

Rapport d'activités

2019 | 2020



Giving Hope Today

Centre
Montreal

BOOTH

Homeless, mental health, addiction

Mission

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.

Valeures

Espoir Nous donnons de l'espoir grâce à la puissance de l'Évangile de Jésus-Christ.

Service Nous tendons la main à autrui sans discrimination.

Dignité Nous nous respectons mutuellement, et reconnaissons l'importance de chacun.

Gestion Nous gérons de façon responsable les ressources qui nous sont confiées.

Sommaire

Le Centre Booth en chiffres	P.3
Message du directeur exécutif	P.4
Remerciements	P.6
Programmes	
Le Gouvernail	P.8
L'Ancrage et le Delta	P.10
Le Rivage	P.12
Services spirituels et religieux	P.13
Relations avec les employés et bénévolat	P.14
Service du bâtiment	P.14
Service alimentaire	P.15
Appréciation des services	P.16
L'histoire se poursuit	P.17
Équipe de Direction	P.18

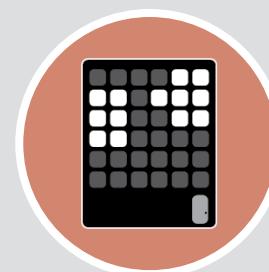
Le Centre Booth en chiffres



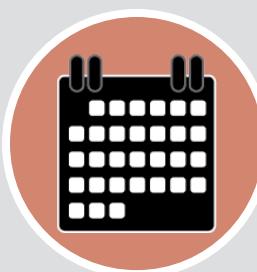
361
personnes hébergées



61 880
nuitées



80.04%
taux d'occupation totale



Durée moyenne de séjour:
289 Rivage
189 Gouvernail
66 Ancrage/Delta



375
bons d'achats de l'Armée du
Salut remis aux résidents



2 492
heures de bénévolats



139 229
repas desservis



72
employés
91 309
heures de service



1 603
heures de stages



2 232
Heures de bénévolat
internes (*Contribution
Communautaire*)

Budget total des revenus: **3 616 166\$**

49% *Bouclier Rouge*
41% *Frais de séjour des résidents*
9% *Subventions du Gouvernement*
1% *Donations et autres*

Budget total des charges: **3 677 821\$**

73% *Resources humaines*
6% *Charges programmes et alimentation*
12% *Frais généraux*
9% *Charges immobilières*

Message du directeur exécutif



Nous avons commencé cette année en entamant un périple visant à rendre espoir à notre clientèle en améliorant la structure de notre organisation de manière à fournir des services efficaces et l'environnement requis pour des changements majeurs.

Améliorer nos standards

La priorité de l'exercice a été d'établir des standards pour l'excellence. Les responsables, le personnel et les diverses parties prenantes ont été impliqués dans la conception du plan stratégique pour 2019-2021. Approuvé par le conseil d'administration à l'automne, le plan stratégique se concentre sur trois priorités.

- 1. Mettre en action la mission de l'Armée du Salut de manière à changer des vies** en améliorant nos programmes, en travaillant à travers des partenariats et en fournissant un environnement qui stimule la transformation.
- 2. Être un centre d'excellence unifié où les valeurs de l'Armée du Salut sont vécues au quotidien** en développant une équipe unifiée qui fournit d'excellents services aux résidents, aux partenaires et au personnel d'une manière qui rend vivant l'espoir, la dignité, le service et la gestion.
- 3. Augmenter l'autonomie financière du Centre Booth** en réduisant les coûts opérationnels, en diversifiant nos sources de financement et en participant dans des initiatives collectives pour contrer et mettre fin à l'itinérance.

En Décembre, Agrément Canada a conduit un audit de trois jours de nos deux programmes de dépendances aux substances, l'Ancre, un programme de traitement de 4 ou 6 mois et le Delta, le programme de réinsertion sociale de 18 mois nouvellement rétabli. Ce processus pour renouveler la certification

gouvernementale implique une évaluation basée sur 74 standards dans des domaines tel que la gouvernance, les politiques et procédures, les pratiques du programme, l'éthique, puis la santé et la sécurité. Un résumé verbal de leurs conclusions a été partagé, mais les résultats écrits finaux sont en attentes, dus aux délais causés par la pandémie de Covid-19.

Au début de Mars 2020, l'ensemble du Centre traversa un autre processus d'accréditation de 3 jours par les consultants du quartier territorial de l'Armée du Salut. Ce processus interne fournit une évaluation faisant appel aux processus et aux systèmes dans les sphères de gouvernance, des ressources humaines, des installations, des soins spirituels et des programmes. Ici aussi, la pandémie de Covid-19 a rompu le processus, avec les résultats finaux étant encore en suspens.

En se préparant pour ces audits, notre équipe de programmes a réalisé que ses pratiques d'évaluation méritent des améliorations. Un travail a commencé et se poursuivra pour développer des outils et des échéanciers pour un processus d'évaluation interne pour tous les programmes du Centre.

