

Un chez-soi
au cœur
de Montréal



Rapport d'activités 2015-2016



Un don d'espoir pour la vie

Centre
Montréal

BOOTH

Itinérance, santé mentale, toxicomanie



Un don d'espoir pour la vie

Mission du Centre Booth

Sommaire

Mission	2
Message du directeur général	3
Le Gouvernail-Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance	4-5
L'Ancrage-Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance.	6-7
Le Rivage- Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale.	8-9
Les services communautaires « Le Phare »	10-11
Les services techniques	12
Les services alimentaires	13
Relations avec les employés et bénévolat	14
Les finances et les technologies de l'information	15
Relations publiques	16
Partenaires et collaborateurs	17
Rapport sur l'évaluation de la satisfaction	18
Le Centre Booth en chiffres	19
Statistiques	20-25
Contactez-nous	26-27

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.



Message du Directeur Général



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 2015-2016

Après la fermeture du 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 nous sommes davantage recentrés sur les programmes d'hébergement (à court et long terme). Nous avons ainsi réussi à maintenir notre taux d'occupation global à près de 90 % des 207 chambres individuelles disponibles (plus de 67 600 nuitées) et distribué plus de 142 000 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).

Nos efforts d'accompagnement des activités com-

munitaires du Phare de Montréal se sont poursuivis à Hochelaga- Maisonneuve dans un local spécialement aménagé à cet effet. Notre présence y est désormais quasi permanente (5/7). Nous y avons distribué globalement plus de 3000 repas durant l'exercice (trois sorties régulières, chaque mois).

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 procédons 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

Le plan d'action de notre **plan stratégique 2015-2018**, est en cours d'exécution. La priorité y est donnée au renforcement de la gestion de proximité afin de donner la meilleure réponse possible aux besoins d'hommes matures à risque d'itinérance faisant face à l'isolement social, mettant 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'évaluation permanente de nos programmes et celle des ressources humaines avec le Programme d'Évaluation des Employés et de Coaching.

Le suivi post séjour au Centre sera accentué afin de prévenir les rechutes à la faveur de notre présence accrue à Hochelaga- Maisonneuve notamment.

Remerciements

Merci infiniment à Tous pour votre soutien pendant toutes les années que je viens de passer au Centre Booth de Montréal comme animateur d'une équipe expérimentée et dévouée qui, j'en suis persuadé, saura poursuivre avec davantage de bonheur notre œuvre commune en faveur des moins favorisés d'entre nous.

J'encourage les uns et les autres à continuer d'interagir ensemble pour une solution durable face à l'itinérance !

Major Bertrand Lessard, directeur général

Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance

Le Gouvernail

Le programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance, le logement d'abord.

Les services offerts au Gouvernail sont basés sur le concept selon lequel un logement certain et sécurisé est essentiel pour qu'un individu puisse se concentrer sur ces 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 leurs situations sociale et personnelle.

Au cours de l'année 2015-2016, le Gouvernail a augmenté son taux d'occupation de chambres à 33.83 %. C'est-à-dire, une augmentation de 45 chambres qui nous permet d'accueillir de nouveaux résidents. Ils sont cependant à court terme pour une durée ne dépassant pas six (6) mois. Ils sont transférés à long terme ou à d'autres programmes selon le cas, afin de garder la cadence.

Les objectifs

L'année 2015 a été une année d'expansion au Gouvernail. Une équipe d'intervenants professionnels s'est mise à l'œuvre en vue de la consolidation des différents projets au Gouvernail.

Un second objectif a été d'augmenter le temps d'activités à l'extérieur pour les résidents et les membres du personnel.

Enfin une coopération entre divers services communautaires, comme le service santé, les services de consultation juridique, les services socioculturels, les colloques, les services sportifs, s'est développée.



M. Stéphane reçoit son certificat du « school of chess »

Place à la relève

Nous avons accueilli cinq (5) jeunes étudiants du CÉ-GEP Marie-Victorin en milieu de stage au Gouvernail. Nous espérons en recevoir d'autres avec la permission du Centre.



Noël 2015

Jean Baptiste Onélus

Témoignage de Tayeb

« Tout d'abord le Centre Booth, m'a permis de changer ma vie , m'a accueilli dans un des moments les plus difficiles de ma vie.

Le Centre Booth m'a ouvert les bras et m'a accueilli comme un membre de la famille.

Je suis près de toutes les ressources et tout près de ma famille.

Je décrirai le Centre Booth comme ma deuxième chance, car il m'a donné le goût de vivre dans la sécurité et le respect.

La prochaine étape pour moi est de me trouver un travail et un appartement à prix modique.

Que Dieu bénisse l'Armée du Salut et ses employés. Merci .»



Motivation par l'implication



Un don d'espoir pour la vie



Visite de la Boussole-YMCA



Forum Itinérance Peter McGill



L'équipe du Gouvernail

Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance, L' Ancrage

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, 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'Ancrage 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 » ou autonomisation 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 surmonter les difficultés rencontrées par une clientèle telle que la nôtre.



Journée carrière à l'Université de Montréal

Son programme 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. Notre partenariat avec la **Maison l'Exode** assure la continuité de services en offrant la possibilité de réinsertion sociale d'une durée de 3 à 6 mois aux diplômés de l'Ancrage.

L'Ancrage



Un don d'espoir pour la vie

L'Ancrage en chiffres

Avril 2015- mars 2016

80 personnes ont été admises au programme :

- L'âge moyen de la population desservie a été de 50 ans;
- 21% ont suivi avec succès le programme;
- 85% étaient bénéficiaires de la sécurité du revenu;
- 83% provenaient de la région de Montréal.

Nos objectifs en 2016-2017

- Atteindre les objectifs du plan stratégique du Centre Booth.
- 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.



Anton Uvarov



Délégation française

Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale, le Rivage

Notre service vise à briser l'alternance entre la rue et les hôpitaux, dans le but de les aider à se réinsérer dans la communauté.

De ce fait, nous avons des résidents qui utilisent le service provisoirement, en attendant de trouver un appartement ou un milieu de vie plus adapté pour eux. Tandis qu'il y en a d'autres qui prennent le rivage pour leur chez-soi.

Il n'y a pas de limite de temps pour le séjour au rivage, les résidents peuvent rester le temps qu'ils veulent. Nous avons 44 chambres à notre disposition et elles sont généralement remplies à 95 %.

Au cours de l'année 2015-2016, nous avons offert nos services à 49 personnes. De ce nombre, il y a eu deux départs en appartement autonomes et deux décès de cause naturelle.

Le rivage offre divers services tels que: la supervision de l'hygiène (personnelle et/ou des chambres); des suivis individuels; la gestion de crise; de l'aide à la gestion des médicaments; à la gestion du budget; une écoute active; un service d'accompagnement dans le système médical et/ou judiciaire.

En plus, d'autres activités sont offertes sur une base hebdomadaire, selon les intérêts des résidents et des intervenants.

Lorsque l'occasion le permet, nous faisons des pique-niques aux différents parcs comme le mont royal par exemple, nous célébrons l'anniversaire des résidents. Nous nous faisons une tradition d'organiser une sortie à la cabane à sucre chaque année, etc.

L'équipe du rivage est composée de trois intervenants, une préposée aux clients et une responsable de programme. Ensemble, nous avons adhéré à diverses activités dans la communauté.

