Il est temps de mettre fin à la pauvreté

REVUE ANNUELLE 2014-2015

TERRITOIRE du CANADA et des BERMUDES

ARMÉE DU SALUT

Un don d'espoir pour la vie

150 ANS DE LOYAUX SERVICES

L'année 2015 marque le 150e anniversaire de l'Armée du Salut, fondée en 1865, à Londres. De nos jours, l'Armée est présente dans 127 pays, apportant l'espoir d'une vie meilleure aux personnes les plus vulnérables et marginalisées de la société.

www.ArmeeduSalut.ca

armée du salut canada | @armeedusalutmtl | armée du salut - division du québec | armée du salut au canada | armeedusalutcanada

1-877-288-7441

TABLE DES MATIÈRES

Message de la chef de territoire 4
Il est temps de mettre fin à la pauvreté

Message du président du conseil consultatif national 6
Investir dans les gens

Récits d'espoir 1 et 2 7

Qui nous sommes 8
Énoncés de mission, de vision et de valeurs

Ce que nous faisons 9

Récit d'espoir 3 9

Faits et chiffres 10

Réussites 12

Gouvernance 14

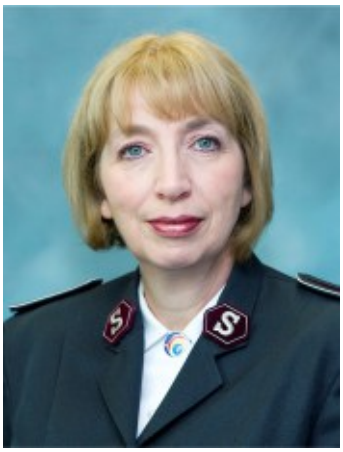
Récit d'espoir 4 15

Récit d'espoir 5 17

Aperçu financier 18

Neuf bonnes raisons 19

MESSAGE DE LA CHEF DE TERRITOIRE



Il est temps de mettre fin à la pauvreté

Le monde progresse sans cesse. Pourquoi tant de personnes sont-elles laissées pour compte?

Au cours de l'année, l'Armée du Salut a lancé le défi suivant : « Il est temps de mettre fin à la pauvreté. » Cet appel à l'action ne s'adressait pas uniquement au grand public, mais à ceux qui travaillent au sein de notre organisation. Que faisons-nous pour briser l'étau de la pauvreté et aider à éviter que des gens passent entre les mailles du filet social?

Selon les statistiques, un Canadien sur dix dispose d'un trop faible revenu. Par conséquent, de plus en plus de personnes ont besoin d'aide pour se nourrir, s'habiller et se loger. Même si nous continuons à répondre à ces besoins de base, nous nous efforçons également d'offrir des services qui permettent aux personnes de devenir autonomes. À titre d'exemple, nous apprenons à des personnes à faible revenu à servir à leur famille des repas sains et nutritifs, tout en respectant leur budget. Grâce à nos programmes de traitement de la toxicomanie, nous aidons des gens à se défaire de leur dépendance, ou à trouver un logement par le truchement de notre programme de logements de transition. Nos programmes d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle aident les participants non seulement à réaliser leur potentiel, mais aussi à acquérir les compétences nécessaires pour mener une vie productive et saine, et à transmettre ces valeurs aux générations futures.

Un enfant sur sept va à l'école le ventre creux. Il est clair que la pauvreté touche les gens de tous âges. Nous savons que les enfants qui ne mangent pas à leur faim ou qui sont mal nourris manquent de concentration à l'école. Grâce à nos programmes de nutrition en milieu scolaire, nous avons servi plus de 150 000 repas (déjeuners, dîners et collations) à des enfants d'âge scolaire. Dans de nombreuses régions du Canada, nous offrons des services de garde après l'école, dans un environnement stimulant, amusant et sécuritaire.

Le nombre croissant de personnes âgées à risque d'isolement est une question de plus en plus préoccupante. Qu'il s'agisse d'organiser des jeux et des activités dans nos centres pour les aider à rester mentalement alertes, ou d'offrir des ateliers sur des sujets liés à la santé et à la sécurité (par exemple gérer les symptômes de l'arthrite, se nourrir sainement malgré un budget restreint ou comment prévenir les chutes), nos programmes pour les aînés visent à promouvoir un sentiment d'appartenance, la motivation et l'épanouissement. De plus, nos centres d'hébergement et établissements de soins de longue durée procurent aux résidents un milieu de vie où ils peuvent vieillir dans la dignité.

