

# Rapport d'activités 2014-2015

*Une solution durable à l'itinérance*



Un don d'espoir pour la vie

Centre  
*Montréal*

**BOOTH**

Itinérance, santé mentale, toxicomanie



Un don d'espoir pour la vie

# Message du directeur général



**Major Bertrand Lessard,  
Directeur Général**

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.

Fondé en 1897, le Centre Booth est 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.

## Nos principales activités en 2014-2015

Le 1<sup>er</sup> juillet 2014, nous avons mis un terme au programme de réinsertion sociale (Le Delta), suite aux changements initiés par le Ministère du Travail 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.

Nous avons ainsi dû nous recentrer davantage sur les programmes d'hébergement (à court et long terme).

En dépit de ce qui précède, nous avons réussi à maintenir notre taux d'occupation global à près de 88 % des 205 chambres individuelles disponibles (plus de 65 700 nuitées) et distribué plus de 133 000 repas.

Une conjugaison optimale entre la force de travail de notre personnel, de nos bénévoles et de nos résidents, a favorisé la consolidation de nos acquis et la poursuite de nos objectifs, redéfinis pour tenir compte des changements d'ordre environnemental.

Nous avons aussi organisé notre traditionnel 5 À 7 avec une participation accrue d'organismes partenaires avec lesquels nous maintenons des liens étroits (une trentaine de participants et une vingtaine d'organismes).

Les activités communautaires du Phare de Montréal ont démarré effectivement à Hochelaga-Maisonneuve dans un local spécialement aménagé à cet effet. Notre présence y est quasi permanente et nous y avons distribué globalement plus de 3000 repas durant l'exercice.

Nous sommes fiers de ce que les Services sociaux du Quartier Général Territorial de l'Armée du Salut nous ont délivré le 12 juin 2014, un certificat d'agrément attestant de "la conformité du Centre Booth de Montréal aux normes..."

Nous sommes également fiers de ce qu'une équipe envoyée par le MSSS a séjourné au Centre en mars 2015, dans le cadre du renouvellement de la certifica-

tion de notre programme l'Ancre.

En dépit du contexte d'austérité et des changements intervenus, le CIUSSS (ex ASSSM) a maintenu son soutien à notre programme de santé mentale Le Rivage.

Nous avons aussi poursuivi nos travaux de rénovation de notre bâtiment afin de donner un environnement sain et sécuritaire à nos résidents.

Comme les années passées, parce que nous considérons que le résident doit être au centre de toutes nos préoccupations, 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 procéderons au traitement des réclamations, avec une grande attention.

Les nombreux témoignages de vie transformée sont pour nous un motif d'encouragement

## S'agissant des perspectives

Notre **plan stratégique 2015-2018**, dont le processus est entamé, tout en donnant la priorité à la réponse aux besoins d'hommes matures à risque d'itinérance faisant face à l'isolement social, met l'accent sur l'amélioration de la Communication (tant en interne qu'en externe) et sur l'optimisation des questions budgétaires.

Nous poursuivrons nos efforts pour nous conformer aux meilleures pratiques notamment en ce qui concerne l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Nous allons poursuivre l'intensification de 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 à la faveur de notre présence accrue à Hochelaga-Maisonneuve. Tous nos programmes demeurent en place. Et nous apprécions à sa juste valeur la contribution accrue du Bouclier Rouge de l'Armée du Salut.

Interagissons ensemble pour une solution durable face à l'itinérance !

**Major Bertrand Lessard  
Directeur général**



Un don d'espoir pour la vie

# Sommaire

Message du directeur général	<b>2</b>
Sommaire	<b>3</b>
L'histoire se poursuit...	<b>4</b>
Mission du Centre Booth et témoignage	<b>5</b>
Le Gouvernail-Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance	<b>6</b>
L'Ancre-Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance.	<b>7</b>
Le Rivage- Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale.	<b>8</b>
Les services communautaires	<b>9</b>
Les services techniques	<b>10</b>
Les services alimentaires	<b>11</b>
Relations avec les employés et bénévolat	<b>12</b>
Les finances et les technologies de l'information	<b>13</b>
Relations publiques	<b>14</b>
Partenaires et collaborateurs	<b>15</b>
Rapport sur l'évaluation de la satisfaction	<b>16</b>
Le Centre Booth en chiffres	<b>17</b>
Contactez-nous	<b>18-19</b>



