l'extérieur ont eu lieu telles que l'OSM, l'Insectarium, l'Écozoo, le Biôdome, un camp d'été au lac Lachigan, la visite du fort Chambly, la cabane à sucre, etc.

Nous les encourageons également à regagner le marché du travail. De ce fait, deux de nos résidents travaillent à l'extérieur.

Nous avons reçu des psychologues du CSSS de Verdun qui ont présenté, dans nos locaux, diverses formations, aux intervenants du Centre Booth et à ceux d'autres organismes également.

Nous avons eu le privilège d'accueillir un stagiaire de l'Institut régional du travail social de Bordeaux (France) au Rivage.

### **PERSPECTIVES 2014**

Une de nos perspectives 2014-2015 qui nous tient à cœur est l'implantation, au sein du Rivage et dans les locaux du Centre Booth, du programme de l'emploi Québec intitulé PASS Action et ce, dans le but de réinsérer les résidents du Rivage sur le marché du travail et de les valoriser.

De plus, afin de mieux desservir les usagers de service, nous souhaitons également faire de la formation croisée avec l'Institut Douglas et ce, dans le but de parfaire nos interventions.



Un don d'espoir pour la vie

## Services Communautaires

### ACCROÎTRE LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL ET SPIRITUEL

Les Services communautaires du Centre Booth visent à accroître le bien-être psychosocial et spirituel des individus qui participent dans ses services au Centre et dans la communauté.

**L'Aumônerie** offre un programme aux résidents et aux employés qui désirent volontairement faire un cheminement spirituel. Des cours bibliques, de l'écoute et conseil pastoral, des activités et des temps de prières sont offerts pour tous ceux qui désirent y participer. Un service de visites est offert pour les résidents et le personnel hospitalisé ou dans d'autres soins de santé. Aussi le service peut diffuser de l'information sur les autres confessions religieuses autres que celles offertes au Centre Booth.

**Le Phare** est le deuxième volet des services communautaires. La transformation des vies par de l'aide matérielle, sociale et spirituelle dans ou à l'extérieur du Centre est son objectif. La distribution de nourriture dans la rue à Hochelaga-Maisonneuve deux fois par mois et des déjeuners mensuels dans cet arrondissement sont à l'ordre du jour, ainsi qu'une réunion chrétienne au Centre Booth le dimanche soir, des cours de soldat (de l'Armée du Salut) et une réunion de prière hebdomadaire.

### LES SERVICES DE L'AUMÔNERIE:

- Services mémoriaux pour les résidents décédés.
- Des études bibliques pour les résidents des différents départements (1 fois par semaine).
- Des réunions de prières pour les résidents et le personnel (4 fois par semaine).
- Visites pour les résidents du Centre ou encore à l'hôpital.
- Des études bibliques personnelles pour les résidents et le personnel.

Sorties extérieures à caractères spiri-

- spirituelles, sociales et récréatives.
- Relation d'aide.
- Des ateliers pour les dépendances en toxicomanie (deux fois par semaine).
- Distributions de nourriture auprès des personnes défavorisées avec les résidents (2 fois par mois).
- Groupe de soutien, partage et développement.

### LES SERVICES DU PHARE:

- 6 déjeuners à Hochelaga-Maisonneuve (entre 49 et 62 invités)
- Réunions chrétiennes le dimanche soir avec une assistance en croissance
- Contacts avec des organismes en Hochelaga-Maisonneuve
- Réunion de prière hebdomadaire régulière
- Sens de mission envers les gens dans le besoin parmi les participants
- Enrôlement de quatre soldats et trois adhérents pendant la première année d'opération.

### ACCROÎTRE LA PRÉSENCE DE L'ARMÉE DU SALUT À HOCHÉLAGA-MAISONNEUVE

#### L'Aumônerie :

Pendant la prochaine année, nous travaillerons à améliorer le service en favorisant la croissance spirituelle à travers les enseignements et les activités offertes au Centre Booth. Nous favoriserons aussi l'engagement personnel dans la communauté et dans l'église locale car il est d'une grande importance dans la croissance spirituelle de la personne.