À titre d'organisation internationale qui œuvre dans 127 pays, nous sommes conscients que les défis auxquels font face les Canadiens peuvent souvent sembler anodins comparativement aux problèmes que vivent les habitants des pays en développement. Grâce à la générosité de nos donateurs canadiens, nous sommes en mesure de soutenir des projets en matière d'éducation, de soins de santé, de purification d'eau, d'hygiène et de développement de moyens de subsistance, afin d'aider les familles et les collectivités de ces pays à acquérir leur autonomie.

Il est temps de mettre fin à la pauvreté, mais nous ne pouvons pas le faire seuls. C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à collaborer avec les différents paliers de gouvernement, les organismes sociaux et les principaux intervenants, nos fidèles donateurs et nos clients. Ensemble, nous pouvons bâtir une société dans laquelle chaque personne est traitée avec dignité, et a accès aux nécessités de la vie, notamment des aliments nutritifs, un endroit sécuritaire pour dormir, des soins de santé, l'éducation et des possibilités économiques.

Merci de votre soutien à l'œuvre de l'Armée du Salut.

Que Dieu vous bénisse!

Susan McMillan
Commissaire
Chef de territoire

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL

Investir dans les gens

Après avoir fait carrière dans le domaine des finances, je comprends l'importance de faire de bons placements. L'une des nombreuses raisons qui m'incitent à soutenir l'Armée du Salut – et je suis fier de servir à titre de président de son conseil consultatif national – est l'importance qu'elle accorde à l'investissement dans les personnes vulnérables et marginalisées de la société.

Dans les situations où de nombreuses personnes ne verraient qu'échec et désespoir, l'Armée du Salut y trouve du potentiel et l'espoir en l'avenir. Par le truchement de centaines de programmes sociaux offerts dans quelque 400 collectivités du Canada et des Bermudes, l'Armée aide une personne à la fois, estimant qu'il s'agit d'un être humain unique qui mérite d'être traité dans la dignité. C'est la raison pour laquelle l'Armée du Salut est déterminée à combattre la pauvreté et à soulager les personnes dans le besoin.

L'Armée du Salut, qui a fait ses preuves au cours des 130 dernières années, est l'un des plus importants fournisseurs de services sociaux au Canada, et ce, grâce à la contribution de ses innombrables donateurs et bénévoles.

Je suis reconnaissant aux membres du conseil consultatif national, un groupe de dirigeants d'entreprise et d'organismes philanthropiques, qui offrent des conseils stratégiques sur les services et les opérations de l'organisme à l'échelle nationale, de leur fidèle soutien et de leur dévouement. Le grand public se joint à moi pour les remercier de leur appui soutenu à l'Armée du Salut.

Recevez mes sincères salutations.

Andrew Lennox
Président
Conseil consultatif national

CONSEIL CONSULATIF NATIONAL • CANADA ET BERMUDES • ARMÉE DU SALUT

MEMBRES

Mme Janice Barton
Présidente
Radical Simplicity Inc.

M. Daniel Burns
Sous-ministre à la retraite
Gouvernement de l'Ontario 1991-2002

M. Calvin Buss
Directeur général
Global Audit Quality and Transformation
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Mme Gail Cook-Bennett
Présidente du conseil d'administration
de l'Institut des administrateurs de sociétés

Mme Susan Doniz
Directrice d'entreprise

M. Andrew Grenville
Conseiller en chef de recherche
Vision Critical

M. Andrew Lennox
Premier vice-président à la retraite
Affaires immobilières Banque Scotia

M. Robert G. McFarlane
Vice-président
RSA Canada et
VPE et directeur financier TELUS Corporation

Mme Sylvie Rodrigue
Associée
Torys LLP

M. Ron Sapsford
Directeur général à la retraite
Ontario Medical Association

Mme Pina Sciarra
Vice-présidente, ventes dans le commerce
Canada
Johnson & Johnson

Mme Marnie A. Spears
Présidente et directrice générale
Ketchum Canada Inc.