Un don d'espoir pour la vie

## *L'histoire se poursuit.....*

- 1865 : William Booth lance la « Mission Chrétienne » à Londres (Angleterre)
- 1878 : Le mouvement est renommé « Armée Du Salut »
- 1882 : Implantation de l'Armée Du Salut au Canada
- 1884 : L'armée Du Salut débute son œuvre à Montréal
- 1897 : Fondation du « The lighthouse Food And Shleter Depot » sur la rue de la Commune.  
Ce Centre d'hébergement sera plus tard renommé « Centre Booth de Montréal »
- 1949: Création d'un programme en toxicomanie ( L'Ancre)
- 1958 : Construction de l'édifice actuel au coin des rue Guy et Saint –Antoine
- 1970 : Création d'un programme pour les hommes d'un certain âge et d'un service d'hébergement pour les hommes à faibles revenus
- 1990 : Restructuration du Centre Booth pour prendre en compte les conséquences de la désinstitutionnalisation des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale
- 1997 : Intégration de l'Ancre au Centre Booth
- 1999 : Le Centre Booth passe de refuge temporaire pour les hommes sans abri à une ressource d'hébergement supervisé.
- 2000 : Mise en place d'un service d'hébergement qui se veut une solution de rechange aux maisons de chambres pour les hommes à faibles revenus. Service qui sera appelé plus tard le Gouvernail.
- 2005 : Le Delta est créé comme un programme distinct de l'Ancre pour la réinsertion d'hommes de 18 ans et plus, alcooliques/toxicomanes abstinents, ayant complété avec succès un programme de thérapie interne.
- 2011 : Création du Havre, hébergement à long terme pour les hommes autonomes de 60 ans et plus.
- 2013 : Création du Phare : Service de soutien communautaire.
- 2014 : En juillet, un terme a été mis au programme de réinsertion sociale, le Delta.  
En juillet, le service Le Havre est devenu partie intégrante du Gouvernail.



Un don d'espoir pour la vie

## Mission du Centre Booth

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.

## Témoignage

Je suis résident au Centre Booth depuis 2009. Quand je suis arrivé au centre, j'ai été référé au département du gouvernail. A ce moment-là, j'avais des problèmes de santé physique et psychologique.

J'ai rencontré l'aumônier et il m'a parlé de l'importance de la spiritualité, c'est depuis ce temps-là que j'ai accepté le Seigneur Jésus-Christ dans ma vie.

En 2010, j'ai été référé au département du Rivage du Centre Booth, qui vient en aide aux hommes vivant avec des problèmes de santé mentale.

J'ai été suivi par une intervenante. Ensemble, nous avons travaillé sur l'estime de soi, ce qui m'a aidé énormément. J'ai appris à me respecter et à respecter les autres.

J'ai participé à différentes tâches au Centre Booth comme servir le thé et la collation le soir pour les autres résidents.

Je fais aussi du bénévolat à la chapelle, le mardi et le dimanche pour préparer la salle

J'ai aussi participé à un programme d'Emploi-Québec pour le retour sur le marché du travail pendant un an, à la mission Bon Accueil dans le département de triage des vêtements.

Pour le futur, je me réserve autant de belles choses. On peut tous changer la façon de voir les choses.



**Jacques, résident du Rivage**

Photo:Carmen Blais



Un don d'espoir pour la vie

# Le Gouvernail



**Le 18 décembre, l'équipe du Gouvernail a organisé une belle fête pour les résidents. De gauche à droite: Dominique, intervenant et Robert.**

Photo : Carmen Blais

**Les résidents sont invités à participer au programme « Motivation par l'implication » selon leurs capacités, les résidents sont affectés à des tâches différents.**



**Marc Bigras reçoit son certificat du « school of chess »**

**De gauche à droite: Terry Sawatsky directeur des programmes d'hébergement, Marc Bigras et Pierre Ste.-Marie**

Photo : Carmen Blais

6

## Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance

### Logement d'abord

Les services offerts dans le programme Gouvernail sont basés sur le concept selon lequel un « logement sûr et sécurisé » est essentiel pour qu'un individu puisse se concentrer sur ses besoins. Dans ce contexte, le Gouvernail est un lieu d'accueil établi pour pallier le 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.

### Au cours de l'année 2014-2015

Au cours de l'année passé, le Gouvernail a ajouté 45 chambres et offre maintenant 133 chambres. Nous sommes presque à pleine capacité, une indication de la nécessité d'un logement sûr et sécurisé au centre-ville de Montréal.

Le Gouvernail offre deux programmes distincts, mais intégrés. Les nouveaux résidents sont accueillis par le programme à court terme. Le mot-clé est « évaluation ». Nous offrons un temps (jusqu'à 6 mois) d'évaluation des besoins et de la capacité de chaque résident pour être auto-suffisant.

Basé sur chaque évaluation, les résidents peuvent être recommandés: à un logement ou à d'autres programmes à l'extérieur du Centre Booth; au Programme l'Ancrage (Thérapie en toxicomanie), au Programme Rivage (santé mentale), tous les deux au Centre Booth.

Les résidents qui souhaitent rester au Centre Booth au delà de 6 mois peuvent également accéder à notre programme à long terme. Le mot-clé est « stabilité ». Notre programme à long-terme est basé

sur le concept un « chez-soi pour les résidents »

Il y a deux piliers du programme Gouvernail: notre personnel et l'implication des résidents dans notre programme.

Les deux programmes à long et à court terme ont des intervenants qualifiés qui offrent soutien, conseils, services d'écoute, d'encadrement et de référence. De plus, un suivi régulier est assuré par les différentes démarches. Les intervenants essaient de développer avec les résidents une relation de confiance, afin de les aider à se réapproprier le pouvoir nécessaire pour atteindre leurs objectifs personnels, et éventuellement réintégrer la société.

Un grand merci à ceux qui font le travail parfois inaperçu, assurant que chaque chambre soit propre et sûre. L'entretien général du bâtiment est une partie importante du « logement d'abord ». Ceux qui font ce travail parfois ne sont pas remarqués, mais ils font partie intégrante de notre programme.

Les résidents jouent un rôle important dans le maintien du bâtiment propre et sûr. Ils sont responsables de leur propre chambre. Les résidents sont aussi invités à participer au programme « Motivation par l'implication » selon leurs capacités. Les résidents sont affectés à des tâches différentes.

