

Rapport annuel 2016-2017



Reprendre sa vie en main



Un don d'espoir pour la vie

Centre
Montréal

BOOTH

Itinérance, santé mentale, toxicomanie

Mission du Centre Booth



Rejoignant la mission chrétienne de l'Armée du Salut de manifester l'amour de Jésus-Christ en aidant autrui, passant de la théorie à la pratique, le Centre Booth offre aux hommes, de 18 ans et plus en difficulté, sans domicile fixe et à risque d'itinérance, des services et programmes adaptés à leurs besoins liés à la prévention de l'itinérance, la toxicomanie et la santé mentale, afin de veiller à leur bien-être physique, émotionnel et spirituel.

SOMMAIRE

<i>Le Centre Booth en images</i>	3
<i>Le Centre Booth en images</i>	4
<i>Message du directeur général</i>	5
<i>Le Gouvernail-Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance</i>	6-7
<i>L'Ancrage-Programme d'hébergement et d'accompagnement d'hommes aux prises avec des problèmes de dépendance.</i>	8-11
<i>Le Rivage- Programme d'hébergement pour des personnes vivant des problèmes de santé mentale.</i>	12-15
<i>Les services communautaires « Le Phare »</i>	16-17
<i>Les services techniques</i>	18
<i>Les services alimentaires</i>	19
<i>Relations avec les employés et bénévoles</i>	20
<i>Les finances et les technologies de l'information</i>	21
<i>Relations publiques</i>	22
<i>Rapport sur l'évaluation de la satisfaction</i>	23
<i>Le Centre Booth en chiffres</i>	24
<i>Partenaires et collaborateurs</i>	25
<i>L'histoire se poursuit.....</i>	26
<i>Contactez-nous</i>	27

LE CENTRE BOOTH EN IMAGES



M Harout Tarakjian, directeur général du Centre Booth et M Serge Lareault, protecteur des personnes en situation d'itinérance de la ville de Montréal.



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



Visit of the national Advisory Board



Noël au Centre Booth



Noël au Gouvernail



Noël au Rivage

LE CENTRE BOOTH EN IMAGES



MERCI à 3E pour leur don à notre programme le Rivage



Merci à la famille Fraser pour leur don et à M. Shaheen pour sa présence au dîner de Noël des résidents.



Reconnaissance à M. Benoit Lefebvre, stagiaire aux services techniques



Retraite et reconnaissance aux Majors Lessard pour leurs années des services au Centre Booth de l'Armée du Salut



Merci à la Fondation de la famille Birks pour la nouvelle terrasse pour les résidents du Centre Booth. Merci à nos généreux donateurs.



Vainqueur du tournoi d'échecs du Centre Booth

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



M Harout Tarakjian présent à la Nuit des sans-abris

Nos principales activités en 2016-2017

En dépit de la conjoncture difficile (notamment en ce qui concerne les programmes de traitement de la toxicomanie) et des changements importants (dans l'équipe dirigeante) au plan interne, nous avons ainsi réussi à maintenir notre taux d'occupation global à près de 85 % des 207 chambres individuelles disponibles (plus de 64 100 nuitées) et distribué plus de 142 500 repas.

Nous avons maintenu la conjugaison optimale entre la force de travail de notre personnel, de nos bénévoles et de nos résidents, favorisant ainsi la consolidation de nos acquis et la poursuite de nos objectifs.

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

Par ailleurs, nos efforts d'accompagnement des

activités communautaires du Phare de Montréal se sont poursuivis à Hochelaga-Maisonneuve. Notre présence y est permanente (7/7). Nous y avons distribué globalement plus de 3000 repas durant l'exercice (trois sorties régulières, chaque mois).

Comme précédemment, parce que nous considérons que le résident doit être au centre de toutes nos préoccupations, nous nous sommes assurés que chaque personne soit valorisée et encouragée, en veillant au respect de son intimité, de sa personnalité et reçoive les soins et l'attention spécifiques à ses besoins. C'est pourquoi, nous procédons au traitement des réclamations, avec une grande attention.

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

S'agissant des perspectives

Le plan d'action de notre **plan stratégique 2015-2018**, est en cours d'exécution, suite à son évaluation annuelle. La priorité y est donnée au renforcement de la gestion de proximité afin de donner la meilleure réponse possible aux besoins d'hommes matures à risque d'itinérance faisant face à l'isolement social, mettant l'accent sur l'amélioration de la Communication (tant en interne qu'en externe) et sur l'optimisation des questions budgétaires.

Nous poursuivrons nos efforts pour nous conformer aux meilleures pratiques notamment en ce qui concerne l'évaluation permanente de nos programmes et celle des ressources humaines avec le Programme d'Évaluation des Employés et de Coaching.

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

Nous envisageons aussi de mettre davantage l'accent sur la réinsertion sociale de nos résidents, après leur séjour dans notre Centre.

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.

J'encourage les uns et les autres à poursuivre avec davantage de bonheur notre œuvre commune en faveur des moins bien lotis d'entre nous qui ont besoin d'un refuge !

Nous contribuerons ainsi tous ensemble à une solution durable face à l'itinérance !

M Harout Tarakjian, Directeur général

LE GOUVERNAIL

Programme d'hébergement pour personnes à risque d'itinérance



Noël au Gouvernail



Noël au Centre Booth

Les services offerts au Gouvernail sont basés sur le concept selon lequel un logement certain et sécurisé est essentiel pour qu'un individu puisse se concentrer sur ses besoins.

Dans ce contexte, le Gouvernail est un lieu d'accueil établi pour pallier le 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.

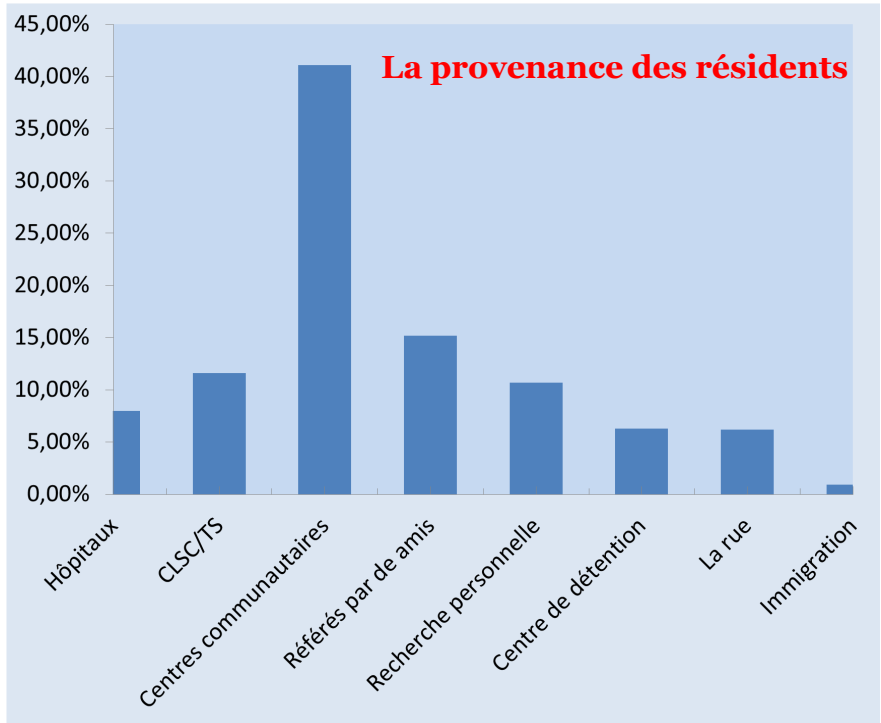
Au cours de l'année 2016- 2017, le Gouvernail a maintenu son taux d'occupation de chambres de 33,83%; c'est-à-dire une augmentation de 45 chambres qui nous permettent d'accueillir de nouveaux résidents. Ils sont, dans un premier temps, à court terme pour une durée de six mois. Ils sont transférés, par la suite, à long terme ou référés à d'autres programmes, selon le cas.

