

Centre Booth de Montréal



Un don
d'espoir
pour la vie

RAPPORT ANNUEL
2020-2021



NOTRE 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 en difficulté, de 18 ans et plus, sans domicile fixe et à risque d'itinérance, des services et des programmes adaptés à leurs besoins - prévention de l'itinérance, toxicomanie, santé mentale - afin de favoriser leur bien-être physique, émotionnel et spirituel.

Nos valeurs

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.

TABLE DES MATIÈRES

Mission, valeurs et table des matières.....	p. 2
Message du directeur général.....	p. 3
Le Centre Booth en chiffres.....	p. 4
Nos partenaires, donateurs et bénévoles corporatifs.....	p. 5
Le Covid-19 au Centre Booth.....	p. 6
Prévention de l'itinérance : Le Gouvernail.....	p. 9
Services de toxicomanie : l'Ancrage et le Delta.....	p. 11
Services en santé mentale : Le Rivage.....	p. 13
Soins spirituels et service du bâtiment.....	p. 15
Employés et bénévoles.....	p. 16
Services alimentaires.....	p. 17
Témoignages.....	p. 18
Insatisfactions et plaintes de résidents.....	p. 20
Équipe de gestion et conseil d'administration.....	p. 21



MESSAGE DU DIRECTEUR

HAROUT TARAKJIAN

Depuis plus d'un an, notre monde est bouleversé par la pandémie de COVID-19. Cette crise sanitaire a mis à l'épreuve notre capacité à faire face à une situation menaçante, ainsi que notre courage d'aller de l'avant en dépit d'un avenir incertain et de l'insécurité financière.

Malgré ces épreuves, de nombreux succès cachés ont été révélés. Nous avons appris sur nous-mêmes et grandi dans la connaissance du nouvel ordre du monde qui nous a été imposé. Nous avons pris conscience que nos employés pouvaient être mobilisés et concentrer leurs énergies afin de préserver la sécurité et même la vie de nos clients. Nous sommes devenus des experts en prévention et en contrôle des infections, et avons été équipés pour affronter les deuxième et troisième vagues en toute confiance. Nous avons appris à quel point il est essentiel de fournir une communication claire et continue pour maintenir un environnement sain et sécuritaire pour les clients et le personnel.

Je tiens à souligner que notre succès est largement attribuable au soutien d'organismes clés de notre collectivité. Le développement de relations et notre étroite collaboration avec les équipes de la santé publique du Québec et du CIUSSS Centre-Sud ont grandement contribué à la réussite de notre préparation visant à contenir les éclosions et à préserver le Centre Booth de toute nouvelle contamination. Nous sommes également redevables à un certain nombre d'institutions corporatives et publiques dont le soutien financier d'urgence a grandement contribué à maintenir la sécurité alimentaire et à adapter nos services pendant la pandémie.

L'année a été marquée par d'autres progrès et réalisations notables, tels que la certification du CIUSSS renouvelée des programmes en toxicomanie du Centre Booth ainsi que l'agrément par l'Armée du Salut de ses opérations de services sociaux. Les autorités de santé publique ont également souligné, en décernant un certificat de reconnaissance, le courage, la détermination, le don de soi et la résilience du personnel du Centre Booth durant cette période éprouvante.

Même si nous nous rapprochons d'un monde post-COVID, nous sommes toujours confrontés à des défis pour préserver la sécurité du personnel et des clients. Pour aller de l'avant, nous voulons réitérer que nous sommes déterminés à continuer d'offrir à nos clients des soins de qualité auxquels la collectivité montréalaise peut et doit s'attendre.

LE CENTRE BOOTH EN CHIFFRES

206
BÉNÉFICIAIRES

53,36 %
TAUX D'OCCUPATION

42 914
NUITÉES

De 200 à 58
ADMISSIONS
BAISSE DE 71 %
COMPARATIVEMENT À
2019-2020 EN RAISON DE
LA PANDÉMIE

Revenu : 4,255,101 \$

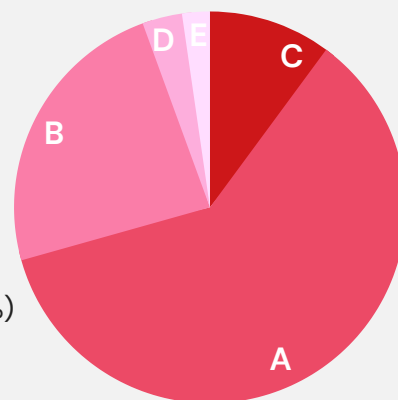
A – Transferts de l'Armée
du Salut (60,53 %)

B – Frais payés par les
résidents (23,78 %)

C – Subventions
gouvernementales (10,11 %)