Nouveaux partenaires et initiatives

L'année a aussi été marquée par des efforts d'accomplir notre mission à travers des nouveaux partenariats. Le secteur de l'éducation aux adultes de la Commission Scolaire Marguerite-Bourgeoys a travaillé avec l'équipe du Gouvernail pour offrir une formation aux résidents qui leur permettra d'obtenir un certificat dans un des deux métiers semi-spécialisés – aide à l'entretien et aide cuisinier. Ce projet d'employabilité fournira aux participants 375 heures d'entraînement, de supervision en situation de travail, de l'orientation pour la recherche d'emploi en plus d'un placement d'emploi dans la communauté. Considérant la corrélation forte entre la pauvreté et l'itinérance, cette initiative est une étape positive pour aider les résidents à obtenir un emploi et le revenu requis pour l'obtention d'un lieu de résidence stable à l'extérieur du Centre.

Des partenariats ont été développés dans les secteurs des conseils légaux, du suivi médical et de la préparation à l'emploi pour offrir des services et du support additionnel à nos résidents. Des nouvelles relations ont été aussi établies avec des entreprises et des

organisations, résultant en une hausse significative des donations de repas et des denrées alimentaires.

Finalement, nous nous sommes tournés vers notre communauté immédiate pour établir des relations de support à nos résidents dans le quartier. La coalition de la Petit-Bourgogne travaille maintenant avec le Centre en matière de la sécurité alimentaire et a facilité des contacts pour une initiative auprès de la population du quartier en offrant des repas et des références aux gens dans le besoin de notre voisinage.

Résultats de fin d'exercice et ce qui s'en vient

Le 11 mars 2020, l'organisation mondiale de la santé a déclaré la pandémie de COVID-19 et tous les aspects des opérations du Centre Booth ont été affectés depuis. Même avant cette date, l'équipe de gestion a initié des mesures où, dans les semaines qui ont suivi, ont mobilisé des fonds significatifs et de l'énergie servant à la prévention et au contrôle de l'infection.

À la fin de l'année, notre taux final d'occupation de 80 % a été plus bas que dans la dernière année. C'était dû en partie à une pause sur les admissions visant à libérer des chambres pour la réinstallation du programme de réinsertion social le Delta et pour préparer des rénovations majeures. Le COVID-19 a mené aussi à un moratoire sur les admissions en mars.

La signature, cette année, d'une nouvelle convention collective avec le syndicat a fourni un environnement de travail plus stable tout comme les nouveaux efforts pour améliorer les communications et les initiatives de consolidation auprès de l'équipe. Les défis affrontés dans les secteurs de l'entretien de l'établissement ont mené dans l'investissement de nouveaux équipements, une révision de nos protocoles et l'embauche de nouveau personnel qui renforcent notre position si des événements similaires se reproduisent.

Il y aura beaucoup de travail à faire pour s'adapter à la nouvelle réalité du COVID-19 dans notre monde, mais c'est notre intention d'aller de l'avant avec notre plan stratégique pour atteindre de nouveaux standards d'excellence, bonifier l'offre de nos programmes de dépendance aux substances, de poursuivre le programme d'employabilité avec la commission scolaire, puis de renforcer et développer de nouveaux partenariats avec la vision d'atteindre la mission du Centre Booth de changer des vies.

Je veux remercier tout le personnel, les bénévoles, les donateurs et les membres du conseil d'administration, qui croient en notre vision et supporte notre volonté d'atteindre nos objectifs de réduire l'itinérance et d'émanciper les plus vulnérables d'opportunités.

Harout Tarakjian,
Directeur général

Remerciements

Partenaires et collaborateurs:

Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)
Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM)
Réseau Alternatif et Communautaire des ORganismes (RACOR) en santé mentale de l'île de Montréal .
Réseau Solidarité Itinérance du Québec (RSIQ)
L'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance (AQCID)
Table des partenaires en santé mentale et dépendances du Sud-Ouest
Table d'interaction Peter-McGill
Centre d'Action bénévole de Montréal
Maison du Père
Mission Bon Accueil
YMCA— La Boussole
SPVM—EMRII
Commission Scolaire Marguerite Bourgeoys (CSMB)
Clinique juridique itinérante (CJI)
Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi (MIRE)

Collèges et Universités:

Collège Ahuntsic
Cégep Marie-Victorin
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
Université McGill
Université Concordia
Université de Montréal

Bénévolat corporatif:

Novartis
Pharmascience
TELUS
Verisk 3E Montreal

Donateurs:

Moisson Montréal
Pharmacie UNIPRIX
Hôtel Alt
Hôtel Bonaventure Montreal
Hôtel Fairmont the Queen Elizabeth
La tablée des chefs
La pâtisserie Patrice
Le pain d'amour
Sublime Desserts

Le Gouvernail

Programme pour hommes à risque d'itinérance



Le Gouvernail a comme principe qu'un individu doit se retrouver dans un milieu sain et sécuritaire pour qu'il puisse s'épanouir adéquatement. Le Gouvernail est justement un milieu d'hébergement qui veut accompagner les personnes ayant perdu leur adresse qui sont à risque d'itinérance vers de meilleures conditions de vie.