Au cours de l'année 2016-2017, nous avons reçu l'aide des infirmières du CIUSSS du Sud -Ouest de Montréal : Marie Longpré-Boisvert, Catherine Vanier, Kinda Tong, Stéphanie Bondaz. 100 interventions ont été faites auprès des résidents du Gouvernail dont 24 en santé mentale. Nous avons bien apprécié le service des infirmières auprès de nos résidents malades.

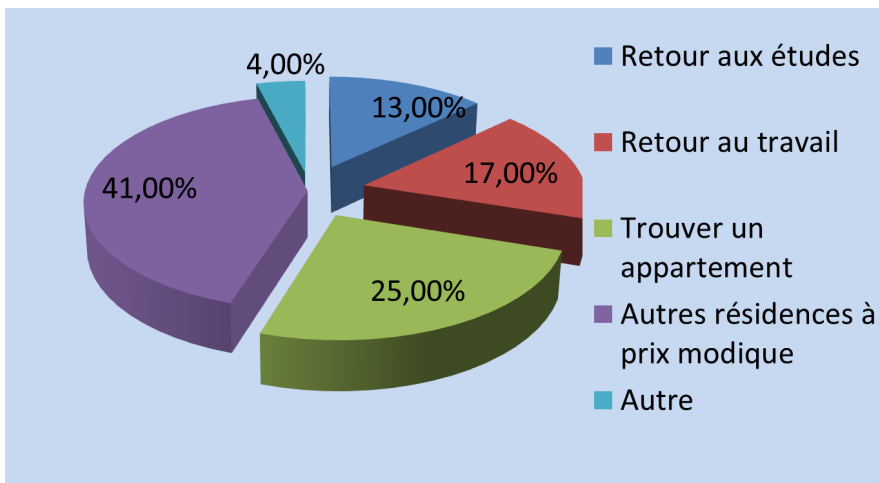
Le Gouvernail offre ses services en supervisant des stagiaires de différents collèges de Montréal. Au cours de l'année 2016-2017, nous avons supervisé Vanessa Roy pour le collège Ahuntsic, Wurood Habib pour le collège Dawson, Nanguï-Émilie Ouellette et Flavie Sirois pour le collège Marie Victorin.

Jean-Baptiste Onélus

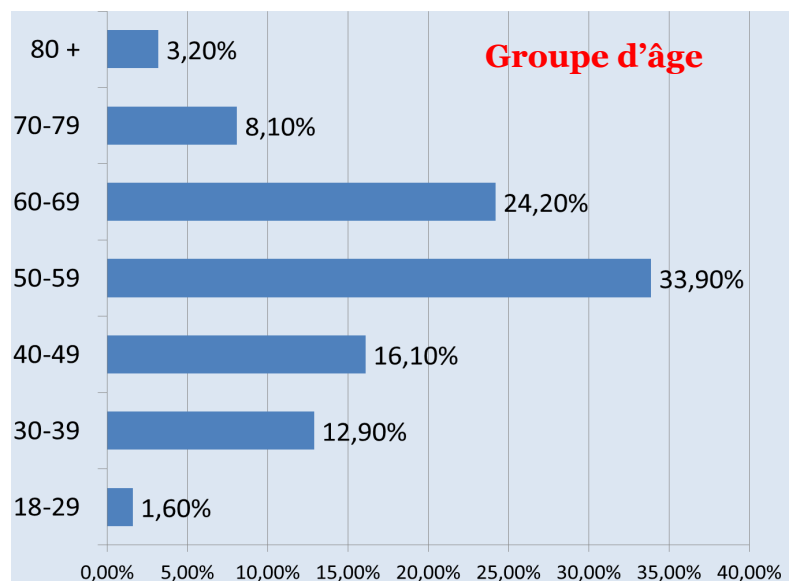
Sur 112 répondants, les statistiques indiquent :



Réinsertion Sociale



La moyenne d'âge de nos 124 résidents est de 55 ans



L'ANCRAGE

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



Visite des services correctionnels



Nicolas intervenant à l'Ancrage, et les stagiaires Maude et Catherine

Reprendre sa vie en main

C'est la solution qu'offre le Centre Booth aux hommes de 18 ans et plus, désirant adresser une problématique de dépendance aux drogues et/ou à l'alcool. Notre philosophie d'intervention repose d'abord sur les valeurs de l'Armée du Salut, soit le respect de la dignité et de la diversité humaines, la compassion, l'intégrité et la collaboration.

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

Nous travaillons avec la personne afin de la guider vers une reprise graduelle de son autonomie personnelle. Pour ce faire, notre programme se divise en quatre phases : le temps d'arrêt, la reprise progressive de l'autonomie, la consolidation des acquis, et la préparation à la réinsertion sociale. L'individu a l'opportunité de se repositionner face à sa santé, sa vie sociale et spirituelle.

L'Ancrage est structuré de manière à permettre au résident de connaître des changements psychosociaux dans le contexte d'un groupe thérapeutique. L'intervention est orientée par l'approche de l'appui communautaire, qui vise à instaurer, dans les interactions de ces personnes, un nouvel équilibre dynamique qui soit à la fois mutuellement, satisfaisant et favorable à leur développement. Elle favorise « l'empowerment » ou l'autonomisation en incitant la personne à trouver une réponse mieux adaptée à ses besoins.

Nos partenaires au programme

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

Son programme d'aide à l'emploi, La Boussole, propose des services spécialisés en insertion socio-professionnelle. Également offert par le YMCA.

Le programme Dialogue d'aide à l'itinérance, permet à nos résidents de participer à des activités sportives en groupe une fois par semaine, en plus d'avoir accès aux installations pour des sessions d'entraînement physique deux fois par semaine.

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

Grâce au partenariat avec le CLSC Métro, un service d'évaluation et accompagnement est offert sur place. Les résidents profitent de rencontres hebdomadaires avec un(e) infirmier(ière) qui se déplace dans la communauté. Une attention particulière est accordée au dépistage d'ITSS. Notre partenariat avec la Maison l'Exode assure la continuité de services en offrant la possibilité de réinsertion sociale d'une durée de 3 à 6 mois aux gradués de l'Ancrage.

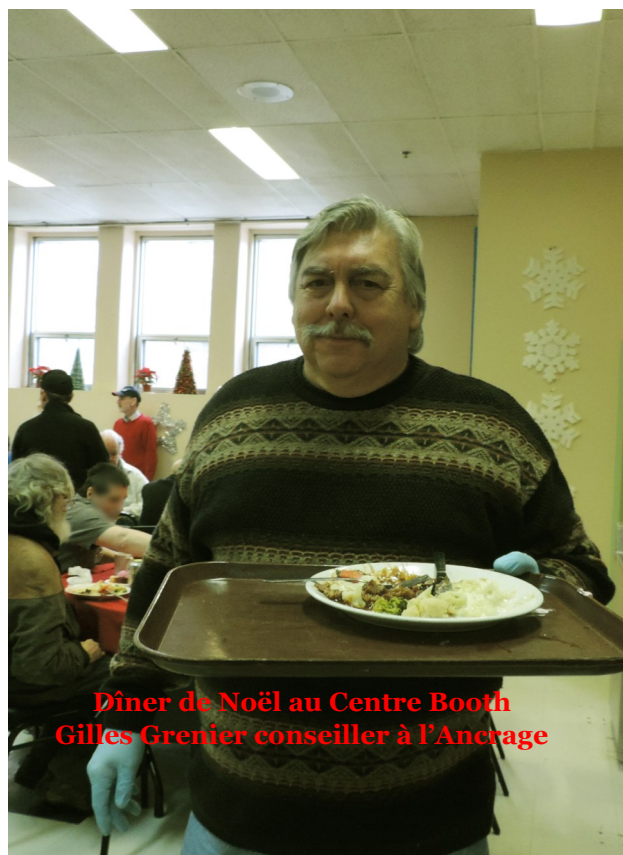
Objectifs pour 2017

Développer de nouveaux partenariats avec les organismes communautaires de la Grande Région de Montréal..