### Objectifs

La dernière année a été une année d'expansion au Gouvernail. Cette nouvelle année sera une année de consolidation. Nous aimerais approfondir ce que nous offrons déjà.

1-Notre programme est basé sur la confiance, l'approfondissement des relations de confiance prendra le temps nécessaire, et nous voulons mettre l'accent sur ce point.

2-Un second objectif est d'augmenter le temps d'activités à l'extérieur offertes aux résidents et membres du personnel.

**Terrance Sawatsky**



Un don d'espoir pour la vie

## Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance.

### Reprendre sa vie en main

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 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 humaines, la compassion, le respect, l'intégrité et la collaboration.

Nos intervenants appliquent cette philosophie auprès des résidents avec ouverture d'esprit, efficacité et rigueur. Ils aident et encouragent constamment les hommes à travers les hauts et les bas de leur cheminement vers une vie sans consommation.

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 quatre 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.

L'Anrage est structuré de manière à permettre au résident de connaître des changements psychosociaux dans le contexte d'un groupe thérapeutique. L'intervention est orientée par l'approche de l'appui communautaire, 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 mieux adaptée à ses besoins.

### Nos partenaires au programme

Le YMCA du Centre- Ville offre une multitude de programmes visant à adresser les difficultés rencontrées par une clientèle telle que la nôtre. Son pro-

# L'Anrage

gramme d'aide à l'emploi, La Boussole, propose des services spécialisés en insertion socio-professionnelle. Également offert par le YMCA, le programme Dialogue d'aide à l'itinérance, permet à nos résidents de participer à des activités sportives en groupe une fois par semaine, en plus d'avoir accès aux installations pour des sessions d'entraînement physique deux fois par semaine.

Le programme de travaux compensatoires, une autre initiative communautaire du YMCA Centre- Ville, offre à nos résidents la possibilité de s'y inscrire et d'inclure cette démarche dans leur plan d'intervention.

Grâce au partenariat avec le CLSC Métro, un service d'évaluation et accompagnement est offert sur place. Les résidents profitent de rencontres hebdomadaires avec un(e) infirmier(ière) qui se déplace dans la communauté. Une attention particulière est accordée au dépistage d'ITSS.

### L'Anrage en chiffres

Avril 2014- mars 2015

Un total de 110 personnes ont été admises au programme :

- L'âge moyen de la population desservie a été de 44 ans;
- 13% ont suivi avec succès le programme;
- 85% étaient bénéficiaires de la sécurité du revenu;
- 70% provenaient de la région de Montréal.

### Nos objectifs en 2015-2016

- Compléter le processus de renouvellement de certification du Ministère de la Santé et des Services Sociaux et maintenir un standard de services qui répond à ses normes.
- Continuer d'intégrer l'approche de l'appui communautaire à nos approches courantes.
- Impliquer des bénévoles et stagiaires avec notre équipe d'intervenants.
- Consolider et développer des partenariats avec diverses ressources.



Gilles Grenier, conseiller du programme l'Anrage

Photo : Carmen Blais

**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 humaines, la compassion, le respect, l'intégrité et la collaboration.**



M. Donald Coderre, reçoit son certificat de fin de programme en toxicomanie

Photo : Anton Uvarov

Anton Uvarov



Un don d'espoir pour la vie

# Le Rivage

## Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale.



**Atelier de cuisine organisé par Kim Arblaster.**  
**De gauche à droite: Jean Claude et Kim, intervenante**  
Photo:Carmen Blais

Nous sommes une ressource d'hébergement ayant à notre disposition 43 chambres, pour accueillir des hommes de 18 ans et plus qui vivent avec des problèmes sévères et persistants en santé mentale.

Nous accompagnons ces hommes au quotidien jusqu'à la prise en charge de leur situation de vie, selon le cas.

Nous faisons l'accompagnement tant dans les milieux hospitaliers et judiciaires qu'au niveau de la supervision de l'hygiène, de la gestion de médicaments et du budget.

Nous privilégions le suivi individuel, car nous croyons que chacun de ces résidents a besoin de développer un lien significatif avec son intervenant.

Le rivage a une clientèle très stable. Le département est rempli en général à 98%, toutefois, nous avons eu au cours de l'année un départ et trois admissions.

Nous utilisons plus précisément l'approche systémique au Rivage car nous acceptons le résident avec tout son bagage personnel. Par la suite, c'est du cas par cas, puisque nous mettons l'humain avant tout. Nous travaillons avec eux vers la réappropriation du pouvoir (empowerment) car ils sont maîtres de leur vie. Les résidents n'ont pas de limite de temps pour demeurer au Rivage. Tout dépend de leurs objectifs, ils peuvent rester au rivage le temps qu'il leur faut. Le Rivage peut être un hébergement temporaire pour eux, ou leur « chez soi »



**Atelier Art Thérapie Patrick Boucher**  
Photo : Carmen Blais

**Au cours de l'année 2014-2015**  
 Les résidents du rivage ont pu bénéficier dans la mesure du possible de plusieurs activités et ateliers afin de briser

leur isolement.

Nous avons une intervenante qui organise des sorties au musée des beaux-arts et ce sur une base régulière. De plus, des ateliers d'art thérapie et cuisine leur sont offerts sur une base hebdomadaire.