M. Bruce V. Walter
Président
Nunavut Iron Ore, Inc.

Récits d'espoir

UN NOUVEAU PROGRAMME AIDE LES PERSONNES VULNÉRABLES À BÂTIR UN AVENIR MEILLEUR

Rachael avait besoin de mettre ses compétences à jour afin de trouver un emploi à temps plein et de faire face aux défis de la vie. Mère seule, et ne disposant qu'un d'un budget restreint, elle n'avait pas les moyens de suivre une formation. Elle se demandait souvent si ses conditions de vie allaient un jour s'améliorer. Puis, elle a trouvé l'Armée du Salut.

« Le fait d'être soutien de famille et de déménager dans une autre ville m'a intimidée et isolée, avoue Rachael. Je travaillais comme assistante en réadaptation, un emploi occasionnel, et devais choisir mes priorités financières. Je n'avais pas les moyens d'acheter des couches ou des chaussures de soutien. La situation était difficile. »

Rachael a communiqué avec l'Armée du Salut à Courtenay (C.-B.), qui lui a fourni des couches et remis des bons d'achat dans ses magasins d'occasions, ainsi que des denrées alimentaires. Dernièrement, l'Armée lui a offert gratuitement une formation qui lui a permis de trouver un emploi à temps plein.

« La formation en secourisme m'a permis de trouver un travail à temps plein dans un marché compétitif, dit Rachael. Je dispose maintenant d'un revenu fixe pour régler les frais de garderie, et acheter de la viande et des produits frais. Mon stress a beaucoup diminué. »

UN PROGRAMME AMÉLIORE LE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE, PHYSIQUE ET SOCIAL DES AÎNÉS

Le Sunshine Club de l'Armée du Salut, fondé à Ottawa en 1971, répond aux besoins des personnes de 55 ans et plus. Tous les quinze jours, une cinquantaine de personnes se rassemblent dans un endroit convivial et sécuritaire qui favorise la socialisation, la communication et le bien-être spirituel.

« Notre groupe est composé de personnes optimistes, déclare Winston, 75 ans, un participant. L'Armée du Salut ne voit pas l'âge, elle voit les personnes. »

Qu'il s'agisse d'information sur le soin des pieds et la prévention des chutes en passant par les jeux de société, de lectures religieuses ou d'excursions, le programme contribue au mieux-être des personnes âgées sur le plan social, psychologique, physique et spirituel.

« Le programme est particulièrement un baume pour les personnes esseulées », raconte Sharon Dean, administratrice.

« Nous formons une famille, déclare un participant. Les amis que je me suis faits, c'est une chose inestimable. »

« L'Armée du Salut nous sert un repas chaud, dit un autre participant. Je suis content de ne pas manger seul. »

Les leçons que les personnes âgées peuvent nous apprendre sont aussi importantes que le programme et les services que nous leur offrons.

QUI NOUS SOMMES

L'Armée du Salut est une église chrétienne internationale. Son message est fondé sur la Bible; son ministère est inspiré par l'amour de Dieu et les besoins de l'humanité.

MISSION

L'Armée du Salut a pour mission de manifester l'amour de Jésus-Christ, de répondre aux besoins essentiels des gens et d'exercer une influence transformatrice sur les collectivités.

VISION

Une Armée. Nous voyons une Armée levée par Dieu et remplie de l'Esprit saint, convaincue de son appel, et qui avance à l'unisson dans le 21e siècle.

Une mission. Aller vers les personnes brisées, esseulées, dépossédées et perdues, et les toucher par tous les moyens possibles.

Un message. Le message transformateur de Jésus, qui apporte la liberté, l'espoir et la vie.

VALEURS

Les trois valeurs essentielles de l'Armée du Salut sont : **le salut**, **la sainteté** et **l'intimité avec Dieu**. Tous les aspects de l'Armée du Salut du territoire du Canada et des Bermudes sont guidés par sept valeurs opérationnelles qui découlent des trois valeurs essentielles.