Anton Uvarov

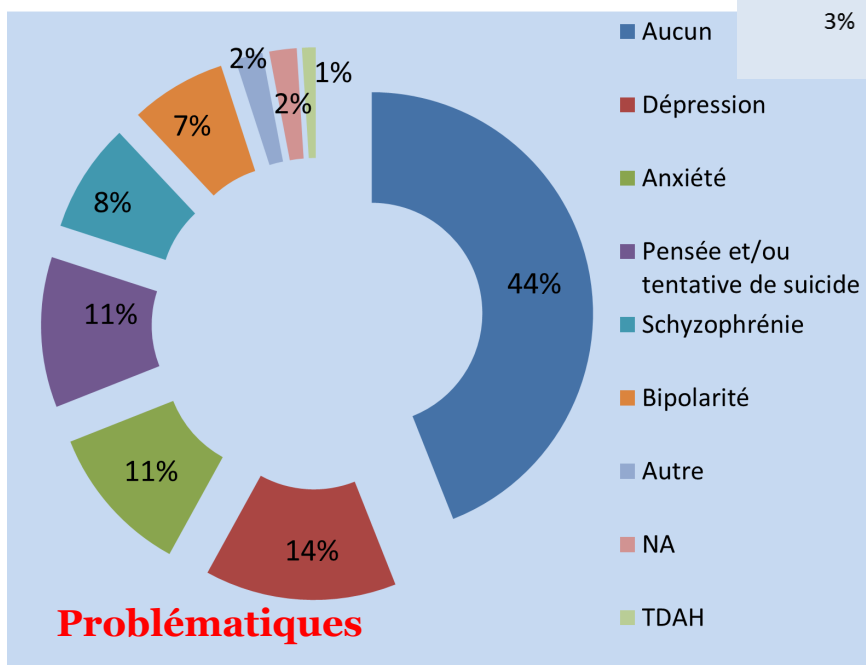
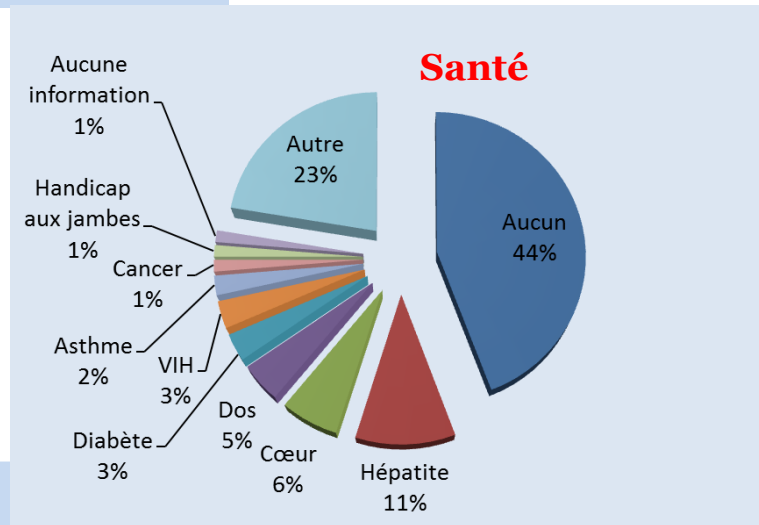
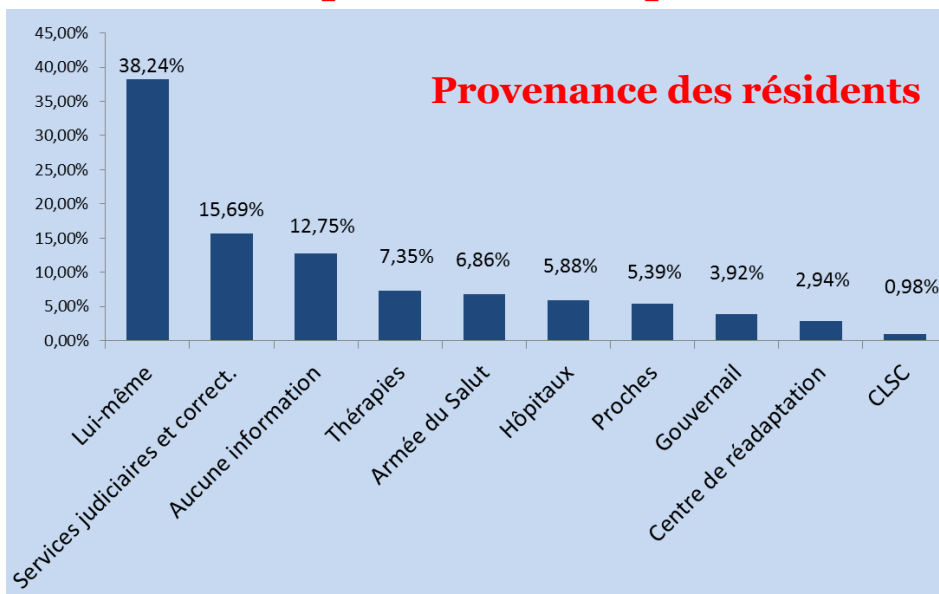


