



Un don d'espoir pour la vie

Centre
Montréal

BOOTH

Itinérance, santé mentale, toxicomanie

RAPPORT ANNUEL 2017-2018



**Un milieu de vie à l'image
des besoins de la communauté**

Mission du Centre Booth de l'Armée du Salut

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.

Nos valeurs

La compassion: Nous tendons la main à notre prochain et prenons soin de lui.

Le respect: Nous défendons la dignité de tous les êtres humains.

L'excellence: Nous nous efforçons de donner le meilleur de nous-mêmes et d'être un modèle pour les autres.

L'intégrité: Nous sommes honnêtes, dignes de foi et responsables.

La pertinence: Nous sommes engagés dans la poursuite de l'innovation et de l'efficacité.

La coopération: Nous favorisons l'esprit d'équipe et le partenariat.

La célébration: Nous exprimons notre reconnaissance en soulignant les étapes clés et les réussites.



SOMMAIRE

<i>Mission et valeurs</i>	2
<i>Le Centre Booth en images</i>	3-4
<i>Message du directeur général</i>	5
<i>Le Gouvernail-Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance</i>	6-9
<i>L'Ancre-Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance.</i>	10-13
<i>Le Rivage- Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale.</i>	14-17
<i>Les services communautaires « Le Phare »</i>	18-19
<i>Les services techniques</i>	20
<i>Les services alimentaires</i>	21
<i>Relations avec les employés et bénévolat</i>	22
<i>Les finances et les technologies de l'information</i>	23
<i>Relations publiques</i>	24
<i>Rapport sur l'évaluation de la satisfaction</i>	25
<i>Le Centre Booth en chiffres</i>	26
<i>Merci aux partenaires et collaborateurs</i>	27
<i>Contactez-nous</i>	28-29
<i>L'histoire se poursuit ...</i>	30-31

LE CENTRE BOOTH EN IMAGES



M Harout Tarakjian, Directeur général du Centre Booth et M Jean Gagné, Conférencier du 5 à 7



Le 5 à 7. Nous avons eu la joie d'accueillir une cinquantaine de personnes venant d'organismes communautaires.



Visite des officiers de l'Armée du Salut



Noël au Centre Booth



Noël au Gouvernail



Noël au Rivage

LE CENTRE BOOTH EN IMAGES



Merci à la compagnie Verisk pour leur don au programme le Rivage



Merci à la Pharmacie UNIPRIX pour les beaux cadeaux de Noël



Bénévoles de TÉLUS



La nuit de sans-abris



La cérémonie de reconnaissance des employés pour leurs années de services



Témoignage de M Lacroix lors du déjeuner-causerie

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.

Les besoins communautaires et les disponibilités financières notamment, ont induit plusieurs évolutions du Centre Booth

qui depuis 1990 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 masculine défavorisée de la société.

Nos principales activités en 2017-2018

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel et complexe, nous avons réussi à maintenir le taux d'occupation moyen du Centre au même niveau que précédemment (i.e. près de 85 % des 207 chambres individuelles disponibles). Ce sont donc pratiquement 64 100 nuitées qu'il a fallu gérer et plus de 142 400 repas qui ont été distribués.

Comme à l'accoutumée la force de travail de notre personnel, combinée à celle de nos bénévoles et de nos résidents, ont été conjuguées pour l'atteinte de nos objectifs.

Notre traditionnelle soirée de réseautage 5 À 7 a été organisée avec une participation à la hausse d'organismes partenaires avec lesquels nous maintenons des liens .

Notre présence est désormais permanente (7/7) à Hochelaga-Maisonneuve. Nous y avons distribué globalement plus de 3000 repas durant l'exercice via les activités de notre programme communautaire le Phare.

Comme toujours, nous considérons que le résident doit être au centre de toutes nos préoccupations.

Nous nous assurons que chaque personne est 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 attention soutenue.

Pour le bien-être de nos résidents nous avons construit une nouvelle terrasse plus confortable avec un soutien significatif, et toujours apprécié à leur juste valeur, de nos donateurs.

Pour sa première édition du Déjeuner-causerie en 2017, les nombreux témoignages de vie transformée ont été très édifiants pour nos fournisseurs et donateurs, constituant ainsi un motif d'encouragement pour l'avenir.

S'agissant des perspectives

Le plan stratégique 2018-2021, en cours d'élaboration, sera finalisé avant l'AGA qui se tiendra en Juin 2018. La gestion de proximité en constitue un axe majeur afin de donner la réponse adéquate aux besoins d'hommes à risque d'itinérance faisant face à l'isolement social, avec un net accent sur la réinsertion sociale.

Nous allons continuer à 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.

Les mesures correctives faisant suite à l'évaluation de nos programmes seront prises et le plan d'ajustement subséquent sera mis en œuvre dans toutes ses dimensions.

Remerciements

Merci infiniment à Tous pour votre soutien pendant les premiers mois que je viens de passer au Centre Booth de Montréal comme animateur d'une équipe expérimentée et dévouée.

Tout en réitérant mes sincères remerciements à Tous, je vous engage à nouveau à poursuivre avec davantage de bonheur notre œuvre commune en faveur des moins favorisés de la société!

Nous contribuerons ainsi tous ensemble à proposer un milieu de vie à l'image des besoins de la communauté !

Harout Tarakjian

LE GOUVERNAIL

Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance



Le programme au Gouvernail est basé sur le concept selon lequel un logement sain et sécuritaire est essentiel pour qu'un individu puisse s'épanouir en se concentrant sur ses besoins.

Dans ce contexte, le Gouvernail est un lieu d'accueil établi pour pallier au risque d'itinérance chez les 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 d'améliorer leurs situations personnelles et sociales.

Durant l'année 2017- 2018, le Gouvernail a maintenu son taux d'occupation de chambres à 91.72 %, soit 122 de ses 133 chambres. Le programme est départagé en court terme et long terme. Durant le programme court terme, le résident est à la fois évalué et encouragé à travailler sa réintégration dans la société ; la durée est de six mois. Suite au court terme, si le résident n'a pas atteint ses objectifs, et qu'il fonctionne bien selon les politiques internes qui sont, en soi, le reflet des lois de la société, il peut être transféré au long terme. L'aspect long terme existe pour pallier aux objectifs à longs termes de nos résidents : Éducation, santé, etc. Lorsque le résident souffre de plus d'une morbidité, il peut être référé à d'autres programmes internes : Dépendance ou santé mentale. Dans le cas de besoins différents, nous les référons à des ressources extérieures : Appartement supervisé pour la santé mentale, CHSLD ou autres.

Nous avons reçu aussi l'aide des infirmières, travailleurs sociaux et physiothérapeute des CLSC environnants. Des soins ont été offerts aux résidents du Gouvernail : Santé, ITSS, santé mentale, soins à domicile, placements en CHSLD, prêt d'appareils orthopédiques et soins de pied. Les infirmières ont aussi permis aux résidents qui le désiraient d'être référés à des médecins de famille. Soyez assurés que nous avons bien apprécié les services professionnels reçus.

En Mai 2017 suite à la crise des réfugiés, le Gouvernail a ouvert ses portes pour aider à héberger 46 d'entre eux. Par la suite, 26 de ses résidents ont choisi d'habiter au Gouvernail à long terme

Pour l'exercice de 2018 – 2019, nous souhaitons prendre un virage vers la réinsertion sociale, améliorer la structure et les objectifs du département ainsi que de solidifier nos liens avec nos partenaires.

Dany Huneault

Témoignage de quelqu'un qui a demeuré au Centre Booth durant quatre ans : « Tout d'abord l'équipe du Gouvernail m'a accueilli dans un des moments les plus difficiles de ma vie : Je me suis senti comme un membre de la grande famille du Gouvernail.

Ayant subi une transplantation cardiaque, je n'avais pas l'autonomie nécessaire pour vivre seul en appartement. Dès que j'ai commencé à vivre au département du Gouvernail, dans un environnement sécuritaire et entouré de personnel respectueux et compréhensif, cela m'a donné le goût de vivre.

Lorsque ma santé s'est rétablie, j'ai voulu redonner à l'Armée du Salut un peu de ce que j'avais reçu : J'ai commencé à enseigner les échecs, offrir des attestations de cours de base et avancés, créer des tournois internes et favoriser la compétition en externe.