#### Le Phare :

Dans l'année à venir, nous désirons accroître la présence de l'Armée du Salut à Hochelaga-Maisonneuve afin de donner un meilleur service aux résidents de l'arrondissement. Nous devons trouver un local où nous pouvons organiser des activités sociales, spirituelles et éducatives.



**Le soldat Philippe Riel au travail à Hochelaga-Maisonneuve**

#### L'Aumônerie

«Nous encourageons les résidents à trouver une raison d'être et un sens à la vie en se rendant utiles à la société par la participation au programme des Services Communautaires»



**Réunion chrétienne de dimanche soir.**





Un don d'espoir pour la vie

## Services techniques



**L'actuel bâtiment a été construit en 1958**

### Milieu sain et sécuritaire

«Nous offrons aux hommes qui y habitent et aux employés, une demeure et un lieu de travail sain et sécuritaire»



**Personnel des services techniques et cuisine.**  
Jesus, Bernard, Hubert, Florin et Augustin.

### VIVRE DANS UN MILIEU SAIN ET SÉCURITAIRE

Construit en 1958, ce bâtiment qui abrite le Centre Booth est un site d'hébergement pour hommes autonomes désirant retrouver une vie digne et s'épanouir.

C'est également un lieu de travail pour des employés dévoués et désireux d'accompagner le Centre Booth dans la mission assignée par l'Armée du Salut.

Les Services Techniques offrent aux hommes qui y habitent et aux employés, une demeure et un lieu de travail sain et sécuritaire. Bien qu'il soit entièrement rénové, cet édifice cinquantenaire, nécessite continuellement de nombreux efforts pour sa modernisation, afin qu'il soit conforme aux normes exigées.

C'est pourquoi, 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 donc 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 préposés à l'entretien ménager font partie de cette équipe.

### SÉCURITÉ, PROPRÉTÉ ET HYGIÈNE

Avec un budget de 169,000 en 2013 pour l'entretien et les réparations du

bâtiment, les travaux et acquisitions ci-après, ont été réalisés :

- Achat des produits de nettoyage.
- Rénovation des chambres.
- Refaire la plomberie de l'entrée d'eau du bâtiment.
- Repeindre tout le bâtiment.
- Réparer la génératrice, le tracteur.
- Achat d'une sècheuse industrielle à grande capacité.
- Achat de 202 lits.
- Formation de deux employés en gestion parasitaires.
- Achat des produits et équipements pour la lutte contre les parasites.

### PROJET À VENIR

Remplacer les fenêtres extérieures pour économie d'énergie.

2-Remplacer quelques portes-coupe-feu défectueuses.

3-Rénover les salles de bain et douches.

4-Aménager une salle de conditionnement physique .

5-Remplacer progressivement la plomberie vieillissante.

6-Réparer le revêtement extérieur de l'immeuble.

7-Continuer la rénovation des chambres.

8-Remise en état ou remplacement des meubles en bois de certaines chambres.

9-Recherche des dons en matériaux de construction divers (peinture, etc.).





Un don d'espoir pour la vie

## Services alimentaires

### UNE SAINE NUTRITION ET UN CŒUR RÉJOUI

Notre but en tant que personnel de cuisine est d'offrir un service cordial en préparant des repas variés et sains qui contribueront au bien-être nutritif de notre clientèle et agrémenteront ainsi son séjour au Centre Booth.

Nos menus sont de quatre semaines s'adaptant aux différentes saisons dans le choix des plats.

Notre équipe de cuisine est chevronnée et expérimentée. Notre Chef Alain en assure le leadership entouré de ses assistantes Aminata, Guerline, Myrienne et Barbara ajoutant leur doigté et grain de sel à nos recettes.

Notre intervenante Marion complète l'équipe et encadre les bénévoles et travailleurs externes qui soutiennent le travail du Chef et ses Assistantes.

Nous voulons aussi nous assurer d'offrir un service convivial mettant l'accent sur le support et la collaboration de chaque membre de notre équipe et de son entourage.

Notre but est que chaque résident ressent qu'il a son importance et que l'équipe est là pour son mieux-être au niveau de son service alimentaire.