Dîner de Noël des résidents-Shaheen Bajjiran, Harout Tarakjian et Anton Uvarov

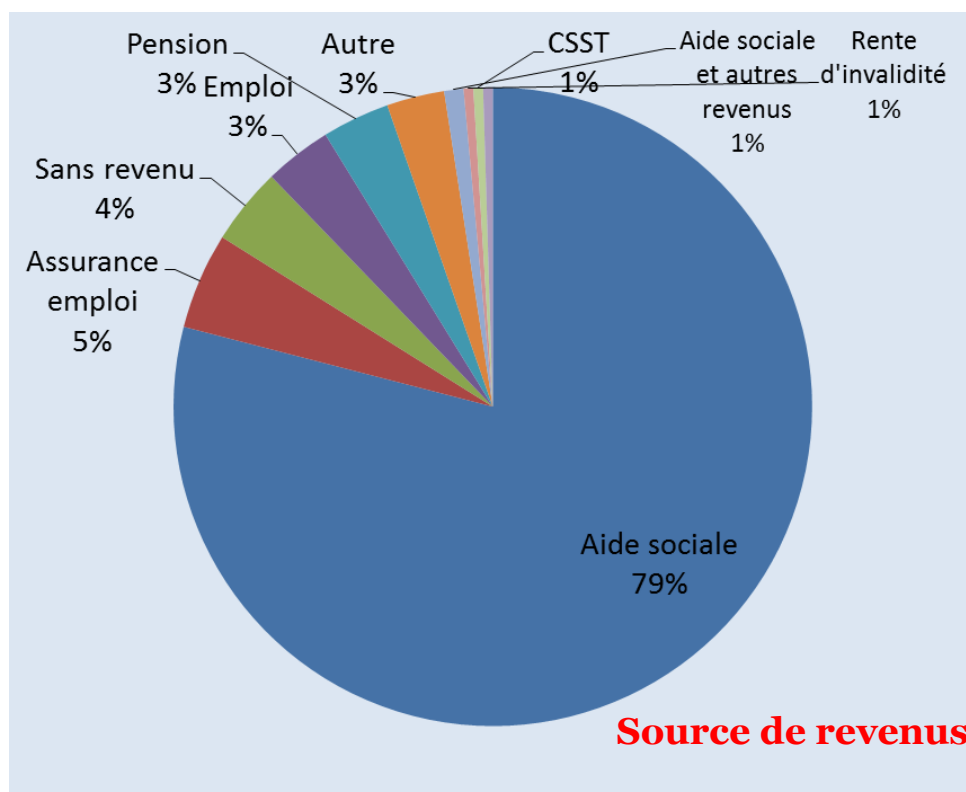
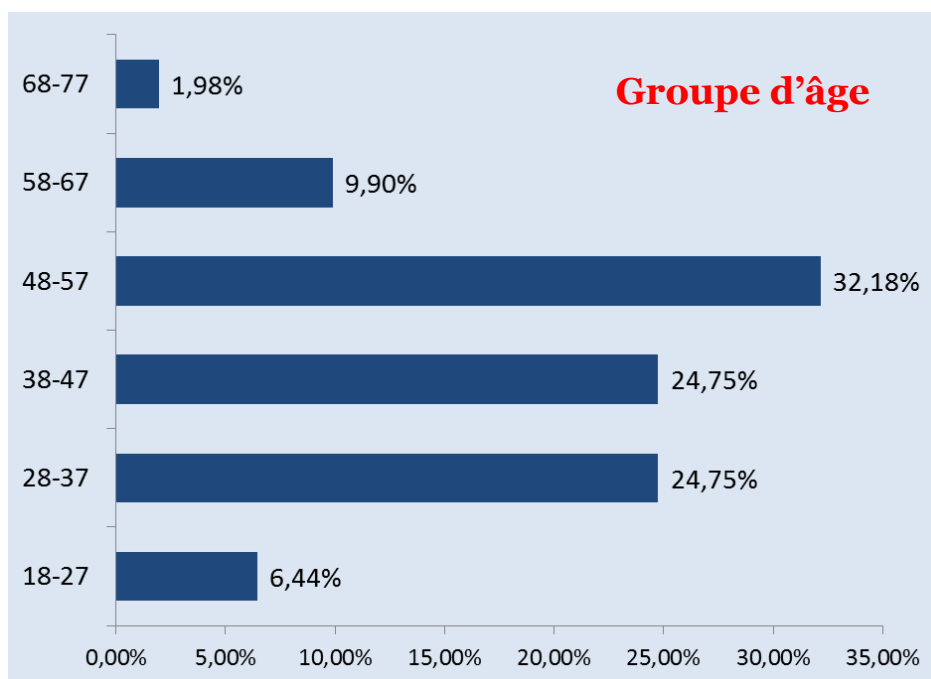


Dîner de Noël au Centre Booth Gilles Grenier conseiller à l'Ancrage

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



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



LE RIVAGE

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



Noël au Rivage



Noël au Centre Booth

Le rivage, ressource en santé mentale pour hommes de 18 ans et plus, est un milieu accueillant et sécurisant pour les résidents qui s'y trouvent. Nous offrons un service d'encadrement sur une base quotidienne et ce dans tous les aspects de leur vie.

Notre but est de maintenir ces hommes qui sont aux prises avec des problèmes sévères et persistants en santé mentale au sein de la communauté. Nous voulons surtout rompre l'alternance qu'ils connaissent entre les hôpitaux et la rue. En ce sens nous leur offrons un milieu d'hébergement tout en collaborant étroitement avec leur équipe traitante dans le but de maximiser leur réinsertion dans la communauté.

Ainsi, certains résidents profitent de nos services de façon transitoire jusqu'à ce qu'ils acquièrent une certaine autonomie avant de passer en appartement supervisé ou à un autre milieu de vie adapté à leurs besoins. D'autres, par contre, comme en témoigne un sondage réalisé au mois de février dernier, font du Rivage leur chez-soi. Le rivage a une capacité de 44 chambres qui sont remplies en général à 95%. Vu la stabilité de notre clientèle, nous fonctionnons avec un système de liste d'attente.

Quelques chiffres du sondage

Au cours de l'année 2016-2017, nous avons offert nos services à 52 hommes dans le besoin. De ce nombre nous avons eu deux décès de cause de santé physique et trois départs volontaires. Nos statistiques qui suivent dressent un portrait de notre clientèle d'après un sondage exécuté auprès de 31 résidents sur quarante.

Exercice 2016-2017

Le rivage offre une assistance personnalisée aux résidents citons : les suivis individuels; la gestion de crise; la gestion du budget, un suivi d'hygiène. Ils bénéficient également d'un service d'accompagnement dans le système médical et/ou judiciaire. En plus, d'autres activités sont offertes sur une base hebdomadaire, selon les intérêts des résidents et des intervenants. La marche, des jeux de société, badminton, atelier de cuisine etc. sans compter les activités organisées occasionnellement telle notre traditionnelle sortie chaque année à la cabane à sucre, une activité qui est très demandée auprès des résidents. Nous bénéficions aussi d'un atelier d'art thérapie sur une base hebdomadaire avec une thérapeute formée.

De plus, nous accueillons à toutes les années un stagiaire des différents cégeps de la ville, comme le cégep Marie-Victorin, le cégep de Maisonneuve, etc. Avec la participation et la collaboration de ce dernier, nous poursuivons nos ateliers à caractère éducatif qui sensibilisent les résidents par rapport à divers sujets. On y traite des thèmes comme : l'alimentation, bougez plus et vivez mieux, trouver de la satisfaction dans son mode de vie, pour citer que ceux-là.

Par ailleurs, nous avons pu assister aux différentes rencontres organisées dans la communauté plus particulièrement: l'assemblée générale annuelle où nous avons discuté du plan d'action en santé mentale 2015-2020, la table des partenaires en santé mentale et le salon de la santé mentale.

Objectifs

Comme souligné dans le rapport de l'année précédente, nous nous sommes fixés des objectifs qui, dans l'ensemble, ont été atteints. Citons les ateliers d'art thérapie, et les ateliers de cuisine. Ce sont des ateliers qui attirent beaucoup notre clientèle et en même temps leurs aide à développer certaines habiletés, sans compter l'effet positif sur le moral des participants. En plus de briser leur isolement et de créer des liens avec les autres participants et intervenant, ces différents activités valorisent les résidents et leur permet de démontrer leur potentiel, ce qui représente en partie notre raison d'être.

Grace à un partenariat avec le musée des beaux-arts de Montréal et le YMCA, nos résidents peuvent bénéficier de certaines présentations d'art et faire du sport tel que le badminton gratuitement. Nous comptons continuer sur cette même lancée pour l'année 2017-2018.

Nous voulons instaurer dans la mesure du possible la musicothérapie pour nos résidents avec l'aide d'un professionnel ou un stagiaire, car nous savons tous que la musique a des bienfaits sur l'âme.