Nous nous sommes associés comme dans les années précédentes au salon de la santé mentale du sud-ouest et de Verdun où nous avons pu faire du réseautage avec

d'autres organismes qui travaillent pour la même cause.

Nous avons aussi assisté aux 30 ans de Racor et également à l'assemblée annuelle où nous avons discuté sur le plan d'action 2015 – 2020.

Dernièrement, nous avons rencontré plusieurs étudiants à la journée carrière à l'Université de Montréal et nous leur avons parlé des différents programmes que nous offrons dans le centre Booth.

Comme à l'accoutumée, nous avons accueilli une stagiaire en techniques de travail social qui est en voie de compléter sa première année de cheminement.

Objectifs 2016-2017

Nos objectifs se fixeront davantage sur les activités offertes aux résidents. Nous comptons les offrir des ateliers d'art thérapie avec un(e) thérapeute formé(e), des ateliers de cuisine, des ateliers de musique ou ils pourront utiliser différents instruments et/ou chanter etc. Nous continuerons à les inciter à participer davantage dans les centres de jour ou d'autres organismes qui offrent des activités afin de les aider à sortir de leur isolement.

Naïma Michel



Salon de la santé mentale

Témoignage de Patrick



Un don d'espoir pour la vie

« J'aime la vie en communauté, c'est pour ça que je me plais tant au Centre Booth.

J'ai beaucoup d'amis dans le Centre.

J'aimerais rester aussi longtemps que je le peux. C'est bien situé, je suis proche de tout : du centre-ville, et des accès pour le transport en commun.

Le Centre Booth a changé ma vie, le fait que c'est un organisme chrétien et que je suis croyant.

Également j'aime la Chapelle qui me permet de me recueillir et entretenir ma foi. »



30 ans de RACOR



L'équipe du Rivage

Services Communautaires « Le Phare »

Des soins spirituels sont offerts sous l'égide des services communautaires « Le Phare » au Centre Booth et dans Hochelaga-Maisonneuve.

Le service d'aumônerie constitue une présence réconfortante pour tous les résidents et employés du Centre Booth. Les aumôniers rencontrent les personnes qui ont besoin de « counseling » ou soutien psychologique ou d'une écoute attentive, prient avec elles, leur rendent visite dans les hôpitaux, célèbrent des services commémoratifs, tiennent des séances de dévotion et organisent des sorties qui répondent à des besoins sociaux.

En raison de l'importance grandissante de dispenser des soins spirituels aux personnes admises au Centre Booth, Daniel Bourque, membre du personnel des services communautaires, a obtenu un diplôme (certificat) d'aumônier du Collège universitaire Booth.

Le programme de musique, sous la direction de Mélissa Bourque, fait partie intégrante des services communautaires et vise à rehausser l'estime de soi des participants en développant leurs aptitudes pour la musique, et en leur fournissant des occasions d'établir des liens avec d'autres personnes dans le cadre d'activités saines, et d'approfondir leur spiritualité grâce à de la musique de louange de grande qualité.

Les participants aux cours de chant individuels offerts au Centre Booth ont l'occasion de présenter des chants chrétiens dans le genre musical de leur choix et, s'ils le souhaitent, de participer aux activités musicales organisées par Le Phare.

Des clients du Centre Booth et d'Hochelaga-Maisonneuve ont mis sur pied une chorale de chants religieux, et se sont produits dans le cadre de différentes activités.

Le groupe de musique *Resurgo* a eu une année passablement chargée : présentations musicales diverses au Centre Booth, dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve et la collectivité en général, ainsi que dans le cadre d'activités organisées par d'autres organismes de bienfaisance.

Le Phare de Montréal a été officiellement désigné comme un poste de l'Armée du Salut en décembre der-



Germain Fortin, aumônier

nier. Un noyau de participants s'occupe de la célébration du culte du dimanche soir au Centre Booth, organise une séance de dévotion hebdomadaire et offre des cours de formation de soldats. La plupart sont également engagés dans le programme d'action communautaire à Hochelaga-Maisonneuve.

Le Phare à Hochelaga-Maisonneuve offre un centre de jour aux résidents du quartier. Cette année, nous avons été témoins d'un nombre grandissant de relations qui se sont nouées et d'un flot constant de nouveaux visages.

Nous avons beaucoup d'espoir pour l'avenir de ce ministère et envisageons d'intégrer de nouveaux locaux qui permettront d'offrir des services communautaires et spirituels.

Major Betty Lessard



**Concert Hochelaga Maisonneuve
Groupe Resurgo: Daniel et Mélissa**

Témoignage



Un don d'espoir pour la vie

« Au Centre Booth, il y a eu 2 aspects : programme (intervenants) et spirituel (chapelle de l'Armée du Salut). Les intervenants te poussent à aller au-delà de toi-même, te motivent à vouloir t'en sortir et à trouver des solutions à tes problèmes. Du côté spirituel, c'est plus personnel, c'est-à-dire qu'au départ il faut que tu croies. Ils te donnent des atouts qui t'amènent à la foi, en fréquentant l'église et en t'aidant à comprendre les écritures, une foi qui te donne une nouvelle vision de la vie, nouvelle vision pour faire face à tes problèmes et trouver des solutions. »

À l'extérieur de l'ADS (Armée du Salut), je désire m'impliquer dans la société. C'est intéressant pour moi de pouvoir parler du parcours non typique que j'ai fait avec l'ADS, résidents et employés. Je remercie les employés pour leur travail, tout en reconnaissant que ç' a été beaucoup de travail personnel de ma part. Le but de l'ADS est de donner des outils aux résidents de pouvoir s'en sortir, à tous ceux qui partagent ce but et qui y travaillent, comme ça été le cas pour moi. C'est important pour moi de pouvoir en parler et de donner de l'espoir aux autres en thérapie. »



Majors Betty et Bertrand Lessard



Groupe Resurgo: Paolo et Samuel



Souper des démunis



Un don d'espoir pour la vie

Services techniques

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 avec son personnel dévoué offrent aux hommes qui y habitent et aux employés, une demeure et un lieu de travail sain et sécuritaire.

Nos services s'occupent non seulement des tâches d'entretien courantes telles que la peinture, le nettoyage des planchers, 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).

Nos réalisations : En 2015 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 Réparation du tracteur. Réparation de la clôture. Réparation d'un mur (large fente)

Des grands défis à relever en 2016-2017

Les défis sont énormes, car des nombreux travaux de réparation et de rénovation devront être exécutés :

Projet1 Rénovation des salles de bains et douches. Nous pensons que le moment est venu de les refaire à neuf. Nous comptons 24 salles de bain et 9 douches. Compte tenu des coûts des travaux, nous avons pensé y aller une salle de bain ou douche à la fois. Les estimations se chiffrent à 32.000 \$ pour une salle de bain

et 28.000 dollars pour une douche si le Centre se résout à réaliser les travaux avec l'aide des bénévoles. Des dons spécifiques à tout égard seraient les bienvenus.

Projet2 Construction d'une nouvelle terrasse. La présence d'une terrasse au Centre a permis à beaucoup de nos résidents de sortir de leur isolement, de sortir de leurs chambres afin de profiter de l'air frais et de tisser des liens avec d'autres résidents. Nous voulons construire une nouvelle terrasse plus sécuritaire. Elle coûterait 58.000 dollars si la construction est confiée entièrement à un entrepreneur. Nous sollicitons la générosité des quincailleries de la place afin d'obtenir des matériaux afin de réduire tant soit peu les coûts.