Dans l'incapacité de retourner sur le marché du travail, mon intervenant et moi avons travaillé au développement de mon réseau social et j'ai trouvé un appartement à prix modique (HLM). Je tiens à revenir au Centre Booth pour continuer à enseigner. L'enseignement des échecs permet aux résidents d'apprendre à réfléchir avant de poser un geste et de prendre conscience des conséquences qu'un geste peut faire : On doit réfléchir à chaque geste que nous posons car un seul geste irréfléchi peut mener à un échec dans la vie.

Merci, et que Dieu bénisse l'Armée du Salut et ses employés ! »



**Vanessa et Nangui, stagiaires
et Dominique LeRoux, intervenant**



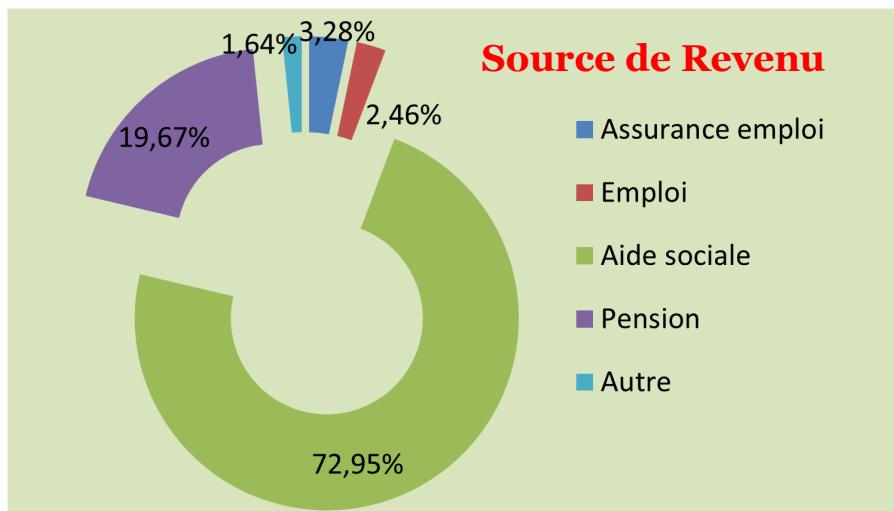
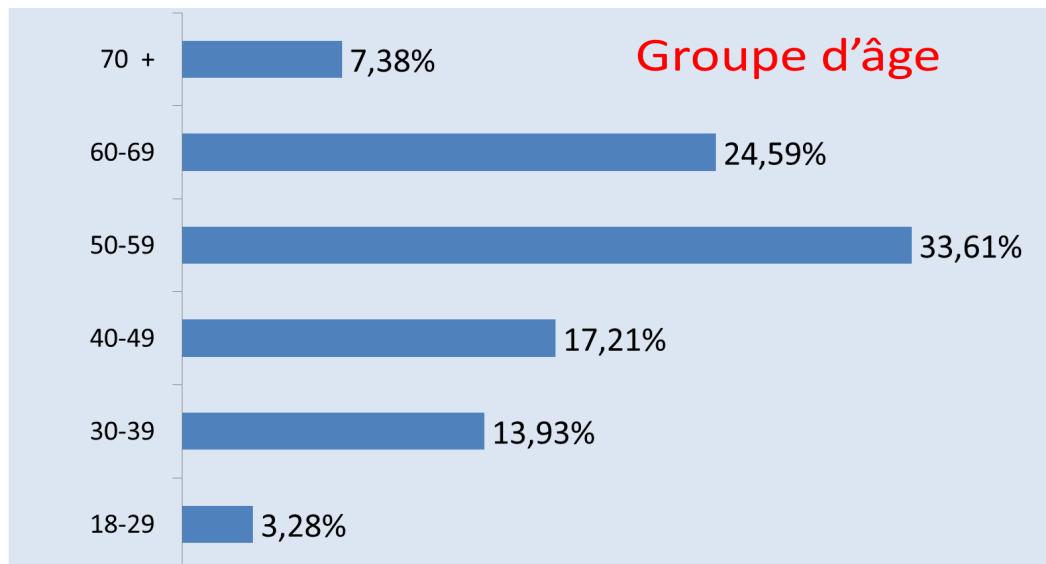
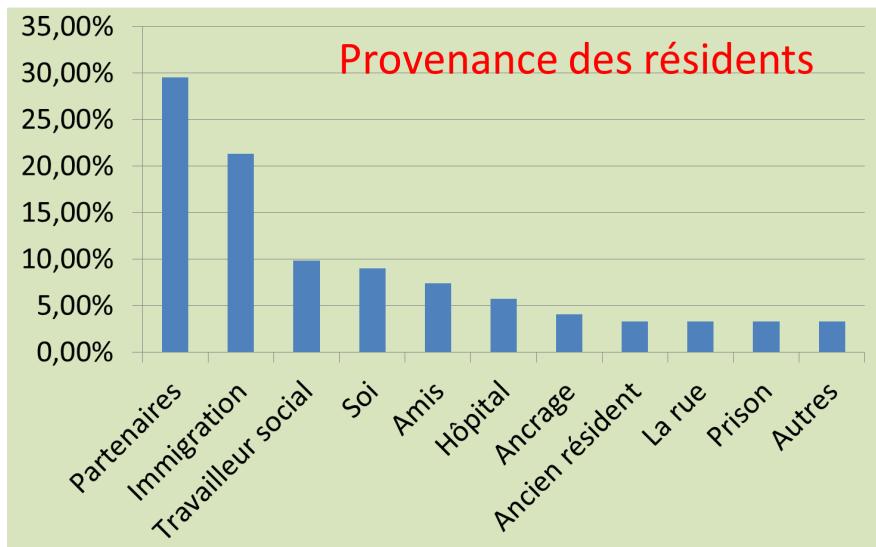
Fête de Noël



Activité improvisation

LE GOUVERNAIL

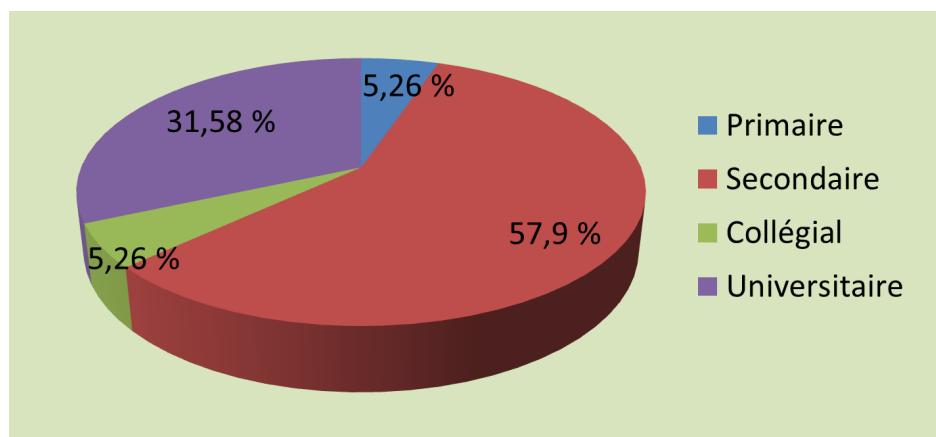
Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance



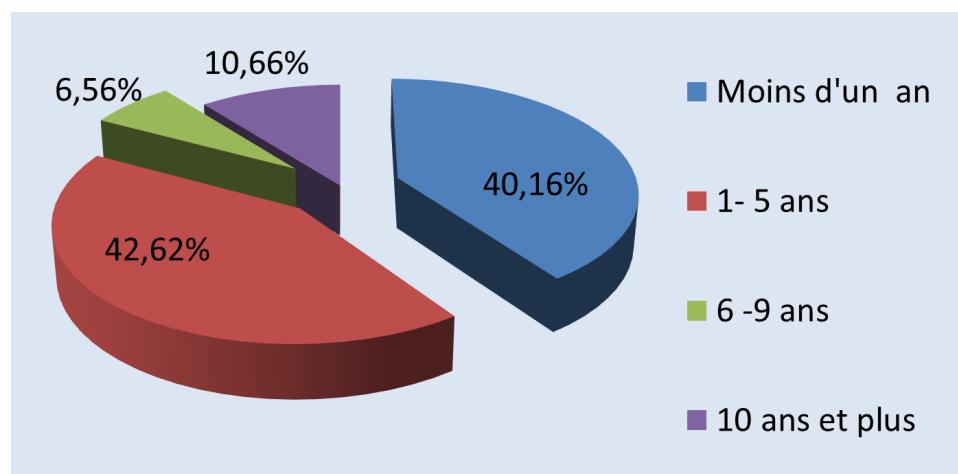
LE GOUVERNAIL

Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance

Scolarité



Durée de séjour



L'ANCRAGE

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



Gabriel Lacoste responsable de l'Anrage

L'Anrage est un programme de thérapie interne pour les hommes aux prises avec des problèmes d'alcool et/ou de drogues.

