



accueil bonneau
croire. semer. grandir.

RAPPORT ANNUEL 2008

Membres de la Corporation

M. Pierre Portelance, président
Société de Saint-Vincent-de-Paul

M. Jacques D'Arcy, p.s.s.
Supérieur provincial
Les Prêtres de Saint-Sulpice

Sr Rollande Paris, s.g.m.
Supérieure régionale
Les Soeurs Grises de Montréal

Membres du C.A.

Président :
M. Henri Turcot

Vice-président :
M. Paul Laporte

Trésorier :
M. Alain Bergeron

Secrétaire :
Sr Marie-France Longpré, s.g.m.

Administrateurs

M. Robert Billard
M. Gérard Couture
M. Robert Gagné, p.s.s.
M. Marcel Hughes

Administrateurs sortants 2008

Mme Jacinthe Bouchard
M. Raymond Dupuis
M. Jacques Parisien

Directrice générale

Sr Aurore Larkin, s.g.m.



**J'AI FAIT UN PEU DE BIEN,
C'EST MON MEILLEUR OUVRAGE...**

VOLTAIRE

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	1
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	2
■ LE DÉFI CLIENTÈLE DE 2009	3
■ UNE MISSION TOUJOURS PERTINENTE	3
■ UNE MISSION SOUTENUE PAR DES SERVICES.....	4
⇨ Services de dépannage et centre de jour	4
⇨ Services psychosociaux	4
⇨ Service d'habitation	5
■ LES FORCES VIVES DE L'ACCUEIL BONNEAU	6
■ LE FINANCEMENT : LES LEVÉES DE FONDS, TOUJOURS NÉCESSAIRE... ..	6
⇨ Campagne publipostage	6
⇨ Une heure pro-Bonneau.....	7
⇨ Souper homard et vin blanc.....	7
⇨ Legs testamentaires.....	7
⇨ Match d'impro Astral Média	7
■ NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2008	7
➤ Conseil d'administration et direction générale.....	7
➤ Ressources humaines.....	7
➤ Bénévoles	8
➤ Services	8
➤ Levée de fonds.....	8
■ NOS DÉFIS POUR 2009.....	8
➤ Conseil d'administration	8
➤ Direction générale.....	8
➤ Ressource humaines	9
➤ Bénévoles	9
➤ Services	9
➤ Levée de fonds et reconnaissance des bienfaiteurs.....	9



MOT DU PRÉSIDENT

Déjà 6 ans, déjà la fin du 3e mandat, que le temps passe vite... Mais que s'est-il passé au cours de ces années?

L'Accueil a changé, malgré ses 132 ans l'Accueil grandit encore et s'adapte aux conditions de sa clientèle.

L'Accueil, c'est avant tout une foule de gens, bénévoles et salariés qui ont à cœur d'aider des gens parmi les plus démunis de notre société.

Au cours de ces années, nous avons vécu des changements importants tels que :

- La création de comités pour un meilleur suivi de la gestion de l'organisme;
- La mise en place des recommandations de l'étude organisationnelle qui ont amélioré les conditions de travail des employés, ce qui nous a permis une meilleure rétention de ceux-ci;
- Nous avons officialisé le rôle de « quêteux » par la création du poste de coordonnateur au financement et communications. Pour un organisme qui vit principalement de dons, il était temps. D'ailleurs, les résultats commencent à parler...
- Après 132 ans d'une direction générale religieuse et féminine, nous voici aujourd'hui, après le départ de sœur Aurore, avec une direction générale laïque et masculine. C'est une révolution !

Avec tous ces changements, je crois que nous offrons aujourd'hui un meilleur service à notre clientèle qui en a toujours de plus en plus besoin.

D'une façon plus personnelle, j'ai eu, au cours de ces années, le plaisir de côtoyer des gens exceptionnels, des gens de cœur, généreux de leur temps, qui n'attendent rien en retour.

Je cède ma place de président, mais je reste à l'Accueil puisque j'ai accepté le mandat du C.A. d'évaluer la pertinence de créer une fondation qui veillera à la cueillette de fonds pour l'Accueil.

Je tiens à vous remercier tous pour votre support.

Longue vie à l'œuvre!
Longue vie à l'Accueil Bonneau!

Henri Turcot
Président

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La directrice générale en poste durant l'année 2008, sœur Aurore Larkin, s.g.m., ayant quitté ses fonctions en février 2009, il me revient en tant que successeur, d'assurer la réalisation de ce rapport annuel. N'ayant pas été présent durant cette année, je souhaite ce rapport, à la hauteur du travail accompli et je remercie sincèrement tous ceux et celles m'ayant transmis les informations requises pour sa production.