La compassion : Nous tendons la main à notre prochain et prenons soin de lui.

Le respect : Nous défendons la dignité de tous les êtres humains.

L'excellence : Nous nous efforçons de donner le meilleur de nous-mêmes et d'être un modèle pour les autres.

L'intégrité: Nous sommes honnêtes, dignes de foi et responsables.

La pertinence : Nous sommes engagés dans la poursuite de l'innovation et de l'efficacité.

La coopération : Nous favorisons l'esprit d'équipe et le partenariat.

La célébration : Nous exprimons notre reconnaissance en soulignant les étapes clés et les réussites.

CE QUE NOUS FAISONS

Aujourd'hui présente dans 127 pays, l'Armée du Salut est un organisme chrétien international qui œuvre au Canada depuis 1882 (1896, aux Bermudes). Elle est devenue le plus important fournisseur de services sociaux de première ligne au pays après le gouvernement.

Jour après jour, l'Armée du Salut offre de l'espoir et du soutien aux personnes les plus vulnérables dans quelque 400 collectivités du Canada. Elle fournit une aide concrète aux familles, et répond aux besoins essentiels des gens sous la forme de banques et de programmes alimentaires, de refuges pour les sans-abri, de services d'aide au logement, de services de réadaptation à l'intention de ceux qui ont perdu la maîtrise de leur vie en raison d'une dépendance, de programmes de paniers de Noël (denrées alimentaires et jouets), de service de garde, de camps de vacances, d'alimentation dans les écoles et de dynamique de la vie (élaboration de budget, cuisine communautaire, gestion de la colère). Lorsque vous faites un don à l'Armée du Salut, vous investissez dans l'avenir des laissés-pour-compte de votre collectivité.

L'Armée du Salut gère 200 magasins d'occasions, ce qui fait d'elle l'une des plus importantes entreprises de récupération de textiles au Canada. Même si l'Armée reçoit des dons de vêtements, elle doit assumer des dépenses relativement au salaire des employés, au loyer, aux services publics, à la taxe foncière, aux assurances et au transport. Le produit des ventes sert à financer ses nombreux programmes sociaux, notamment les camps d'été et les banques alimentaires. L'Armée du Salut offre gratuitement ses services aux personnes ou aux familles qui ont été aiguillées vers elle par d'autres organismes.

À titre de confession religieuse, l'Armée du Salut compte plus de 300 postes ou églises au Canada et aux Bermudes. Ces postes offrent non seulement des services du culte, d'éducation chrétienne et d'autres activités liées à la congrégation, mais aussi de l'aide concrète aux personnes et aux familles dans le besoin de la collectivité.

L'Armée du Salut exerce une gestion diligente des dons. Les fonds recueillis dans le cadre de ses campagnes de souscription servent uniquement au financement de ses services sociaux, de ses programmes communautaires, ainsi qu'à l'organisation d'activités afférentes, et non au soutien des ministères des postes et des congrégations, à moins que le donateur ne le précise.

Récits d'espoir

SURMONTER LES OBSTACLES À L'IMMIGRATION

Claudia a rencontré le Canadien qui allait devenir son mari lorsque tous les deux travaillaient au Mexique. Quand leur fille Rebecca avait quatre ans, ils sont venus s'installer au Canada afin de lui offrir une meilleure éducation. Mais les lois sur l'immigration avaient changé et Claudia risquait la déportation—ce qui risquait de déchirer la famille.

« Je n'avais pas les moyens de verser 5 000 $ à un avocat pour présenter une demande de résidence permanente, déclare Claudia. J'avais le cœur brisé. Quelqu'un au cabinet d'avocats m'a parlé d'un service offert par l'Armée du Salut qui vise à réunir les familles. J'étais soulagée. »

Le service d'aide aux immigrants et aux réfugiés de l'Armée du Salut des Maritimes est le seul du genre offert dans cette région. Des intervenants ont aidé Claudia, étape par étape, à remplir tous les formulaires nécessaires à l'obtention du statut de résident permanent et d'un permis de travail.

Le 7 août dernier, Claudia est devenue résidente permanente au Canada.