Nos résidents participent à des activités de réflexion en groupe, d'interventions individuelles ainsi qu'à des tâches de cuisine et d'entretien ménager. Nous avons sur place des réunions AA et NA afin d'accroître leurs compétences interpersonnelles et émotionnelles : Cela favorise la transition de leur milieu d'origine toxique à un environnement qui encourage la sobriété.

Nous avons une capacité de 30 chambres et la durée du programme est de six mois.

Nos services

Le département de l'Anrage est composé d'employés formés dans divers disciplines d'interventions psychosociales. Ceux-ci veillent à faire respecter les divers règlements internes, écouter activement et conseiller les résidents afin de maintenir un climat de groupe favorisant la discipline, le respect et l'évolution de chacun. Nos intervenants offrent une présence empathique, et sont à l'écoute de leurs besoins ; ils les orientent afin d'obtenir de l'aide sociale et une assurance santé. Durant leur séjour, les résidents apprennent à mieux gérer leurs conflits avec leur voisin, à s'intégrer dans un groupe ou à calmer leurs frustrations face à des démarches longues et complexes. Nous leur donnons une structure de tâches et des responsabilités mensuelles ainsi qu'un horaire d'activités complètes durant la semaine. Ainsi ils développent des habitudes à développer une routine de vie saine.

Nos réalisations

Cette année, 16 participants ont réussi à compléter avec succès le programme et maintenir leur sobriété sur les 92 hommes enregistrés. Parmi les autres participants, plusieurs ont pu faire l'expérience d'une communauté thérapeutique, expérience qui en amènera certains à redemander nos services. À titre d'illustration, 17 des 92 participants sont des résidents ayant déjà participé au programme.

L'accent de l'équipe d'intervention a été mis sur la fréquence, ainsi que l'amélioration de la qualité des suivis individuels offerts aux résidents conjointement avec les résultats obtenus des outils d'évaluation. De plus, des efforts ont été fait pour ajuster davantage le programme aux diverses suggestions des résidents, et ce afin d'orienter le programme vers une plus grande flexibilité et ouverture à leurs besoins.

Objectifs d'avenir

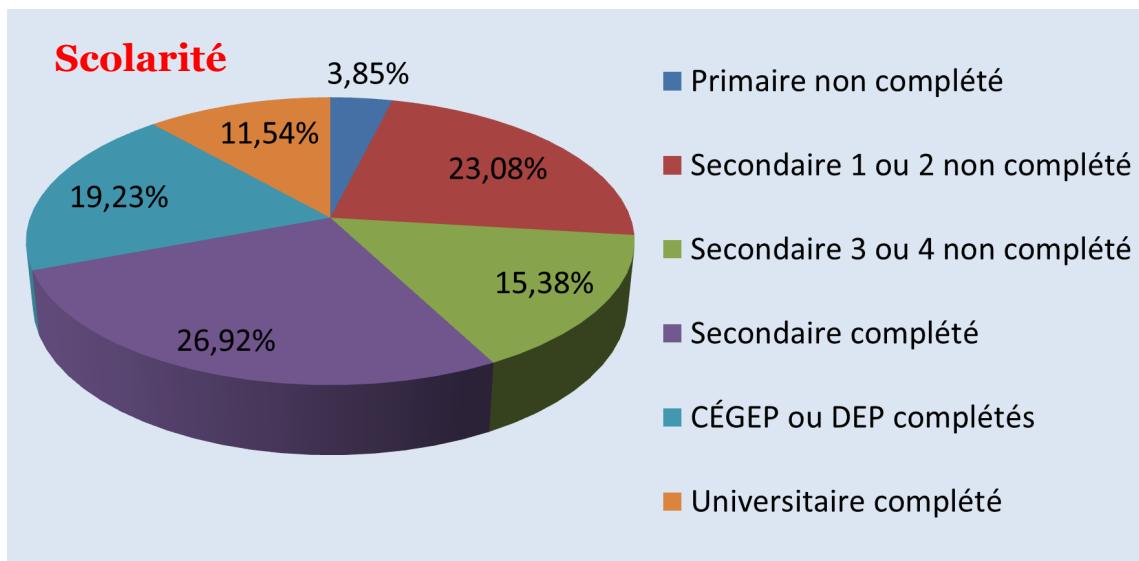
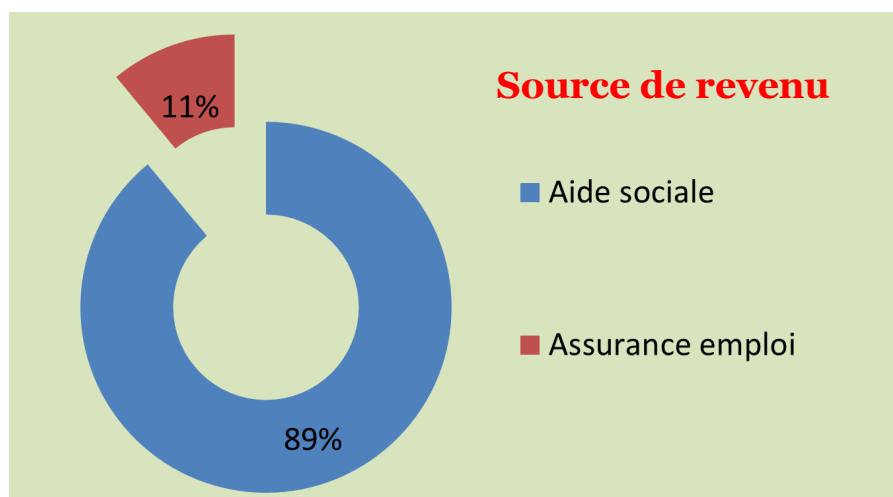
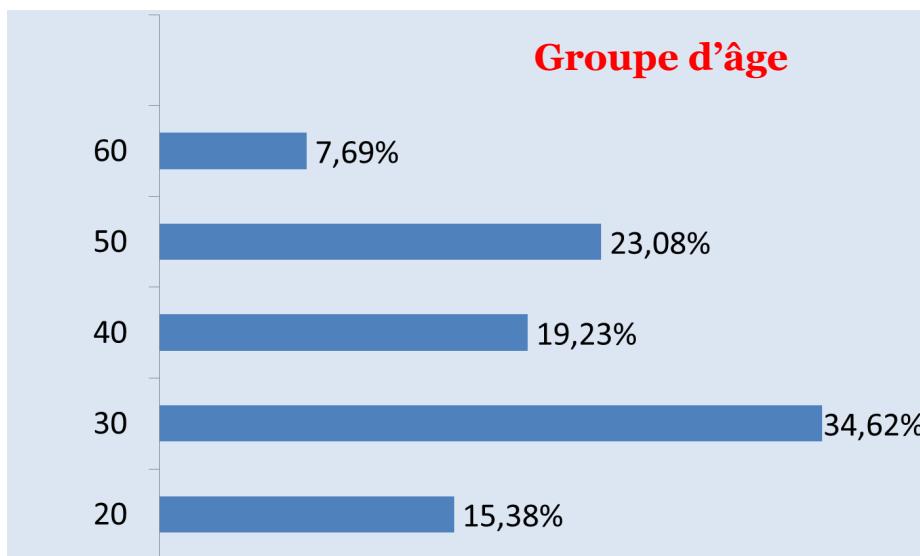
Dans l'année qui suit, nous chercherons à mettre en pratique l'approche du soutien communautaire, à améliorer les communications entre employés et résidents concernant nos règles et nos procédures, à nous démarquer en ce qui a trait au respect des droits, ainsi qu'à l'écoute des besoins des résidents, puis à l'implantation de pratiques reconnues. Nous chercherons également à améliorer notre capacité à composer avec une population difficile.