Projet3 La réfection de la toiture. La toiture en dessous de terrasse s'est beaucoup détériorée avec le temps. Nous ne pouvons pas construire une nouvelle terrasse sans effectuer au préalable de réfection de ce toit.

Projet4 Travaux de maçonnerie. Au fil des années, les murs, les escaliers extérieurs se détériorent et nécessitent des travaux de maçonnerie.

Projet5 Nous voulons construire un grand congélateur industriel afin de congeler systématiquement les effets pour éviter la propagation des punaises de lit, selon les exigences du protocole antiparasitaire.

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.

Hubert Mantinga



Hubert Mantinga



Florin Moruz



Neil Day



Jesus Fernandez



Augustin Mbouko

Services alimentaires



Un don d'espoir pour la vie

Le but du Service Alimentaire est de servir des repas de qualité et équilibrés à nos résidents, selon les normes du Guide Alimentaire Canadien.

Notre équipe se compose d'un chef, de trois assistants chefs et deux préposés de cuisine qui s'appliquent à élaborer et concevoir des plats regroupant les quatre groupes alimentaires afin d'assurer une alimentation saine et savoureuse pour notre clientèle du Centre Booth.

Nous mettons aussi nos efforts à offrir un service convivial et respectueux répondant aux besoins de notre clientèle afin d'être à leur écoute et leur service.

Partenariat

Afin d'offrir un service alimentaire dans un encadrement sain et sécuritaire, des résidents volontaires, bénévoles et travailleurs communautaires et compensatoires en partenariat avec les services correctionnels et le Y.M.C.A viennent compléter notre équipe de cuisine.

Aussi, des partenaires tels que Moisson Montréal, le Reine Elizabeth, l'Hôtel Alt, la Pâtisserie Patrice et la Tablée des Chefs ont contribué par leurs généreuses donations à équilibrer notre budget et nous permettre d'ajouter une saveur additionnelle à nos repas.



Le Centre Booth vous remercie pour votre généreuse contribution au bien-être de nos résidents. Nous remercions d'avance la solitude d'autres organisations qui souhaiteraient nous offrir des dons alimentaires pour nous permettre de nourrir deux cents résidents qui ont choisi ce centre comme demeure.

Les projets

Nous avons plusieurs projets en perspective parmi lesquels l'organisation de repas spéciaux lors de journées de fêtes ou événements spéciaux pour agrémenter le séjour de nos résidents au cours de l'année qui vient.

Nous projetons d'acquérir de nouveaux équipements de cuisson et un nouveau lave-vaisselle.



Bernard Seers



Roland Loko



Barbara de Szalay

Nous comptons, entre autres, sur la générosité de notre communauté dans l'acquisition du lave-vaisselle et d'autres équipements pour la cuisine et pour continuer à accomplir la mission de l'Armée du Salut : **Soupe, Savon et Salut.**

Bernard Seers



Un don d'espoir pour la vie

Relations avec les employés et bénévolat



Reconnaissance des employés

L'Armée du Salut a célébré les 15 années d'ancienneté de M. Michel Thibault. Par la même occasion nous lui avons offert tous nos souhaits puisque cette année M. Thibault prend sa retraite bien méritée.

Nous avons aussi reconnu les 15 années de service de M. Gilles Grenier et de M. Dany Huneault ainsi que les 10 années de Mme Naima Michel, Mme Aminata Diop, et de M. Anton Uvarov.



Bénévoles de Pfizer

L'existence de l'Armée du Salut ne peut être envisagée sans la participation généreuse de bénévoles bien motivés.

Nous avons accueilli de nombreux bénévoles et aussi plusieurs organisations, qui en groupe, sont venues appuyer les efforts de l'Armée du Salut en vue d'aider les personnes à risque d'itinérance à reprendre courage et leur vie en mains.

Merci à tous pour votre générosité.

Bertrand Blais



Salon du bénévolat de McGill

C'est avec confiance que nous anticipons l'avenir du Centre Booth avec notre personnel d'expérience.



Bénévoles de Bristol-Myers

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



Un don d'espoir pour la vie

Les états financiers arrêtés au 31 mars 2016 font ressortir les Charges à environ **3.7 millions de dollars** couvertes à 94% par les Produits.

L'exercice sous revue a été caractérisé par une plus grande rigueur dans l'autorisation des dépenses et par des efforts soutenus ayant permis de maintenir le taux moyen global d'occupation du Centre à environ 90 %.

Le « Bouclier Rouge » de l'Armée Du Salut a relevé de 38 à 47 % sa contribution au financement du Centre.



Ducer Kamgang

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 maintenu leur soutien à 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.

Le Quartier Général territorial a conduit en septembre 2015 une mission d'audit dont le rapport final de suivi a été récemment adopté .La mise en œuvre des recommandations est effective dans leur intégralité.

Par ailleurs, nos comptes font l'objet d'une vérification annuelle par une firme comptable de réputation internationale.

Nos remerciements renouvelés aux membres de

l'équipe des finances pour leur franche collaboration, leur intégrité et les efforts consentis pour s'adapter au nouveau système comptable AGRESSO qui permet une automatisation du traitement des transactions et la production de



Jeannine Molai et Richard Smaz

rapports; merci aussi à l'équipe informatique qui comme à l'accoutumée soutient notre capacité à utiliser au mieux les Technologies de l'Information.

S'agissant des perspectives, le budget 2016-2017 s'équilibre en recettes et dépenses à **3.3 millions de dollars** financés à hauteur de 1.4 millions de dollars par l'Armée du Salut, à travers le "Bouclier Rouge" qui maintient ainsi sa contribution à un niveau très élevé (près de la moitié du budget).



Maksym Pylypchuck

Les besoins de rénovation demeurent (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 poursuivre notre adaptation au nouveau système comptable AGRESSO et d'en faire une utilisation optimale; de financer les besoins de rénovation ; de poursuivre la constitution du fonds de réserves.

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 renouvelons l'expression de notre reconnaissance appuyée.

Ducer Kamgang



Un don d'espoir pour la vie

Relations publiques



Forum Itinérance Peter McGill

Nous avons eu la joie de participer aux différents événements organisés par nos partenaires

- Les différentes assemblées générales annuelles : Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM),

RACOR en santé mentale, Réseau Solidarité Itinérance du Québec (RSIQ).

- Le 4e salon de la santé mentale et le salon du bénévolat de McGill
- Le Forum Itinérance organisé par la Table d'interaction du quartier Peter-McGill.
- Le Forum Itinérance du Sud-Ouest Verdun
- Le Forum Itinérance et pauvreté -RAPSIM
- La conférence sur le Plan d'action en santé mentale 2010-2015 et le 30 ans du RACOR
- La Journée carrière psychosociale et communautaire de l'Université de Montréal.

Nous avons visités différents organismes qui mènent le même combat que nous face à l'itinérance.

La Maison St-Michaels, l'Atelier, la Maison Labre.

Réseautage

Le 27 octobre 2015, l'équipe du Centre Booth a eu la joie d'accueillir ses partenaires lors de sa 6e édition



5 à 7 du Centre Booth

du 5 à 7.

