



L'Abri d'espoir

Bilan d'activités
Période du 1 avril 2004 au 31 mars 2005



MISSION

L'Abri d'espoir, des Services sociaux de l'Armée du Salut, a pour mission d'héberger toute femme adulte en difficulté, de répondre à ses besoins immédiats et de fournir les services et les programmes favorisant sa réinsertion sociale.

VISION

Notre vision est de :

- Améliorer les conditions de vie des femmes en difficulté en offrant un environnement adéquat et des services personnalisés favorisant l'autonomie en vue de leur réinsertion dans la société.
- Promouvoir le bien-être et la santé des personnes hébergées en situant les clientes au centre de leurs démarches, à l'aide de nos différents programmes d'hébergement, de nos services et de notre partenariat avec plusieurs organismes communautaires :
 - Diriger les femmes vers les ressources spécialisées selon les besoins spécifiques que ce soit la thérapie, les centres spécialisés en santé mentale, les centres de désintoxication, les appartements supervisés, les hôpitaux, etc.
 - Favoriser le retour aux études.
 - Réinsérer les femmes sur le marché de l'emploi.
 - Faciliter le retour à la vie en logement, etc.
- Accueillir une clientèle composée de femmes de 18 ans et plus, avec ou sans enfants, de toute communauté culturelle, de toute provenance géographique, quelle que soit la situation problématique.
- Offrir un programme d'hébergement à court et moyen terme d'une durée de séjour variant de 1 nuit à 12 mois.
- Augmenter le taux de réussite des démarches et des interventions afin de soulager le plus de femmes en difficulté possible, dans les meilleures conditions possibles et au meilleur coût possible.
- Favoriser l'implication des personnes hébergées et offrir le support nécessaire dans leurs démarches en vue de maximiser l'atteinte de leurs objectifs de réhabilitation personnelle, morale et physique par :
 - les valeurs du centre axées sur le respect et la dignité,

- les politiques internes,
 - le personnel qualifié et dévoué,
 - l'environnement paisible et sécuritaire,
 - l'aide psychosociale continue,
 - les plans d'intervention personnalisés,
 - les activités et les ateliers portant sur le développement personnel.
- Travailler à l'amélioration constante de la qualité des services par des moyens de contrôle efficace et l'implication du personnel.
- Assurer la continuité de nos services à la communauté en respectant les contraintes budgétaires.

HISTORIQUE

L'Armée du Salut a implanté ses services sociaux pour femmes à Montréal en 1890. Elle est alors devenue le premier organisme de la région à offrir de l'aide, du soutien et un refuge aux femmes en détresse, particulièrement aux mères célibataires. Depuis, dans un esprit d'innovation, l'Armée a mis sur pied divers programmes afin de répondre à de nouvelles demandes, de relever de nouveaux défis et de satisfaire les besoins changeants de la clientèle visée.

Le bâtiment, situé au 2000 rue Notre-Dame ouest, a été construit en 1950. Les dates suivantes nous donnent un bref aperçu de son histoire et des différents services qui y ont été offerts.

- Mai 1946 : Achat du terrain.
- Novembre 1949 : Début des travaux de construction.
- Mai 1950 : Ouverture du poste (église) Notre-Dame.
- 1972 à 1981 : Quartier général de l'Armée du Salut
- Juin 1978 : Achat du terrain annexé à l'Abri.
- 1981 à 1987 : Centre de désintoxication pour hommes.
- Printemps 1987 : Ouverture de « Sous son Aile », centre pour réfugiés, avec une capacité d'accueil de 20 personnes.
- Décembre 1987 : L'Abri d'espoir ouvre ses portes avec une capacité d'accueil de 12 personnes. Il s'agit d'un accueil de nuit pour femmes.
- Mai 1988 : Début du réaménagement de l'intérieur.
- Juillet 1988 : Le Service de l'habitation et du développement urbain de la Ville de Montréal accorde une subvention « Ville et PARQ » pour la rénovation de l'Abri d'espoir.
- Mars 1989 : Réouverture avec une capacité d'accueil de 25 femmes. L'Abri d'espoir devient un centre d'hébergement à court et moyen terme pour les femmes en difficulté et itinérantes de dix-huit ans et plus.
- 1995 à 1996 : Évaluation et révision des services sociaux pour femmes
- Avril 2000 : Début du projet de restructuration des services.

- Mars 2001 : Étude préliminaire du projet de construction par le Groupe ARCOP, architectes.
- Novembre 2001 : Dépôt du projet de construction à la Ville de Montréal
- Juin 2002 : Adoption du projet de règlement par le Conseil de ville
Déménagement temporaire des services
- Automne 2002 : Démolition de l'édifice
- Hiver 2003 : Démarches d'obtention des permis et préparation pour le projet de construction.
- Printemps 2003 : Obtention du permis de construction
Début des travaux de construction
- Mai 2004 Fin de la construction et déménagement
- Juin 2004 Début des programmes famille et long terme
- Septembre 2004 Ouverture officielle

Malgré deux déménagements en deux ans, les services de l'Abri d'espoir ont continué sans interruption.

VALEURS

L'Abri d'espoir adopte une approche qui repose sur des valeurs :

- d'équité,
- de justice,
- d'égalité sociale,
- de respect,
- de dignité,
- de non-discrimination,
- de confidentialité,
- de liberté.

Le personnel s'applique à établir des relations de confiance empreintes de collaboration, de flexibilité, d'honnêteté afin d'assurer l'excellence de ses services et maintenir un environnement favorable à l'épanouissement personnel.

Les personnes hébergées ainsi que les employés bénéficient du:

- droit à l'intégrité physique et morale,
- droit au respect de la vie privée et de la confidentialité,
- droit à l'information.

Les valeurs du centre s'appliquent aux personnes hébergées, aux employés, aux bénévoles et aux visiteurs.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Sur le plan administratif, l'Abri d'espoir est géré par les conseils suivants :

- Le Conseil d'administration : Quartier général territorial de Toronto. Le conseil est le porte-parole pour tous nos rapports avec les gouvernements.
- Le Conseil des finances : Quartier général divisionnaire de Montréal. Toutes les questions portant sur les dépenses, l'embauche du personnel et les modifications majeures au programme doivent être approuvées par le Conseil.
- Le Service des relations publiques de Montréal : Le bureau nous aide à faire connaître nos services et à obtenir des subventions et des fonds.
- Le Conseil de gestion de l'Abri : La directrice générale et les directrices de programme. Le comité se rencontre toutes les deux semaines. Son mandat est prendre toutes les décisions relatives aux finances, ressources humaines, bâtiment et programme.
- Le Conseil d'administration de l'Abri d'espoir : Composé de représentants de la communauté et de membres de l'Armée du Salut. Son mandat est d'appuyer et de conseiller l'Abri d'espoir dans toutes les décisions majeures.