D – Dons (3,29 %)

E – Autre (2,29 %)



Dépenses : 3,738,459 \$

A – Salaires (78,09 %)

B – Charges Immobilières
(11,3 %)

C – Autre (4,73 %)

D – Dépenses des
programmes (3,16 %)

E – Nourriture (2,72 %)

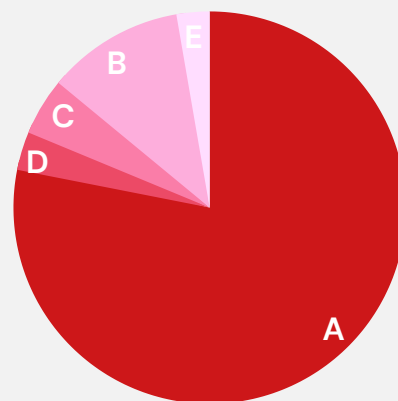




Photo: Bénévoles H&M

NOS PARTENAIRES, DONATEURS ET BÉNÉVOLES CORPORATIFS

PARTENAIRES

- 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 en santé mentale de l'Île de Montréal (RACOR)
- 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
- Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII – SPVM)
- Maison l'Exode
- CJI – Clinique juridique itinérante
- MIRE – Mouvement pour l'intégration et la rétention en emploi

- CLSC des Faubourgs
- La Coalition de la Petite Bourgogne
- CIUSSS du Centre-Sud de l'Île de Montréal
- Direction régionale de la santé publique (DRSP)
- Université McGill
- Université de Montréal
- Collège Ahuntsic
- Cégep Marie-Victorin

DONATEURS

- Fondation Rogers
- Agriculture Canada
- Fondation Tenaquip
- Programme Vers un chez soi
- Dormez-vous
- Centraide du Grand Montréal
- Jennifer Maccarone, Députée, Westmount – Saint Louis
- Frank Lyman Design, Inc.
- Nos donateurs alimentaires (*voir la section service alimentaire*)

BÉNÉVOLES CORPORATIFS

- H&M
- Pharmascience



LE COVID-19 AU CENTRE BOOTH

11 MARS 2020

L'OMS DÉCLARE QUE LE COVID-19 EST UNE PANDÉMIE.

Aménagement d'une salle de quarantaine, imposition d'un couvre-feu, surveillance et réduction des sorties, obtention d'équipements de protection individuelle, nettoyage et désinfection supplémentaires.



11 AVRIL 2020

ÉCLOSION : 12 RÉSIDENTS ET 15 EMPLOYÉS TESTENT POSITIFS AU CORONAVIRUS. LA SANTÉ PUBLIQUE INTERVIENT.

- Confinement complet – aucun visiteur; aucun résident ne peut sortir du Centre.
- Les résidents demeurent dans leur chambre.
- Toutes les aires communes sont fermées, y compris la cafétéria.
- Les repas sont distribués aux chambres.
- La distanciation physique, le port du masque et le lavage de mains sont renforcés.
- Surveillance quotidienne des symptômes, avec prise de température.
- Aiguillage des résidents infectés vers l'hôpital Royal-Victoria.
- Communication régulière avec une équipe multidisciplinaire du CIUSSS Centre-Sud.
- Plus de 25 bénévoles offrent leur aide.
- Système mis en place pour répondre aux besoins matériels des résidents.



MAI 2020

NOUVELLES MESURES

- Des corridors de circulation sont aménagés pour empêcher la contamination entre les étages.
- Embauche de plus de 35 employés (concierges, surveillants, aide-cuisiniers), affectés en priorité au troisième étage, considéré comme une zone «chaude».
- Formation et usage renforcé des équipements de protection individuelle.

JUILLET 2020

DÉCONFINEMENT GRADUEL

- Les résidents peuvent sortir du Centre.
- Des activités en groupes réduits sont organisées.
- Le contrôle des sorties, le couvre-feu, la surveillance quotidienne des symptômes, le port du masque, le respect de la distanciation physique, le lavage des mains et la désinfection fréquente des surfaces sont maintenus.
- Les admissions reprennent, d'abord en toxicomanie.
- Réouverture de la cafétéria avec horaires spécifiques à chaque étage.
- Embauche d'une infirmière.

DE MAI 2020 À AVRIL 2021

2ÈME VAGUE : UN SEUL CAS



Surveillante au Rivage



Nouvelle infirmière



8 ET 23 FÉVRIER 2021

JOURNÉE DE VACCINATION ET DE DÉPISTAGE AU CENTRE BOOTH



En février 2021,

68%

des résidents ont reçu
une première dose de
vaccin contre la
COVID-19.