Gabriel Lacoste

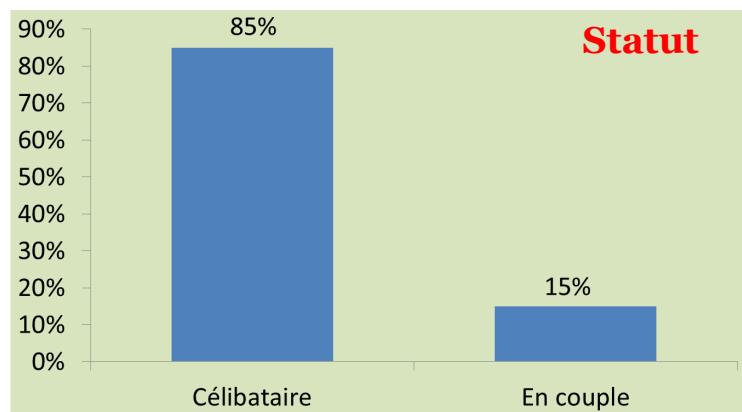
Activités pendant la période de Noël



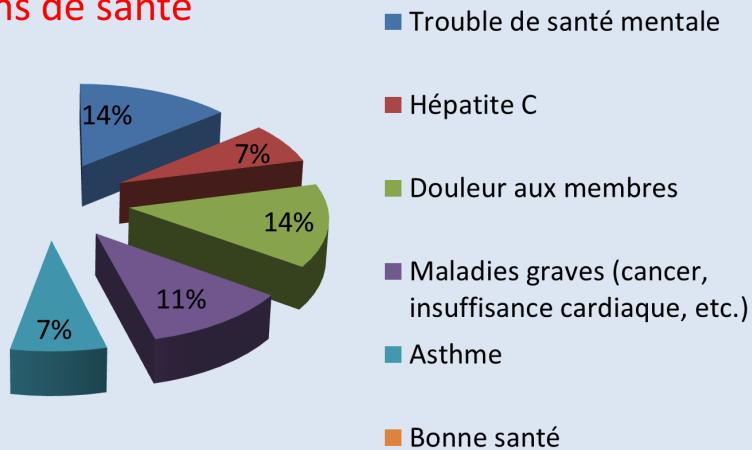
L'ANCRAGE: Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance



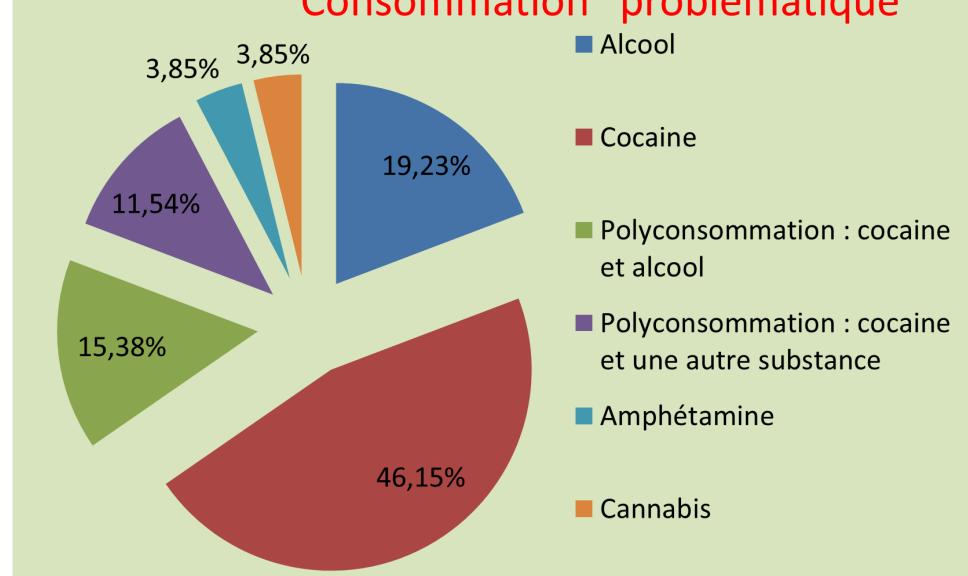
L'ANCRAGE: Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance



Conditions de santé



Consommation problématique



LE RIVAGE

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



Atelier cuisine



Atelier animée
par Andrea, stagiaire



Le Rivage, ressource d'hébergement pour les hommes de 18 ans et plus aux prises avec des problèmes sévères et persistants liés à la santé mentale, s'est établie en 1999. Avec une capacité de 44 chambres, le rivage offre une durée de séjour variable, selon les objectifs de chaque homme. De ce fait, le résident y demeure tant et aussi longtemps qu'il éprouve le besoin, ce qui permet à ce dernier de se sentir chez soi. Sachant que ces hommes souffrent de troubles mentaux, le rivage représente un milieu stable et sécuritaire pour eux. Chaque résident a une chambre privée, les trois repas et une collation, en plus des autres prestations.

Nos services

Le rivage se distingue surtout par son programme structuré et en même temps individualisé qui nous permet de répondre aux besoins des hommes que nous accueillons. Outre les services mentionnés ci-haut, le rivage offre un service *d'encadrement 24/7* pour mieux servir nos résidents. Nous avons sur place :

- Des intervenants en santé mentale
- Une gestion des médicaments, des rendez-vous et budgétaire
- Des suivis individuels
- Des accompagnements médicaux et /ou judiciaires au besoin
- Des suivis d'hygiène personnelle et des chambres
- Des différentes activités dirigées et semi-dirigées
- De la motivation par l'implication
- Un contact régulier avec l'équipe traitante
- Une écoute active, gestion de crise et résolution de problèmes

Pour mieux servir nos résidents, notre équipe d'intervention est formée de personnels qualifiés et diplômés dans différents domaines sociaux. Nous avons quatre intervenants à temps plein et une responsable de programme. Tous ces employés sont dotés d'un esprit d'équipe remarquable qui fait du rivage une place unique pour venir en aide à ces hommes en difficultés.

Nos réalisations

Pour tenter de diminuer l'isolement auprès de notre clientèle, nous offrons un éventail d'activités qui pourront rejoindre le plus de résidents possible.

Nous citons les ateliers de cuisine, les ateliers d'arts, des séances de discussion et d'informations, des jeux de société, un groupe de marche pour ne nommer que celles-ci. De plus, grâce à un partenariat avec le YMCA et le musée des beaux-arts, nos résidents bénéficient gratuitement de périodes de sports et d'exposition d'arts. Nous continuons à leurs offrir diverses activités occasionnelles telles qu'une excursion au camp du lac l'achigan de l'Armée du Salut, la cabane à sucre et d'autres activités selon les saisons.

Au cours de l'année 2017-2018, nous avons soutenu 48 résidents, parmi lesquels un départ vers un logement autonome. Un autre résident est devenu financièrement indépendant grâce à un emploi qu'il occupe depuis plus de deux ans maintenant. Nous avons accueilli et supervisé deux stagiaires, un du cégep Maisonneuve du programme intervention en délinquance et l'autre du programme technique de travail social de Dawson.

Objectif d'avenir

Nous comptons développer un partenariat plus étroit avec d'autres organismes afin que nous puissions échanger nos expériences. Nous sommes toujours prêts à utiliser de nouvelles méthodes, ce qui explique notre désir d'organiser différents ateliers d'informations dans le but d'outiller nos résidents et de les aider à développer des aptitudes qui leur permettront de mieux s'adapter à notre société en mouvance.