RESSOURCES HUMAINES

L'Abri d'espoir est soutenu par une équipe de travail exceptionnelle :

Directrice	1 temps plein
Directrice gestion d'immeuble	1 temps plein
Directrices de programme	3 à temps plein
Intervenantes psychosociales	11 temps plein
Psychothérapeute	1 à mi plein
Éducatrice spécialisée	1 à temps plein
Intervenantes sur appel	7 à mi-temps
Aumônière	1 à mi-temps
Coordonnatrice des activités	1 à temps plein
Secrétaire réceptionniste	1 à temps
Chef cuisinière	1 à temps
Sous-chef	2 à temps partiel
Femme de ménage	1 temps plein
Aide ménagère	1 à mi temps
Homme de maintenance	1 à mi-temps

L'équipe d'employés a travaillé un total de 42 488 heures en 2004-2005 cela comprend les heures travaillées par l'équipe des employées sur appel.

STAGIAIRES

Programme	Nombre de personnes	Fonctions	Durée
Stage: étudiante de l'Université du Québec à Montréal au programme de Baccalauréat en travail social	1	- Recherche sur les problématiques sociales - Préparation de plans d'intervention individualisés - Suivi des démarches	40 heures
Stage: étudiante de l'Université du Québec à Chicoutimi au programme de Baccalauréat en travail social	1	- Recherche sur les problématiques sociales - Préparation de plans d'intervention individualisés - Suivi des démarches	21 heures
Stage: Service mobilité internationale et actions européennes	1	- Projet de recherche sur l'état	505 heures
Stage: étudiante au CEGEP Ahuntsic en Technique d'intervention en délinquance	2	- Observation et familiarisation avec les problématiques sociales	731 heures
Stage: étudiante de l'Université Mc Gill au programme de Baccalauréat en travail social	2	- Développement d'activités de groupe -	294 heures
Stage: étudiante de l'Université de Montréal, programme de Baccalauréat en psychologie	1	- Recherche sur les problématiques sociales -	95
Total des heures de stages		-	1686 h

L'objectif principal des stages est la sensibilisation aux problématiques sociales. Pendant la durée du stage, chaque participante cherche à connaître le fonctionnement des services sociaux communautaires et institutionnels. Elle se familiarise avec les méthodes et les services que nous offrons, selon la problématique rencontrée. La stagiaire bénéficie d'une étroite supervision et elle peut ainsi commencer à mettre en pratique les notions apprises lors des cours.

FORMATION DU PERSONNEL

La politique du centre est axée sur la formation continue afin de maximiser la qualité du travail et d'encourager la mise à jour des connaissances du personnel. Pour ce faire, nous encourageons tout le personnel à participer aux conférences et aux séances de formations liées à nos domaines d'activités, comme par exemple :

- Participation aux déjeuners-causeries sur les questions juridiques reliées au droit du travail :
 - Le droit de surveillance et de fouille sur les lieux du travail.
 - Le retour au travail à la suite d'une absence prolongée
- Programme de santé avec les représentants de la CSST
- Conférences sur la santé mentale :
 - « La quête de sens dans la maladie mentale »
 - « La schizophrénie »
 - « Dépression réfractaire »
- Participation au programme de secourisme en milieu de travail (toutes les intervenantes à temps plein ont leur certificat)
- Participation à un cours d'auto défense
- Participation à une table de concertation pour la petite enfance
- Conférences :
 - Harcèlement en milieu de travail
 - Le choc post-traumatique
 - Séminaire sur le bénévolat

Tous les documents informationnels provenant des ressources extérieures sont mis à la disposition des employés.

Plusieurs de nos employés poursuivent leur perfectionnement personnel et suivent des cours spécialisés et/ou universitaires dans les domaines suivants :

- Travail social
- Santé mentale
- Toxicomanie
- Langues

FINANCEMENT

Les services de l'Abri d'espoir sont possibles grâce à deux sources principales de financement :

- Le contrat de service avec l'Agence de développement qui a financé nos activités cette année dans une proportion de 44 % du revenu total
- La Campagne de souscription de l'Armée du Salut, qui est composée de dons en argent en provenance de différentes catégories de donateurs, a financé 25% de notre budget total.
- Plusieurs fondations nous ont subventionnés généreusement, et nous devons également mentionner tous les généreux donateurs qui, à travers l'année, nous soutiennent par des dons d'argent, d'aliments, de vêtements, d'articles de literie, etc. Ces gens partagent avec nous la mission de servir la communauté et nous en sommes très reconnaissants.

Les coûts réels pour l'exercice qui se terminait le 31 mars 2005, pour l'hébergement d'une personne, sont de 104,65 \$ par jour. Avec l'aménagement d'un nouveau bâtiment, nos dépenses ont été très élevées durant l'année dernière. Nous chercherons à réduire nos dépenses de manière significative durant l'année à venir.

NOS PROGRAMMES

L'Abri d'espoir offre essentiellement trois programmes distincts :

- Le programme court terme : d'une journée à trois mois
- Le programme long terme : de trois mois à un an
- Le programme famille : séjours variés, selon les besoins de la famille.

PROGRAMME COURT TERME

Le programme d'hébergement court et moyen terme de l'Abri d'espoir vise à combler en premier lieu, les besoins primaires de la cliente, pour ensuite contribuer à stabiliser sa situation et l'aider à se diriger vers ses objectifs de vie.

Le centre vise à donner à la cliente les outils pour agir face à son environnement social, politique, affectif, familial, économique et culturel.

L'équipe d'intervenantes psychosociales offre de l'intervention à court terme et d'urgence en vue de parvenir à stabiliser la cliente au niveau de la santé, des finances, de l'occupationnel et de l'hébergement. La réinsertion sociale est favorisée avec l'utilisation des plans d'interventions individualisés basés sur l'approche « comportementale » avec renforcement positif.

Le programme se compose de deux phases :

- Phase I : Hébergement d'urgence (1 nuit à 1 semaine) sans plan d'intervention
- Phase II : Hébergement à court et moyen terme (1 semaine à 3 mois) Plan d'intervention ayant comme objectif principal la réinsertion sociale. Le plan d'intervention est élaboré avec la collaboration de la cliente selon ses objectifs et ses capacités. Un suivi régulier est assuré, avec une intervenante assignée.

OBJECTIFS DE SÉJOUR

- Un lien de confiance a été établi avec l'intervenante
- Des liens ont été établis avec des ressources qui donneront à la résidante l'appui nécessaire à long terme sur le plan médical et social
- La résidante a obtenu un revenu stable
- Elle a franchi des étapes vers la discipline personnelle
- La résidante a trouvé un lieu d'hébergement sécuritaire
- L'estime de soi, le niveau d'autonomie, la santé physique et mentale de la résidante se sont améliorés
- Des liens ont été créés avec des ressources extérieures en vue de la stabilité occupationnelle.