Période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Le Gouvernail a hébergé 212 hommes durant l'exercice. 111 d'entre eux ont quitté, la très grande majorité vers un autre logement de leur choix. 104 hommes ont été admis. La durée moyenne du séjour de ceux qui ont quitté a été de 189 jours.

Un travail a été effectué durant l'exercice pour évaluer notre philosophie d'intervention ainsi que de l'ensemble du programme et ce dans le but d'améliorer la prestation de service au Gouvernail, centré sur :

- L'encadrement plus serré du processus de sélection et d'admission.
- La rédaction de plan d'interventions et la tenue de rencontres de suivis régulières pour en vérifier l'évolution.
- La mise en place d'un plan de surveillance pour les résidents plus vulnérables visant à repérer plus rapidement les situations à risque sur plan médical.
- Une nouvelle structure administrative qui a permis un resserrement du suivi économique des paiements de frais de séjours.

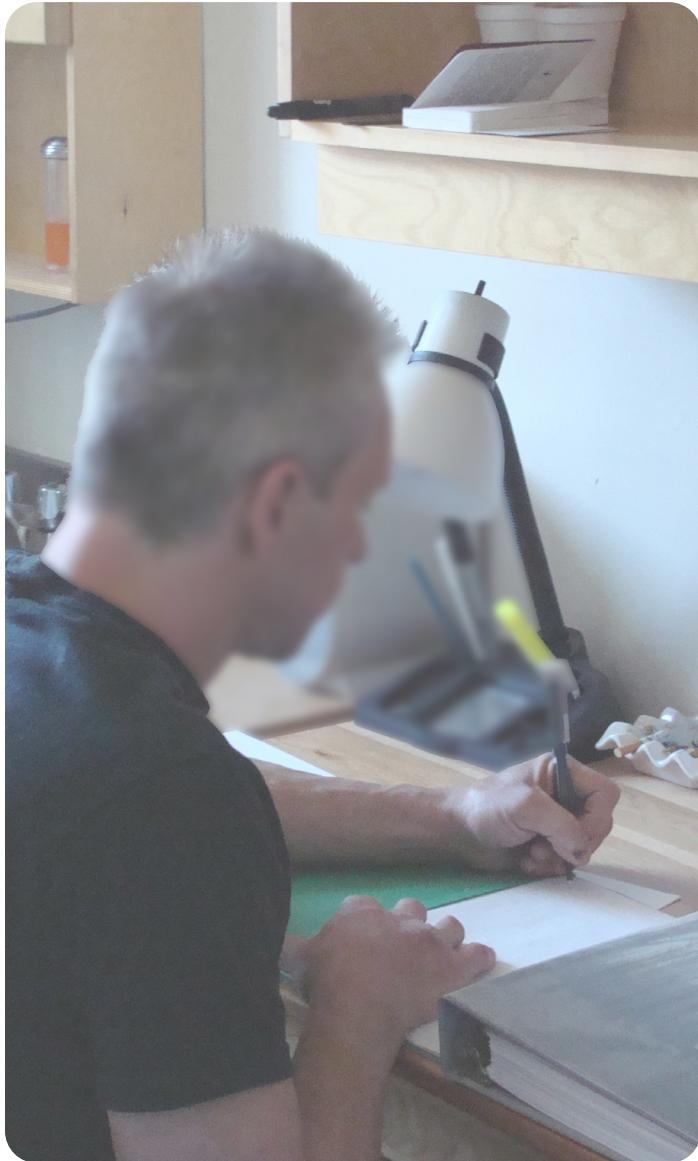
Le comité de résidents a été rétabli en août 2019 dans le but d'impliquer les résidents dans le processus d'amélioration continue du Centre. Les membres sont heureux d'avoir des réunions hebdomadaires où ils peuvent faire part de leurs préoccupations et recevoir une rétroaction sur la façon dont ces questions sont traitées.

Nous avons également travaillé davantage nos relations avec différents partenaires, ce qui nous a permis de collaborer avec les organisations suivantes:

- Commission scolaire Marguerite Bourgeoys : pour offrir un certificat de formation de 375 heures pour deux métiers semi-spécialisés (aide-concierge et aide-cuisinier)
- Clinique Juridique Itinérante : présence mensuelle de représentants d'avocats pour rencontrer les résidents ayant besoin d'une consultation juridique;
- CLSC Métro - l'équipe ITSS : présence d'une infirmière pour le dépistage des maladies transmises sexuellement;
- Début de partenariat avec l'organisme MIRE (Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi) : accompagnement pour les personnes qui souhaite faire un retour sur le marché du travail.

Quelques chiffres viennent appuyer ces réalisations :

- 115 rencontres de counseling portant sur des éléments relatifs à une démarche de réinsertion ou au développement du résident;
- 136 démarches liées à l'état de santé physique des résidents et à la coordination de nos services avec les hôpitaux et les travailleurs sociaux;
- 118 rondes de surveillances d'une liste de résidents à risque ont été effectuées à partir du 1er Février 2020.