Voici quelques commentaires de nos invités : « Ce fut un plaisir d'être des vôtres, d'apprendre à vous connaître davantage et d'échanger avec les participants . »



M. Villemure, conférencier

« Cela a été un vrai bonheur et j'ai particulièrement apprécié la possibilité de pénétrer dans votre intimité en nous laissant visiter vos locaux, rencontre sympathique et enrichissante que je renouvellerai avec grand plaisir . »

Objectifs 2016-2017

- Participer à divers événements qui réunissent les organismes liés à nos programmes et clientèles pour faire connaître nos programmes et les besoins de la communauté.
- Prendre part aux AGAs des organismes dont nous sommes membres.
- Planifier divers événements pour inviter des organismes au Centre.
- Appuyer le département des relations avec les employés pour trouver des bénévoles à l'extérieur du Centre, des stagiaires du Cegap et de l'université.
- Reconnaissance aux employés

Carmen Blais



Journée carrière de l'Université de Montréal

Merci de tout cœur aux partenaires et collaborateurs



Un don d'espoir pour la vie

Partenaires



Commission
scolaire
de Montréal

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



Membre ou membre associé



AQCID
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
DES CENTRES D'INTERVENTION
EN DÉPENDANCE



RAPSIM
Réseau d'aide aux personnes seules
et itinérantes de Montréal



Nous travaillons en collaboration avec divers organismes



EMRII



Amis corporatifs

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

Fondation: ECHO



Un don d'espoir pour la vie

Rapport sur l'évaluation de la satisfaction

Pour l'année 2015 un total de 21 plaintes écrites furent traitées. Il est à noter qu'un certain nombre d'insatisfactions ont été résolus sans qu'il y ait eu nécessité de déposer une plainte écrite.

Ce rapport donne l'information sur la gestion des plaintes concernant la section des droits des résidents, du code d'éthique, de la protection de la personne et des services offerts aux résidents.

Tous les résidents ont pu se procurer, formuler et présenter une demande de plainte écrite.

Les demandes furent reçues par le responsable des plaintes et toutes les demandes furent traitées avec respect et confidentialité.

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

Statistiques par département :

Ancrage : 10 plaintes

Gouvernail : 11 plaintes

Rivages : 0 plainte

Les plaintes furent classifiées en quatre catégories

Les droits des résidents

Les services offerts

Le code d'éthique

La protection de la personne

Ancrage : 10 plaintes

Les droits des résidents (4)

Les services offerts (1)

Le code d'éthique (2)

Protection de la personne (3)

Nous retrouvons des difficultés pour un résident à accepter la personnalité et l'autorité de son intervenant, ce problème fut résolu par la suite. En ce qui concerne la protection de la personne, il s'agit d'insultes de menaces et d'intimidations, de telles infractions ne sont pas tolérées et son sujet à l'expulsion lors que de telles situations ont été prouvées. Nous retrouvons aussi un problème d'hygiène

chez le résident et un autre pour vol de liqueurs. Dans la majorité des situations les problèmes ont été résolus pour la satisfaction des résidents.

Gouvernail : 11 plaintes

Les droits de la personne (3)

Les services offerts (2)

Le code d'éthique (4)

Protection de la personne (2)

L'analyse des insatisfactions se situe au niveau des difficultés à respecter les règlements, nous retrouvons quelques résidents qui ont manqué de respect, harcelé, menacé, soit d'autres résidents ou membres du personnel. Comme chaque année nous retrouvons des problèmes de comportements et des difficultés relationnelles.

Malgré ces situations où nous retrouvons des manquements aux règlements et des situations conflictuelles. Il n'en demeure pas moins que dans son ensemble les résidents apprécient demeurer au Centre Booth pour plusieurs raisons, que ce soit; de vivre un climat familial sécuritaire; pour les services ou pour toutes autres raisons.

Nous pouvons qualifier l'atmosphère et le taux de satisfaction de très bons de façon générale.

Le Rivage

Nous n'avons pas d'insatisfactions qui ont été déposées au niveau du département du Rivage.

Résumé de l'examen de l'évaluation des insatisfactions

Les insatisfactions ont été analysées afin de trouver des solutions satisfaisantes. En comparaison avec l'année dernière, nous avons connu une faible hausse (21 contre 17) à l'exception du département du Rivage qui a connu une baisse (0 contre 3). Il est à constater que le taux de satisfaction concernant les repas s'est amélioré comme ce fut le cas l'année précédente. Dans l'ensemble le taux de satisfaction demeure élevé et les divers départements tendent toujours à s'améliorer et à offrir une meilleure qualité de ses services.

Germain Fortin, Ombudsman

Le Centre Booth en chiffres



Un don d'espoir pour la vie

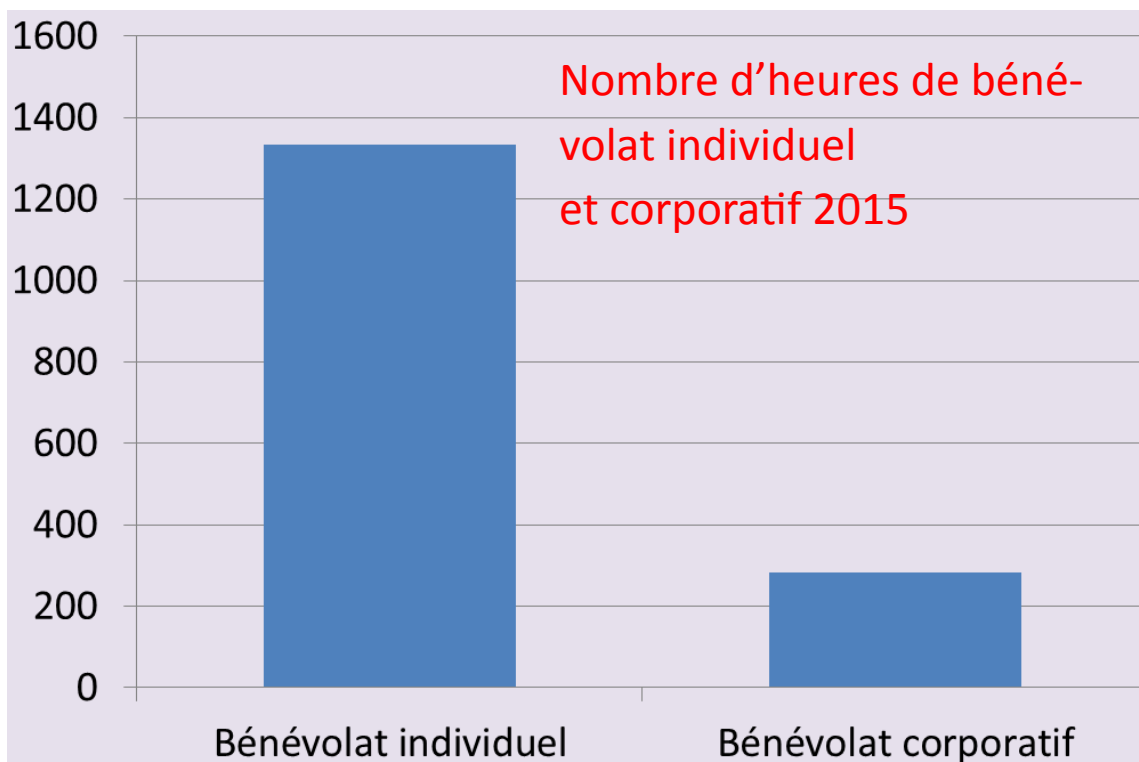
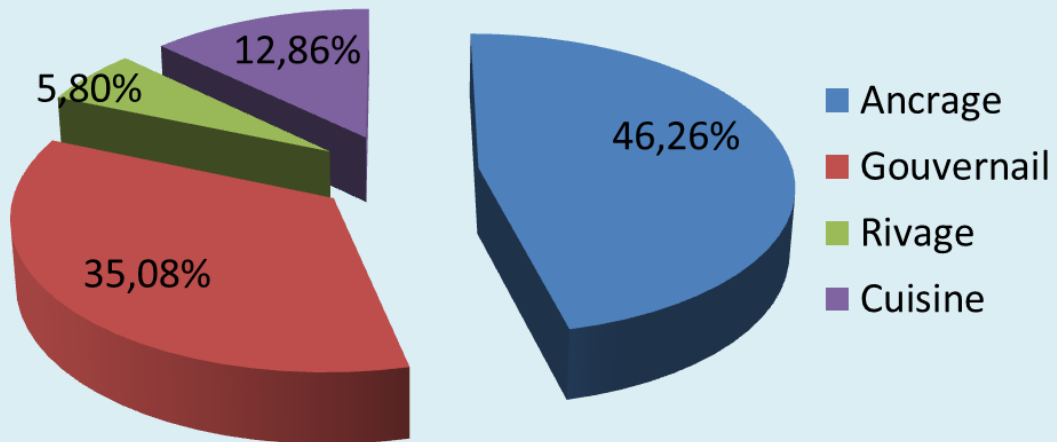
Nombre moyen des résidents	185
Taux moyen d'occupation	89.58 %
Nombre des nuitées	67 682
Effectif	65
Nombre d'heures de services utilisées	85 650
Nombre d'heures de bénévolat	1 636
Nombre d'heures de stage	1 680
Nombre d'heures de participation (motivation par l'implication des résidents).	15 717
Nombre de repas servis	142 260
Budget total	3.5 millions de dollars
- Ressources humaines	67 %
- Alimentation	6%
- Frais généraux (non compris charges immobilières)	16 %
- Charges immobilières	11 %