SERVICES OFFERTS

- Hébergement - repas - vestiaire et soins de base
- Informations et références aux ressources appropriées aux besoins
- Écoute, support moral, accompagnement et soutien dans les démarches
- Intervention en situation de crise
- Plan d'intervention individualisé
- Confidentialité et sécurité
- Personnes ressources 24 heures/24
- Personnel amical, professionnel et bilingue
- Endroit réservé pour les fumeurs
- Téléphone disponible pour les clients, réception de courrier
- Préparation de repas pour les clientes qui travaillent ou étudient
- Repas équilibrés adaptés en cas d'allergie ou autres
- Literie et produits d'hygiène fournis, buanderie
- Argent sous garde
- Support à la recherche d'appartements
- Activités internes et externes avec accompagnement
- Service pastoral et suivi spirituel sur demande
- Références à des programmes d'emploi et aide à la recherche d'emploi
- Suivi budgétaire.

INTERVENTION

L'intervention est basée sur :

- L'identification par la résidante de ses problèmes, de ses besoins, de ses motivations, de ses objectifs et de ses capacités
 - La relation de confiance entre intervenante et résidante
 - L'implication de la personne hébergée dans la prise en charge de sa réalité.
- La capacité du centre est de 30 lits dans 15 chambres semi privées.
- Les admissions sont possibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Une femme peut nous appeler elle-même pour être admise à notre centre, ou elle peut être dirigée par une ressource communautaire, un hôpital, le service de police, etc.
- La résidante confirme son accord en signant le Code de Vie du centre.
- Un suivi individualisé est offert à chaque cliente.
- Durant son séjour, la résidante travaille à atteindre ses objectifs en effectuant diverses démarches auprès de différentes ressources communautaires qui assurent les services suivants :
- suivi médical
 - suivi social
 - aide juridique
 - aide financière
 - thérapies
 - accompagnement.
- Les ateliers et activités offerts à l'interne sont décrits aux pages 27 à 31 de ce rapport.
- Une contribution financière est exigée pour le séjour, cependant chaque cas est évalué individuellement.

P PROGRAMME LONG TERME

Le programme long terme de l'Abri d'espoir offre un service personnalisé, aux femmes en difficulté qui désirent retrouver leur autonomie sociale et économique.

La durée de séjour varie de trois mois à un an. Elle est déterminée selon les besoins et la motivation de femme. Le personnel qualifié, chaleureux et bilingue accompagne chaque résidante à travers un programme adapté à ses besoins.

Le programme de réinsertion sociale apporte aux femmes le soutien dont elles ont besoin, dans le but de les aider à retrouver leur autonomie et à faire des choix de vie qui leur permettront d'améliorer leur situation. Le programme assure aussi la liaison avec d'autres organismes et

offre un suivi structuré et bien encadré. La résidante participe et collabore à l'élaboration du plan d'intervention.

OBJECTIFS

- Accueillir et procurer à chacune un chez soi chaleureux, propre et sécuritaire.
- Accompagner chaque résidante dans son cheminement vers une plus grande stabilité émotionnelle.
- Établir un plan d'intervention individuel en respectant les limites de chacune.
- Offrir un programme d'activités structurées
- Favoriser l'autonomie et la réinsertion sociale en aidant chaque résidante à utiliser les services des différents réseaux selon ses besoins et ses aptitudes (santé, social ou autres)

SERVICES

- Chambre privée
- Repas équilibrés
- Informations et références aux ressources du milieu
- Écoute, support, accompagnement et soutien dans les démarches
- Suivi psychothérapeutique
- Intervention en situation de crise
- Activités d'apprentissage : thématiques, artisanats, ateliers cuisine, sorties...etc.
- Buanderie
- Service pastoral
- Suivi budgétaire
- Surveillance de la prise de médicaments
- Support dans la recherche de logements
- Suivi post-hébergement
- Personnel chaleureux, professionnel et bilingue
- Personnes ressources 24 heures par jour

CRITÈRES D'ADMISSION

- Être une femme seule de 18 ans et plus ayant besoin d'aide pour améliorer sa situation
- Avoir la motivation et la capacité de participer au programme
- Participer à un suivi social ou médical si nécessaire
- Accepter de fournir un rapport de santé si nécessaire
- Être en mesure de contribuer 400\$ par mois
- Être acceptée par le comité d'accueil

P ROGRAMME FAMILLE

OBJECTIFS

- Offrir un centre d'hébergement aux femmes en difficulté avec enfants de toutes communautés culturelles, dans un environnement sécuritaire et adapté aux besoins des femmes et des enfants.
- Accompagner chaque résidante et leur(s) enfant(s) au rythme de leur cheminement, selon un plan d'intervention établi.
- Offrir un programme structuré pour favoriser la participation des résidentes et leur réinsertion sociale.
- Offrir des activités éducatives et récréatives aux enfants et ainsi développer leurs habiletés sociales, intellectuelles et émotives.
- Apprendre aux mères, par le biais d'ateliers, à améliorer leurs habiletés parentales.
- Apprendre aux femmes à utiliser les ressources communautaires appropriées.

SERVICES

- Hébergement, repas et soins de base
- Information et références aux ressources du milieu
- Écoute, support moral, accompagnement et soutien dans les démarches.
- Plan d'intervention individuel
- Animation d'activités pour les enfants
- Animation d'ateliers sur le développement des habiletés parentales
- Animation d'activités et références d'emploi
- Confidentialité et sécurité
- Service de pastoral
- Personnel amical et professionnel- lieu chaleureux et propre.

PROGRAMME

- Le programme famille offre un hébergement à court et moyen terme aux femmes en difficulté avec enfants. Des intervenantes qualifiées accompagnent chaque résidante et son enfant (ses enfant) et tentent de responsabiliser la femme en ce qui a trait à son rôle de mère.
- En plus d'offrir des soins de base, le programme famille offre des activités structurées favorisant la participation des résidentes en vue de leur réinsertion sociale. Ces activités permettent aux résidentes d'échanger leurs idées sur leur réalité de femme et de mère et ainsi d'utiliser les ressources communautaires appropriées.
- L'étage famille met également à la disposition des femmes, les services d'une éducatrice spécialisée qui travaille à élaborer des ateliers éducatifs et récréatifs permettant ainsi aux enfants de développer leurs habiletés sociales et intellectuelles.