Dans le but de les soutenir dans leur réinsertion sociale, nous continuons à les encourager à intégrer le marché du travail.

Nous avons deux de nos résidents qui travaillent à l'extérieur, dont un qui participe au programme de l'emploi Québec PASS Action.

Nous ouvrons aussi nos portes aux stagiaires qui désirent acquérir des expériences dans le milieu communautaire. Nous en avons accueilli deux qui nous ont été recommandées par le cégep Marie-Victorin.



**Les sorties au musée des Beaux Arts organisé par Jessica Batres , intervenante.**

Photo: Jessica Batres

## Objectifs

Un de nos objectifs pour l'année prochaine est de travailler en étroit partenariat avec d'autres organismes qui œuvrent auprès des personnes atteintes d'un trouble en santé mentale. De ce fait, nous voulons inciter nos résidents à participer davantage dans les centres de jour ou autres organismes qui offrent des activités afin de les aider à sortir dans leur isolement.

Nous comptons aussi faire de la formation continue pour rafraîchir et améliorer nos méthodes d'interventions, à savoir, participer à des conférences dans les hôpitaux ou autres organismes qui offrent ces opportunités.

**Naima Michel**



Un don d'espoir pour la vie

# Services Communautaires

## Mission

**Les services d'aumônerie** veillent au bien-être spirituel et psychosocial des résidents et des employé(e)s en offrant un accompagnement spirituel sur une base volontaire et sans discrimination.

**Le poste de mission Le Phare** développe la foi chrétienne dans une perspective salutiste pour tout résident, employé(e) et membre de la communauté qui désire devenir membre ou participant en offrant des activités, des services de culte et des cours.

**Les services communautaires à Hochelaga-Maisonneuve** offrent café, écoute, dépannage alimentaire ou autre, distribution de nourriture deux fois par mois et un déjeuner mensuel aux résidents du quartier.

**Le programme de musique** accompagne les autres volets des services communautaires en assurant une musique de qualité lors des événements dans le Centre ou à l'extérieur. Il offre aussi le développement des dons musicaux à ceux qui le désirent.

## Un survol de l'année passée

**Les services de l'aumônerie** se sont concentrés davantage sur le programme de l'Ancre par des diverses activités et par une présence plus soutenue sur le plancher, sans négliger les autres programmes pour autant. La porte de l'aumônier était souvent ouverte pour accueillir les gens.

**Le poste de mission Le Phare** a continué de développer une communauté de foi chrétienne par des réunions régulières, le bénévolat au Centre à Hochelaga-Maisonneuve et une participation dans des activités salutistes en-dehors du Centre, tel que l'assistance d'une délégation au Congrès territorial au mois de juin 2014.

**Les services communautaires à Hochelaga-Maisonneuve** ont élargi ses services en ouvrant un centre de jour dans ce quartier au cours de l'année. Les résidents ont pris de plus en plus connaissance de ses services et ceux de l'Armée du Salut tout en recevant du café gratuit, une écoute et de l'aide ponctuelle. Plus de 60 résidents ont assisté régulièrement aux déjeuners mensuels et jusqu'à 80 ont reçu de l'aide alimentaire deux fois par mois.

**Le programme de musique**, en plus de ses activités régulières, a pu contribuer à l'œuvre de l'Armée du Salut plus élargie par la participation de son groupe d'adoration, *Resurgo*, lors de quelques événements tels que l'inauguration du nouveau bâtiment de la Cité-delle de Montréal. La directrice du programme a également monté une soirée des talents locaux au Centre Booth.

## L'année à venir

**Le service d'aumônerie** prévoit une présence de plus en plus équilibrée parmi tous les services du Centre Booth et désire offrir un cours psycho-spirituel ouvert à tous.

**Le Phare** cherchera à développer un sens d'appartenance à l'Armée du Salut de plus en plus approfondi par la participation dans les activités; une communion fraternelle de plus en plus riche par les enseignements, la prière et l'adoration; et un plus grand nombre des membres et participants.

**Les services communautaires à Hochelaga-Maisonneuve** prévoient: augmenter le nombre d'heures d'ouverte et offrir d'autres services tels que l'enseignement de l'anglais comme langue seconde au fur et à mesure que le besoin se présente.

**Le programme de musique** ajoutera des résidents d'Hochelaga-Maisonneuve à la chorale en organisant des séances de pratique dans le local à H-M.



Le groupe d'adoration  
*Resurgo*

Les services communautaires à Hochelaga-Maisonneuve offrent café, écoute, dépannage alimentaire ou autre, distribution de nourriture deux fois par mois et un déjeuner mensuel aux résidents du quartier.



Un centre de jour dans le quartier Hochelaga Maisonneuve.

Capitaine Betty Lessard



Un don d'espoir pour la vie

# Services techniques



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

Photo: Carmen Blais

**Par l'exécution de tâches périodiques et sur une base permanente, nous assurons la protection des actifs à long terme et la préservation du confort de nos résidents, des visiteurs et du personnel.**



**Florin Moruz, préposé à la maintenance.**

Photo: Carmen Blais

## Vivre dans un milieu sain et sécuritaire

Construit en 1958, ce bâtiment de trois étages, abrite les différents départements et services du Centre Booth de Montréal. Ce bâtiment compte également plus de deux cents chambres d'hébergement pour des hommes autonomes désirant retrouver une vie digne et s'épanouir.