Un don d'espoir pour la vie

Stage et bénévolat

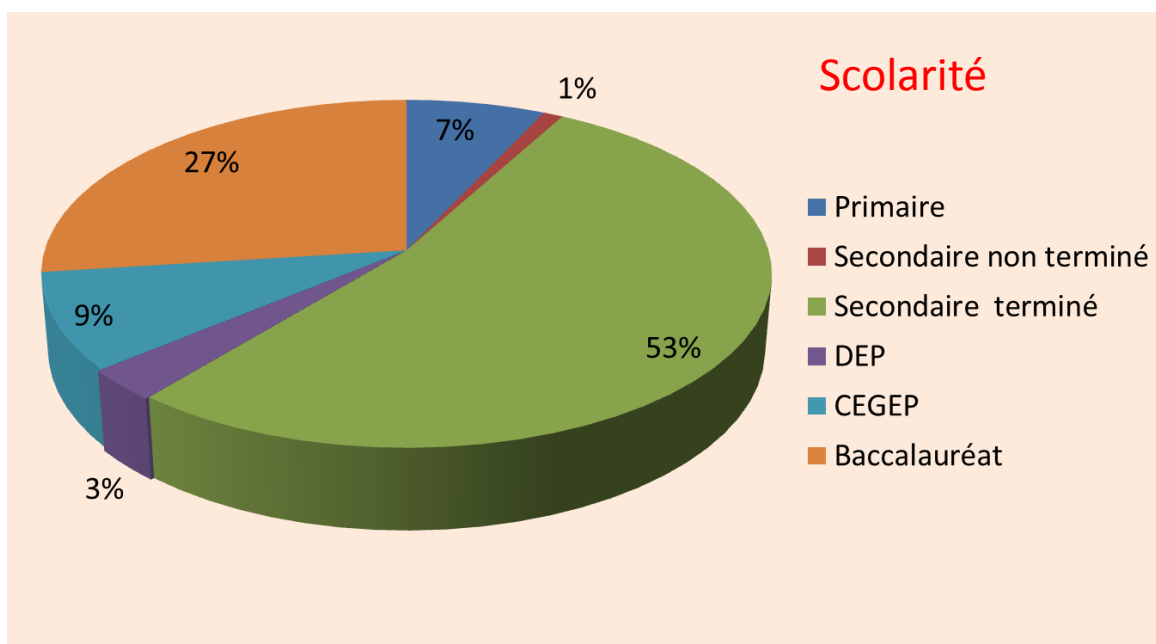
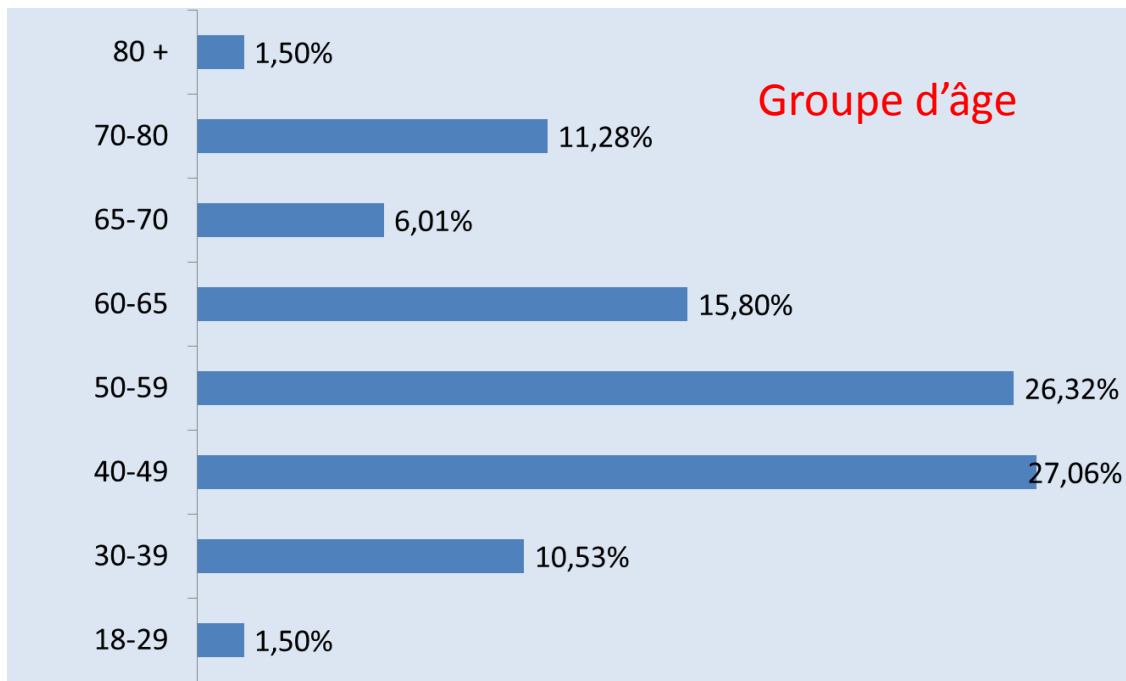
Heures de stage par services 2015