Portrait de la clientèle



61% ont plus de 50

Séjour moyen par groupe d'âge ...

35 - 50 ans : 266 jours

50 - 65 ans : 1075 jours



29% ont des problèmes de santé physique majeurs

36% n'ont pas de médecin de famille

33% n'ont pas les médicaments nécessaires



63% sont sobre lors de leur admission



66% étaient sans abris (refuges, hôpitaux, détention, sans adresse) lors de leur admission

20% avaient une adresse personnelle stable



43% ont exprimé un besoin d'aide émotive lors de leur admission

33% ont un problème de santé mentale - le plus souvent la dépression et l'anxiété



70% dépendent de l'aide sociale à leur arrivée

6% n'avaient pas de source de revenus

51% des deux groupes disent avoir besoin aider à trouver un emploi

“Nous nous impliquons davantage. Nous avons, enfin, le sentiment d'être entendus et d'avoir du feedback. Depuis que le comité des résidents est là, nombreux sont ceux qui viennent nous voir, les membres, pour nous parler de ce qui les préoccupe. Ils le font, car ils savent que leurs demandes seront discutés et qu'il y aura des actions. Ça nous évite de chialer pour chialer.”

- Christian D., membre du Comité des résidents du Centre Booth.

L'Ancrage et le Delta

Programmes pour hommes aux prises avec des problèmes de dépendance aux substances



L'Ancrage est un programme thérapeutique desservant des hommes de 18 ans et plus aux prises avec des problèmes d'alcool et/ou de drogues qui s'appuie principalement sur l'approche cognitive et comportementale. 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. L'Ancrage dispose de 30 chambres privées et offre un accompagnement d'une durée de six mois.

En 2019, une demande a été faite au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) pour rétablir notre programme de réinsertion sociale, le Delta, qui se veut un complément à la thérapie en dépendance aux substances. L'objectif est de permettre au finissant d'un programme de thérapie, soit l'Ancrage ou autre, de bénéficier d'un soutien prolongé de jusqu'au 18 mois pour réintégrer la société extérieure (marché du travail, lieu de socialisation, études, etc.). La capacité combinée des deux programmes est passée de 30 à 45 chambres et nous travaillons pour atteindre cette capacité dans les prochains mois.

Période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Durant cette période le Centre Booth a hébergé 97 hommes dans le cadre des programmes en toxicolo-

manie l'Ancrage et le Delta, a effectué 85 admissions, puis a vu 82 départs, pour une durée moyenne de séjour de 66 jours. Sur ce nombre, 16 participants ont complété avec succès leur programme de 6 mois de thérapie.

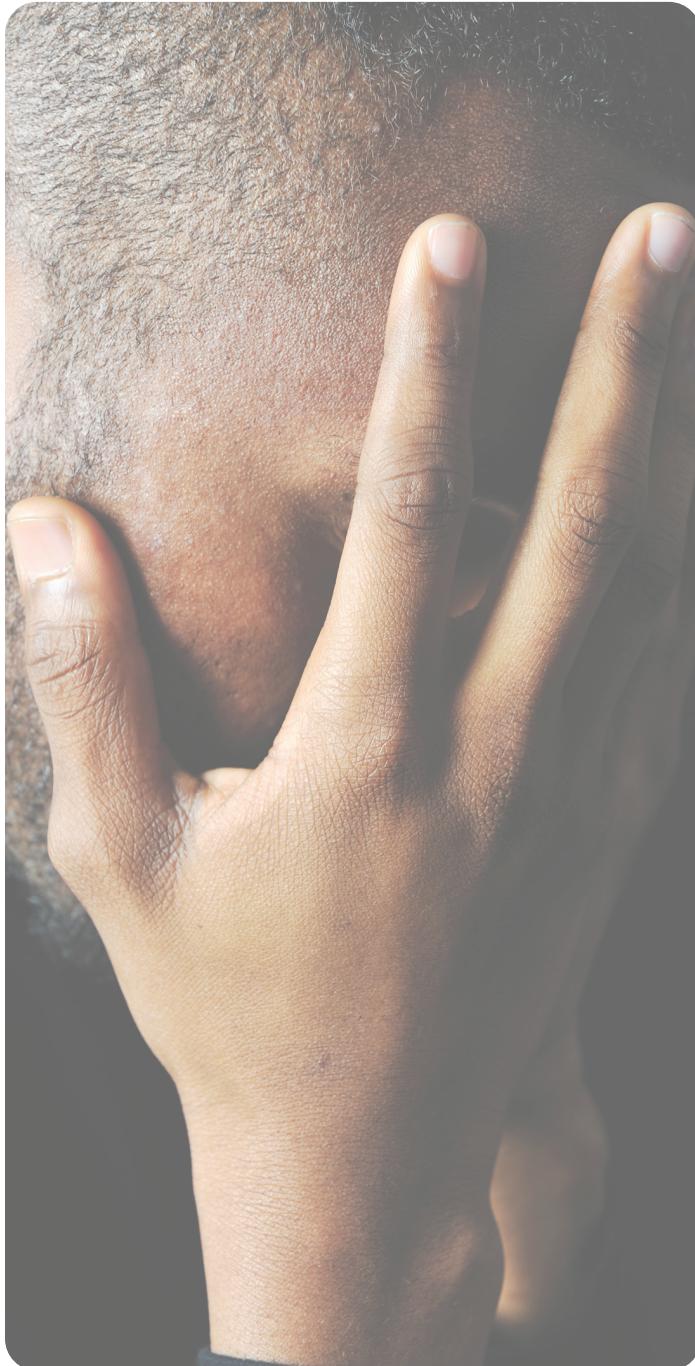
En décembre, Agrément Canada est venu réaliser un audit des deux programmes comme préalable à un renouvellement de la certification de l'Ancrage/Delta. Dans le cadre de cet exercice :