Les Services Techniques offrent donc aux hommes qui y habitent et aux employés, une demeure et un lieu de travail sain et sécuritaire. Étant donné que ce bâtiment cinquantenaire nécessite continuellement de nombreux efforts pour sa modernisation, et afin qu'il soit conforme aux normes exigées, une équipe de maintenance composée d'un gestionnaire immobilier, un préposé à la maintenance, un ouvrier à la maintenance et deux préposés à l'entretien ménager, est à l'œuvre.

Nos services s'occupent non seulement des tâches d'entretien courantes telles que la peinture, le nettoyage des planchers ou le remplacement des lampes mais également: de la gestion et de préservation des actifs; d'enveloppe architecturale; d'entretien préventif, de fiabilité des systèmes ou de contrôle des coûts d'entretien; de la réparation et de la remise en marche des différentes composantes (chauffage, ventilation, réfrigération, conditionnement d'air, électricité, plomberie).

Le Centre Booth accorde une grande importance à la maintenance afin d'améliorer la durabilité et la fiabilité de nos installations. Par l'exécution de tâches périodiques et sur une base permanente, nous assurons la protection des actifs à long terme et la préservation du confort de nos résidents, des visiteurs et du personnel.

## Des grands défis à relever

Les défis sont énormes car des nombreux travaux de réparation et de réno -

vation devront être exécutés : remplacer les fenêtres extérieures pour l'économie d'énergie ; remplacer quelques portes-coupe-feu défectueuses ; rénover les salles de bain et douches ; remplacer progressivement la plomberie vieillissante ; réparer le revêtement extérieur de l'immeuble ; poursuivre la rénovation des chambres ; remettre en état ou remplacer les meubles en bois de certaines chambres ; aménager une salle de conditionnement pour nos résidents, etc.

Nos ressources financières ne suffisent pas pour réaliser tous ces projets. Nous avons besoin du soutien financier et matériel de notre communauté et de sa générosité pour accroître notre capacité d'accueil et mieux répondre aux demandes toujours constantes d'hébergement tout en offrant un endroit dans lequel il fait bon vivre. Nous remercions d'avance les contributeurs qui pourraient nous offrir leur assistance dans la maintenance de notre bâtiment.

## Nos accomplissements

Avec un budget de 169,000 dollars en 2014 pour l'entretien et les réparations du bâtiment, les travaux et acquisitions ci-après, ont été réalisés :

- Achat des produits de nettoyage et de lutte contre les parasites.
- Rénovation des chambres.
- Réfection de la plomberie dans certaines parties de l'immeuble.
- Renouvellement de l'asphalte du stationnement
- Remplacer la porte principale d'entrée du bâtiment
- Remise en fonction du système d'alarme personnelle pour la sécurité de nos employés
- Maintenance et les réparation des ascenseurs.
- Réfection de la toiture de l'immeuble
- Réparation de la génératrice.

**Hubert Mantinga**



Un don d'espoir pour la vie

# Services alimentaires

## Personnel du service alimentaire

Le but de notre équipe de cuisine est de servir à nos résidents des repas de qualité et équilibré selon les normes du Guide Alimentaire Canadien.

Notre équipe se compose d'un chef et de trois assistants chefs qui s'appliquent à élaborer et concevoir des plats suivant un menu varié de quatre semaines et regroupant les quatre groupes alimentaires dont notre corps a besoin pour rester en bonne santé et actif.

Cette équipe est complétée par deux préposés à la cuisine qui ont pour tâche de préparer et de servir le souper et d'effectuer l'encadrement des aides-générales et d'autres tâches connexes pour le bon fonctionnement des opérations de la cuisine.

Nous déployons aussi des efforts à offrir un service convivial, respectueux et qui répondent aux besoins de notre clientèle tout en étant à leur écoute et entièrement à leur service.

## Motivation par l'implication, bénévolat et partenariat

Une équipe est mise en place sous l'encadrement de nos chefs afin de répondre aux besoins de notre service alimentaire.

Un préposé à la cuisine est assigné à: l'élaboration et au suivi de l'horaire; à la coordination des travaux d'aides générales de cuisine.

Le partenariat avec: nos départements dans le cadre de la motivation par l'implication; le YMCA; les services correctionnels du Canada, permet à nos résidents ainsi qu'aux personnes de l'extérieur, de s'impliquer pour la bonne marche de la cuisine.

L'équipe de ces aides-générales est composée de résidents, de bénévoles et de travailleurs communautaires et compensatoires.

La participation de nos résidents aux tâches de la cuisine, contribue à leur épanouissement personnel, au développement du sens de responsabilité et à leur réhabilitation.

Nous ne pouvons pas cesser de remercier nos partenaires tels que Moisson Montréal, le Fairmont The Queen Elizabeth et la Tablée des Chefs qui ont contribué par leurs généreuses donations à équilibrer notre budget et à l'ajout d'une saveur additionnelle à nos repas.



**De gauche à droite:**  
Jean Martin, Roland, préposé à la cuisine et Bernard gérant des services alimentaires

Photo: Carmen Blais

## Perspectives

Nous voulons continuer à être au service de nos résidents en leur tendant une main réconfortante qui est toujours attentive à leurs besoins alimentaires.