Naïma Michel



Fête de Noël

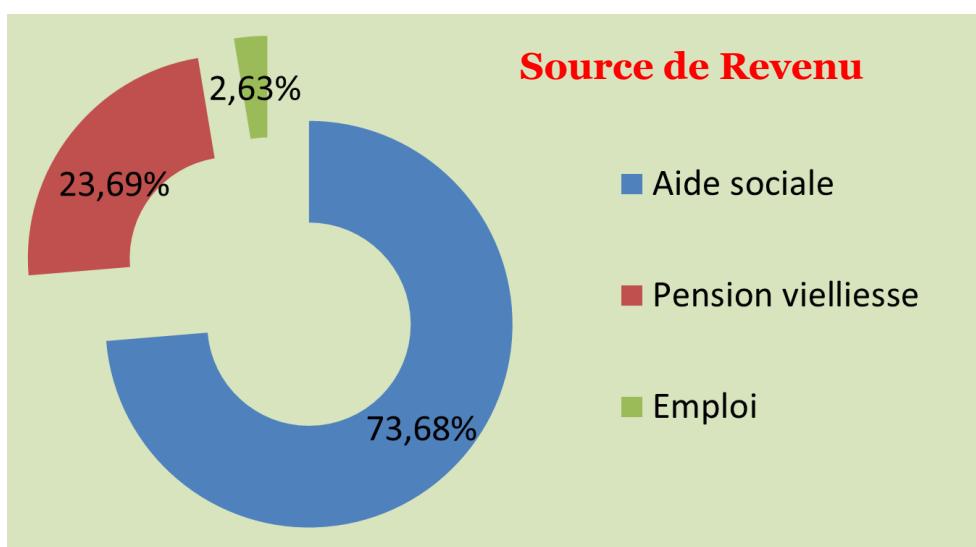
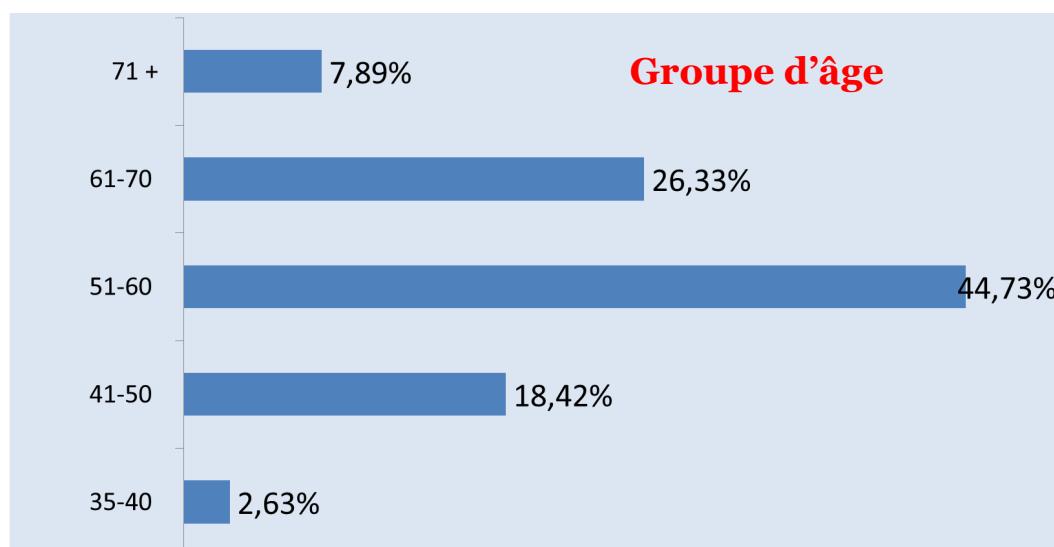
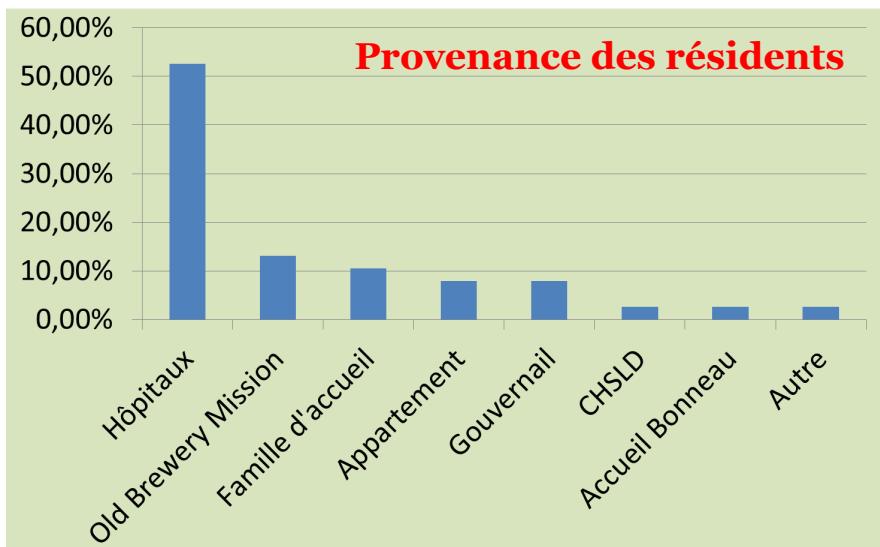


Art-Thérapie



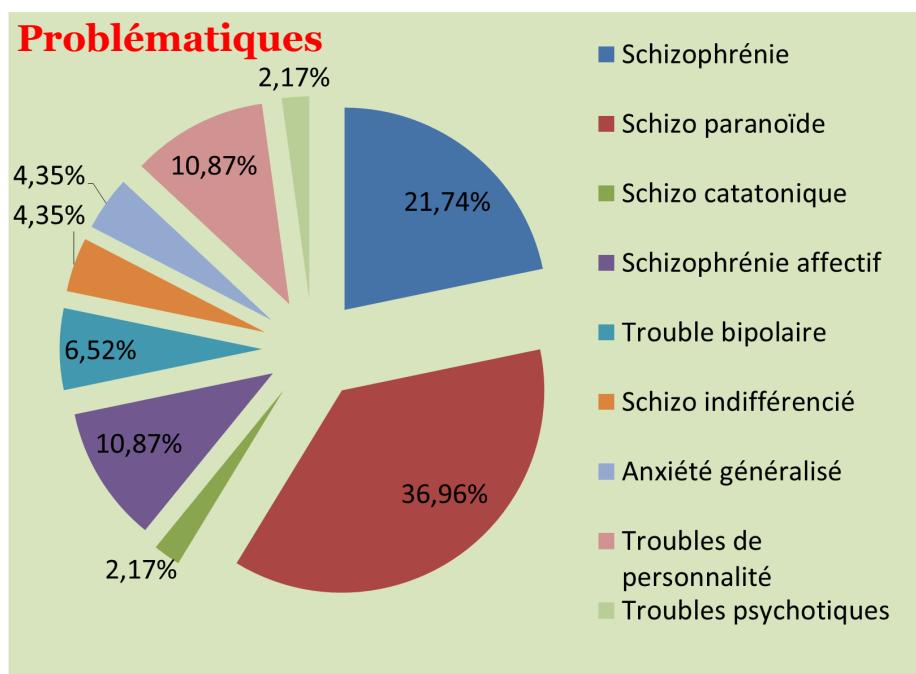
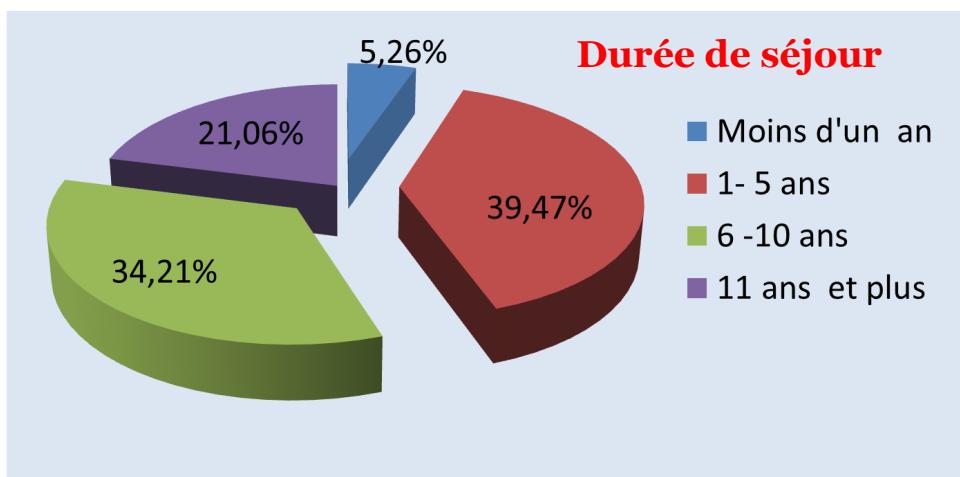
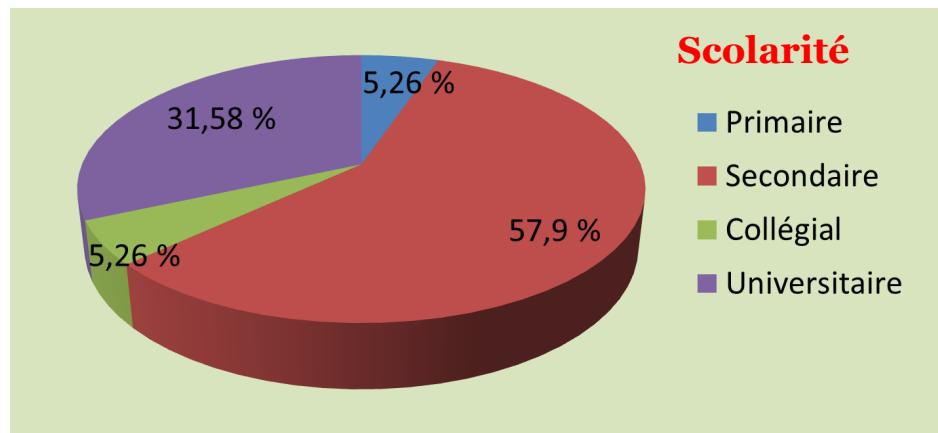
LE RIVAGE

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



LE RIVAGE

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



LE PHARE



L'Atelier musical

L'année 2017 a été passionnante avec quelques nouveaux développements au Phare.