RÉSULTATS

POSITIFS

- Cas unique lors de la deuxième vague de Covid-19 (début septembre à fin mars)
- Personnel fidèle et présent malgré les risques
- Soutien de la santé publique tout au long de la période
- Soutien des quartier général divisionnaire et territorial de l'Armée du Salut
- Dons reçus de différentes sources
- Journée de vaccination et dépistage réussis
- **Centre Booth reconnu par le CIUSS pour le contrôle de l'éclosion et le bon déroulement de la campagne de vaccination et de dépistage**

NÉGATIFS

- Décès d'un résident aux prises avec des problèmes de santé préexistants (avril 2020)
- Perte de 39 % du personnel en 7 à 10 jours
- Confinement extrême et répercussions :
 - un résident a fait une grève de la faim;
 - un résident a communiqué avec un avocat des droits de la personne;
 - 75 résidents ont quitté le Centre Booth



LE GOUVERNAIL

*HÉBERGEMENT POUR HOMMES
PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE*



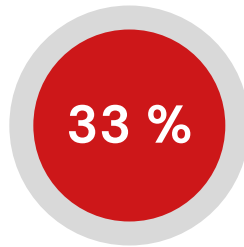
Depuis le dernier exercice (2019-2020), le nombre de chambres au programme Le Gouvernail a été réduit pour combler les besoins des programmes en toxicomanie, l'Ancrage/Delta. La pandémie et les travaux de rénovation ont grandement contribué à la diminution du nombre d'admissions.

La clientèle du Gouvernail est composée de personnes vieillissantes (28 % de 65 ans et plus et 49 % de 50 à 65 ans), en partie d'hommes issus de l'immigration (27 %). De ce nombre, 59 % n'avait pas d'adresse fixe au moment de leur admission et 27 % ont vécu une situation d'itinérance dans les trois années précédentes.

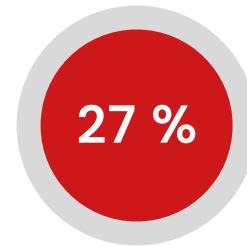
Les services ont été adaptés à cette situation. Les intervenants ont consacré plus de temps à l'organisation des rendez-vous médicaux et des urgences médicales, à l'aiguillage de résidents vers des ressources plus adaptées, ainsi qu'à la gestion des communications avec le personnel hospitalier. L'embauche d'une infirmière est venu bonifier cette offre de service.

Quant à la population immigrante, elle a bénéficié surtout d'une aide importante en ce qui a trait aux démarches administratives visant à normaliser leur situation et à faciliter leur intégration sur le marché de travail.

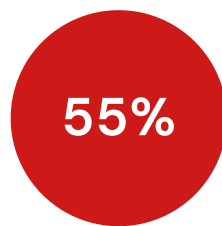
La pandémie du Covid-19 a également eu un impact majeur. Les consignes et les contrôles eu égards au respect des règles de prévention et surtout le confinement strict suite à une éclosion en avril ont beaucoup affecté les résidents. Un total de 42 hommes ont choisi de quitter, souvent pour gagner en libertés. Un aspect positif est que 55,26 % d'entre ceux qui sont partis ont été dirigés vers des lieux de résidences plus stables. Dans un contexte où la durée de séjour tend parfois à excéder ce qui est bénéfique à ces gens, ce résultat peut être compris, dans le contexte, comme un succès.



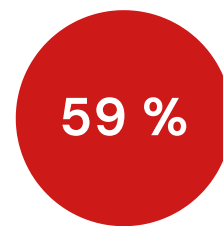
ÉPROUVENT DES
PROBLÈMES DE
SANTÉ PHYSIQUE
MAJEURS



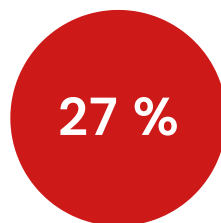
ONT VÉCU UNE SITUATION
D'ITINÉRANCE DANS LES
TROIS ANS PRÉCÉDANT
LEUR ADMISSION



RÉSIDENTS AYANT
QUITTÉ LE CB ET
TROUVÉ UN
DOMICILE STABLE



VIVENT UNE SITUATION
D'ITINÉRANCE AU
MOMENT DE LEUR
ADMISSION



ISSUS D'UNE
IMMIGRATION DANS LES
TROIS DERNIÈRES
ANNÉES



ÂGE MÉDIAN DES
RÉSIDENTS



HOMMES QUI ONT REÇU
DES SERVICES



L'ANCRAGE ET LE DELTA

*THÉRAPIE ET RÉINSERTION SOCIALE POUR
HOMMES AUX PRISES AVEC UNE TOXICOMANIE*



Au début de l'exercice, l'équipe de toxicomanie l'Ancre réglait les derniers détails du processus d'agrément du CIUSSS et du rétablissement de son partenariat avec les services correctionnels du Québec.