C'est pourquoi, nous organisons, chaque année, des événements spéciaux à la cafétéria pour notre clientèle et les démunis de notre communauté afin de leur apporter soutien et support dans ces périodes difficiles de leurs vies.

Pour ce faire, nous sommes toujours à la recherche de dons alimentaires et de partenaires désirant contribuer à nos efforts pour offrir de meilleurs services à notre clientèle.

Aussi, dans le souci d'améliorer notre service alimentaire, nous planifions également de changer les équipements vieillissants tels que le lave-vaisselle, le poêle à gaz, la table à vapeur.

Compte tenu de nos ressources financières limitées, nous sollicitons l'aide des généreux donateurs pour rajeunir nos équipements afin d'assurer un service adéquat et efficace au profit de notre clientèle.

**La participation de nos résidents aux tâches de la cuisine, contribue à leur épanouissement personnel, au développement du sens de responsabilité et à leur réhabilitation.**



**Jean Martin Richard (à gauche) et Bernard Seers (à droite) reçoivent des donations.**

**Événement organisé par la Tablée de chefs et Fairmont The Queen Elizabeth.**

**Bernard Seers**



Un don d'espoir pour la vie

# Relation avec les employés et bénévolat



**Assemblée Interdépartementale**

Photo: Carmen Blais

Le résident se sent en sécurité auprès de personnes compétentes qui en toute intégrité les accompagne dans leur cheminement vers l'autonomie et la prise en charge de leur vie.



**Assemblée Interdépartementale**  
De gauche à droite, Laurentiu Murg, président du syndicat et Bertrand Blais, directeur des relations avec les employés.

Photo: Carmen Blais

## Nous avons un personnel qualifié

Nous offrons plusieurs programmes et à chacun d'eux un personnel qualifié qui reconnaît la nécessité d'apprendre et de développer des habiletés liées à la réalité des problématiques rencontrées.

Le résident se sent en sécurité auprès de personnes compétentes qui en toute intégrité les accompagne dans leur cheminement vers l'autonomie et la prise en charge de leur vie. Les directeurs de programme sont attentifs aux besoins des intervenants en matière de formation et font des propositions en vue d'encourager leur personnel à chercher l'excellence en matière d'intervention.

Notre comité de formation recueille aussi les informations qui sont parfois transmises par le comité santé et sécurité et propose des formations qui répondent aux besoins présents. Nous avons fait l'acquisition de deux défibrillateurs et nous avons offert une formation sur son utilisation à plus de 30 employés.

## Bénévolat

Le succès du Centre Booth passe aussi par l'apport de nos bénévoles. Ils 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.

## Des grands défis à relever

Nous avons terminé notre premier exercice quinquennal de planification stratégique. Nous sommes maintenant à reprendre les efforts pour un nouveau dé-

part. Nous cherchons toujours à être plus pertinents dans un contexte social et économique en mouvement.

Nous anticipons déjà de grands défis à relever. Notamment avec une nouvelle convention collective offrant à la mesure des capacités du Centre Booth des avantages compétitifs et intéressants.

Nous travaillons toujours à maintenir et développer de bonne relation de travail. Notre comité de relation de travail est un lieu privilégié pour communiquer et développer des solutions viables.

Nous maintenons ainsi la qualité de nos services et un bon moral parmi le personnel. La direction et le syndicat visent le même objectif de maintenir et promouvoir des services pertinents et intègres aux résidents qui font appel à nos services.

## Objectif

Nous poursuivons notre objectif cette année afin de bâtir un plan de formation pour chaque employé. Celui-ci servira à établir un plan global de formation.

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

Ceci afin de poursuivre l'objectif du Centre Booth qui est d'offrir une solution durable à l'itinérance.

**Bertrand Blais**



Un don d'espoir pour la vie

## Les finances et les Technologies de l'Information (TI)

**Les états financiers arrêtés au 31 mars 2015** font ressortir les Charges à environ **3.4 millions de dollars** couvertes à 94 % par les Produits.

L'exercice sous revue a été caractérisé notamment par l'important manque à gagner résultant de la cessation au 01 juillet 2015 des activités du programme de réinsertion sociale le Delta, suite à la révision à la baisse de la politique de financement par le Gouvernement des thérapies en toxicomanie.

Toutefois nous avons pu maintenir à 50% (ex 58 %) la part financée par la contribution des résidents aux frais de séjour, suite à un réajustement de la structure des poids relatifs de nos programmes 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 dû relever de 34 à 38 % sa contribution au financement du Centre.

Le CIUSSS du Centre-Est- de- l'Île -de-Montréal (ex Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal) a financé cette année nos activités (Le Rivage) dans une proportion (à quasiment l'identique) de 8 % 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 avons maintenu haut les standards du Centre et sommes fiers d'appliquer les politiques et procédures en vigueur au sein de l'Armée Du Salut.

Les différentes instances d'audit tant interne qu'externe (KPMG) exercent régulièrement leurs contrôles.

Merci aux membres de l'équipe des finances et TI pour leur franche collaboration, leur intégrité et leurs bonnes dispositions à s'adapter aux nouveaux outils de travail.

**S'agissant des perspectives, le budget 2015-2016** s'équilibre en recettes et dépenses à **3.6 millions de dollars** financés à hauteur de 1.7 millions de dollars par l'Armée du Salut, à travers le "Bouclier Rouge" notamment qui a ainsi relevé sa contribution de 38 % à 47 %.