### UNE ANNÉE 2013 FERTILE EN DÉFIS

Cette année a été une année fertile en défis de toutes sortes. Suite à une attention suivie et particulière, nous avons établi des listes de tâches quotidiennes afin que notre cuisine soit au mieux dans la propreté des lieux. On est en amélioration constante et continue souhaitant que tout y soit agréable et conforme aux normes établies d'Hygiène et Salubrité.

Encore cette année plusieurs des travailleurs communautaires et compensatoires en partenariat avec les services correctionnels et le Y.M.C.A ont pu

payer leur dette à la société en travaillant de concert avec l'équipe de cuisine.

Des résidents de la motivation par l'implication et bénévoles sont venus compléter cette équipe. C'est valorisant aussi de participer à leur épanouissement et prise de responsabilités.

Plusieurs fournisseurs nous ont aidés à organiser des événements spéciaux pour agrémenter l'ambiance au Centre et on les remercie. Notamment la famille Romano de Sherbrooke qui nous a préparé de bons repas à Noël et à Pâques. Moisson Montréal et le Queen Elizabeth ont été fidèles dans la distribution de denrées durant toute l'année ainsi que d'autres bienfaiteurs anonymes. Nous les remercions pour leur apport à notre mission.

On a fait l'achat d'une autre machine distributrice pour ainsi mieux accommoder notre clientèle interne. Des achats tels qu'un four à convection, un cuiseur à vapeur, une tranche-viande et un mélangeur ont aussi été ajoutés au service.

### DÉVELOPPER DES PARTENARIATS ET AUGMENTER LE NOMBRE DES DONATEURS

Nous sommes toujours à la recherche de dons alimentaires et de partenaires désirant contribuer dans nos efforts à offrir de meilleurs services à notre clientèle.

Nous désirons aussi organiser d'autres événements pour notre clientèle et les démunis de notre environnement afin de leur donner du réconfort et de l'espoir dans les périodes difficiles de leurs vies.

Dans le but d'améliorer notre service alimentaire, nous planifions aussi de changer les équipements vieillissants tels que le lave-vaisselle, le poêle à gaz, le congélateur, la table à vapeur, etc. afin de servir notre clientèle de façon plus adéquate et efficace.



**Les cols bleus ensemble pour vous servir de bons repas**  
Christian, Mahmoud, Bernard, Robert et Pierre

### Manger santé

«Continuer à desservir notre clientèle dans un contexte familial en étant non seulement des serveurs au sein de notre centre, mais aussi communiquer notre joie d'être à leur service »



**Les cols blancs ensemble pour vous apprêter de bons repas**  
Barbara, Guerline, Marion, Alain, et Aminata



Un don d'espoir pour la vie

## Ressources humaines et bénévolat



Salon du bénévolat à McGill

### Un grand sentiment d'appartenance

« Il n'y a guère au monde un plus bel excès que celui de la reconnaissance. »

Jean de La Bruyère



Cérémonie de remise de certificats de reconnaissance aux employés pour leurs années des services.

### NOUS VISIONS L'EXCELLENCE NOUS BÂTISSONS DES CO- LABORATIONS

Nous visons l'excellence dans la qualité des services que nous rendons à notre collectivité.

Pour maintenir et valoriser nos services nous bâtissons des collaborations afin de promouvoir la formation, la sécurité, la reconnaissance, le partage des expériences, le partage des intérêts et talents et bien entendu les relations de travail harmonieuses.

La direction et le syndicat visent le même objectif de maintenir et promouvoir un environnement propice à l'excellence des services rendus aux résidents qui font appel à nos services.

Nous sommes enchantés d'accueillir des bénévoles qui sans leurs contributions le succès du Centre en serait grandement affecté.

Les bénévoles ont participé à la vie du Centre par leur contribution à la cuisine, aux différentes tâches administratives, par leur participation à l'enseignement diversifié, et par leur participation au soutien à l'aumônerie.