Naima Michel



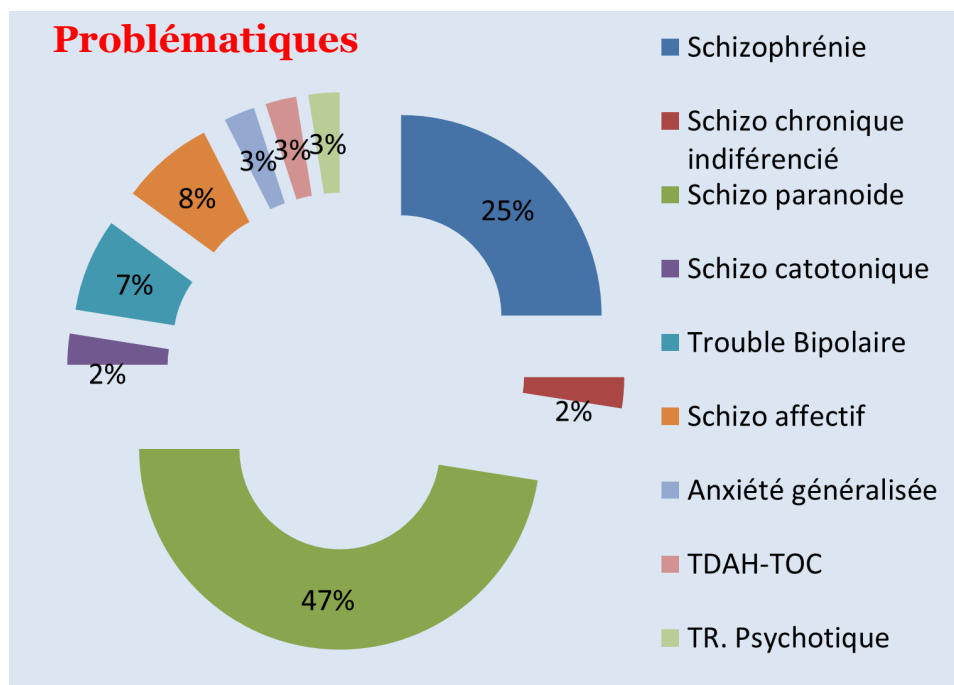
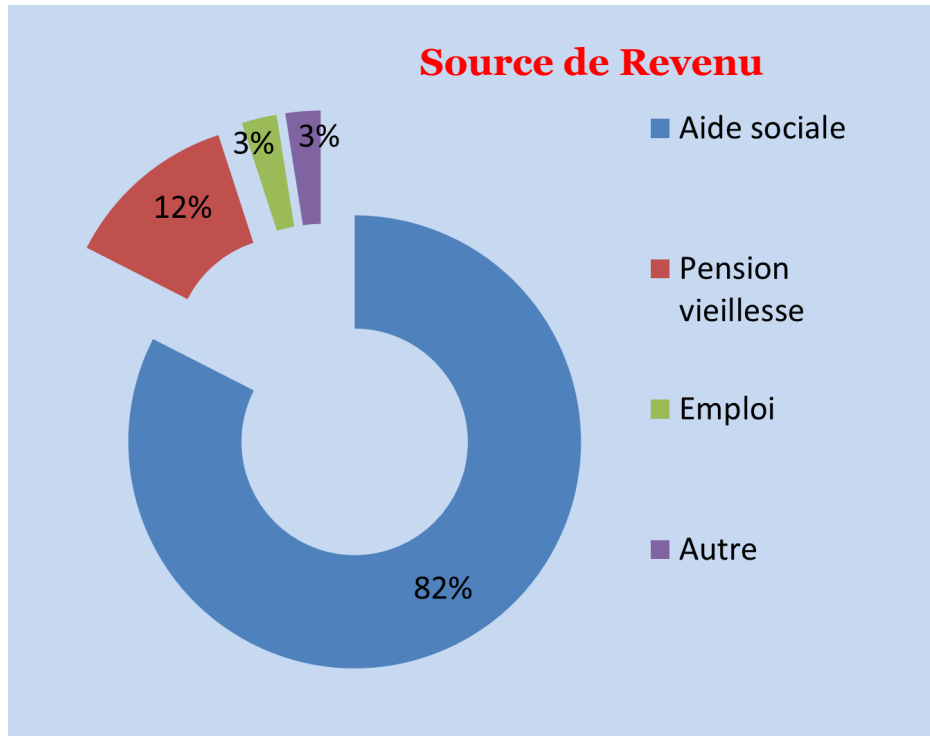
Salon de la santé mentale



Atelier cuisine

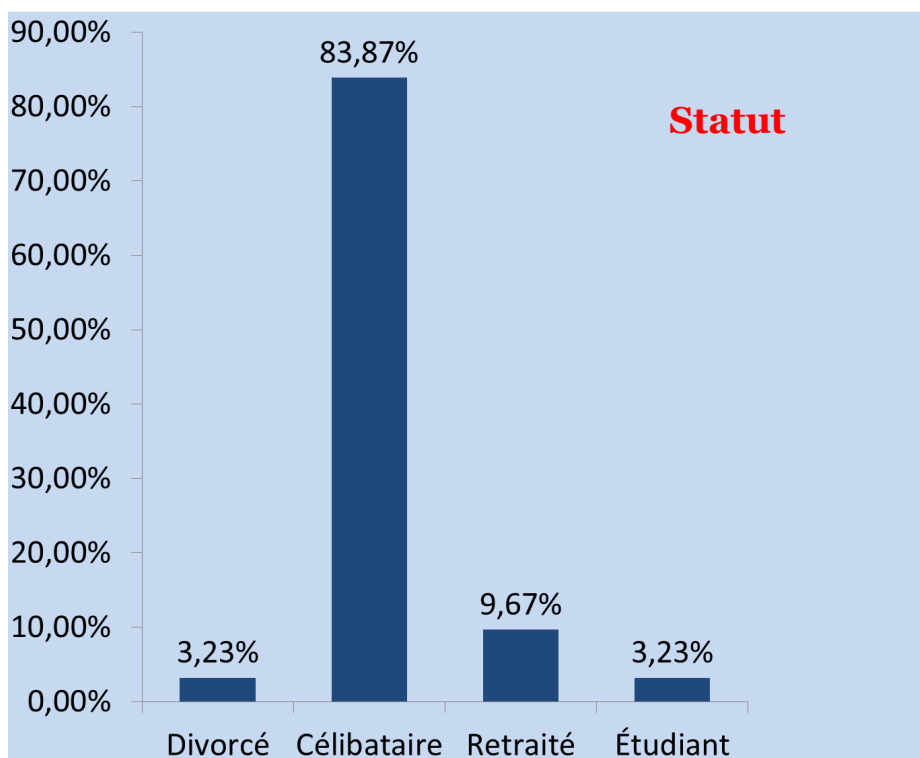
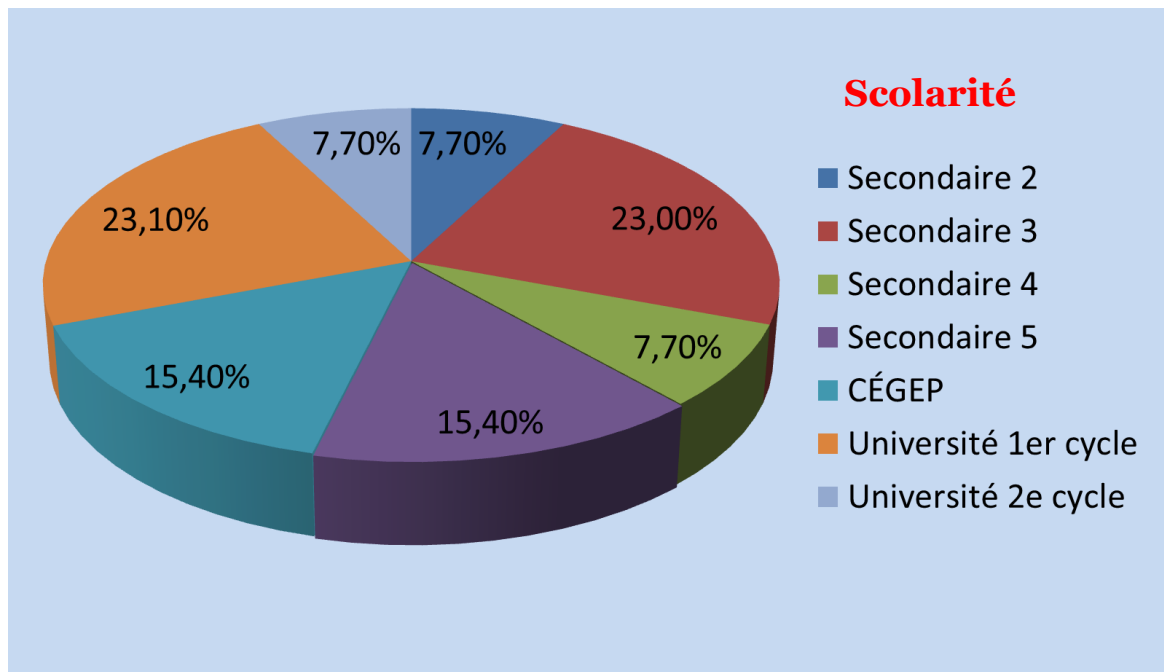
LE RIVAGE

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

Les services communautaires



Noël au Phare



Culte du dimanche

L'année 2016 fut marquée par des changements avec l'arrivée de notre nouveau pasteur, le capitaine Rock Marcoux.