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

### Nos principaux défis seront :

De nous adapter au nouveau système comptable AGRESSO qui permettra une automatisation du traitement des transactions et de la production de rapports;

De financer les besoins de rénovation et de constituer un fonds de réserve équivalent à au moins 25 % de nos dépenses d'exploitation annuelles.

Pour y parvenir, nous maintiendrons la rigueur dans la gestion de nos finances.

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 ,Maksym, Richard et  
Jeannine.

Photo: Carmen Blais

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.



Une attitude du personnel  
des finances et TI

Photo: Carmen Blais

Ducer Kamgang



Un don d'espoir pour la vie

# Relations publiques



**Forum Itinérance**  
**Edgardo Valenzuela, intervenant**

Photo: Carmen Blais

Faire connaître la mission du Centre Booth de l'Armée du Salut auprès des organismes sociocommunautaires.



**Salon de la santé mentale**  
**À droite Jacques Cloutier, à gauche Carmen Blais**

Photo: Cornelia Cismas

## Comité des relations publiques

### Son objectif:

Faire connaître la mission du Centre Booth de l'Armée du Salut auprès des organismes communautaires.

Développer des relations de confiance avec nos partenaires.

Développer le plan de communication 2014-2015.

### Visibilité

- \* Présence aux différentes assemblées générales Annuelles : Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), RACOR en santé mentale, projets autochtones de Montréal, Réseau Solidarité Itinérance du Québec (RSIQ), Centre d'Action bénévole.
- \* Participation au salon de la santé mentale, au salon du bénévolat de HEC, au salon des arts autochtones.
- \* Présence au 5 à 7 du Centre de Formation Populaire.
- \* Présence à l'Assemblée de fondation de la clinique droit devant organisée par le RAPSIM
- \* Participation au Forum Itinérance organisé par la Table d'interaction du quartier Peter-McGill.
- \* Présence à la matinée sur la politique en itinérance, organisée par le RAPSIM
- \* Présence au 40e anniversaire du RAPSIM
- \* Participation au sixième salon des ressources communautaires à l'établissement de détention de Saint-Jérôme.

### Resautage

Le 11 novembre 2014, l'équipe du Centre Booth a organisé la cinquième édition du 5 à 7.

Nous avons reçu à titre de conférencier, Monsieur Pierre Gaudreau, Coordonna-



**40e anniversaire de RAPSIM**  
**À droite Mme. Johanne Rome, coordonnatrice d'Arrêt Source, à gauche Carmen Blais**

teur du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM).

Encore cette année, nous avons tissé des liens plus serrés avec les organismes qui mènent le même combat que nous face à l'itinérance.



**Cofénérencier 5 à 7 — M. Pierre Gaudreau** Photo: Karine Martel

## Objectifs 2015-2016

- \* Développer notre plan de communication
- \* Créer une infolettre, moyen de communication privilégié pour informer nos partenaires au sujet des événements du Centre Booth. Cette année nous avons édité une infolettre à l'interne.
- \* Rencontres des visites mensuelles avec nos partenaires.
- \* Établir de nouveaux liens et créer des partenariats ponctuels.

**Carmen Blais**



Un don d'espoir pour la vie

# Partenaires et collaborateurs



**Présence au 40e anniversaire du RAPSIM**

Photo: Carmen Blais

## Mille fois merci

Nous remercions tous nos partenaires pour leur appui à notre mission.



**Présence à la conférence de presse de la Maison du Père.**  
Dans la photo (de gauche à droite) Mme France Desjardins, directrice générale et Carmen Blais.

## Partenaires



CENTRE DE  
RESSOURCES  
ÉDUCAVES ET  
PÉDAGOGIQUES

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



Commission  
scolaire  
de Montréal



## Membre ou membre associé



AQCID  
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE  
DES CENTRES D'INTERVENTION  
EN DÉPENDANCE



Réseau d'aide aux personnes seules  
et itinérantes de Montréal



## Nous travaillons en collaboration avec divers organismes



## Amis corporatifs

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

## Fondation: ECHO



Un don d'espoir pour la vie

# Rapport sur l'évaluation de la satisfaction

## L'analyse des insatisfactions 2014

Les insatisfactions concernant la section des droits des résidents, du code d'éthique, de la protection de la personne et des services offerts aux résidents sont gérées par l'ombudsman du Centre Booth. Tout résident peut formuler une insatisfaction par écrit, laquelle est traitée avec respect et confidentialité. Suite à l'analyse de chaque cas, une action est prise pour corriger la situation s'il y a lieu.

Pendant l'année 2014 un nombre de 17 plaintes écrites a été déposé et analysé. Il est à noter que quelques plaintes ont été résolues sans qu'une plainte écrite ait été déposée.

### La nature des insatisfactions a permis en classement en quatre catégories

Les droits des résidents

Le code d'éthique

La protection de la personne

Les services

## Le Gouvernail

Douze insatisfactions (1 sur les droits des résidents, 9 sur le code d'éthique, 1 sur la protection de la personne, et 1 sur les services).

En faisant l'analyse de l'ensemble des plaintes des résidents, nous pouvons constater que la majorité d'entre elles se situe au niveau des comportements et difficultés relationnelles. Les plaintes se retrouvent particulièrement au niveau des règlements et consignes de la salle à manger, ce qui crée assez fréquemment des conflits entre les résidents. Il est aussi à noter qu'à quelques reprises certains résidents ont manqué de respect, soit envers d'autres résidents, soit envers le résident attaché au service de la surveillance de la cafétéria.