- Des pratiques ont été révisés eu égard le processus d'admission, la distribution de la médication et les évaluations des risques de suicide, de sevrage et d'homicides.
- Nous avons établi un plan de surveillance ainsi qu'un registre d'accidents et d'incidents qui inclus des mesures correctrices pour prévenir leur occurrence.
- Des outils ont été conçus et révisés pour aider les intervenants à animer leurs ateliers et nous intégrons le programme d'ateliers Hazelden.

Durant cette année, l'Ancrage et le Delta ont offert :

- 520 activités de groupe à visée thérapeutique.
- 35 activités de groupe à visée de réinsertion sociale
- 208 meetings NA et AA, dans les deux langues.
- 529 rencontres de suivis

Finalement, nous avons mis en place une nouvelle structure administrative qui a permis un resserrement du suivi économique (tel que pour le paiement de frais de séjours) pour les deux programmes et nous avons travaillé davantage nos relations avec différents partenaires du réseau de la santé.



Portrait de la clientèle



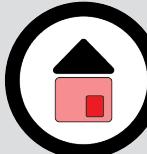
20% ont entre 20 - 30
63% ont entre 30 - 50
17% ont 50 et plus



26% souffrent d'un problème chronique de santé physique



73% ont une ou plusieurs dépendances
43% alcool et cocaïne
21% alcool et amphétamines



57% n'avaient pas de logement stable lors de leur admission (refuges, hôpitaux, détention, sans adresse)
23% sont sans abri depuis 3 ans



Problèmes de santé mentale:
41% dépression
31% anxiété
26% déficits d'attention
26% insomnie



76% étaient sur l'aide sociale avant leur admission
39% y étaient depuis 3 ans ou plus
36% avaient un emploi à temps plein



34% probation, de détention ou de libération conditionnelle
31% sont en attente de procès, sentence ou inculpation

Le Rivage

Programme pour hommes souffrant de problèmes de santé mentale



Le Rivage est une ressource d'hébergement en santé mentale qui offre aux hommes de 18 ans et plus un milieu de vie stable et sécuritaire ainsi qu'un soutien et un encadrement quotidien dans tous les aspects de

leur vie. En collaboration avec l'équipe traitante de l'individu, le programme s'efforce de réintégrer ces hommes aux prises avec des problèmes sévères et persistants liés à la santé mentale dans la communauté et de briser l'alternance entre la rue et les hôpitaux. Le Rivage a présentement 50 chambres privées et une durée de séjour variable, selon les objectifs de chaque homme.

Période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020

Cette année, 52 hommes ont bénéficié de nos services et ont donc eu une opportunité d'un hébergement durable :

- Ils y sont hébergés en moyenne depuis 3,5 ans.
- Il y a eu seulement 9 départs durant l'année, ce qui représente 17 % d'entre eux.
- Ceux qui ont quitté ont demeuré au Centre pour une durée moyenne de 289 jours.

Ce milieu de vie est également sécuritaire avec seulement 7 personnes montrant de difficultés relatives à l'agressivité. Aucun de ces comportements n'a persisté après des interventions effectuées.

Chacun des résidents ont reçu du support d'un intervenant leur étant assigné, qui les rencontre de façon périodique pour leurs soutenir dans des situations comme les suivantes :

- 48 % des résidents ont été conseillé eu égard à leur gestion budgétaire et à l'achat de biens de premières nécessité.
- 33 % des résidents ont reçu de l'assistance en lien avec leur rendez-vous médicaux ou avec leurs travailleuses sociales et 19% ont été accom-

pagnés pour leurs sorties médicales.

- 31 % des résidents se sont vus offerts des activités pour briser leur isolement ou ont fait des démarches dans des organismes complémentaires pour atteindre cet objectif.

Les intervenants ont également regardé avec eux le développement de loisirs, l'occupation de leur temps, la surveillance de leur état de santé, ont effectué des rappels sur leur hygiène, leur ont offert une assistance pour effectuer des modifications de leur médication avec les pharmaciens ou les médecins ou leur ont offert une opportunité d'exprimer leur vécu, leur humeur et leurs émotions.

Le Rivage a offert à leurs résidents plusieurs activités de socialisation : 16 activités d'art-thérapie, 31 activités « multimédia et jeux », 15 ateliers de cuisine et 6 activités de marche.