Avec son équipe pastorale, une emphase particulière a été mise sur le renouvellement de nos programmes afin de mieux répondre à certains des besoins du Centre Booth.

Tout a commencé par la transformation de la chapelle dans son style afin d'apporter notre lieu de prière à un cadre plus contemporain et d'améliorer l'ambiance de nos cultes. La vision de Pasteur Rock est que le Phare ne sert pas seulement ceux qui assistent à nos réunions, mais veut être aussi un canal de bénédiction pour tous nos résidents. Outre nos services chrétiens réguliers, nous avons fait du Phare un lieu de rencontre pour une diversité d'activités.

Les événements liés au Phare

Pendant la période des fêtes 2016, nous avons tenu un bingo avec des prix de cartes-cadeaux, une soirée de film et un spécial musical de Noël. Ces activités ont également eu lieu dans notre centre d'accueil à Hochelaga et continuent au Centre tout au long de la nouvelle année.

Une fois par mois, nous célébrons les anniversaires des résidents du Centre avec du gâteau et du café. C'est une occasion de rencontrer les résidents et de les honorer lors de leur journée spéciale.

Bientôt, nous offrirons des cours d'art sur une base hebdomadaire qui seront dirigés par des bénévoles qui enseigneront les bases du dessin.

D'autres événements incluent des ateliers musicaux. Ces ateliers regroupent le coordonnateur du Gouvernail Danny Huneault, et notre directrice musicale Mélissa Bourque et donnent à ceux qui ont une affinité musicale l'occasion de pratiquer leurs habiletés, de socialiser et de présenter un concert sur une base trimestrielle.

LE PHARE

Les services communautaires

Cela fait partie du programme de musique du Phare qui offre des cours privés et chant de chœur sous la direction de Mélissa. Ces activités sont bien fréquentées et sont conçues pour apporter un bien-être parmi les résidents en élevant leur estime de soi. Les cours de chœur sont également offerts au Centre Hochelaga.

Nous avons une réunion chrétienne le dimanche dans le district d'Hochelaga sous la direction du capitaine Miguel Borgela. Ce qui a commencé en tant qu'activités bimestrielles, pourvoyant trois repas par mois, est maintenant ouvert tous les jours, offrant un lieu de rassemblement pour les gens de cette communauté.

Selon des statistiques récentes, Hochelaga est le lieu où les gens meurent plus jeunes au Québec en raison de la pauvreté et du manque d'éducation. Les drogues et la prostitution sont très répandues et l'embourgeoisement urbain menace les foyers de personnes qui sont déjà sur le point de vivre dans la rue.

C'est notre espoir de pouvoir maintenant répondre aux besoins spirituels à un niveau plus profond et plus personnel envers nos amis.

Le Phare est toujours confronté à de nombreux défis, mais avec l'espoir, l'engagement et la prière, nous nous préparons à une averse de l'esprit de Dieu. Gloire à Dieu pour les choses qu'Il a faites.

Daniel Bourque, Aumônier



Concert du Phare



Mélissa Bourque

Daniel et Louise Bourque



Pasteur Rock Marcoux et le Colonel McNeilly

LES SERVICES TECHNIQUES



Dîner de Noël au Centre Booth. Augustin Mbouko et Mme Fraser servent le dîner aux résidents.



Hubert Mantinga remercie Benoît pour son excellent stage

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 la 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).

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

Les projets ci-après ont été réalisés :

- Réfection de la toiture
- Construction d'une nouvelle terrasse
- Acquisition d'un nouveau lave-vaisselle

Défis

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

Hubert Mantinga

LES SERVICES ALIMENTAIRES

L'objectif des Services Alimentaires est de servir des repas de qualité et équilibrés à nos résidents, selon les normes du Guide Alimentaire Canadien.

Notre équipe est composée d'un chef, de trois assistants chefs et deux préposés de cuisine qui s'appliquent à élaborer et concevoir des plats regroupant les quatre groupes alimentaires.

C'est pourquoi, nous conjugons des efforts à offrir un service convivial et respectueux répondant aux besoins de notre clientèle.

Partenariat

Afin d'offrir un service alimentaire dans un cadre sain et sécuritaire, des résidents volontaires, des bénévoles externes, 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, le Reine Elizabeth, l'Hôtel Alt, la Pâtisserie Patrice, la famille Fraser et la Tablee des Chefs ont contribué par leurs généreuses donations à nourrir nos résidents et à équilibrer notre budget. Le Centre Booth les remercie pour leur généreuse contribution.

Nous saisissons cette occasion pour remercier d'avance la solitude 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 l'année qui vient.

Compte tenu de la vétusté de nos équipements de cuisson, nous projetons acquérir un nouveau four à convection. Les réparations fréquentes coûtent très chères à notre trésorerie.

Afin de préserver la santé et le bien-être de nos résidents, il devient impératif de remplacer cet équipement. Nous comptons donc sur la générosité de notre communauté afin de permettre cette acquisition ainsi que d'autres équipements de cuisine pour continuer à accomplir la mission de l'Armée du Salut : **Soupe, Savon et Salut**

Bernard Seers



Bernard et Richard servent les résidents lors du dîner de Noël.



Bernard et les bénévoles de Bristol Myers

RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLAT



De gauche à droite: Bertrand Blais, directeur des relations avec les employés, Mathieu Dubé, vice-président du syndicat et Laurentiu Murg, président du syndicat.



Bénévoles de la Ville de Shawinigan et Bertrand Blais

La reconnaissance des employés

Pour accomplir avec succès l'énoncé de mission du Centre Booth nous avons besoin de l'apport essentiel de chaque membre du personnel. Le succès des résidents qui cheminent au sein de notre structure est lié à la qualité du soutien que nous leur offrons. Nous sommes heureux de voir nos employés prendre de l'expérience et acquérir des habiletés à l'intervention. C'est pourquoi nous soulignons par une petite fête les années de service des employés. Cette année nous avons souligné l'apport de deux employés. M. Germain Fortin qui cumule 17 années de service en tant qu'aumônier avec nous. Nous avons aussi souligné notre appréciation de sa présence autant pour le personnel que pour les résidents et ses nombreuses attentions à l'écoute et l'empathie. Il nous quitte pour la retraite. Ce fut une rencontre touchante pour plusieurs parmi nous. Nous avons aussi souligné les 10 ans de service de Mme Carmen Blais aux relations publiques du Centre Booth et à l'aspect social du personnel. Mme Blais sait toujours favoriser les activités d'échange qui permettent de maintenir une atmosphère de convivialité au sein du personnel au Centre Booth.

Bénévolat

Le Centre Booth reçoit aussi l'aide de nombreux bénévoles qui soutiennent notre mission. Nous avons aussi reçu l'aide bénévole de plusieurs entreprises. Nous remercions particulièrement 3E en particulier pour leur grande implication ici au Centre Booth. Nous remercions aussi Telus, Richter, Pfizer, Bristol-Myers Squibb, Pharmascience et Mercer. Ces implications font la différence dans la vie des résidents. En guise d'information, voici quelques statistiques : en 2016, nous avons accueilli 105 bénévoles pour 1533 heures de travail, nous avons aussi accueilli 15 stagiaires pour un total de 2489 heures de formations et d'expériences acquises.