Pour ce qui concerne le bon fonctionnement dans l'ensemble du Centre, nous devons conserver comme objectif, de garder l'emphase sur le respect de la personne et la qualité des services.

## L'Ancre

Trois insatisfactions ont été déposées (1 sur les droits des résidents, 1 sur le code d'éthique, et 1 sur la protection de la personne).

Résumé : Nous constatons une diminution des plaintes en comparaison aux années passées. Quelques situations de conflits en rapport au non-respect des règlements. Aucune plainte n'a été formulée en rapport aux services. Dans l'ensemble il nous apparaît que le taux de satisfaction est bon pour le département.

## Le Rivage

Trois insatisfactions ont été déposées et ont été réglées. Il s'agissait des plaintes de nature individuelle qui ont pu être résolues en coopération avec les intervenants du service.

## Résumé de l'examen des insatisfactions

Par rapport à l'année précédente, le nombre des plaintes a connu une petite hausse (17 contre 15). Toutefois, la plupart de ces plaintes relèvent des difficultés interpersonnelles qui ont pu être résolues sans trop de difficultés. On note peu de plaintes sur les services ou le personnel et le niveau de satisfaction parmi les résidents demeure élevé.

**Germain Fortin,  
Ombudsman**



Un don d'espoir pour la vie

## *Le Centre Booth en chiffres*

<b>Nombre moyen des résidents</b>	<b>180</b>
<b>Taux moyen d'occupation</b>	<b>87.92 %</b>
<b>Nombre des nuitées</b>	<b>65 780</b>
<b>Effectif</b>	<b>64</b>
<b>Nombre d'heures de services utilisées</b>	<b>86 162</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	<b>1 665</b>
<b>Nombre d'heures de stage</b>	<b>2 855</b>
<b>Nombre d'heures de participation (motivation par l'implication des résidents).</b>	<b>18 427</b>
<b>Nombre de repas servis</b>	<b>133 413</b>
<b>Coût moyen quotidien de l'alimentation par résident</b>	<b>3.91 \$ (*)</b>
<b>Budget total</b>	<b>3,4 millions de dollars</b>
<b>- Ressources humaines</b>	<b>68 %</b>
<b>- Alimentation</b>	<b>7%</b>
<b>- Frais généraux (non compris charges immobilières)</b>	<b>15%</b>
<b>- Charges immobilières</b>	<b>10%</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.



Un don d'espoir pour la vie

# Contactez-nous



## **Major Bertrand Lessard**

### **Directeur général**

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

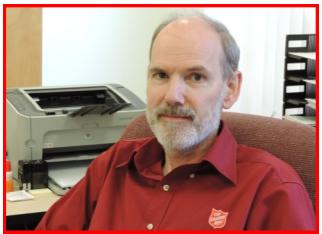


## **Ducer Kamgang**

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

Tél.: 514 932 2214, poste 238

Courriel: ducer\_kamgang@armeedusalut.ca



## **Bertrand Blais**

### **Directeur des relations avec les employés et des ressources administratives**

Tél. : 514 932 2214, poste 241

Courriel: bertrand\_blais@armeedusalut.ca



## **Terrance Sawatsky**

### **Directeur des programmes d'hébergement**

Tél. : 514 932 2214, poste 225

Courriel: terrance\_sawatsky@armeedusalut.ca



Un don d'espoir pour la vie

## Contactez-nous

### Naima Michel

**Directrice adjointe intérimaire des programmes d'hébergement.  
Responsable du programme en santé mentale**

Tél. : 514 932 2214, poste 226

Courriel: naima\_michel@armeedsalut.ca



### Anton Uvarov

**Directeur adjoint des programmes d'hébergement.  
Responsable du programme en toxicomanie**

Tél. : 514 932 2214, poste 223

Courriel: anton\_uvarov@armeedsalut.ca

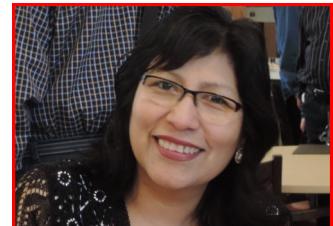


### Carmen Blais

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

Tél. : 514 932 2214, poste 244

Courriel: carmen\_blais@armeedsalut.ca



### Germain Fortin

**Aumônier**

Tél. : 514 932 2214, poste 279

Courriel: germain\_fortin@armeedsalut.ca



### Hubert Mantinga

**Gestionnaire immobilier**

Tél. : 514 932 2214 , poste 250

Courriel: hubert\_mantinga@armeedsalut.ca





Un don d'espoir pour la vie

## Centre Booth de l'Armée du Salut



**Un chez-soi au cœur de Montréal**

- UNE PRÉSENCE DEPUIS 1897
- UNE CAPACITÉ DE 205 RÉSIDENTS
- S'ADRESSE À DES HOMMES DE 18 ANS ET PLUS

880, rue Guy, Montréal (Québec) H3J 1T4

Téléphone: 514-932-2214

Télécopie: 514-932-1741

Messagerie: [centreboothmtl@bellnet.ca](mailto:centreboothmtl@bellnet.ca)

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