Pour la prochaine année, nous souhaitons continuer nos visites au sein d'autres organismes afin de développer un partenariat avec les autres ressources de la communauté. Nous travaillons à mettre en place des ateliers interactifs et d'autres activités pour améliorer la motivation auprès de cette clientèle qui en a tant besoin.

Portrait de la clientèle



45% ont 60 et plus
34% ont entre 50 - 60
21% ont 50 ou moins



Diagnostiques en santé mentale:
75% schizophrénie
11% troubles schizo-affectif
10% bipolarité



76% dépendent de l'aide sociale
20% reçoivent des prestations de retraite

Services spirituels et religieux

L'Aumônerie

Étant central à la mission de l'Armée du Salut, les soins spirituels et religieux sont une partie intégrale des programmes offerts dans ses centres de services sociaux et est administré par un aumônier qui prend soin de la dimension spirituelle des résidents, de leurs familles et du personnel. L'aumônier est formé à aider les individus à identifier, affirmer et mobiliser leurs croyances religieuses, leurs valeurs humanistes et leur foi pour les supporter, les soutenir et les informer en temps de crises, de besoins et de rétablissement.

L'isolement social et la solitude étant commune parmi les hommes du Centre Booth, l'année 2019 a été marquée pour une hausse dans les activités sociales visant à les aider à répondre à cet enjeu. Elles consistaient en des films, des parties d'échec et de ping-pong, pour n'en nommer que quelques-uns. La participation était bonne, avec 15 hommes, en moyenne, par activité, pour une somme de 18 activités. Conformément à un sondage effectué à l'interne, de nombreux résident y attribuent une hausse de leur bien-être depuis le début de l'initiative. Ces activités leur fournissent d'excellentes opportunités pour créer un dialogue et des relations significatives. De plus, un atelier hebdomadaire de musique a commencé en février et a été très apprécié des participants.

Le service religieux du dimanche a été maintenu à un solide groupe de 10 – 12 participants à chacune

des semaines avec l'apport constant de nouveaux visages. Une salle de prières de confessions multiples a été ouverte au premier étage et est utilisé autant par le personnel et les résidents confondus. À Noël, un groupe de résidents venant de l'Érythrée y a tenu une célébration pour y partager certaines de leurs traditions sur comment commémorer, dans leur pays, la naissance de Jésus Christ. C'était en addition aux offices de Noël et du jour de l'an tenu pour tous les résidents.

En tant que composante du programme de l'Ancre, 42 ateliers spirituels ont été offerts. Il y a eu, en moyenne, 12 participants par séance. À cette occasion, les hommes sont amenés à réfléchir à leurs valeurs et à leurs croyances comme moyens de prendre des décisions plus saines pour leur vie. Cette année, 114 séances de counseling pastoraux et spirituelles ont été menées, à l'intérieur desquelles les valeurs et les croyances de la personne ont été discutées pour planifier des actions adéquates à supporter leur croissance spirituel et des transformations de vie.

En Avril et Octobre, des services funéraires ont été tenu pour deux résidents qui sont décédés cette année. Les résidents et les membres de la famille présents ont apprécié avoir ce temps pour réfléchir à leurs vies et pour partager quelques belles pensées à leur endroit.



Relations avec les employés et bénévolat

Cette année nous avons reconnu et célébré les années de service de plusieurs employés : Neil (35 ans), Alain (25 ans), Hubert et Augustin (15 ans), Gabriel (10 ans) et quelques employés qui ont maintenant 5 ans de loyaux services. Nous remercions tous nos employés qui d'année en année contribuent à la mission du Centre Booth et au bien-être des résidents.

En 2019, nous avons conclu la signature d'une nouvelle convention collective et, ce, à la satisfaction des deux parties. Nous sommes confiants que la collaboration de l'employeur et du syndicat offre les conditions gagnantes pour la réussite de chaque programme.

Deux nouvelles initiatives ont vu le jour cette année. Des assemblées trimestrielles des employés favorisent la communication et les échanges d'information. Nous avons aussi organisé une retraite des employés au

camp de l'Armée du Salut au Lac l'Achigan avec la participation de 30 employés. Cette retraite fut un franc succès et une belle occasion d'échanger des idées, de faire des apprentissages sur des thèmes pertinents pour tous et de consolider l'équipe du Centre, le tout dans une ambiance de détente et de plein air.

En 2019-2020, nous avons accueilli des bénévoles de plusieurs entreprises, certain qui en font de cette visite annuelle une tradition. Lors de notre souper de Noël nous avons comme invité d'honneur le député et ancien ministre de finances, M Carlos J. Leitão, qui est venue servir aux tables avec plusieurs autres bénévoles de quelques églises de la communauté. Les résidents ont été enchantés et touchés par cette délicate attention.