PARTENARIAT

L'Abri d'espoir compte sur le partenariat établi avec les autres ressources communautaires et les responsables des programmes de santé et de services sociaux pour offrir des services complets à sa clientèle qui est composée de femmes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de violence conjugale, de toxicomanie et autres. Compte tenu de cette réalité, il est important pour nous et pour les clientes, que nous collaborions avec d'autres ressources, notamment celles qui sont spécialisées dans des problématiques particulières.

L'Abri désire accroître constamment son engagement dans la collectivité et être de plus en plus visible au sein des différents organismes communautaires. Pour ce faire, des équipes d'intervenantes visitent plusieurs ressources et assistent à des réunions et des sessions de formation.

L'Abri d'espoir s'est associé à plusieurs organismes qui défendent les droits des personnes en difficulté et qui voient à la bonne gestion des ressources communautaires. Nous sommes membres des regroupements suivants :

- RAPSIM (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal)
- RACOR (Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale)
- Association québécoise Plaidoyer-Victimes
- RIOCM (Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal)
- TOSM (Table d'organismes en santé mentale)
- Association en santé mentale
- Comité des femmes itinérantes
- Association des services de réhabilitation sociale du Québec.

L'une des priorités du centre est de collaborer avec les diverses ressources communautaires afin d'offrir des services appropriés aux besoins spécifiques de la cliente. Nous travaillons de concert avec les centres d'hébergement à court et à long terme, les responsables de logements subventionnés, les centres locaux de services communautaires, les centres de santé physique et mentale, les centres de services juridiques, les centres de services sociaux, etc.

Les principaux partenaires de l'Abri d'espoir sont:

- L'Agence de développement de la santé et des services sociaux :
 - subvention
 - documentation.
- Le CLSC de Saint-Henri et des Faubourgs (Programme Itinérance)
 - Services médicaux et sociaux offerts aux pensionnaires même sans carte d'identité
 - Programme de santé spécifique pour l'Abri offrant aux employés : le dépistage de la tuberculose, les vaccins contre l'hépatite B et les vaccins contre la grippe
 - Un suivi communautaire et une aide à la gestion du budget sont offerts.
- Centre de référence de Saint-Henri
 - Service de références

- Service d'accompagnements médicaux et sociaux.
- Département de médecine préventive (Hôpital Douglas)
 - Source d'informations pour nos pensionnaires au sujet de la prévention relative à la santé mentale et physique.
- Urgence psychosociale
 - Service d'accompagnement à l'hôpital.
- TRACOM
 - Centre d'intervention de crise en santé mentale.
- Portage
 - Thérapie externe pendant un séjour à l'Abri (la thérapie externe est suivie d'une thérapie interne de 6 mois)
- Centre Dollar Cormier (centre de désintoxication)
 - Suivi individuel et de groupe.
- Poste de police 18
 - Réfère des femmes à notre centre
 - Service d'accompagnement dans des situations de violence vers un centre hospitalier, en collaboration avec Urgence Santé, etc.
- Diogène
 - Service d'accompagnement pour aider les femmes à trouver un logement ou pour les accompagner dans des démarches personnelles reliées au plan d'intervention établi.
- Aide juridique Pointe Saint-Charles
 - Services juridiques sans frais
 - Services de renseignements aux intervenantes et aux résidentes.
- Centre d'emploi Pointe Saint-Charles
 - Services reliés à la recherche d'emploi.
- Centre de détention de l'immigration
 - Dirige vers notre centre des immigrantes aux prises avec des problèmes légaux.
- Immigration Canada
 - Des femmes en processus d'immigration sont référées à notre centre)
- Prison Tanguay
 - Nous envoie des femmes qui ont été incarcérées.
- Sécurité du travail/Travail Québec
 - Service pour les chèques d'assistance sociale.
- Chez Doris
 - Programme d'apprentissage à la gestion de budget
 - Activités
 - Distribution de vêtements
 - Service de référence à une travailleuse sociale.
- Centres d'hébergements :
 - L'Abri dirige des femmes vers ces centres et ces centres dirigent des femmes vers l'Abri :
 - Maison Marguerite
 - Logifem
 - Le Chaînon
 - Auberge Madeleine
 - Centre Patricia McKenzie (centre d'accueil de nuit)

- L'Autre Maison (centre d'intervention de crise en santé mentale)
- Résidence pour femmes (services d'hébergement à long terme axés sur la santé mentale)
 - Maison Olga
- Groupe Information Travail (GIT)
 - Support dans la recherche d'emploi
 - Suivi individualisé et atelier de groupe
 - Activités post-formation.
- Dentiste Monat & Associés
 - Services d'urgence aux femmes inscrites au programme Assistance emploi.
- Le Centre sportif « La Petite Bourgogne »
 - Accès gratuit à la piscine.
- CREP (Centre de ressources éducatives et pédagogiques)
 - Service d'enseignants professionnels offrant des ateliers sur le développement personnel sur une base régulière.
- Pharmacie Paquette
 - Fournisseur de médicaments pour les pensionnaires
 - Source d'informations pour les intervenantes.
- UQAM
 - Des stagiaires effectuent leur stage à l'Abri dans le cadre du baccalauréat.
- Université McGill
 - Des stagiaires effectuent leur stage à l'Abri dans le cadre du baccalauréat
- CEGEP Ahunatic.
 - Des stagiaires étudiant en technique d'intervention psychosociale au CEGEP Ahunatic effectuent leur stage à l'Abri.

Programme famille :

- Les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw
- Centre jeunesse de Montréal
- Boys and Girls club of Lasalle
- Bâtir son quartier
- Centre des Services Sociaux à la famille musulmane du Québec
- Hôpital Général pour enfants de Montréal
- Mission du Grand Berger
- Multi-femmes
- Hébergement 9335
- Travail de rue action communautaire
- Familles en action
- Famijeunes
- POPIR
- MAVAN Project/ Douglas Hospital Research Centre
- Éducation coup-de-fil

STATISTIQUES DE L'ANNÉE

GESTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Année	Demandes d'admission	Demandes de renseignement	Ressources extérieures	Références données	Interventions par téléphone	Raisons des refus	Total
2004-2005	2510	1230	633	697	597	1694	7361