### NOUS AVONS IDENTIFIÉ LES BESOINS DE NOS RÉSIDENTS

Nous avons fait un pas de plus en vue des prochaines étapes du plan stratégique. Afin de mieux répondre aux nécessités des résidents, nous nous sommes entendus sur l'utilisation d'un outil normalisé qui nous permet de recueillir des données et d'identifier en quoi nous pouvons

répondre aux besoins des résidents pour chaque service.

La compilation des résultats est maintenant terminée. Celle-ci servira pour nos prochaines étapes du plan d'action.

Lors de nos rencontres de planification stratégique, nous avons clairement identifié le besoin d'avoir une personne ressource qui assure la supervision professionnelle des intervenants du Centre Booth.

Nous avons modifié la structure organisationnelle pour être en mesure de répondre à ce besoin. Nous avons maintenant, à ce poste, une directrice clinique à plein temps.

### NOUS AVONS RECONNU LES ANNÉES DES SERVICES DE NOS COLLÈGUES

Cette année nous avons célébré les 25 ans de service de Neil, les 15 ans de service de Luis, les 10 ans de service de Valarie, Crispin, Jésus et Bertrand.

Nous sommes heureux de voir notre personnel prendre de l'expérience au sein de notre structure. Ceci contribue au sentiment d'appartenance et à la stabilité de nos programmes.

### NOUS ALLONS BÂTIR UN PLAN DE FORMATION POUR CHAQUE EMPLOYÉ

Un de nos objectifs cette année est de bâtir un plan de formation pour chaque employé.

Celui-ci servira à établir un plan global de formation.

L'objectif sera de fixer les priorités de formation à chaque année en lien avec le budget alloué à ce sujet.



Un don d'espoir pour la vie

## Les finances

Les états financiers arrêtés au 31 mars 2014 font ressortir les dépenses à environ 3.6 millions de dollars, couvertes à 96 % par les recettes.

L'exercice sous revue a été caractérisé notamment par l'impact des mesures gouvernementales de révision à la baisse de la politique de financement des thérapies en toxicomanie. Nous avons dû procéder à un réajustement de la structure des poids relatifs de nos programmes.

Nous avons ainsi pu maintenir à 58% la part financée par la contribution des résidents aux frais de séjour. Il s'agit de produits spécifiques aux programmes et supportés en partie par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et en partie par les résidents eux-mêmes.

Le "Bouclier rouge" de l'Armée du Salut a relevé à 34 % sa contribution au financement du Centre.

L'Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal a financé cette année nos activités (Le Rivage) dans une proportion à l'identique de 7 % de l'ensemble de nos revenus.

De généreux donateurs (particuliers et fondations) ont soutenu nos activités par des dons en numéraires et en nature à hauteur de 1% des financements.

Nous nous félicitons d'avoir maintenu haut les standards du Centre et sommes fiers d'appliquer les politiques et procédures en vigueur au sein de l'Armée du Salut dont la réputation de sérieux en la matière est faite, même au plan international.

Les différentes instances d'audit tant interne qu'externe ont exprimé leur satisfaction en ce qui concerne la gestion du Centre, notamment au plan de la gouvernance financière.

Merci aux membres de l'équipe des finances pour leur franche collaboration et leur intégrité. Avec eux, assurément: "un dollar ne cherche pas son frère".

Merci aussi à l'équipe informatique qui a su mener à moindre coût les mutations technologiques qui s'imposaient.

La mission triennale d'examen, conduite par les Services sociaux du Quartier Général du Territoire du Canada et des Bermudes, pour attester de "la conformité des normes de la procédure de vérification et d'agrément des Services Sociaux de l'Armée du Salut", s'est déroulée de manière satisfaisante.

Nos comptes font l'objet d'une vérification annuelle par la firme comptable KPMG, de réputation internationale.

**S'agissant des perspectives, le budget 2014-2015** s'équilibre en recettes et dépenses à **3,7 millions** de dollars financés à hauteur de 1,2 million de dollars par l'Armée du Salut, à travers le "Bouclier rouge" notamment.

Cette légère augmentation (près de 3 % par rapport à l'exercice précédent) suit celle du coût de la vie et l'effort global supplémentaire (+ 8%) inclut la dotation spéciale pour le programme "Le Phare de Montréal" consenti par le Fonds de mission de l'Armée du Salut.