Sœur Aurore, personne de cœur et de rigueur, après 3 ans de dévouement et d'efforts constants au sein de l'Accueil Bonneau, a laissé derrière elle, une œuvre toujours dynamique, avec des bases hautement solidifiées, prête à relever les nouveaux et nombreux défis de 2009.

Ce rapport annuel permettra de faire un tour d'horizon sur les diverses réalisations de 2008 tout en identifiant les priorités de 2009.

J'espère que ce rapport rendra justice à l'investissement de chacun et je souhaite que 2009 soit pour l'Accueil, une année de consolidation, de croissance, de ressourcement et de plein épanouissement...

Au plaisir de faire route avec chacun d'entre vous...

Aubin Boudreau
Directeur général

■ LE DÉFI CLIENTÈLE DE 2009

En 2009, les visages des personnes en situation d'itinérance sont variés et complexes et ce, même à l'intérieur de sous-groupes qui pourraient paraître homogènes comme ceux des hommes adultes avec lesquels l'Accueil Bonneau travaille au quotidien.

Pour décrire cette clientèle, certains consensus existent. Dans tous les cas, il est question de difficultés importantes, généralement liées à un cumul de problématiques vécues dans un contexte d'exclusion.

Les problématiques centrales sont effectivement connues de tous. Les problèmes de santé mentale, (schizophrénie, trouble bipolaire, troubles de personnalités, etc.) sont souvent vécus en association à de multiples dépendances (alcoolisme, consommation de médicaments, consommation de diverses drogues, jeu compulsif, etc.). On ajoute parfois la déficience intellectuelle et les différents déficits cognitifs, quelquefois associés aux excès de consommation. On peut aussi inclure les lourds passés chargés d'abus, de sous investissement parental, de violence familiale, de négligence et d'abandon, avec comme conséquences une estime de soi faible, une scolarisation déficiente et l'absence de modèles positifs et significatifs.

D'autres difficultés ou des chocs peuvent aussi survenir plus tardivement dans la vie et, lorsqu'associés à des fragilités, mener à la dégringolade vers l'itinérance et la désaffiliation; divorce, perte d'emploi, deuil, dépression non traitée ou auto médicamentée par les drogues et l'alcool.

Cet amalgame complexe de problématiques se marie de diverses manières pour composer un éventail de réalités uniques.

Les problématiques associées à l'itinérance sont donc de plus en plus complexes et appellent la mobilisation de l'ensemble des acteurs associés à l'Accueil Bonneau dans la recherche de solutions novatrices et durables.

■ UNE MISSION TOUJOURS PERTINENTE

À la lecture du défi clientèle présenté, nous comprenons que la mission de l'Accueil Bonneau est toujours des plus pertinentes et ce, particulièrement dans le contexte de récession actuel.

L'Accueil Bonneau mettra donc tous les efforts requis, en 2009, afin de continuer à « contribuer à la réinsertion sociale des personnes vivant ou ayant vécu en situation d'itinérance afin que ces personnes puissent retrouver une plus grande autonomie, la stabilité résidentielle et de meilleures conditions de vie ».

■ UNE MISSION SOUTENUE PAR DES SERVICES

Afin d'actualiser sa mission, l'Accueil Bonneau offre une gamme de services, dont voici la description et les résultats sommaires de 2008 :

⇒ *Services de dépannage et centre de jour*



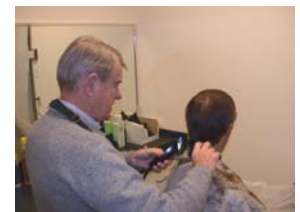
Cuisine

Les services de dépannage sont la porte d'entrée de la clientèle. En 2008, grâce au personnel et à nos nombreux et généreux bénévoles, nous avons servi près de 305 000 repas à la salle à manger, le vestiaire a distribué près de 47 000

vêtements, le barbier a reçu au delà de 900 clients et les infirmières bénévoles ont fait plus de 125 soins des pieds.



Vestiaire



Barbier



Centre de jour

Le **centre de jour** a ouvert ses portes 5 jours par semaine, y accueillant quotidiennement plus de 150 personnes venant y socialiser, se divertir, ou encore, prendre une douche rafraîchissante (près de 3000 services d'hygiène en dépannage).