L'OCCUPATION DU CENTRE

NOMBRE D'ADMISSIONS 2004-2005- COURT TERME

NOMBRE D'ADMISSIONS	JOUR DE SERVICES UTILISÉS	JOURS DE SERVICES DISPONIBLES	POURCENTAGE D'OCCUPATION
656	8397	8942	94%

NOMBRE D'ADMISSIONS 2004-2005- FAMILLE

NOMBRE D'ADMISSIONS	JOUR DE SERVICES UTILISÉS	JOURS DE SERVICES DISPONIBLES	POURCENTAGE D'OCCUPATION
29	1207	1644	73%

NOMBRE D'ADMISSIONS 2004-2005- LONGTERME

NOMBRE D'ADMISSIONS	JOUR DE SERVICES UTILISÉS	JOURS DE SERVICES DISPONIBLES	POURCENTAGE D'OCCUPATION
23	2551	3288	78%

DURÉE DES SÉJOURS

DURÉE DES SÉJOURS - COURT TERME 2004-2005

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
1 Semaine et moins	382	58.2%
Entre 1 et 2 semaines	98	14.9%
Entre 2 et 3 semaines	47	7.2%
Entre 3 semaines et 1 mois	50	7.6%
Entre 1 et 2 mois	57	8.7%
Entre 2 et 3 mois	12	1.8%
Entre 3 et 4 mois	7	1.1%
Entre 4 et 5 mois	1	0.2%
Entre 5 et 6 mois	0	0%
Entre 6 mois et 1 an	1	0.2%
Plus d'un an	1	0.2%
Total	656	100%

DURÉE DES SÉJOURS - FAMILLE 2004-2005

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
1 Semaine et moins	5	17.2%
Entre 1 et 2 semaines	1	3.5%
Entre 2 et 3 semaines	3	10.3%
Entre 3 semaines et 1 mois	5	17.2%
Entre 1 et 2 mois	7	24.1%
Entre 2 et 3 mois	6	20.7%
Entre 3 et 4 mois	2	6.9%
Entre 4 et 5 mois	0	0%
Entre 5 et 6 mois	0	0%
Entre 6 mois et 1 an	0	0%
Plus d'un an	0	0%
Total	29	100%

DURÉE DES SÉJOURS - LONG TERME 2004-2005

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
1 Semaine et moins	0	0%
Entre 1 et 2 semaines	0	0%
Entre 2 et 3 semaines	0	0%
Entre 3 semaines et 1 mois	2	8.7%
Entre 1 et 2 mois	7	30.4%
Entre 2 et 3 mois	2	8.7%
Entre 3 et 4 mois	4	17.4%
Entre 4 et 5 mois	0	0%
Entre 5 et 6 mois	3	13%
Entre 6 mois et 1 an	5	21.7%
Plus d'un an	0	0%
Total	23	100%

NOMBRE DE SÉJOURS

NOMBRE DE SÉJOURS- COURT TERME

CATÉGORIE	NOMBRE DE RÉSIDENTES	POURCENTAGE
1 SÉJOUR	335	59.3%
2 SÉJOURS	107	18.9%
3 SÉJOURS	49	8.7%
4 SÉJOURS	19	3.4%
5 SÉJOURS	14	2.5%
6 SÉJOURS	11	1.9%
7 SÉJOURS	7	1.2%
8 SÉJOURS	5	0.9%
9 SÉJOURS	3	0.5%
10 SÉJOURS	4	0.7%
11 SÉJOURS	4	0.7%
12 SÉJOURS	3	0.5%
13 SÉJOURS	1	0.2%
15 SÉJOURS	2	0.4%
26 SÉJOURS	1	0.2%
TOTAL	656	100%

NOMBRE DE SÉJOURS- TOUS LES SERVICES

CATÉGORIE	NOMBRE DE RÉSIDENTES	POURCENTAGE
1 SÉJOUR	365	61.2%
2 SÉJOURS	108	18.1%
3 SÉJOURS	49	8.2%
4 SÉJOURS	19	3.2%
5 SÉJOURS	14	2.3%
6 SÉJOURS	11	1.8%
7 SÉJOURS	7	1.2%
8 SÉJOURS	5	0.8%
9 SÉJOURS	3	0.5%
10 SÉJOURS	4	0.7%
11 SÉJOURS	4	0.7%
12 SÉJOURS	3	0.5%
13 SÉJOURS	1	0.2%
15 SÉJOURS	2	0.3%
26 SÉJOURS	1	0.2%
TOTAL	708	100%

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE- COURT TERME

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
Demande personnelle	178	27.1%
Centre d'hébergement	140	21.3%
Ressource communautaire	129	19.7%
Police	49	7.5%
CLSC	44	6.7%
Services médicaux	41	6.3%
Travailleur social	31	4.7%
Parent ou ami	26	4%
Autre	7	1.1%
Service correctionnel	4	0.6%
Ex- résidente	4	0.6%
Immigration	2	0.3%
Église	1	0.2%
Service incendie	0	0%
TOTAL	656	100%

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE- FAMILLE

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
Demande personnelle	2	6.9%
Centre d'hébergement	6	20.7%
Ressource communautaire	4	13.8%
Police	1	3.4%
CLSC	3	10.3%
Services médicaux	1	3.4%
Travailleur social	2	6.9%
Parent ou ami	3	10.3%
Autre	5	17.2%
Service correctionnel	1	3.4%
Ex- résidente	0	0%
Immigration	0	0%
Église	1	3.4%
Service incendie	0	0%
TOTAL	29	100%

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE- LONG TERME

CATÉGORIE	QUANTITÉ	POURCENTAGE
Demande personnelle	0	0%
Centre d'hébergement	17	73.9%
Ressource communautaire	5	21.7%
Police	0	0%
CLSC	0	0%
Services médicaux	0	0%
Travailleur social	1	4.3%
Parent ou ami	0	0%
Autre	0	0%
Service correctionnel	0	0%
Ex- résidente	0	0%
Immigration	0	0%
Église	0	0%
Service incendie	0	0%
TOTAL	23	100%

RAISONS DES SÉJOURS

RAISONS DES SÉJOURS COURT TERME 2004-2005

Raisons de séjours	Quantité	pourcentage
Santé mentale	202	30.8%
Violence conjugale	99	15.1%
Logement	79	12%
Toxicomanie	86	13.1%
Alcoolisme	51	7.8%
Difficulté financière	36	5.5%
Dépannage	32	4.9%
Itinérance	31	4.7%
Violence familiale	25	3.8%
Service correctionnel	6	0.9%
Jeu	5	0.8%
Réfugiée	1	0.2%
SIDA	3	0.5%
TOTAL	656	100%