Cela a engagé des améliorations en matière de distribution des médicaments, de surveillance, de communication avec le système judiciaire, de sélection, d'évaluation et d'admission de nouveaux participants, ainsi que de cohérence avec laquelle les activités cliniques utilisent l'approche cognitive et comportementale.

La hausse de 173 % de la durée moyenne de séjour, par rapport à l'année précédente, un taux de diplomation de 24,5 %, ainsi que l'admission de 18 participants sous conditions judiciaires témoignent des impacts de ces améliorations.

Ces changements ont été perturbés par la pandémie de Covid-19, qui a imposé un gel des admissions et des activités entre avril et août 2020, en entraîné le départ de la majorité des résidents. Par la suite, des groupes réduits, un contrôle des « bulles », ainsi qu'un aménagement conforme aux exigences sanitaires ont permis la reprise des activités.

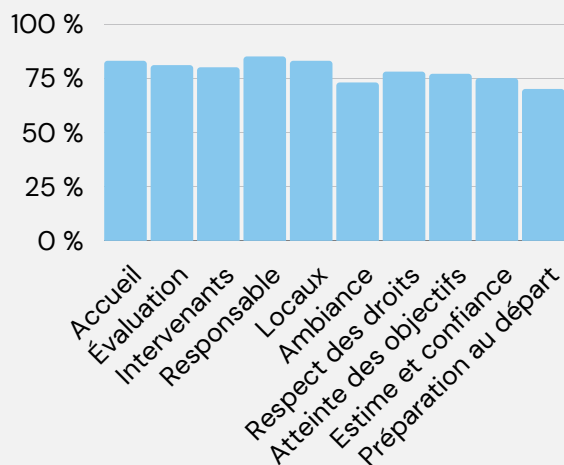
Une amélioration des infrastructures physiques des deux programmes a également été apportée : déménagement des services du 4e au 2e étage, accès à une salle d'exercice physique et à des ordinateurs, terrasse réservée exclusivement aux participants. Plusieurs d'entre eux ont contribué volontairement à la rénovation et à la peinture des chambres et des espaces communs.

En plus de consolider les acquis de 2020-2021, au cours de l'exercice à venir, on prévoit élargir l'offre de services à une clientèle anglophone et/ou en traitement de substitution aux opiacés, afin de mieux répondre aux besoins de la collectivité.

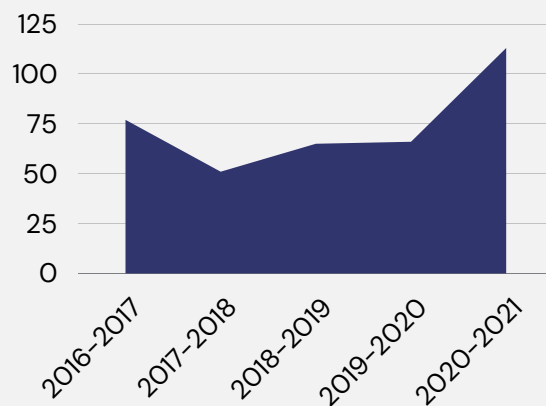
L'ANCRAGE ET LE DELTA EN CHIFFRES

39	Âge médian de la clientèle
49	Admissions
37 %	Participants aux prises avec des difficultés liées à la santé mentale
28 %	Participants admis sous conditions judiciaires
50	Départs
65	Hommes qui ont reçu des services
173 %	Croissance de la durée moyenne du séjour

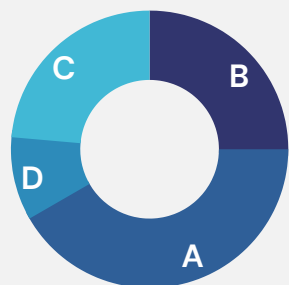
SONDAGE DE SATISFACTION DES SERVICES



DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR (EN JOURS)



RÉSULTATS DU SÉJOUR EN THÉRAPIE



- A - Départs volontaires (41, 7%)
- B - Programme terminé (25 %)
- C - Encore en traitement (23, 6%)
- D - Renvoi ou réorientation (9, 7%)



LE RIVAGE

HÉBERGEMENT POUR HOMMES AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE



Au Rivage, l'année 2020-2021 a été profondément marquée par le Covid-19. Une éclosion de cas, au début de l'exercice, nous a amenés à travailler plus étroitement avec le CIUSSS du Centre-Sud et la Direction régionale de la santé publique (DRSP). L'embauche d'une infirmière et l'arrivée sur place de travailleurs sociaux ont eu un impact majeur sur l'attention portée à la santé physique des résidents, ainsi que sur le travail de coordination avec l'ensemble du réseau.