Nos principaux défis seront de financer les besoins de rénovation et de constituer un fonds de réserves équivalent à au moins 25 % de nos dépenses d'exploitation annuelles.

Pour y parvenir, nous maintiendrons la rigueur dans la gestion de nos finances avec le soutien notamment du Représentant Désigné du Service à la Clientèle (RDSC) qui est assigné à chaque entité de l'Armée du Salut.

Nous compterons également sur tous les partenaires et donateurs qui partagent avec nous la mission de servir la communauté et auxquels nous exprimons à nouveau toute notre reconnaissance.



De gauche à droite:  
Ducer, Jeannine, Asher, Richard.

Merci aux membres de  
l'équipe des finances pour  
leur franche collaboration et  
leur intégrité



Une attitude de l'équipe des  
Finances.





Un don d'espoir pour la vie

## Partenaires



**Enseignants du CREP**  
Louise, Mélanie,  
Marianne et Mohamed



Centre de santé et de services sociaux  
du Sud-Ouest-Verdun

## Membre ou membre associées



ASSOCIATION  
DES CENTRES DE TRAITEMENT  
DES DÉPENDANCES DU QUÉBEC



### Mille fois merci

Nous remercions nos  
partenaires pour leur appui à  
notre mission.

## Nous travaillons en collaboration avec divers organismes



## Amis corporatifs



**Pierre Gaudreau, coordonnateur du RAPSIM et Luis Osorio, directeur du Gouv-vernail.**

- Moisson Montréal
- Fairmont The Queen Elizabeth, Montréal
- ALIMPLUS distribution alimentaire
- Viandes Lauzon
- Can-Am fruits et légumes
- PHARMAPRIX
- UNIPRIX
- Services de traiteur Virgo
- HOME DEPOT

## Fondation: ECHO





Un don d'espoir pour la vie

# Rapport sur le traitement des insatisfactions

## Année 2013

Ce rapport donne l'information concernant les plaintes qui ont été logées en regard des droits des résidents, de services offerts et du code d'éthique à l'intention des résidents.

C'est à noter que tous les résidents ont pu formuler et présenter une demande de plainte écrite à l'Ombudsman.

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

Pour faire suite à l'analyse de chaque cas, une action a été prise pour corriger la situation s'il y a lieu.

Lors de l'année 2013, un nombre de 15 plaintes a été déposé.

### La nature des insatisfactions permet un classement en 4 catégories

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

### Rapport d'examen des insatisfactions formulées par les résidents par département.

#### L'Ancrage : quatre plaintes

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

#### Rapport d'examen des insatisfactions de l'Ancrage

Nous notons une insatisfaction déposée, concernant une situation entre deux résidents ou il y a lieu un manque de respect.

Une insatisfaction relative à un droit de se prévaloir concernant les heures de sorties

Une autre situation se rapporte à un comportement abusif d'un résident envers un autre résident.

De façon globale nous relevons un taux d'insatisfaction peu élevé. Rien de majeur qui n'a pu être résolu. De façon générale le taux de satisfaction est élevé et les résidents apprécient le programme et les services.

#### Le Delta : six plaintes

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

#### Rapport de l'examen des insatisfactions du Delta

Une plainte concernant le manque de respect d'un résident envers un autre résident a été analysée. Trois plaintes ont été déposées concernant les services alimentaires.

De façon générale, le taux de satisfaction demeure élevé

#### Le Rivage : Aucune plainte

Aucun résident n'a déposé une plainte pendant l'année.

#### Le Gouvernail : cinq plaintes

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

#### Rapport de l'examen des insatisfactions du Gouvernail

Une insatisfaction concernant l'augmentation des frais de séjour

C'est surtout au niveau des interventions du personnel que les résidents ont déposé leurs insatisfactions. Les interventions nous apparaissent justifiées et doivent se faire toujours avec respect.

#### Le Havre : Aucune plainte

Aucun résident n'a déposé une plainte pendant l'année.