RAISONS DES SÉJOURS FAMILLE 2004-2005

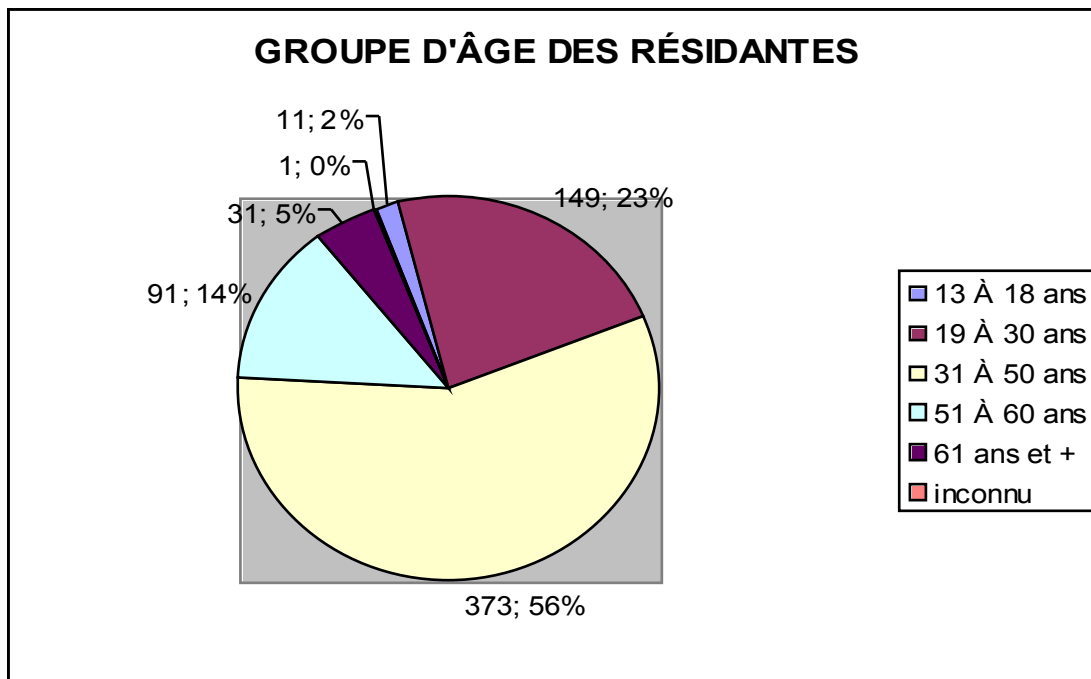
Raisons de séjours	Quantité	pourcentage
Santé mentale	2	6.9%
Violence conjugale	2	6.9%
Logement	16	55.2%
Toxicomanie	0	0%
Alcoolisme	0	0%
Difficulté financière	6	20.7%
Dépannage	0	0%
Itinérance	0	0%
Violence familiale	0	0%
Service correctionnel	1	3.4%
Jeu	0	0%
Réfugiée	2	6.9%
SIDA	0	0%
TOTAL	29	100%

RAISONS DES SÉJOURS LONG TERME 2004-2005

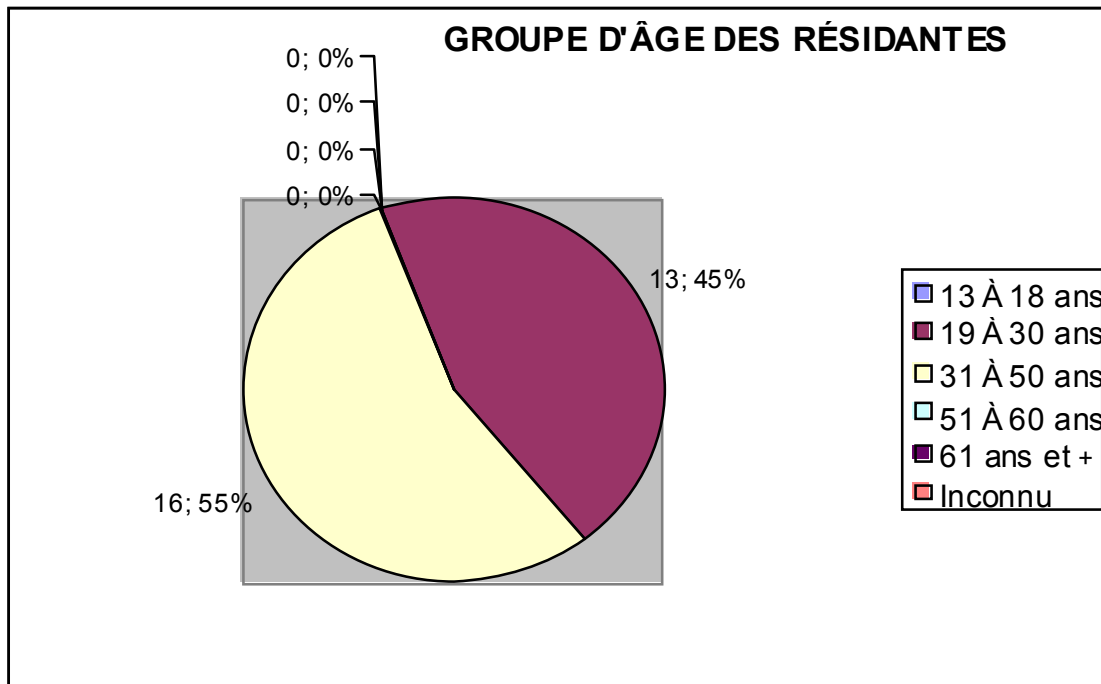
Raisons de séjours	Quantité	pourcentage
Santé mentale	12	52.2%
Violence conjugale	4	17.4%
Logement	2	8.7%
Toxicomanie	0	0%
Alcoolisme	1	4.3%
Difficulté financière	3	13%
Dépannage	0	0%
Itinérance	0	0%
Violence familiale	0	0%
Service correctionnel	1	4.3%
Jeu	0	0%
Réfugiée	0	0%
SIDA	0	0%
TOTAL	23	100%