Une analyse comparée des services offerts permet d'illustrer ce tournant. Parmi les notes cliniques, 46 % sont liées aux besoins médicaux des résidents. Des bénévoles ont été mis à contribution pour favoriser cette dernière tâche. Sinon, une attention manifeste est portée à l'observation et à l'évaluation de leur état, ainsi qu'à la communication de ces informations aux équipes traitantes externes.

Au delà du dossier santé, les autres services offerts aux résidents portent sur la gestion de leurs dépenses (fiducie), le suivi de leur hygiène et de leur santé, l'organisation de sorties ou de rencontres de suivi visant à briser l'isolement, ainsi que l'animation d'activités artistiques ou de discussions visant à favoriser leur socialisation.

Sinon, durant les mois d'avril-mai 2020, l'attention a porté sur le confinement des résidents à leur chambre, l'organisation d'un système visant à répondre à leurs besoins matériels et à leur permettre de sortir à l'extérieur de l'établissement en évitant les risques de contamination. Cette situation a tout de même été difficile pour les résidents et explique le nombre élevé de départs (9), ainsi que le faible nombre d'admissions (4), comparativement à l'an passé.

LE RIVAGE EN CHIFFRES

POPULATION QUI A REÇU DES SERVICES

Admissions	5
Départs	9
Résidents	48

PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Schizophrénie	80 %
Trouble schyzoaffectif	15 %
Bipolarité	4 %
Âge médian	60
Francophone	54 %
Anglophone	46 %

SERVICES DOCUMENTÉS

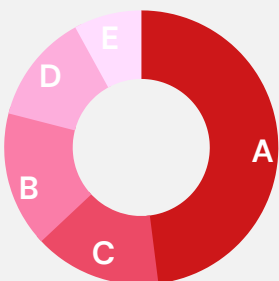
Coordination avec le réseau	23 %
Rencontre de suivi	16 %
Organisation de rendez-vous	15 %
Évaluation de sa situation	12 %
Accompagnements	



« J'ai vécu plus de quatre ans dans des endroits où le respect de ma vie privée et de ma personne, ma liberté et mon autonomie étaient constamment menacés. À l'Armée du Salut, j'ai trouvé un milieu de vie convivial, où j'ai pu aider des voisins souriants, trouver la paix d'esprit et le sommeil, puis écouter la musique que j'aime. Les employés ont grand cœur. »

– Charles, résident du Rivage

SUJETS D'INTERVENTION



A – Besoins médicaux (48 %)

B – Besoins financiers (16 %)

C – Relations interpersonnelles (15 %)

D – État psychologique (13 %)

E – Habitudes et hygiène de vie (8 %)



SOINS SPIRITUELS

L'année 2020-2021 a été un défi pour la prestation de soins spirituels au Centre Booth, car durant une grande partie de l'exercice, les célébrations de groupe ont été réduites. De plus, l'un des aumôniers a dû s'absenter pendant trois mois. Par contre, il y a eu une reprise des activités spirituelles à l'Ancrage (toxicomanie) et au Rivage (santé mentale). De plus, une séance de lecture et de discussion biblique hebdomadaire avec les employés a été ajoutée.

Un travail de documentation, de planification et d'évaluation du programme des soins spirituels a été réalisé dans le cadre de l'agrément de l'Armée du Salut. De plus, des efforts ont été déployés pour améliorer la coordination et la communication entre ce volet de nos services et les équipes d'intervention.

« Les activités spirituelles de groupe à l'Ancrage m'ont permis d'extérioriser certains dilemmes que j'avais en moi. »

– Alexandre, résident de l'Ancrage

SERVICE DU BÂTIMENT

Cette année, des investissements importants ont été effectués pour améliorer la qualité des installations, notamment le remplacement des fenêtres et la rénovation des salles de bain et des douches.

Afin de contrer les risques d'infestation de punaises de lit, un phénomène fréquent dans les établissements comme le nôtre, outre l'acquisition d'une chambre de traitements thermiques, l'an dernier, nous avons fait appel à des exterminateurs qui ont procédé à des traitements de chaleur intense dans toutes les chambres, à la suite d'une inspection canine.

Face à la pandémie de COVID-19, le Centre Booth continue d'appliquer les mesures préventives mises en place pour assurer le respect des gestes barrières. C'est pourquoi d'importantes quantités de produits de nettoyage et de désinfection et des équipements de protection individuelle sont toujours utilisés.



EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES

67

Employés embauchés

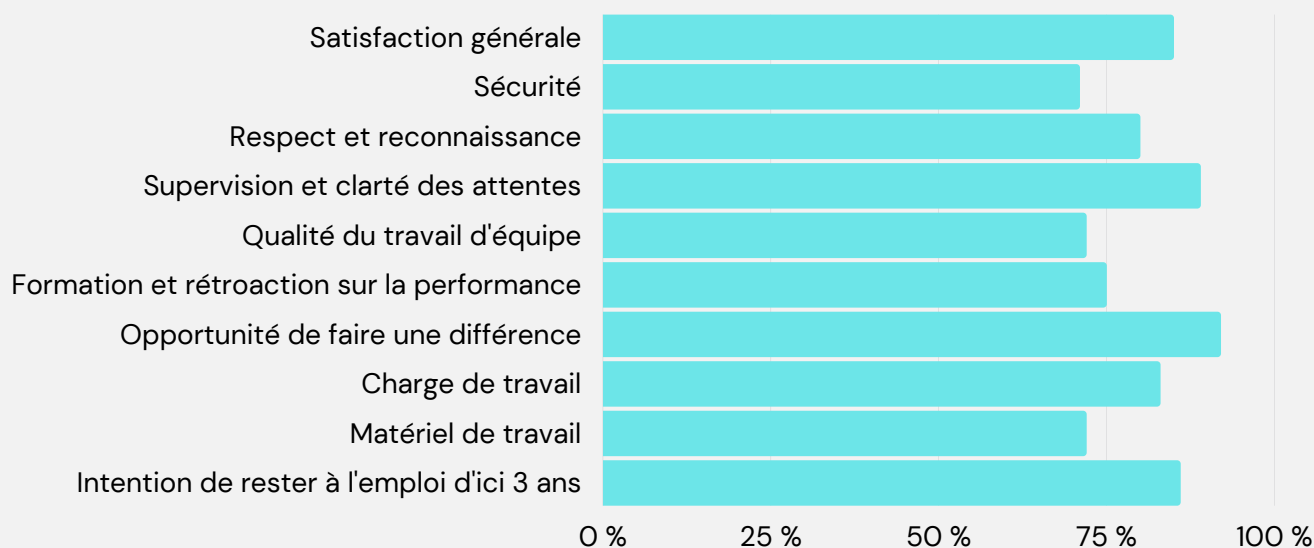
Principalement des préposés à la surveillance et à la désinfection des surfaces pour contrôler la propagation du Covid-19.

72

Bénévoles mobilisés

Pour la préparation de la nourriture, la distribution des repas ou la participation aux activités visant à briser l'isolement.

SONDAGE DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS



« Dans mon travail au Centre Booth, j'arrive à donner le meilleur de moi-même malgré le stress et les défis. Lorsque j'enseigne aux résidents, j'apprends moi aussi. Bien que j'ai l'impression parfois que les changements sont longs à venir, je suis étonné par certains des commentaires des résidents. Tout indique que les graines de réflexion que nous avons semées commencent à germer et à porter fruit. C'est un sentiment gratifiant »

– Éric, intervenant à l'Ancre / Delta



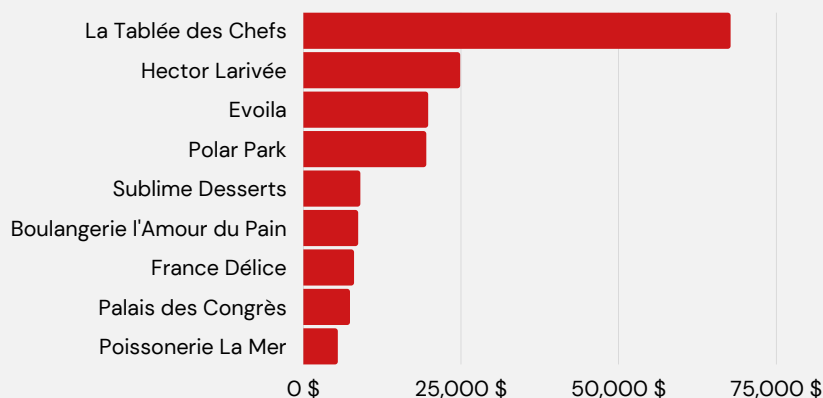
SERVICES ALIMENTAIRES

Les repas sont une partie importante de nos services. Afin d'offrir un plus grande variété, des efforts ont été déployés en 2020-2021 pour augmenter les dons de nourriture. Les menus ont été conçus de façon à assurer deux choix de plats principaux, qui comprennent des féculents, des desserts et des choix de salades. Un équilibre est constamment recherché pour tenir compte à la fois des goûts des résidents et de la composante santé. La satisfaction des résidents qui est reflétée dans les résultats du sondage de satisfaction concernant les services, par rapport aux années précédentes, en témoigne.