Programme en itinérance Le Gouvernail



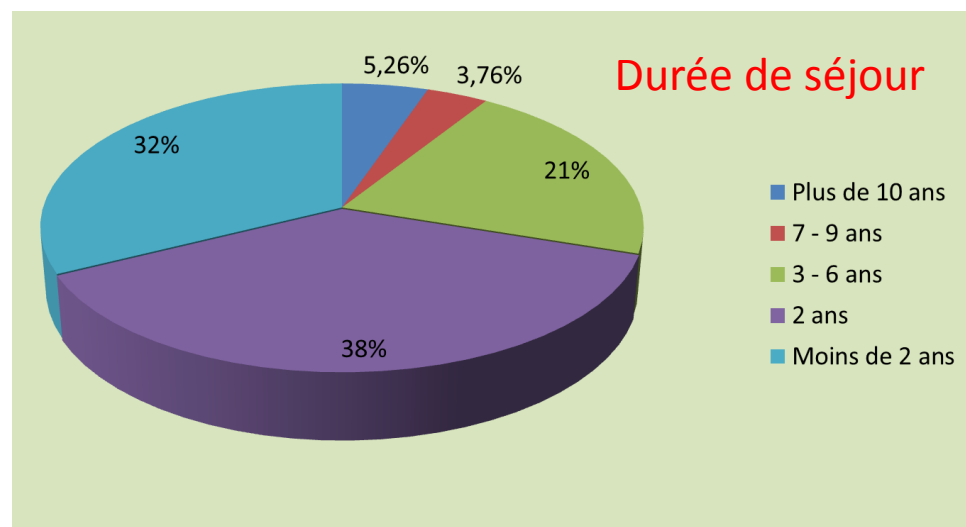
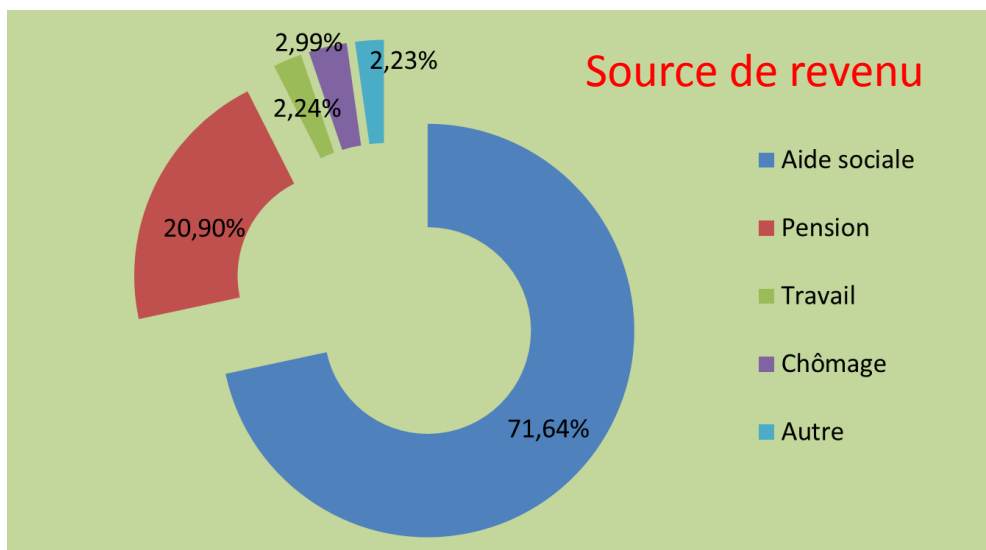
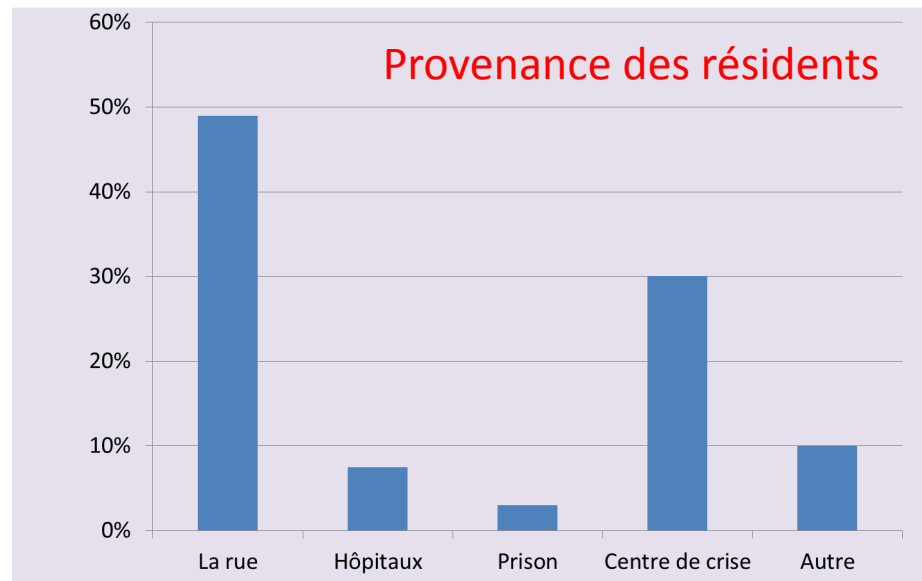
Un don d'espoir pour la vie