GRUPE D'ÂGE DES RÉSIDANTES

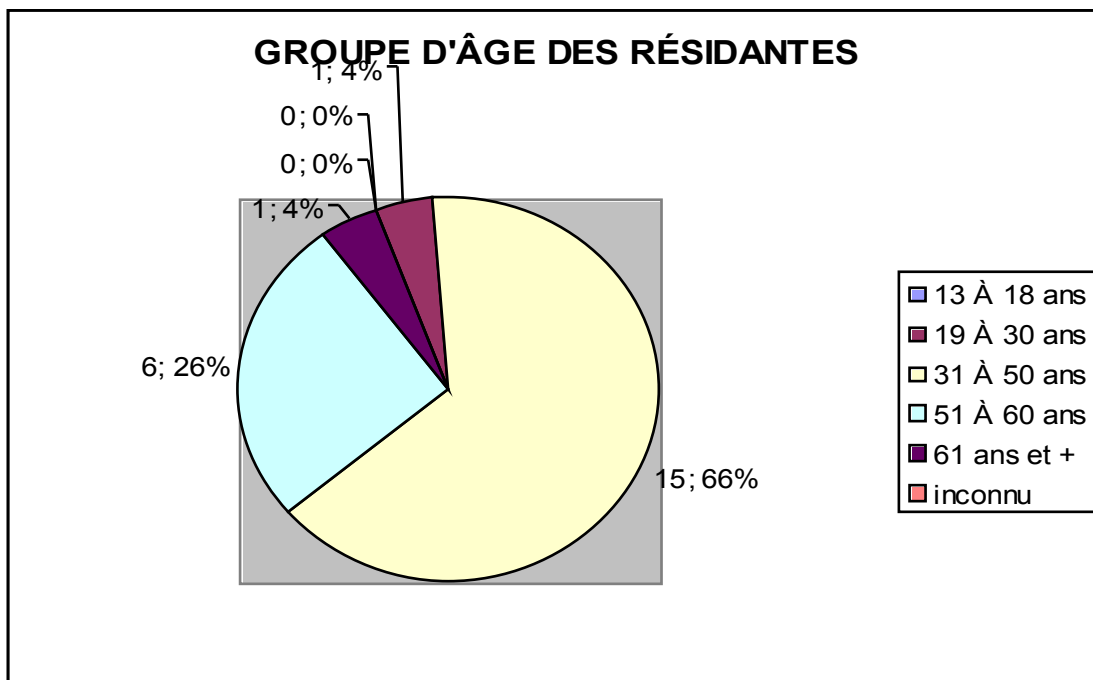
GRUPE D' AGE DES RESIDENTS – COURTTERME



GRUPE D'AGE DES RESIDENTS – FAMILLE



GRUPE D'AGE DES RESIDENTS – LONG-TERME



ORIENTATION AU DÉPART

ORIENTATION AU DÉPART - COURTTERME

Orientation au départ	total	pourcentage
Appartement supervisé	5	0.8%
Autre centre d'hébergement	73	11.4%
Centre de désintoxication	8	1.3%
Centre hospitalier	25	3.9%
Centre spécialisé	17	2.7%
Famille d'accueil	4	0.6%
Famille ou ami	117	18.3%
Foyer conjugal	8	1.3%
Inconnu	276	43.1%
Logement	87	13.6%
Résidence pour femmes	20	3.1%
TOTAL	640	100%

ORIENTATION AU DÉPART - FAMILLE

Orientation au départ	total	pourcentage
Appartement supervisé	0	0%
Autre centre d'hébergement	5	21.7%
Centre de désintoxication	0	0%
Centre hospitalier	0	0%
Centre spécialisé	0	0%
Famille d'accueil	0	0%
Famille ou ami	4	17.4%
Foyer conjugal	0	0%
Inconnu	3	13%
Logement	10	43.5%
Résidence pour femmes	0	0%
TOTAL	23	100%

ORIENTATION AU DÉPART - LONG TERME

Orientation au départ	total	pourcentage
Appartement supervisé	2	14.3%
Autre centre d'hébergement	0	0%
Centre de désintoxication	0	0%
Centre hospitalier	0	0%
Centre spécialisé	0	0%
Famille d'accueil	0	0%
Famille ou ami	4	28.6 %
Foyer conjugal	0	0%
Inconnu	3	21.4%
Logement	4	28.6%
Résidence pour femmes	1	7.1%
TOTAL	14	100%

BÉNÉVOLAT

Objectifs du programme :

- 1) Répondre aux besoins des résidentes en leur offrant un appui et un accompagnement dans leurs démarches personnelles
- 2) Permettre aux résidentes de participer à certaines tâches de la maison :
 - a) Cuisine
 - b) Nettoyage
 - c) Buanderie
 - d) Etc.
- 3) Permettre à d'anciennes résidentes, ainsi qu'à d'autres personnes, d'apporter une aide aux femmes qui en ont besoin, dans le but de :
 - a) Favoriser la solidarité entre femmes
 - b) Se sentir soi-même valorisé dans ce programme d'aide
 - c) Assister les intervenantes dans certaines activités
- 4) Permettre une meilleure continuité dans les démarches des femmes à l'extérieur. (Il sera nécessaire de mettre en place certaines normes auparavant)

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui se sont impliquées au cours de l'année à nous offrir du support dans nos activités courantes.

Bénévolat, pour la période du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005

Activités	Nombre de personnes	Nombre d'heures
L'entretien	85	804h30
L'administration	5	437h30
Activités	7	124h00
Coiffure	6	51h00
Cuisine	22	101h00
Donations	9	21h00
Accompagnement – pastoral	3	495h00
Total	137	2034h00

Il est à noter que plusieurs personnes qui ont offert leur temps cette année étaient des résidentes..

Activités et ateliers

Objectifs du programme

- Fournir un programme structuré de réinsertion sociale à moyen et long terme.
- Répondre aux besoins des résidentes en leur offrant un programme d'activités structurées qui leur permettra d'atteindre leurs objectifs.
- Occuper les femmes pendant la journée et la soirée à des activités qui leur permettront de découvrir des talents cachés.
- Permettre aux femmes d'exprimer leurs opinions et leur point de vue sur différents sujets.
- Donner aux femmes le goût de s'occuper à une tâche utile.
- Permettre aux femmes de participer à des sorties qui les mettront en contact avec des domaines parfois peu connus : arts et lettres, concerts, cinéma, nature, etc.
- Accorder aux femmes des moments de détente.

Durant l'année dernière nous avons cherché à offrir des activités à la fois formatives et amusantes. Cela a permis aux femmes de participer à des ateliers, à des groupes de discussion. Cela permet aussi aux femmes d'utiliser leurs expériences, leurs talents, et leurs connaissances dans un échange d'information. Nous avons aussi cherché aussi à équilibrer les activités avec des jeux de société, des films, des sorties, ainsi que des groupes de tricot et d'artisanat. Ce genre d'activité a eu un effet positif sur notre clientèle et a permis le développement d'aptitudes sociales dans un environnement sécuritaire et plaisant.

Depuis le début de notre programme d'activités, au mois d'août 2004, notre clientèle a réagi de manière très positive. La liste suivante donne la liste des activités ainsi que la moyenne de participation.