⇒ *Services psychosociaux*

L'Accueil Bonneau rejoint chaque jour jusqu'à 800 clients différents via les services de dépannage. La clientèle entre alors en contact (**« reaching out »**) avec des intervenants de première ligne qui agissent à trois niveaux :

- ils maintiennent un milieu de vie sécuritaire en prévenant et gérant les situations de crise;
- ils répondent, souvent par des références personnalisées, aux besoins exprimés par la clientèle, eu égard aux problématiques de toxicomanie, santé, marché du travail, etc;
- ils travaillent à développer une relation de confiance qui permettra aux clients qui le désirent, d'avancer vers les premiers pas d'une démarche de réinsertion sociale.

En 2008, l'équipe d'accueil a effectué plus de 1000 interventions significatives auprès de la clientèle et sur ce, 237 personnes ont été orientées vers des services internes et externes pouvant répondre à leurs besoins spécifiques.



Fiducie et accompagnement psychosocial

Pour les clients qui amorcent une démarche de réinsertion sociale, l'Accueil Bonneau offre un service individuel de **fiducie et d'accompagnement psychosocial**. Par le biais de la gestion quotidienne de son budget, effectuée en collaboration avec un intervenant, le client est accompagné dans une démarche lui permettant d'identifier les dispositions personnelles, ainsi que les situations de vie contribuant à le précipiter ou le maintenir dans l'itinérance. L'accompagnement dans l'identification de ses objectifs de réinsertion et la mise en œuvre des actions et des stratégies qui lui permettront de retrouver l'équilibre désiré, sont au cœur de la relation. En 2008, cette équipe a donné près de 11 000 entrevues aux 250 clients utilisateurs de ce service.

⇒ **Service d'habitation**

Les maisons de l'Accueil Bonneau accueillent les clients qui ont amorcé une démarche de réinsertion sociale. Les **services résidentiels** offerts permettent à 165 personnes de retrouver et de maintenir une stabilité résidentielle. L'ensemble des équipes d'intervention (accueil, suivi psychosocial et intervenants résidentiels) travaillent de concert entre eux et avec les partenaires institutionnels et communautaires, afin de favoriser le développement des compétences requises pour le maintien de la stabilité résidentielle.

Les principales approches qui guident le travail des intervenants au quotidien, sont l'approche de « réduction des méfaits », l'approche du « rétablissement » et l'approche « motivationnelle ».

■ LES FORCES VIVES DE L'ACCUEIL BONNEAU



Bénévoles étudiants

Pour réaliser l'ensemble de ces services, l'Accueil Bonneau compte sur 3 grandes équipes, toutes aussi importantes les unes que les autres : un conseil d'administration engagé, dévoué et



4 des 33 membres

supportant; un personnel qualifié, motivé et créatif; et aussi, une grande équipe accueillante, généreuse et aimante de 220 bénévoles adultes réguliers et de 1900 jeunes étudiants ponctuels.



Bénévoles adultes

Qu'elles se situent au niveau du conseil d'administration, du personnel ou des bénévoles, je tiens aussi à souligner

l'apport extraordinaire des sœurs grises toujours actives au sein de l'Accueil et toujours inspirantes par leur charisme et leur dévouement.



Les sœurs grises

■ LE FINANCEMENT : LES LEVÉES DE FONDS, TOUJOURS NÉCESSAIRE...



Bénévoles dans le métro

Les revenus globaux de l'Accueil Bonneau ont été de 1 875 455 \$ en 2008, soit une augmentation de plus de 25% par rapport à 2007. Encore en 2008, 10% des revenus seulement, provenaient de divers programmes gouvernementaux et 90% provenaient

des activités de levée de fonds de l'Accueil Bonneau.



Fonds amassés dans le métro de Montréal pour la campagne "Une heure Pro-Bonneau"

Voici les résultats des activités de levée de fonds :

⇒ *Campagne publipostage*

La campagne 2008 a permis de récolter des revenus de 490 000 \$ comparativement à 447 000 \$ en 2007.

⇒ *Une heure Pro-Bonneau*

Cette activité annuelle en était à sa 4^{ème} édition et a permis de récolter 101 000 \$ dont 37 000 \$ en provenance de la FTQ et ses syndicats affiliés associés à l'activité, comparativement à 114 000 \$ en 2007.

⇒ *Souper homard et vin blanc*

La 5^{ème} édition de cette activité a permis de générer des revenus nets de 100 000 \$. Rona a rempli son mandat de partenaire à merveille ! Les revenus générés par cette activité, en 2007, étaient de 96 000 \$

⇒ *Legs testamentaires*

Les revenus issus de legs testamentaires ont été de 392 000 \$ en 2008, comparativement à 120 000 \$ en 2007.