De nouveaux équipements ont été achetés tels que des instruments de musique, des micros et de l'éclairage. La chapelle a été décorée et de nouvelles chaises ont été achetées.

La fréquentation du Phare a été stable avec environ 20-25 personnes pendant les services du dimanche soir. Nous bénissons Dieu parce que quelques résidents ont été convertis.

Activités

Afin d'atteindre nos résidents, nous avons pris l'initiative d'offrir des activités qui sont à de caractère social.

Deux fois par mois, nous avons une soirée de cinéma qui attire de nombreux participants, des fêtes d'anniversaire mensuelles et des spectacles de talents où certains de nos résidents se réunissent et pratiquent des chansons pour une présentation au Centre. Cela se fait avec la collaboration du Gouvernail sous la direction de Mélissa Bourque, notre directrice musicale. C'est une partie importante du travail car c'est thérapeutique car certains ont affirmé que c'est l'événement qui leur a donné de l'espoir et un sentiment d'accomplissement.

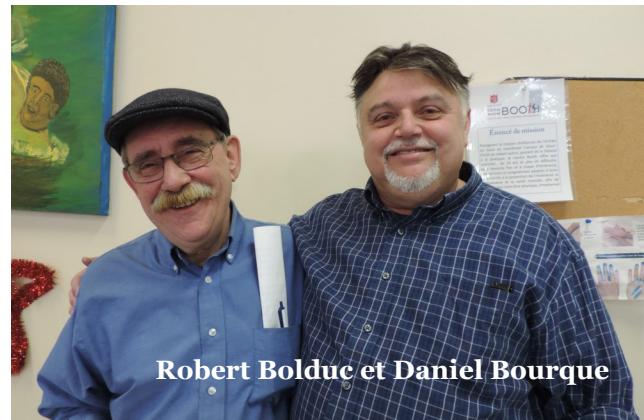
Les séances se tiennent dans la chapelle et ont contribué à briser des idées préconçues que certains résidents peuvent avoir sur le ministère pastoral. Ainsi, des opportunités ont été créées en faveur d'une large réflexion. Pendant que beaucoup de per-

sonnes se tournent vers leur propre spiritualité, nos statistiques démontrent une augmentation significative des conversations parmi ceux qui suivent des cours de chant avec Melissa.

Le Phare est également responsable d'un cours sur la spiritualité à l'Ancre et a réussi à ouvrir le cœur de beaucoup de personnes contrairement à leurs croyances et leurs pensées sur Dieu. L'approche du sujet est inclusive, respectant toutes les opinions et pourtant à leur demande, nous avons offert des bibles aux participants. Nous nous efforçons continuellement d'apporter des soins pastoraux et spirituels de qualité au Centre. C'est dans cette perspective que nous préparons un espace sacré pour ceux qui souhaitent avoir des moments de prière, de réflexion et de lecture. Cet espace s'appellera l'OASIS.

Notre reconnaissance est dédiée à notre directeur général, pour son soutien à l'œuvre de Dieu au Centre Booth, pour sa passion et son intérêt pour le Phare. Que Dieu continue de bénir le Centre Booth.

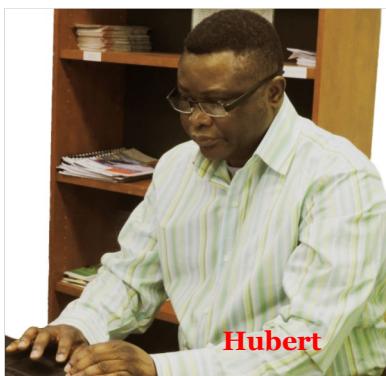
Daniel Bourque, aumônier



Robert Bolduc et Daniel Bourque



LES SERVICES TECHNIQUES



Hubert



Florin



Neil



Augustin

Construit en 1958, ce bâtiment de trois étages, abrite les différents départements et services du Centre Booth de Montréal. Le bâtiment compte également deux cent et sept chambres d'hébergement pour hommes.

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 réfection, 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 constamment à l'œuvre. Nos services s'occupent non seulement des tâches d'entretien courantes 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, la réparation et la remise en marche des différentes composantes (chauffage, ventilation, réfrigération, conditionnement d'air, électricité, plomberie).

Défis

Les défis sont énormes car des nombreux travaux de réparation et de rénovation devront être exécutés notamment : le remplacement des fenêtres extérieures pour l'économie d'énergie ; le remplacement de quelques portes-coupe-feu défectueuses ; la rénovation complète des salles de bain et douches ; le remplacement progressif de la plomberie vieillissante ; la réparation du revêtement extérieur de l'immeuble ; la rénovation des chambres ; le nettoyage des conduits de ventilation ; la construction d'un congélateur pour congeler les effets personnels des nouveaux résidents aux fins de la prévention contre des parasites.

Nos ressources financières ne suffisent pas pour réaliser tous ces projets. C'est pour cette raison que nous avons besoin du soutien financier et matériel de notre communauté et de sa générosité pour accroître notre capacité d'accueil et mieux répondre au nombre sans précédent de demandes d'hébergement tout en offrant à ces personnes, un endroit dans lequel il fait bon vivre.

Nous remercions d'avance les personnes de bonne volonté et les organisations qui pourraient nous offrir leur assistance dans la maintenance de notre bâtiment.

Réalisation des projets

Toute la communauté du Centre Booth exprime sa gratitude et reconnaissance envers nos partenaires et donateurs qui grâce à leur générosité, nous ont permis de réaliser les projets de réfection de la toiture, de la construction d'une nouvelle terrasse et de l'acquisition d'un nouveau lave-vaisselle.

Hubert Mantinga

Au Centre Booth de Montréal, nous voulons que notre clientèle se sente chez soi. C'est pour cette raison que nous servons des bons repas savoureux et équilibrés selon les normes du Guide Alimentaire canadien.

Notre équipe se compose d'un Chef, trois assistant-chefs et trois préposés dévoués. Leur professionnelisme se démarque par l'engagement de chacun à offrir le meilleur d'eux-mêmes dans chacune de leurs tâches respectives.

Nous conjuguons nos efforts pour offrir un service convivial et respectueux. Étant au service et à l'écoute de notre clientèle, nous nous efforçons de répondre ainsi aux besoins alimentaires de notre clientèle.

Partenariat

Afin d'offrir un service alimentaire dans un cadre sain et sécuritaire, des résidents volontaires, bénévoles ainsi que des 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, l'hôtel le Reine Elizabeth, l'Hôtel Alt, la Pâtisserie Patrice, Première Moisson et la Tablée des Chefs, ont contribué par leurs généreuses donations à équilibrer notre budget. Le Centre Booth les remercie pour leur généreuse contribution. Nous remercions d'avance la sollicitude d'autres organisations qui souhaiteraient nous offrir des dons alimentaires pour nous permettre de nourrir deux cent résidents qui ont choisi ce centre comme demeure.

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 cette année 2018.

Compte tenu de la vétusté de nos équipements de cuisson, nous projetons d'acquérir un nouveau mélangeur industriel. Nous comptons également sur la générosité de notre communauté dans l'acquisition d'autres équipements pour la cuisine et pour continuer à accomplir la mission de l'Armée du Salut, soit d'être au service de nos résidents à la grandeur de l'Amour de Jésus-Christ, Notre Seigneur et Sauveur.