Le contexte de la pandémie a également exigé un travail d'organisation supplémentaire pour distribuer les repas aux chambres et limiter l'accès à la salle à manger pour assurer une distanciation de deux mètres, en plus de veiller à une désinfection constante des surfaces.

NOS PRINCIPAUX DONATEURS

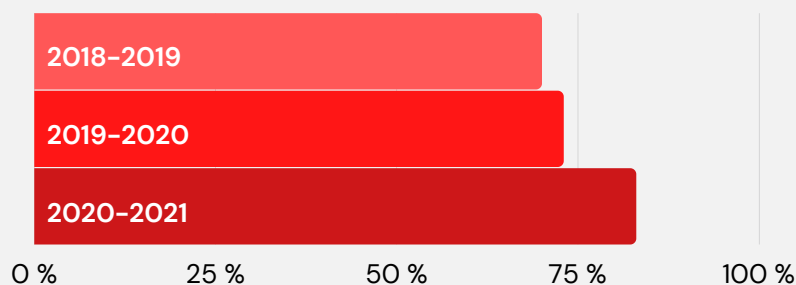
Moisson Montréal : 592 193 \$



AUTRES DONATEURS

- Casseau d'Auteuil
- Eglise Châteauguay
- Sodexo Canada
- Costco
- Hôtel Reine Elizabeth
- Fruiterie Lina
- Collège LaSalle
- TGV Distribution
- Cascade
- Hydro-Québec
- Carrousel

SATISFACTION DU SERVICE DES REPAS



**110 651
REPAS SERVIS**



TÉMOIGNAGES

« Un de mes défis, durant la pandémie, fut de maintenir les habitudes de vie saines que j'ai cultivées depuis mes années passées au Rivage. Garder en tête une vision de mon avenir après ce moment difficile a été essentiel. Le fait de vivre dans un milieu où les intervenants nous rencontrent régulièrement pour connaître nos besoins et discuter avec nous m'a considérablement aidé. »

– Michel, résident du Rivage



« Durant la pandémie de COVID-19, un période qui a été difficile, je me suis rendu compte de la chance que j'avais de vivre au Centre Booth. Malgré le confinement, je réalise que cette mesure visait à assurer mon bien-être, celui de mes voisins et des membres du personnel. Après tout, nous sommes une grande famille, et ce qui touche une personne affecte les autres. Le sentiment de vivre dans un endroit sécuritaire est pour moi de la plus haute importance. Aussi, je suis reconnaissant de l'embauche de personnel supplémentaire pour distribuer les repas aux chambres, accroître les mesures de nettoyage et de désinfection et prendre soin de tous mes besoins. Je crois sincèrement que je suis mieux au Centre Booth que n'importe où ailleurs! Finalement, le jour viendra où je pourrai sortir et retrouver une vie normale. Je remercie le personnel du Centre Booth de l'attention exceptionnelle qu'il m'a accordée ainsi qu'à mes voisins de manière à nous protéger de la pandémie. Merci. Que Dieu vous bénisse! »

– Gary, résident du Gouvernail

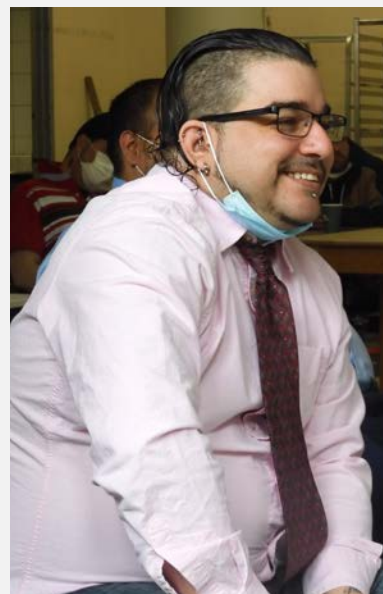


« Le printemps dernier, le COVID-19 frappait pour une première fois à nos portes et faisait une entrée particulièrement remarquée au Centre Booth. À cet égard, nous souhaitons souligner l'extraordinaire mobilisation des équipes du Centre Booth durant cette période éprouvante qui s'est étendue sur plusieurs semaines. Avec le soutien de différentes équipes du CIUSSS Centre-Sud, et grâce à votre grande détermination, votre équipe a fait preuve de courage, de souplesse, de don de soi et de résilience afin de mener le combat qui a permis de tout mettre en œuvre pour protéger vos usagers. »



*– Direction des services généraux et partenariats urbains
CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*