#### Résumé d'examen des insatisfactions

De façon générale nous avons assisté à une baisse du taux d'insatisfaction parmi tous les départements. Nous avons assisté à quelques situations de conflit ou de manque de respect, toutefois une amélioration avec les années passées est à relever. Les relations entre les résidents et le personnel sont très bonnes malgré quelques situations qui ont pu être résolues. Pour ce qui concerne les services, nous avons eu aussi de l'amélioration. Malgré quelques insatisfactions de la part de quelques résidents, le département de la cuisine a enregistré le meilleur taux de satisfaction auprès des résidents depuis les dix dernières années. De façon générale les résidents apprécient les programmes et les services qui sont offerts au Centre Booth. Ainsi le personnel poursuit toujours son objectif d'offrir de meilleur service auprès de la clientèle.

**Germain Fortin,  
L'Ombudsman**



Un don d'espoir pour la vie

## Contactez-nous



### **Major Bertrand Lessard**

#### **Directeur général**

Tél. : 514 932 2214, poste 221

Courriel: [bertrand\\_lessard@armedusalut.ca](mailto:bertrand_lessard@armedusalut.ca)



### **Capitaine Betty Lessard**

#### **Officière au Ministère communautaire**

Tél. : 514 932 2214, poste 303

Courriel: [betty\\_lessard@armedusalut.ca](mailto:betty_lessard@armedusalut.ca)



### **Ducer Kamgang**

#### **Directeur adjoint et des finances**

Tél.: 514 932 2214, poste 238

Courriel: [ducer\\_kamgang@armedusalut.ca](mailto:ducer_kamgang@armedusalut.ca)

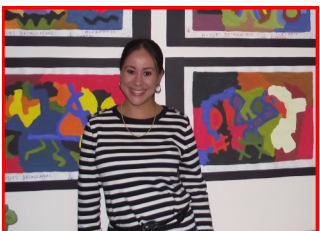


### **Bertrand Blais**

#### **Directeur des ressources humaines et administratives**

Tél. : 514 932 2214, poste 241

Courriel: [bertrand\\_blais@armedusalut.ca](mailto:bertrand_blais@armedusalut.ca)



### **Christine Malebranche**

#### **Directrice le Rivage**

Tél. : 514 932 2214, poste 227

Courriel: [christine\\_malebranche@armedusalut.ca](mailto:christine_malebranche@armedusalut.ca)



Un don d'espoir pour la vie

## Contactez-nous

### **Luis Osorio**

**Directeur le Gouvernail et le Havre**

Tél. : 514 932 2214, poste 249

Courriel: luis\_osorio@armedusalut.ca

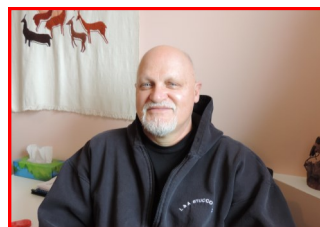


### **Terrance Sawatsky**

**Directeur du programme en toxicomanie l'Ancrage et réinsertion sociale le Delta**

Tél. : 514 932 2214, poste 225

Courriel: terrance\_sawatsky@armedusalut.ca



### **Carmen Blais**

**Adjointe en relation publique et aspect social du personnel**

Tél. : 514 932 2214, poste 244

Courriel: carmen\_blais@armedusalut.ca



### **Germain Fortin**

**Aumônier**

Tél. : 514 932 2214, poste 279

Courriel: germain\_fortin@armedusalut.ca



### **Hubert Mantinga**

**Gestionnaire immobilier**

Tél. : 514 932 2214 , poste 250

Courriel: hubert\_mantinga@armedusalut.ca





Un don d'espoir pour la vie

# PASSER À L'ACTION !

## CENTRE BOOTH

880, rue Guy  
Montréal (Québec) H3J 1T4

Téléphone : 514-932-2214  
Télécopie : 514-932-1741  
Messagerie :  
[centreboothmtl@bellnet.ca](mailto:centreboothmtl@bellnet.ca)



## sobriété, sérénité, succès

Retrouvez-nous sur le web!

[www.centreboothmtl.ca](http://www.centreboothmtl.ca)