⇒ *Match d'impro Astral Média*

La 2^{ème} édition de cette activité confrontant les animateurs et animatrices des stations Rock-détente 107,3 et Énergie 94,3 ont permis d'amasser la somme de 35 000 \$ en 2008, en plus d'assurer à l'Accueil une excellente visibilité auprès d'un vaste public.

■ **NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2008**

➤ **Conseil d'administration et direction générale**

- Actualisation du nouveau plan d'organisation de l'Accueil Bonneau;
- Révision du mode de fonctionnement du conseil d'administration en favorisant le travail par comités;
- Représentation auprès de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal;
- Représentation auprès de la Commission des affaires sociales du Québec dans le cadre des auditions publiques sur le phénomène de l'itinérance (dépôt d'un mémoire);
- Représentation au conseil d'administration du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM).

➤ **Ressources humaines**

- Amélioration des processus de gestion des ressources humaines;
- Ajustements des conditions de travail suite à l'étude organisationnelle.

➤ **Bénévoles**

- Production d'un outil de promotion du bénévolat : « Le barbier », documentaire et promotion du bénévolat à l'Accueil Bonneau via une entrevue donnée à l'Itinéraire par Sr Monique Picard;
- Apport d'un plus grand soutien et encadrement aux bénévoles par la création d'un poste de responsable de la salle à manger.

➤ **Services**

- Révision des processus d'admissibilité aux services de fiducie ainsi qu'aux services résidentiels;
- Mise en place d'un code de vie à la salle d'attente, de sorte à assurer une plus grande sécurité des clients, des membres du personnel et des bénévoles;
- Réseautage formel avec les partenaires significatifs tels le service de police communautaire, Diogène, le Centre Dollar Cormier et UPS-Justice;
- Intégration de nouvelles bases de données clientèles;
- Mise en place de mesures assurant un accès équitable au service du vestiaire;
- Consolidation du personnel de la cuisine.

➤ **Levée de fonds**

- Augmentation de 25% des revenus générés par nos activités de levée de fonds.

■ **NOS DÉFIS POUR 2009**

➤ **Conseil d'administration**

- Assurer la passation d'une direction générale religieuse à une direction générale laïque;
- Réaliser une étude préparatoire à la création d'une fondation Accueil Bonneau;
- Revoir les règlements généraux de l'Accueil Bonneau.

➤ **Direction générale**

- Consolider l'engagement du personnel et des bénévoles, au sein de l'Accueil Bonneau
- Réviser et assurer l'appropriation de la mission, la vision et les valeurs de l'Accueil Bonneau, au sein de toutes les instances concernées;
- Améliorer les mécanismes de coordination et de communication internes;

- Assurer une consolidation du financement public (Agence de santé et des services sociaux et autres);
- Préciser la mission du domaine de St-Gérard Majella, développer une vision et élaborer un plan d'action permettant son actualisation.

➤ **Ressource humaines**

- Réviser et transformer le manuel des employés en « Politique salariale et règles administratives de gestion des ressources humaines »;
- Mettre en place des actions ou mesures favorisant l'attraction et la fidélisation du personnel de l'ensemble des services;
- Assurer une plus grande cohésion entre les divers services, ainsi qu'entre les membres de chacune des équipes (personnel et bénévoles)

➤ **Bénévoles**

- Analyser et documenter les raisons ayant conduit à la baisse du nombre de bénévoles et mettre en place un plan de recrutement et de fidélisation des bénévoles.

➤ **Services**

- Améliorer les mécanismes de sélection et de suivi de la clientèle à l'interne et avec les partenaires externes;
- Consolider l'équipe d'intervention-animation dans les services résidentiels;
- Modifier la nature des contrats liant les résidents et l'Accueil Bonneau passant de baux à contrats de services avec hébergement;
- Définir et implanter une politique de confidentialité au sein de l'équipe d'intervention et de l'organisme;
- Assurer une tenue de dossiers clients uniforme et éthique pour les services le requérant.

➤ **Levée de fonds et reconnaissance des bienfaiteurs**

- Augmenter les revenus globaux de nos diverses activités de levée de fonds;
- Développer une stratégie de levée de fonds auprès des entreprises privées;
- Augmenter le bassin de donateurs individuels;
- Concevoir un programme de reconnaissance et de fidélisation des bienfaiteurs individuels et corporatifs;
- Améliorer les outils de communication avec nos bienfaiteurs individuels et corporatifs.