Comité des relations avec les employés

En relation de travail, nous avons fait face à de nombreux défis et nous travaillons à maintenir et améliorer les relations de collaboration et de respect, ayant toujours en vu la mission de l'Armée du Salut qui est de venir en aide à ceux qui sont dans le besoin.

Objectifs

Nos objectifs ont été d'encourager notre personnel à suivre des formations en ligne liées à la santé et la sécurité au travail. Nous avons reçu de bons commentaires du personnel à ce sujet. Nous prévoyons poursuivre cette année un plan de formation pour chaque employé. Espérant ainsi poursuivre l'amélioration de la qualité de nos services en 2017-2018.

Bertrand Blais

LES FINANCES ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI)



Ducer Kamgang, Maksym Pylypchuck, Richard Smaz et Jeannine Molai

Les états financiers arrêtés au 31 mars 2017 font ressortir les Produits à environ **3.6 millions de dollars** couvrant près de 103 % les Charges opérationnelles, soit un excédent budgétaire qui permettra de poursuivre la constitution recommandée d'une réserve qui, au fil des ans, devra atteindre au moins 25 % du budget.

L'exercice sous revue a été caractérisé par davantage de rigueur dans l'autorisation des dépenses et par des efforts soutenus ayant permis de maintenir le taux moyen global d'occupation du Centre à environ 85 %, malgré une conjoncture défavorable.

Le "Bouclier Rouge" de l'Armée Du Salut a maintenu à 47 % sa contribution au financement du Centre.

Le CIUSSS du Centre-Est- de- l'Île -de- Montréal (ex Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal) a financé cette année nos activités (Le Rivage et l'Ancre) à hauteur de 8,5 % (soit 0.5 % de plus) de l'ensemble de nos revenus.

De généreux donateurs (particuliers et fondations) ont maintenu leur soutien à nos activités par des dons en numéraires et en nature à hauteur de 1% des financements.

Nous avons maintenu haut les standards du Centre et sommes fiers d'appliquer les politiques et procédures en vigueur au sein de l'Armée Du Salut, contribuant ainsi à faire de cette dernière une Organisation accréditée auprès d'Imagine Canada.

Le Quartier Général Territorial a conduit en septembre 2015 une mission d'audit dont les recommandations ont été entièrement mises en œuvre, au cours de l'exercice sous revue.

Par ailleurs, nos comptes font l'objet d'une vérifica-

tion annuelle par une firme comptable de réputation internationale.

Nos remerciements renouvelés aux membres de l'équipe des finances pour leur franche collaboration, leur intégrité et les efforts consentis pour s'adapter au nouveau système comptable AGRASSO qui permet une automatisation 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.

S'agissant des perspectives, le budget 2017-2018 s'équilibre en recettes et dépenses à 3.4 millions de dollars, financés à hauteur de 1.4 millions de dollars par l'Armée du Salut, à travers le "Bouclier Rouge", qui maintient ainsi sa contribution à un niveau très élevé (près de la moitié du budget).

Les besoins de rénovation (changement des fenêtres et des salles de bain notamment) et de renouvellement de divers équipements (chambres froides...) nécessitent un financement complémentaire.

Nos principaux défis seront :

De poursuivre notre adaptation au nouveau système comptable AGRASSO et d'en faire une utilisation optimale;

De financer les besoins de rénovation ;

De poursuivre la constitution du fonds de réserves.

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

Nous comptons, également, sur tous les partenaires et donateurs qui partagent avec nous la mission de servir la communauté et auxquels nous renouvelons l'expression de notre reconnaissance appuyée.

Ducer Kamgang

RELATIONS PUBLIQUES



M Serge Lareault, conférencier du 5 à 7 et Carmen Blais organisatrice de l'événement.



La Nuit des sans-abris

5 à 7 du Centre Booth de l'Armée du Salut

Plus de 50 personnes ont répondu à l'invitation du directeur général M. Harout Tarakjian et du comité organisateur, lors de la septième édition du 5 à 7. Nous avons accueilli 25 organismes sociocommunautaires.

Nous avons eu à titre de conférencier M. Serge Lareault, protecteur des personnes en situation d'itinérance de la Ville de Montréal, avec le thème : « La pauvreté n'est pas toujours facile à voir » Encore cette année, nous avons tissé des liens plus serrés avec les organismes qui mènent le même combat que nous face à l'itinérance. La soirée a été animée par le Capitaine Rock Marcoux.

Les activités liées à notre vie associative

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

- * Les AGAs de RAPSIM, et RSIQ
- * Le plan d'action en santé mentale et 30 ans de RACOR
- * La 15e nuit de sans-abri
- * Le 5e salon de la santé mentale du Sud-Ouest Verdun
- * Le Salon du bénévolat de McGill
- * Le salon de ressources de l'établissement de détention de Montréal
- * Les portes ouvertes à la Maison du Père
- * La célébration 30 ans de la Boussole YMCA et 10 ans de la clinique Droit Devant.

Les activités liées à la vie sociale du Centre

- * Nous avons organisé l'Assemblée Interdépartementale pour la présentation de notre rapport d'activités 2015-2016.
- * Nous avons organisé des rencontres pour favoriser la reconnaissance entre collègues.

Objectifs 2017-2018

- * Mettre à jour le Plan de communication 2017-2018 pour faire connaître nos programmes et résultats dans la communauté.
- * Planifier des événements pour faire connaître nos programmes auprès d'organismes communautaires, fournisseurs, donateurs et bénévoles corporatifs.

Carmen Blais

Rapport sur l'évaluation de la satisfaction

Je suis le nouvel aumônier du Centre Booth depuis janvier 2017, suite à la retraite du pasteur Germain Fortin. Germain a été un facteur de stabilisation au Centre et il sera grandement manqué. Il a accompli son rôle d'aumônier et d'ombudsman avec passion et intégrité. J'accepte humblement le défi et j'ai confiance en Dieu pour accomplir ce ministère avec un engagement inébranlable envers la vérité et la justice.

L'un des défis les plus difficiles consiste à enseigner la dynamique spirituelle aux résidents de notre programme à l'Ancre. Chaque semaine apporte de nouveaux défis sur la façon d'aborder un sujet aussi vaste, tout en respectant les opinions et les valeurs diverses de chaque individu. Ce qui est le plus étonnant est de voir comment Dieu transforme les choses pour sa gloire!

En tant qu'Ombudsman, le défi est toujours de rester objectif et impartial lorsque j'écoute les résidents et les employés partager leur version des événements. Toutes les plaintes sont traitées conformément aux procédures décrites dans notre manuel. Il y a cependant des ajustements mineurs à apporter en ce qui concerne la communication entre le bureau de l'Ombudsman et le personnel, car les protocoles sont parfois négligés ou oubliés. J'espère que, avec le temps, cela peut être résolu afin d'assurer que tout soit fait efficacement au bénéfice de tous.

Ce rapport donne des informations sur les droits des résidents, tel qu'établi par notre code de déontologie. Lors de leur admission au Centre Booth, tous les résidents doivent être informés de leur droit de faire connaître toute insatisfaction et on leur donne les procédures à suivre. Ils doivent être assurés qu'ils peuvent le faire sans crainte de représailles ou de jugement. Ceux qui ont de la difficulté à s'exprimer peuvent recevoir l'aide de l'Ombudsman ou d'une autre ressource pour formuler leurs pensées et les faire écrire. Chaque plainte est traitée sérieusement et respectueusement. Après analyse de chaque cas, l'Ombudsman peut faire des recommandations sur la façon de mieux régler la question et faire connaître les mesures à prendre à l'avenir pour éviter que des situations similaires ne se produisent. L'Ombudsman se réserve le droit d'utiliser son pouvoir discrétionnaire si la question mérite une attention particulière ou non.