Un don d'espoir pour la vie

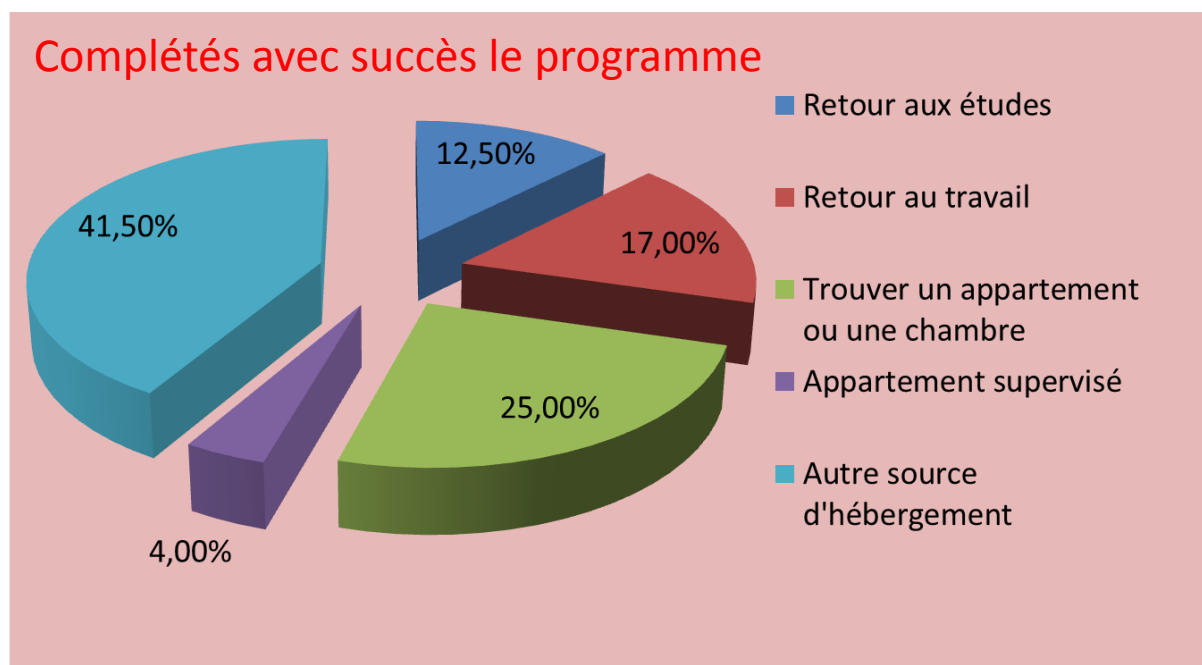
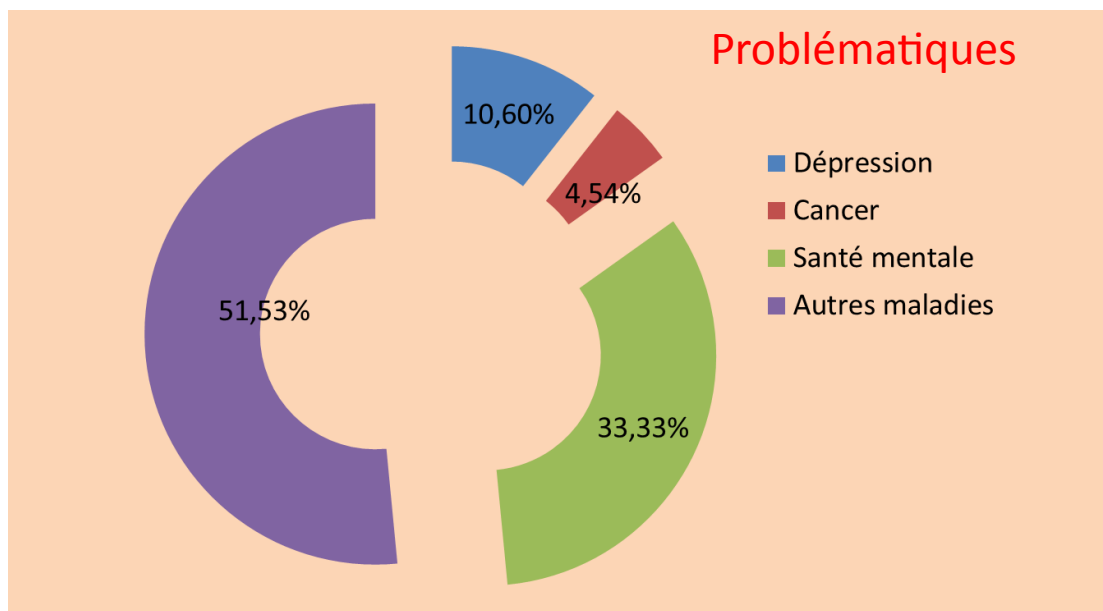
Programme en itinérance Le Gouvernail



Programme en itinérance Le Gouvernail



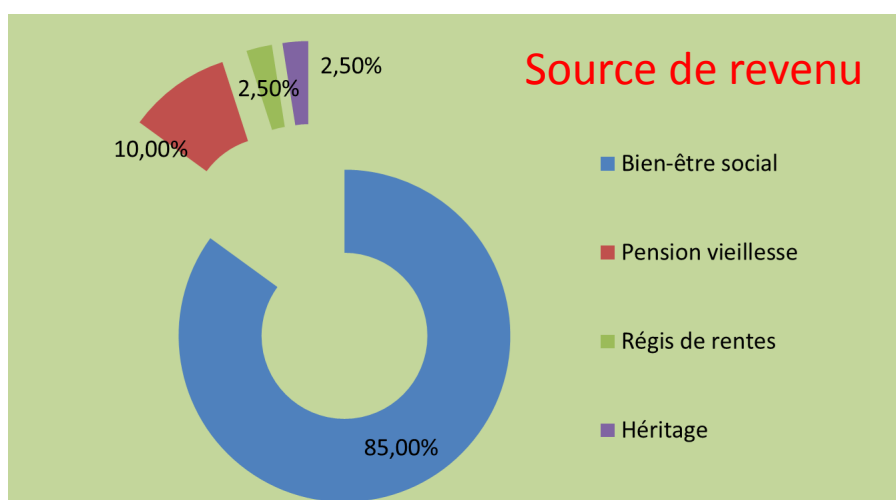
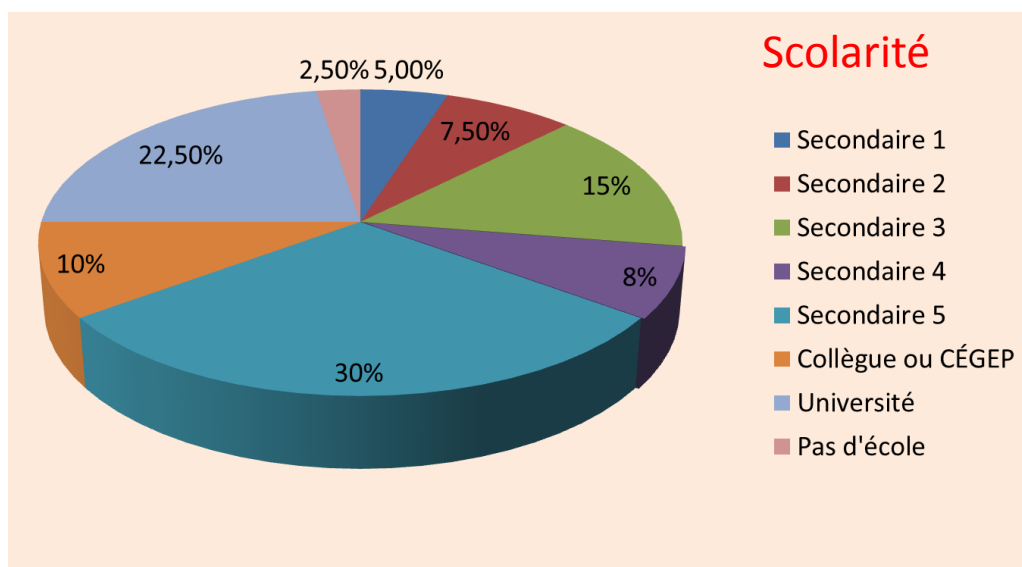
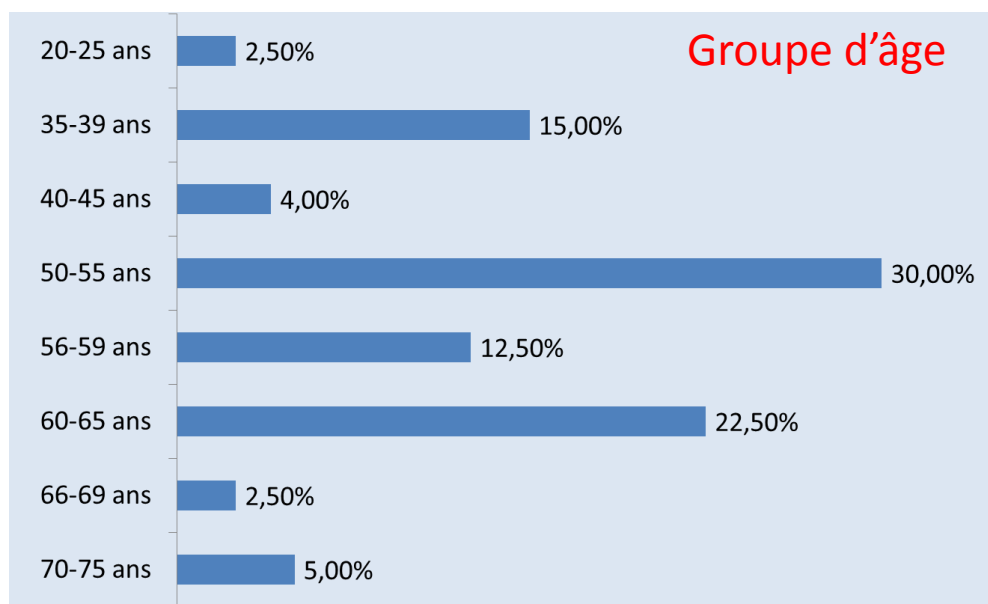
Un don d'espoir pour la vie