Service du bâtiment

Le Centre Booth avait prévu pour cette année 2020 d'effectuer des travaux de rénovations et de réparations urgentes. Seul le nettoyage des conduits de ventilation a été réalisé et la rénovation des chambres continue. Cependant, le remplacement des fenêtres extérieures pour l'économie d'énergie, ainsi que la rénovation des salles de bain et des douches qui devraient avoir lieu en 2020, ont été reportés à cause de la pandémie Covid-19. Le remplacement progressif de la plomberie continue malgré la précarité de nos ressources financières, tandis que la réparation du revêtement extérieur de l'immeuble ainsi que le remplacement de quelques portes-coupe-feu défectueuses, restent pendents. En ce qui concerne la cuisine, les congélateurs ont été refaits afin de répondre aux prescrits des lois édictées par la régie de bâtiment en matière de refroidissement avec l'utilisation de l'air extérieur.

Étant donné que la priorité de notre centre est d'assurer la santé et la sécurité de nos résidents et employés et, en particulier, en matière de lutte contre les punaises de lit, le Centre Booth a effectué un examen des protocoles de contrôle actuels afin de les actualiser. Outre le traditionnel traitement chimique et les inspections régulières des chambres et locaux, des mesures supplémentaires ont été mises en place telle que l'acquisition d'une chambre de traitement thermique

de grande capacité qui atteint des températures de plus de 120 F afin de renforcer les mécanismes de lutte. C'est ainsi qu'à l'admission, tout nouveau résident devrait voir ses effets personnels passer par ce traitement thermique afin de prévenir des infestations futures.

Face à la pandémie de COVID-19, le Centre a mis en place des actions préventives. C'est ainsi que pour assurer un nettoyage et une désinfection adéquate des salles de bains, des douches et des espaces communs partagés tels que la cafétéria, les salons et les cuisines ainsi que des surfaces « high touch », des nouveaux employés se sont joints à l'équipe d'entretien ménager qui, avec plusieurs bénévoles résidents, sont immédiatement passés à l'action pour répondre à la nouvelle donne. En outre, d'importants volumes de produits de nettoyage et de désinfection et d'équipements de protection individuelle (EPI) ont été achetés. Des désinfectants hydro-alcooliques pour les mains ont été placés à des endroits stratégiques, des marqueurs de distanciation physique ont été installés et des affiches ont été placés partout dans le Centre pour rappeler aux résidents et au personnel les symptômes de COVID-19 ainsi que les mesures d'hygiène des mains, d'étiquette respiratoire et de distanciation physiques à respecter en tout temps.

Service alimentaire

Chaque année, l'équipe du service alimentaire s'efforce de fournir des repas de qualité aux résidents du Centre Booth. Ceux-ci totalisent 139 229 repas. Durant cette période, des efforts significatifs ont été faits pour augmenter les donations de nourritures et de matériel de cuisine, cela résultant dans des économies de plus de 15 000 \$. Après une longue pause, nous avons rétablis les donations de plats cuisinés venant de l'hôtel Queen Elizabeth et nous avons été en mesure de sécuriser une seconde journée pour collecter des donations majeures de Moisson Montréal. Notre café est entièrement donné et de larges quantités de gâteaux et de desserts nous viennent régulièrement de deux entreprises locales. Nos efforts pour rejoindre des membres de la communauté ont résulté dans des cueillettes hebdomadaires à la cafétéria et aux résidences de l'université de McGill aussi bien que dans donations

majeures de repas préparés lors d'événements de restauration de l'université Concordia et du Grand Prix de Montréal. La réponse a été si positive que nous travaillons à étendre notre congélateur et notre espace d'entreposage pour recevoir ces surplus.

Finalement, un nouveau partenariat a été établi avec le comité de santé et d'alimentation de la coalition de la Petite-Bourgogne. Cela nous permet d'écouler rapidement nos surplus de repas et de nourriture tout en étant en mesure d'adresser les défis de difficultés alimentaires traversés par la population entourant le Centre. Une initiative a été prise pour distribuer dans la communauté des repas légers une fois par mois pour ceux dans le besoin. En plus de fournir de la nourriture, les employés identifient d'autres besoins chez eux et les réfèrent à des services du secteur.



Appréciation des services

Le Centre Booth a plusieurs moyens à sa disposition pour obtenir des rétroactions de la clientèle sur des éléments qui nécessitent une amélioration :

- 1) Les plaintes écrites envoyées à l'ombudsman du Centre Booth.
- 2) Les lettres envoyées au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS.
- 3) Les formulaires d'appréciation des services et/ou les entrevues rattachées.

L'ombudsman est responsable de recevoir et traiter les plaintes officielles des résidents. Cette année il en a reçu 21 – 5 d'entre elles étaient liés à des conflits entre résidents et 16 concernaient la qualité des services. Selon son appréciation, il y a encore du travail à faire pour réduire le nombre des plaintes, mais il y a eu beaucoup d'amélioration durant la dernière année.

Le 24 octobre 2019, un résident de l'Ancre a envoyé une lettre au commissaire aux plaintes concernant l'allégation d'un problème récurrent de punaises de lit au Centre.