Dans le cas où un résident n'est pas satisfait du résultat de sa plainte, il a le droit de recours et doit être dirigé vers d'autres ressources qui sont qualifiées pour l'aider à trouver satisfaction. Dans de tels cas, certains sont envoyés à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Les plaintes pour 2016 peuvent être divisées en 5 catégories:

Plaintes concernant le service de cafétéria (5)

- Certains produits alimentaires ont été servis à maintes reprises.

- Le temps pour les heures de service n'a pas été respecté, empêchant certains résidents d'être servis à leur arrivée de leur lieu de travail.
- Certains résidents qui n'aiment pas ce qui est servi reçoivent des sandwiches, mais sont refusés d'avoir des légumes, de la salade ou tout ce qui est servi avec le repas principal. Ceci reste à résoudre.

Vol d'articles dans les locaux d'un résident (2)

- Les deux plaintes proviennent du même résident et cela a été résolu en disant à l'individu de garder sa porte verrouillée ou fermée en tout temps lorsqu'il est absent.

Conflits entre intervenants et résidents (3)

- Un cas concernait un résident qui se sentait mal jugé par un travailleur d'intervention, mais a retiré sa plainte après avoir pris le temps de parler avec le travailleur concerné.
- Un autre était une décision prise par les travailleurs qui ont pris l'initiative de déplacer un résident dans une autre chambre qui se trouvait à proximité de leur bureau. La raison de cela est qu'il était soupçonné de vendre des produits de tabac illégaux après avoir été retrouvé à plus d'une occasion avec de grandes quantités de cigarettes. Le résident s'est plaint, mais a finalement été expulsé en raison de la preuve croissante de ses activités illégales.
- L'une des plaintes est due à un malentendu de la procédure. Un résident de l'Ancre avait «réservé» une chambre au Gouvernail après la fin. Selon une politique, lorsqu'un résident est en thérapie, il ne peut pas «réserver» une chambre, mais doit postuler après l'achèvement de son programme. Sa plainte, bien que regrettable, n'était pas fondée en raison du manque d'information.

Problème avec l'eau dans la pièce (1)

- Cette plainte portait sur la température de l'eau au deuxième étage, qui aurait été chaude.










Conflit entre résidents (2)

- Les conflits entre les résidents ne sont pas rares et sont traités sérieusement. Une telle situation impliquait deux résidents qui se déroulait depuis quelques semaines. Le dossier a ensuite été transféré au directeur de l'Ancre et a été réglé. L'autre concernait un conflit mineur sur la coupe en ligne à la cafétéria.

Nous pouvons considérer tous ces événements comme mineurs même s'ils sont tous traités sérieusement. L'Ombudsman gère chaque situation avec la diligence et le professionnalisme attendus. Bien que ces situations aient été résolues en temps opportun, il reste encore du travail à faire en ce qui concerne les services envers nos résidents. Nous nous efforçons en tant qu'organisation d'agir selon les principes chrétiens, soient la justice et l'équité. Pour l'année 2017, nous prévoyons travailler sur les problèmes non résolus et avons déjà vu des résultats positifs. Nous continuons à aller de l'avant en essayant d'atteindre l'excellence dans tout ce que nous faisons pour la gloire de Dieu et de notre Seigneur Jésus-Christ.

Daniel Bourque, Ombudsman

LE CENTRE BOOTH EN CHIFFRES

 <p>Nombre moyen d'occupation 84.83%</p>	 <p>Nombre moyen des résidents 176</p>
 <p>Nombre des nuitées 64,093</p>	 <p>Effectif 64</p>
 <p>Nombre des heures des services utilisées 82, 439</p>	 <p>Nombre d'heures de bénévolat 1,533</p>
 <p>Nombre d'heures de stage 2, 489</p>	 <p>Nombre d'heures motivation par l'implication des résidents 13, 260</p>
 <p>Nombre de repas servis 142, 465</p>	<p>Budget total: 3.5 Millions de dollars</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ressources humaines 67% ◆ Alimentation 6% ◆ Frais généraux (non compris charges immobilières) 16% ◆ Charges immobilières 11%

UN GRAND MERCI AUX PARTENAIRES , COLLABORATEURS ET DONATEURS

♦ Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal-RAPSIM	♦ UNIPRIX
♦ RACOR en santé mentale	♦ PHARMAPRIX
♦ Réseau Solidarité Itinérance du Québec -RSIQ	♦ TELUS
♦ L'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance –AQCID	♦ PFIZER
♦ Centre d'Action bénévole de Montréal	♦ 3 E
♦ Maison du Père	♦ Brystol Myers
♦ Mission Bon Accueil	♦ Richter
♦ YMCA	♦ Moisson Montréal
♦ SPVM—EMRII	♦ Alimplus
♦ Fondation de la famille Birks	♦ Viandes Lauzon
♦ Fondation ECHO	♦ Can-Am fruits et légumes
♦ Fairmont The Queen Elizabeth	♦ Famille Fraser

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 : Création d'un programme en toxicomanie (L'Ancrage)

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

1970 : Création d'un programme pour les hommes d'un certain âge et d'un service d'hébergement pour les hommes à faibles revenus

1990 : Restructuration du Centre Booth pour prendre en compte les conséquences de la désinstitutionalisation des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale

1997 : Intégration de l'Ancrage 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'Ancrage 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.

CONTACTEZ-NOUS

Harout Tarakjian

Directeur général du Centre Booth

Tél. : 514 932-2214, poste 221

@ harout_tarakjian@armeedusalut.ca

Capitaine Rock Marcoux

Commandant régional et Officier de poste Le Phare

Tél. : 514 288-2848, poste 2285

@ rock_marcoux@armeedusalut.ca

Ducer Kamgang

Directeur adjoint et des finances

Tél. : 514 932-2214, poste 238

@ ducer_kamgang@armeedusalut.ca

Bertrand Blais

Directeur des relations avec les employés et des ressources administratives

Tél. : 514 932-2214, poste 241

@ bertrand_blais@armeedusalut.ca

Daniel Bourque

Aumônier et Directeur adjoint des ministères communautaires

Tél. : 514 932-2214, poste 279

@ daniel_bourque@armeedusalut.ca

Naima Michel

Directrice adjointe des programmes d'hébergement

Responsable du programme en santé mentale

Tél. : 514 932-2214, poste 226

@ naima_michel@armeedusalut.ca

CONTACTEZ-NOUS

Jean-Baptiste Onélus

Directeur adjoint des programmes d'hébergement.

Responsable des programmes d'hébergement court terme et long terme

Tél. : 514 932-2214, poste 272

@ jean_baptiste_onelus@armeedusalut.ca

Anton Uvarov

Directeur adjoint des programmes d'hébergement.

Responsable du programme en toxicomanie

Tél. : 514 932-2214, poste 223

@ anton_uvarov@armeedusalut.ca

Carmen Blais

Adjointe en relation publique et aspect social du personnel

Tél. : 514 932-2214, poste 244

@ carmen_blais@armeedusalut.ca

Hubert Mantinga

Gestionnaire immobilier

Tél. : 514 932-2214, poste 250

@ Hubert_mantinga@armeedusalut.ca



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

Nous remercions 3E, la Fondation de la famille Birks, Telus, Richter, Pfizer, Bristol-Myers Squibb, Pharmascience, Mercer, Uniprix, Pharmaprix, la Fondation ECHO , la famille Fraser ,Fairmont The Queen Elizabeth, l'Hôtel Alt, la Pâtisserie Patrice, la Table des chefs, Moisson Montréal et Can-Nam. Ces implications font la différence dans la vie des résidents.



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