Bernard Seers

LES SERVICES ALIMENTAIRES



RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLAT



Bénévolat corporatif , Verisk



Stagiaires de McGill et Bertrand Blais



Cérémonie de reconnaissance des employés



Bénévoles du Collège Ahuntsic

Cérémonie de reconnaissance des employés

L'Armée du Salut a célébré les employés qui ont plus de 5 années de service au Centre Booth. Nous avons remis 22 certificats de reconnaissance cette année. Nous sommes reconnaissants pour les années d'expérience que ces employés ont acquises au sein de notre ressource. Ces personnes par leur accompagnement font la différence dans la vie de nombreux résidents qui viennent faire un séjour au sein de nos programmes. Félicitations à tous.

Bénévolat et Stage

Nous sommes heureux d'accueillir des bénévoles et stagiaires qui donnent généreusement de leur temps pour contribuer d'une façon ou d'une autre à la Mission de l'Armée du Salut. Nous les remercions pour leur dévouement.

Comité des relations avec les employés

Cette année se termine et nous entamons les démarches pour le renouvellement de notre convention collective.

Nous avons aussi un **nouveau système de paie** et nous finalisons son implantation qui aura pour effet d'accroître l'efficacité des ressources humaines à plusieurs niveaux.

Au chapitre de la sécurité le **Comité Santé Sécurité** est toujours alerte au potentiel de risque et prêt à proposer des alternatives afin d'assurer la sécurité du personnel et des résidents du Centre.

Je tiens encore une fois à vous remercier tous pour les efforts concertés en vue de faire du Centre Booth un chez soi pour les résidents que nous accueillons et un milieu de travail sain et sécuritaire pour les employés et visiteurs.

Bertrand Blais

**LES
FINANCES
ET LES
TECHNOLO-
GIES
DE L'INFOR-
MATION (TI)**



Ducer Kamgang

Richard Smaz

Jeannine Molai

Maksym Pylypchuck

Les états financiers arrêtés au 31 mars 2018 font ressortir les Produits à environ 3.4 millions de dollars couvrant à près de 103 % les Charges, soit un (léger) excédent budgétaire qui permettra néanmoins de poursuivre la constitution recommandée d'une réserve qui au fil des ans devra atteindre au moins 25 % du budget.

En dépit de la conjoncture difficile, le taux moyen global d'occupation du Centre à environ 85 % au cours de l'exercice sous revue.

Près de la moitié de notre budget est financé par le « Bouclier Rouge » de l'Armée Du Salut.

Le CIUSSS (ex Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal) a continué à financer nos activités (Le Rivage et l'Anrage) à plus 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 sommes fiers d'appliquer les politiques et procédures en vigueur au sein de l'Armée Du Salut, organisation accréditée auprès d'Imagine Canada. De fait, nous avons maintenu haut les standards du Centre.

Aussi, nos comptes font-ils 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 l'adaptation au système comptable AGRESSO qui permet une auto-

matisation du traitement des transactions et la production de rapports;

Merci aussi à l'équipe informatique qui comme à l'accoutumée soutient notre capacité à utiliser au mieux les Technologies de l'Information. Le soutien dans la mise en œuvre du nouveau système de gestion de la paie UltiPro, en est une illustration.

S'agissant des perspectives, le budget 2018-2019 devrait s'équilibrer en recettes et dépenses à 3.5 millions de dollars financés à hauteur de 1.3 millions de dollars par l'Armée du Salut, à travers le « Bouclier Rouge » qui maintient ainsi sa contribution à un niveau très élevé.

En dépit des travaux effectués (rénovation du toit et construction d'une nouvelle terrasse) précédemment, 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 (chambres froides...) nécessitent un financement complémentaire.

Nos principaux défis seront :

De poursuivre notre adaptation au système UltiPro et de parfaire notre utilisation du système comptable AGRESSO;

De financer les besoins complémentaires de rénovation ;

De poursuivre la constitution du fonds de réserves.

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

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 gratitude.

Ducer Kamgang

RELATIONS PUBLIQUES



Les activités liées à notre vie associative

Le Centre Booth n'a pas ménagé d'efforts pour assurer sa participation aux événements organisés par nos partenaires, en l'occurrence :

- ◆ La 28^e édition de la Nuit de sans-abri
- ◆ Le Rendez-vous de l'année à l'établissement de détention de Montréal
- ◆ L'Assemblé générale annuelle de RAPSIM, l'AGA de RACOR et l'AGA du RSIQ
- ◆ Le suivi du Plan d'action en santé mentale organisé par le RACOR
- ◆ La Journée bien dans ma tête, bien dans ma peau organisée par la Table des partenaires en santé mentale.

Nous avons également participé à la première édition du colloque national en itinérance : Responsabilités collectives et pratiques croisées, financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

À fin de bâtir notre collaboration, nous avons invité la Boussole de YMCA et le Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi (MIRE) pour une présentation de leurs programmes.

Les activités liées à la vie sociale du Centre

- ◆ Nous avons organisé pendant l'année des activités pour favoriser les relations du travail entre employés.
- ◆ Une des activités que les employés ont appréciée, fut le voyage multiculturel. Étant donné que le multiculturalisme est une grande richesse, cette activité nous a permis de voyager à travers le monde et découvrir plusieurs cultures à l'image de la diversité culturelle de nos employés.

Les activités pour faire connaître notre mission

Le 7 novembre 2017 , l'équipe du Centre Booth a eu la joie d'accueillir ses partenaires lors de la 8e édition de notre traditionnel 5 à 7. Nous avons accueilli une cinquantaine de personnes venant des différents organismes sociocommunautaires.

Le 23 mai 2017 , nous avons eu la première édition du déjeuner-causerie au cours duquel nous avons fait découvrir nos programmes à nos fournisseurs. Les témoignages ont été touchants et plein d'émotion. Nous avons eu la joie d'accueillir 15 personnes qui ont participé à une visite guidée.

Objectifs 2018-2019

- ◆ Mettre à jour le Plan de communication 2018-2019 pour faire connaître nos programmes et résultats dans la communauté.
- ◆ Planifier un sondage sur la satisfaction des partenaires à propos des services offerts par le Centre Booth.

Carmen Blais

RAPPORT SUR L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

« Ne dépouille pas le pauvre, parce qu'il est pauvre, et n'opprime pas le malheureux à la porte »

Proverbes 22:22

Depuis janvier 2017, j'assume le rôle d'ombudsman au Centre Booth. Ce rôle exige un examen impartial des plaintes des résidents afin de s'assurer que tous les griefs sont traités de façon équitable et en temps opportun.

Le rôle de l'ombudsman peut être frustrant et ardu, car la résolution des problèmes ne peut se faire que par une bonne communication des faits des deux côtés.

Le Centre Booth a élaboré des politiques pour s'assurer que le programme fonctionne bien et que des efforts sont faits pour que les directives n'échappent pas à notre attention. Je pense qu'il est important de mentionner que les services de l'ombudsman ne sont pas exclusifs à nos résidents, mais qu'ils sont également offerts aux membres du personnel. Tout comme dans une famille, nous sommes appelés à nous côtoyer et les problèmes liés à l'incompréhension peuvent surgir. Cependant, chacun d'entre nous doit s'impliquer pour éviter les conflits et participer à leur résolution.

Notre objectif est d'aider à résoudre les problèmes et de ramener la relation entre le personnel et les résidents à un état d'équilibre. Pour ce, l'humilité et la grâce de Dieu, doivent nous accompagner dans la mise en pratique des paroles de l'apôtre Paul qui disent :

« Aucun d'entre vous ne devrait se préoccuper de ses propres intérêts, mais des intérêts des autres. » 1 Corinthiens 10:24

Plaintes officielles: 24

Le bureau de l'Ombudsman a reçu 24 plaintes officielles au cours de l'année 2017. Ces plaintes sont celles que les résidents ou les travailleurs ont soumises. Malgré le nombre bas des plaintes déposées, les plaintes non officielles sont beaucoup plus élevées et ne sont pas répertoriées dans cette présentation, certains plaignants ayant préférés évacuer et refuser de rendre leurs griefs officiels.

Les plaintes pour 2017 sont reparties en 6 catégories dont :

1. Les résidents qui se sont sentis injustement traités par un travailleur: 12

Au regard de ces plaintes le/les résident (s) déclare que des accusations sont non fondées pour la faute qui leur est attribuée. Parfois, c'est une question d'un conflit de personnalités entre le personnel et le résident. Des résolutions sont proposées mais l'acceptation d'une faute commise est rarement reconnue. Cependant, il est impératif de mentionner que de nombreuses plaintes non enregistrées ont été jugées non fondées.