Des entrevues d'appréciations des services ont été menées auprès des résidents de l'Ancre en septembre 2019 et auprès des résidents du Gouvernail d'avril à juin 2019. Aucune entrevue n'a été réalisée avec les résidents du Rivage cette année. Les composants du programme qui ont suscité plus d'insatisfactions étaient les suivants, par ordre de priorité :

Gouvernail :

- La préparation du retour dans leur milieu de vie – plus d'aide à ce niveau serait appréciée.
- Les installations et les locaux – les salles de bains insalubres ou en mauvais état.
- Les repas et collations – quelques-uns disaient qu'ils manquent de diversité.

Ancre :

- Les installations et les locaux – plusieurs nommaient un manque d'encadrement dans leurs tâches d'entretien et autres critiquaient le processus pour contrer les punaises de lit.
- L'ambiance – plusieurs disaient qu'il y a un manque d'encadrement face à l'agressivité de leur voisin et que le contrôle de sorties et de présences étaient inefficaces.

- Les repas et les collations – quelques-uns disaient qu'ils manquent de diversité.
- L'accueil à l'arrivée – certains trouvaient que l'intégration était improvisée et autres disaient que certaines démarches n'ont pas été faites dans des délais raisonnables.
- Évaluation de votre situation – certains disaient que les délais pour qu'elle soit faite ont été déraisonnables.

Différentes mesures ont été prises pour répondre à ces insatisfactions :

- ▶ Le Centre a acheté et fait installé une énorme chambre thermique pour l'extermination des punaises de lit et ainsi améliorer et renforcer les mesures, pratiques et protocoles existants.
- ▶ Il y a eu un changement de direction à l'Ancre / Delta qui s'est assuré que ceux qui étaient perturbateurs sans répondre aux interventions ont été réorientés. La réponse aux situations d'agressivité a été augmentée et le climat s'est vu amélioré.
- ▶ Un intervenant a été assigné responsable à l'encadrement des tâches d'entretien des locaux à l'Ancre / Delta par les résidents, puis un autre a été appelé à superviser les quartiers de cuisine.
- ▶ Un plan de surveillance a été mis en application à l'Ancre / Delta avec des prises de présences et des rondes régulières, puis un système centralisé d'autorisation pour les sorties.
- ▶ Le processus d'admission autant à l'Ancre / Delta et au Gouvernail ont été simplifiés de manière à offrir des réponses plus rapides et une transmission d'information plus efficace.
- ▶ Une structure de suivi individuelle a été implantée de façon régulière au Gouvernail avec des notes d'évolution et des plans d'intervention.
- ▶ Les délais de traitement aux demandes des résidents ont été adressés auprès de l'équipe du Gouvernail.
- ▶ Un employé supplémentaire a été embauché pour l'entretien des locaux et un plan de rénovation des salles de bains et des douches a été approuvé et devait commencer en février.

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 sera plus tard renommé « Centre Booth de Montréal ».
- 1949** Création du programme en dépendances aux substances - L'Ancre.
- 1958** Construction de l'édifice actuel au coin des rue Guy et Saint-Antoine.
- 1970** Création d'un programme pour les hommes âgés 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 chambres pour les hommes à faibles revenus, service qui sera appelé plus tard le Gouvernail.
- 2006** Le Delta est créé comme un programme distinct de l'Ancre pour la réinsertion d'hommes ayant complété avec succès un programme de thérapie pour la dépendance aux substances.
- 2011** Création du Havre, hébergement à long terme pour les hommes autonomes de 60 ans et plus.
- 2013** Création du Phare un service de soutien spirituel et communautaire.
- 2014** En juillet, un terme a été mis au programme de réinsertion sociale, le Delta et le Havre est fusionné avec le Gouvernail.
- 2019** Le programme Delta est rétabli.

Équipe de direction

Harout Tarakjian

Directeur général du Centre Booth

514-932-2214, ext. 221

harout_tarakjian@can.salvationarmy.org

Maricarmen Raudales

Directrice exécutive des programmes

514-932-2214, ext. 296

maricamen_raudales@can.salvationarmy.org

Ducer Kamgang

Directeur adjoint et des finances

514-932-2214, ext. 238

ducer_kamgang@can.salvationarmy.org

Bertrand Blais

Directeur des relations avec les employés et des ressources administratives

514-932-2214, ext. 241

bertrand_blais@can.salvationarmy.org

Daniel Bourque

Aumônier et Ombudsman

514-932-2214, ext. 279

daniel_bourque@can.salvationarmy.org

Nancy Tremblay

Responsable du programme d'hébergement

Responsable du programme de dépendance aux substances

514-932-2214, ext. 249

nancy_tremblay@can.salvationarmy.org

Michael Daoud

Gérant des services alimentaires

514-932-2214, ext. 309

michael_daoud@can.salvationarmy.org

Hubert Mantinga

Gestionnaire immobilier

514-932-2214, ext. 250

hubert_mantinga@can.salvationarmy.org

Adresse
Téléphone
Courriel
Site web

880 Rue Guy, Montreal QC H3J 1T4
(514) 932 2214
centreboothmtl@bellnet.ca
www.centreboothmtl.ca