Activité	Moyenne de participation
Soirées films	9
Tricot	6
Artisanat	9
Soirées jeux	17
Relaxation	5
Sorties	16
Soirées spéciales	36
Discussions	10
Ateliers	9
Salon de coiffure	8
Atelier de cuisine (3e étage)	8
Atelier de cuisine (2e étage)	7

POST-HÉBERGEMENT

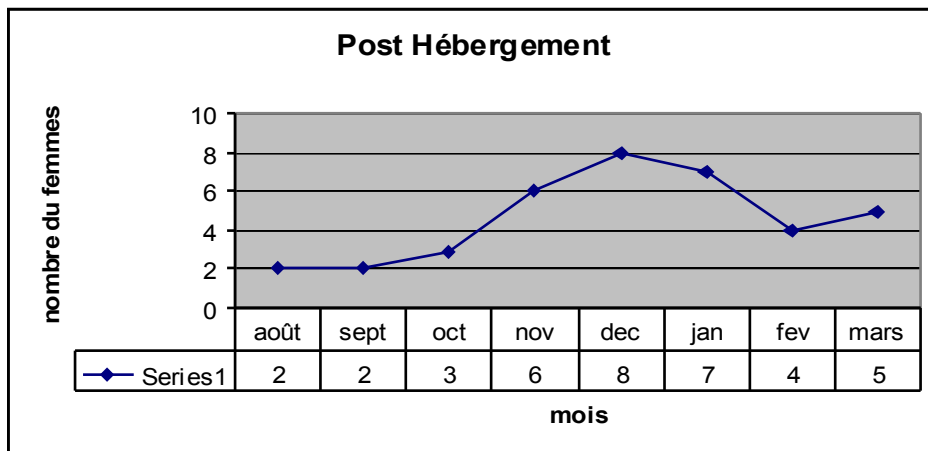
Objectifs du programme

- Permettre à la résidante de mieux faire la transition entre le centre d'hébergement et son choix de vie : stabilité, santé et autonomie à long terme.
- Continuer le travail commencé en maison d'hébergement : garder un certain encadrement.
- Superviser la mise en pratique des apprentissages reçus à l'Abri :
 - o budget
 - o alimentation
 - o prises de médicaments
 - o hygiène
 - o exercice physique
 - o activités sociales
- Aider la femme à mieux vivre son présent.
- Offrir un soutien émotionnel et affectif : prévoir contre les sentiments d'insécurité et de solitude.
- Offrir de l'aide matérielle : nourriture, vêtements, billets gratuits pour des repas dans notre centre.
- Offrir la possibilité d'assister à certains ateliers et activités.
- Organiser une activité mensuelle pour les anciennes résidentes : danse, concert, repas, jeux de société, etc.
Détecter les problèmes rapidement et intervenir.
- Assurer que la résidante utilise les ressources communautaires à sa disposition.
- Aider la femme à faire le deuil de son passé pour éviter le retour vers la dépendance, la violence ou autres problèmes.
- Prévenir le retour de la femme dans les centres d'hébergement.

Ce que nous offrons :

- Un premier contact durant la première semaine après le départ
- L'échéancier et le plan d'action est déterminé
- Un système d'appel entre amis
- Une invitation à une activité à l'Abri d'espoir est donnée
- La possibilité de faire du bénévolat

A la fin du mois de mars, 5 anciennes qui utilisaient le programme



Programme d'aumônerie et de pastorale

Le travail de l'aumônerie consiste à rencontrer les besoins spirituels des résidentes de l'Abri d'espoir.

Toutes les résidentes peuvent se prévaloir des services de l'aumônerie dans leur cheminement spirituel personnel. Des études bibliques, des rencontres individuelles, des temps de prière, des témoignages, des films et des activités de groupe font partie des activités pastorales régulières. Dans le cadre de la pastorale, s'ajoutent les visites à l'hôpital et les accompagnements.

Cours adaptés aux besoins des résidentes

- L'estime de soi retrouvée
- Le pardon
- La colère
- La sexualité
- La famille
- La foi

Rencontres personnelles

- Vise à permettre à bâtir des relations de confiance avec les résidentes
- Les résidentes peuvent exprimer leurs confidences
- Permet de mieux cibler leurs besoins

- Permet de donner une meilleure orientation et un meilleur suivi spirituel
- Disponibilité les dimanches, lundis et mardis
- Priorité aux situations d'urgence

Films à caractères bibliques

- Une fois par mois pour adultes.
 - o Vise à faire grandir leur foi chrétienne et donner de bonnes valeurs morales.
- Une fois par mois pour enfants.
 - o Vise à faire grandir leur foi chrétienne et donner de bonnes valeurs morales.

Différentes activités

- Café Brioches de l'Espoir
- Chants et musique
- Temps de témoignages
- Temps de discussion et interaction

Sorties extérieures

- Camp et autres...
- Pièce de théâtre et autres...

Temps de chapelle

- Chants
- Partage de la Parole de Dieu
- Temps de partage
- Prières

Activité pour les enfants

- Des chants
- Des jeux
- Danses
- Films
- Histoires
- Cours
- Bricolages

Autres activités

Le Dîner de Noël des Services Sociaux de l'Armée du Salut

Le dîner de Noël organisé par les Services sociaux est une activité de grande envergure. Elle se tient depuis plusieurs années. Le service et le repas sont offerts par l'Hôtel Best Western Ville-Marie. La Lieutenant Gouverneur du Québec, l'honorable Lise Thibault, se fait un grand plaisir de venir y rencontrer les femmes et de les accompagner pendant le repas, sans parler de la musique exceptionnelle qui y est présentée. Cette activité est offerte à environ 230 femmes qui sont toutes enchantées de participer et de recevoir des petits cadeaux.

AUTRES SERVICES

- La cuisine de l'Abri d'espoir a servi 2004-2005, 36 478 repas, soit une moyenne d'environ 100 repas par jour.
- Nous distribuons également des vêtements usagers et neufs pour combler les besoins des femmes qui sont hébergées. Souvent, les femmes qui arrivent au centre n'ont aucun vêtement de rechange. Cette année, environ 1600 articles de vêtements ont été distribués aux femmes en besoin. Nous avons même le privilège de bénéficier des services d'une femme qui se dévoue à tricoter toutes les pantoufles que l'on distribue aux résidentes. Nos plus sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à rendre ce service possible.
- À travers le centre se trouvent divers dépliants de ressources communautaires pour rencontrer tous les types de besoins. Nous offrons également une quantité de dépliants informatifs sur diverses conditions.
- Nous affichons des offres d'emploi trouvées sur Internet et mises à jour toutes les semaines. Les résidentes apprécient ces services. Nous n'avons malheureusement pas de compilation du nombre de résidentes qui se sont trouvées un emploi par ce service.
- Nous sommes abonnés aux journaux La Presse, Le Journal de Montréal et The Gazette. Les résidentes les utilisent beaucoup dans leur recherche d'emploi et pour leur culture personnelle. Nous sommes aussi abonnés à plusieurs revues mensuelles.
- Nous affichons également des annonces d'appartements à louer publiées sur Internet et dans les journaux.

ACTIVITÉS IMPORTANTES 2004-2005

- Fin avril 2004 fin de la construction du 2000 Notre-Dame ouest
- Mai 2004 déménagement dans notre nouvel édifice
- Juin 2004 ouverture du programme long terme
- Juin 2004 ouverture du programme famille
- Septembre 2004 ouverture officielle avec le maire de Montréal et la commissaire Christine MacMillan