2. Plaintes concernant la cafétéria: 6

Ce sont des plaintes sur la qualité de la nourriture servi dans la cafétéria. Il y a eu une bonne amélioration pendant l'année et l'équipe de la cuisine démontre un désir à fournir un bon service.

3. Plaintes enregistrées non fondées : 1

Ce sont des plaintes sans fondement et sans mérite.

4. Plaintes d'un résident contre un autre résident : 1

5. Plaintes contre l'administration : 2

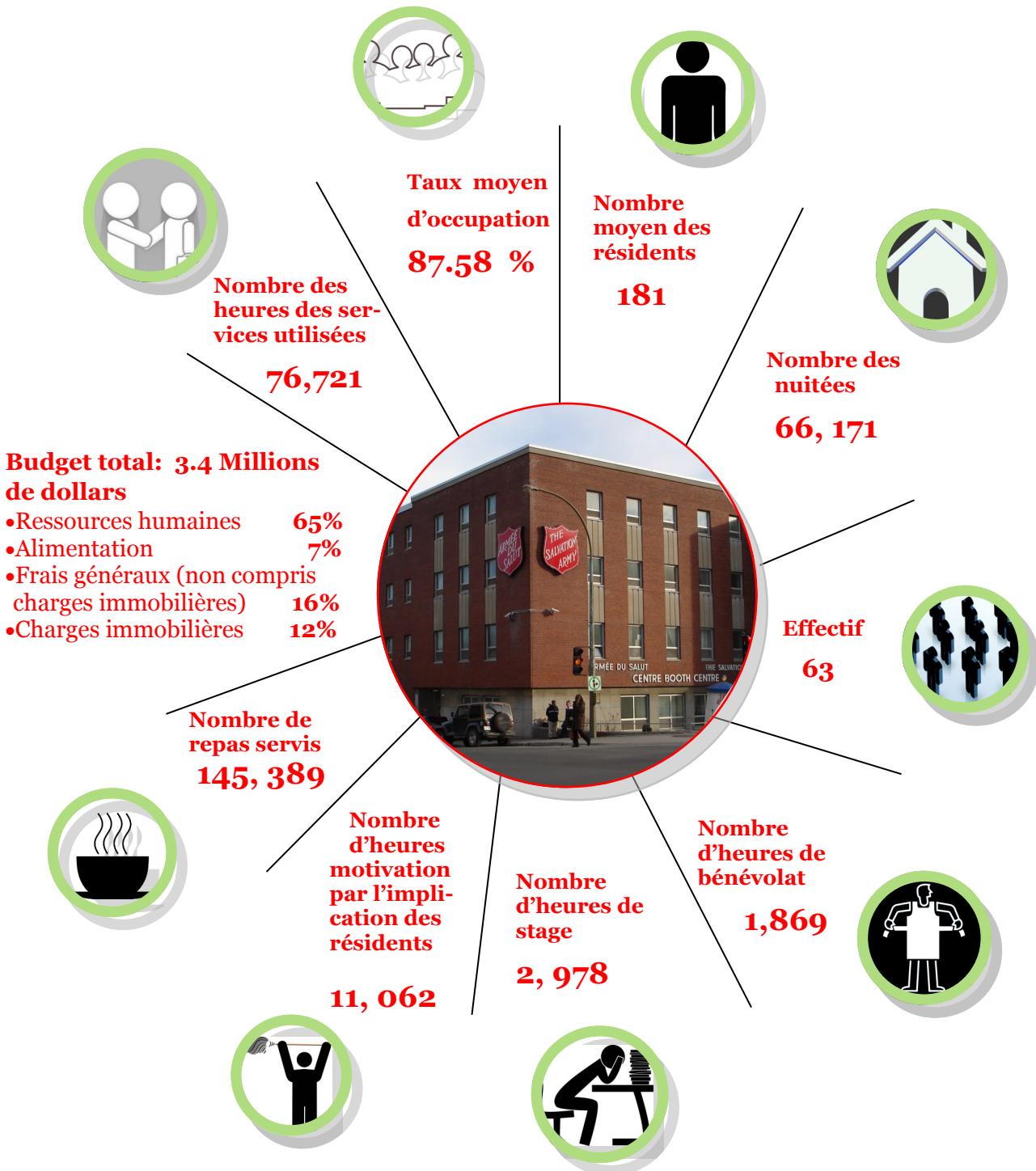
6. Plainte de la part d'un travailleur envers un résident : 2

Ceux-ci concernent les résidents qui intimident ou manquent de respect envers les travailleurs. Dans certains cas, l'expulsion est nécessaire. Certaines de ces situations sont sans fondement ou une question d'une interprétation erronée d'une situation. Souvent, que non, les travailleurs s'efforce de maintenir une attitude de professionnalisme. Il y avait juste une situation où nous avons senti qu'une injustice avait été commise.

En conclusion, l'année a été relativement bonne. Nous devons comprendre qu'il n'y a pas de personnes parfaites et que les résultats ne satisferont pas toujours les deux parties. Néanmoins, nous nous efforçons par la grâce de Dieu de rendre justice et la bonne résolution de nos conflits dépendra de la bonne volonté et de l'implication de tous.

Daniel Bourque, Ombudsman

LE CENTRE BOOTH EN CHIFFRES



UN GRAND MERCI AUX PARTENAIRES , COLLABORATEURS ET DONATEURS

Partenaires et collaborateurs	Donateurs
♦ Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal-RAPSIM	♦ Moisson Montréal
♦ Réseau Alternatif et Communautaire des ORganismes (RACOR) en santé mentale de l'île de Montréal .	♦ Fondation ECHO
♦ Réseau Solidarité Itinérance du Québec - RSIQ	♦ Fondation de la famille Birks
♦ L'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance AQCID	♦ Verisk
♦ Centre d'Action bénévole de Montréal	♦ Pharmacie UNIPRIX
♦ Maison du Père	♦ Hôtel Alt
♦ Mission Bon Accueil	♦ La pâtisserie Patrice
♦ YMCA– La Boussole	♦ Fairmont the Queen Elizabeth
♦ SPVM—EMRII	♦ La tablée des chefs
♦ Table d'interaction Peter-McGill	♦ Can-Am fruits et légumes
♦ Table des partenaires en santé mentale et dépendances du Sud-Ouest	♦ Alimplus
♦ Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi- MIRE	♦ Viandes Lauzon
	♦ Première Moisson
Bénévolat corporatif	Collèges et Université
♦ Richter	♦ Collège Ahuntsic
♦ TELUS	♦ Université de McGill
♦ PFIZER	♦ Collège Marie-Victorin
♦ Brystol Myers Squibb	
♦ Novartis	

CONTACTEZ-NOUS



Harout Tarakjian

Directeur général

Tél. : 514 932 2214, poste 221

Courriel: harout_tarakjian@armeedusalut.ca



Ducer Kamgang

Directeur adjoint et des finances

Tél.: 514 932 2214, poste 238

Courriel: ducer_kamgang@armeedusalut.ca



Daniel Bourque

Aumônier et Directeur adjoint des ministères communautaires

Tél.: 514 932 2214, poste 279

Courriel: daniel_bourque@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



Gabriel Lacoste

Responsable du programme en toxicomanie par Intérim

Tél. : 514 932 2214, poste 223

Courriel: gabriel_lacoste@armeedusalut.ca

CONTACTEZ-NOUS

Naïma Michel

Responsable du programme en santé mentale

Tél. : 514 932 2214, poste 226

Courriel: naima_michel@armeedusalut.ca



Dany Huneault

Coordonnateur du programme d'hébergement

Tél. : 514 932 2214, poste 248

Courriel: dany_huneault@armeedusalut.ca



Carmen Blais

**Adjointe aux relations publiques et aspect social
du personnel**

Tél. : 514 932 2214, poste 244

Courriel: carmen_blais@armeedusalut.ca



Hubert Mantinga

Gestionnaire immobilier

Tél. : 514 932 2214 , poste 250

Courriel: hubert_mantinga@armeedusalut.ca



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 Shelter Depot » sur la rue de la Commune. Ce Centre d'hébergement sera plus tard renommé « Centre Booth de Montréal »



1949: Crédit d'un programme en toxicomanie (L'Ancre)

1958 : Construction de l'édifice actuel au coin des rue Guy et Saint –Antoine



L'HISTOIRE SE POURSUIT.....

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 pallier à 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.



MERCI à nos partenaires, collaborateurs, bénévoles, stagiaires ,
bénévoles corporatifs et donateurs qui soutiennent notre mission.



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