« Avant de venir au Centre Booth, j'ai eu une belle vie, puis j'ai tout perdu après une séparation. Ma consommation excessive d'alcool m'a amené au plus profond. Je vivais d'un bord et de l'autre, de façon instable. Je suis venu demander l'aide de l'Armée du Salut. Lorsque j'ai vu les lieux, j'ai eu un choc. Je me suis dit que ce n'était pas ma place, que je n'étais pas rendu-là. Pourtant, dès mon admission au programme de thérapie, un autre résident, Alexandre, est venu me parler. Je me suis senti à ma place. J'ai eu de nombreux autres contacts similaires qui m'ont permis de sentir que je faisais partie d'une famille. L'accessibilité des intervenants pour la discussion, l'occasion d'aider mes voisins, la reconnaissance que j'a reçue m'ont été bénéfiques. Aujourd'hui, je blague fréquemment et me lève et me couche avec le sourire. Je ne suis plus du tout au même endroit qu'avant d'arriver ici. »



– Dominik, résident de l'Ancrage et du Delta

« Le bénévolat au Centre Booth a été toute une expérience pour moi. En janvier 2021, j'ai commencé à venir une fois par semaine pour aider à la cuisine (préparer et servir les repas). C'est incroyable de voir tous les résidents prendre leurs repas dans un environnement convivial et respectueux de leur dignité. Maintenant je travaille au Rivage, le programme de santé mentale. Je donne un coup de main avec la collecte de données et les activités d'intervention. Je suis toujours satisfaite d'être là parce que c'est une occasion de redonner à la société. »

– Elizabeth, bénévole



INSATISFACTIONS ET PLAINTES DES RÉSIDENTS

Pendant de nombreuses années, un ombudsman au Centre Booth était disponible pour recevoir et enquêter sur les plaintes non résolues des résidents. À la fin de 2019, les limitations de personnel ont amené le Centre Booth à adopter une approche différente pour traiter les plaintes, conformément à la pratique actuelle dans les établissements de l'Armée du Salut à travers le Canada. Les résidents sont maintenant encouragés à régler leur problème avec leur intervenant ou leur gestionnaire de programme et, si le problème n'est pas résolu, une plainte peut être déposée auprès du directeur général.

Au cours de l'exercice, trois plaintes ont été traitées. Deux étaient en réaction au confinement strict imposé par les autorités de la santé publique en raison des éclosions de coronavirus au Centre Booth à la mi-avril 2020. Un résident du programme Le Gouvernail a entamé une grève de la faim et demandé une rencontre avec le directeur général. Lors de cette réunion, il a été informé que le Centre Booth était contraint de suivre les consignes de la santé publique pour contenir l'épidémie et protéger les résidents et le personnel, et qu'un déconfinement partiel allait commencer quelques jours plus tard. Le résident était satisfait de cette réponse et a mis fin à sa grève de la faim. Un autre résident, du programme de santé mentale Le Rivage, également frustré par le confinement prolongé, a contacté un avocat croyant que ses droits étaient violés. Le contexte de santé publique a été expliqué, mais le résident a choisi de quitter le Centre car il ne supportait pas le confinement.

Une troisième plainte a été déposée par l'intermédiaire du Commissaire régional aux plaintes du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Un résident du programme de toxicomanie L'Ancrage a allégué qu'il subissait des menaces persistantes de la part d'un autre résident et qu'il n'avait pas d'intervenant attribué. Le commissaire aux plaintes a enquêté et a conclu qu'aucune mesure corrective n'était nécessaire.

NOTRE ÉQUIPE DE GESTION

HAROUT TARAKJIAN	Directeur général du Centre Booth
MARICARMEN RAUDALES	Directrice exécutive des programmes
NANCY TREMBLAY	Responsable de l'Ancrage /Delta Responsable du Gouvernail (par intérim)
NAIMA MICHEL	Responsable du Rivage
CHRISTIAN ELISHA	Aumônier
HUBERT MANTINGA	Gestionnaire immobilier
TARIK SEKHOUR	Gérant des services alimentaires
BERTRAND BLAIS	Coordonnateur des relations avec les employés
MOUHCINE LEMGHABBAR	Coordonnateur en comptabilité et trésorerie

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sandra Mastrogiuseppe
(Présidente)

Major Keith Pike
(Vice-président)

Christine Malebranche
(Co-Secrétaire)

Harout Tarakjian
(Co-Secrétaire)

MEMBRES

Malak Sedra	Brigitte Saint-Germain	Frank Vela
Major Glenda Davis	Dominique Pirolo	Janice Macleod
Colonel Glen Shepherd	Josée De Billy	Major Mélisa Tardif



Un don
d'espoir
pour la vie



Le Centre Booth de Montréal

880 rue Guy, Montréal, QC H3J 1T4
(514) 932-2214 Fax: 514-932-1741

centreboothmtl.ca