Un don d'espoir pour la vie

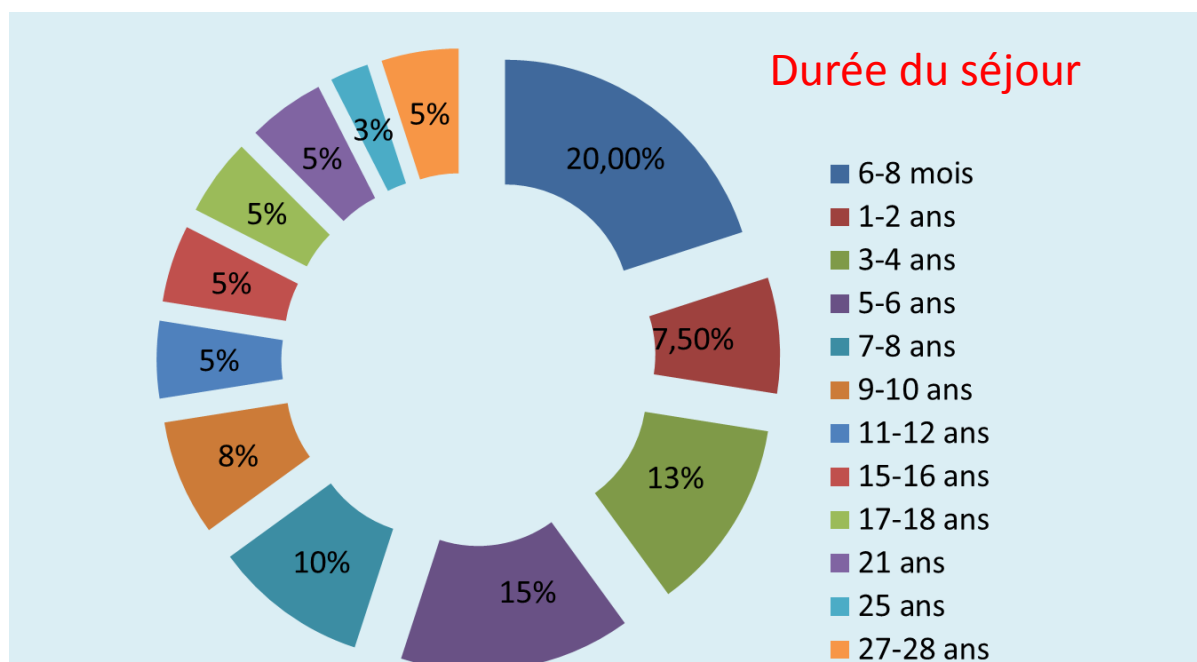
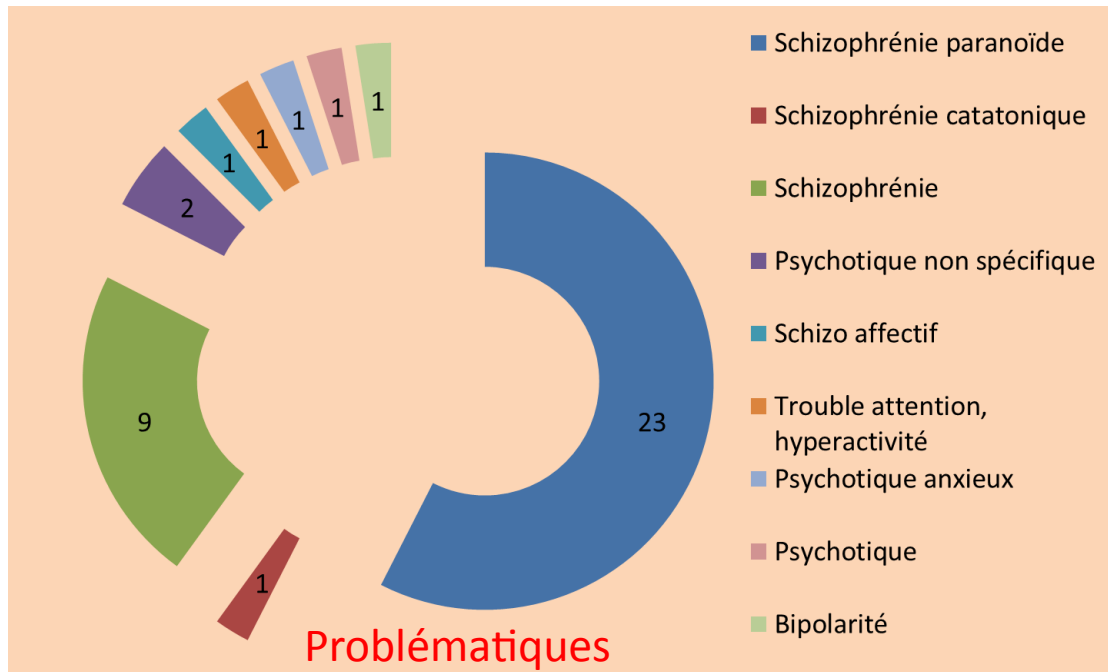
Programme en santé mentale Le Rivage



Programme en santé mentale Le Rivage



Un don d'espoir pour la vie





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



Major Betty Lessard

Officière de poste

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

Contactez-nous



Un don d'espoir pour la vie

Naïma Michel

Responsable du programme en santé mentale

Tél. : 514 932 2214, poste 226

Courriel: naima_michel@armeedusalut.ca



Anton Uvarov

Responsable du programme en toxicomanie

Tél. : 514 932 2214, poste 223

Courriel: anton_uvarov@armeedusalut.ca



Jean Baptiste Onélus

Responsable des programmes d'hébergement court-terme et long-terme

Tél. : 514 932 2214, poste 272

Courriel: jean-baptiste_onelus@armeedusalut.ca



Carmen Blais

Adjointe aux relations publiques et aspect social du personnel

Tél. : 514 932 2214, poste 244

Courriel: carmen_blais@armeedusalut.ca



Germain Fortin

Aumônier

Tél. : 514 932 2214, poste 279

Courriel: germain_fortin@armeedusalut.ca



Hubert Mantinga

Gestionnaire immobilier

Tél. : 514 932 2214 , poste 250

Courriel: hubert_mantinga@armeedusalut.ca





Un don d'espoir pour la vie

Adresse: 880 rue Guy

Montréal (Québec) H3J 1T4

Téléphone: 514-932-2214

Courriel: centreboothmtl@bellnet.ca

En ligne: www.centreboothmtl.ca