« Je suis extrêmement reconnaissante à l'Armée du Salut, dit Claudia. Sans son soutien, je ne sais pas où je serais maintenant. »

L'AN DERNIER, QUELQUE **1,85 MILLION** DE PERSONNES ONT REÇU **DE L'AIDE** DE **L'ARMÉE DU SALUT** DU TERRITOIRE DU **CANADA ET DES BERMUDES**.

Programmes de traitement de la toxicomanie et centres d'hébergement

5 650 places sont offertes chaque nuit dans des refuges pour sans-abri et dans des établissements de traitement de la toxicomanie ou de santé mentale à des hommes, à des femmes et à des familles vulnérables.

585 participants ont terminé avec succès un programme de traitement de la toxicomanie.

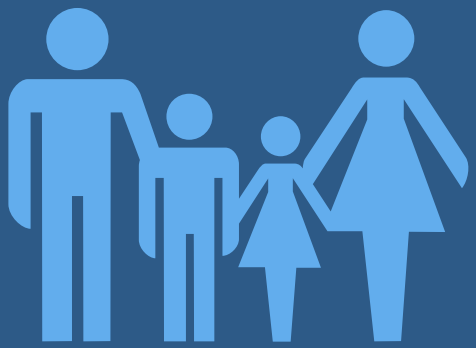
3,2 millions de repas ont été servis gratuitement dans des refuges, et dans le cadre de programmes alimentaires.

Services communautaires et d'aide à la famille

1 337 000 personnes ont reçu de la nourriture, des vêtements ou de l'aide concrète.

3 850 enfants ont séjourné dans un camp d'été de l'Armée du Salut.

697 places sont offertes dans **14** garderies.



Services d'urgence et d'aide aux sinistrés

9 800 victimes de catastrophe ont reçu des secours.

Églises communautaires

312 églises communautaires.

Centres de soins de longue durée et de soins palliatifs

119 lits sont offerts dans des hôpitaux.

1 040 lits sont offerts dans des centres de soins de longue durée et de logement supervisé.

40 lits sont offerts dans des centres de soins palliatifs.

Programmes offerts dans des pays en développement

161 projets dans **38** pays.

3 562 enfants ont reçu des soins grâce au programme de parrainage *Brighter Future*.

23 officiers de l'Armée du Salut et laïcs œuvrent à l'extérieur du Canada.

Personnel

737 officiers d'active.

921 officiers retraités.

8 011 employés.

1,5 million d'heures de bénévolat.

RÉUSSITES

En raison de la diversité et de l'envergure des activités de l'Armée du Salut au Canada, il est impossible de mentionner tous les projets réalisés ou tous les objectifs atteints. Cependant, voici quelques initiatives que l'organisation a concrétisées au cours de l'exercice précédent ou qui sont offertes actuellement.

Centres d'hébergement d'urgence

L'Armée du Salut fournit près de 20 % de tous les lits dans des refuges au Canada. Au cours des 18 derniers mois, le conseil consultatif national et les services sociaux ont tenté de répondre à la question suivante : « Quelles mesures doit-on adopter pour mettre fin à l'itinérance, et comment les refuges de l'Armée du Salut peuvent-ils mesurer l'efficacité de la poursuite de ces objectifs? » À cet égard, un examen approfondi de la documentation a été effectué, et un sondage réalisé dans 53 refuges d'urgence de l'Armée du Salut au Canada, dans sept villes (319 personnes, dont 280 officiers, membres du personnel et clients de l'Armée du Salut ont formulé des remarques et des conseils).

L'étude a permis d'élaborer sept **principes de gestion des refuges d'urgence de l'Armée du Salut**, fondés sur des pratiques éclairées, et axés sur les résultats :

1. Nous adoptons une approche holistique, axée sur la personne, afin de soutenir celles qui sont particulièrement vulnérables.
2. Nous aidons les personnes aux prises avec des problèmes d'itinérance chronique ou intermittente à obtenir des services d'hébergement stable et adéquat, ainsi que le soutien approprié.
3. Nous appliquons des principes de réduction des risques dans la prestation de services aux clients, et des critères fondés sur le comportement qui restreignent l'accès aux refuges.
4. Nous veillons à ce que les personnes qui ont de grands besoins reçoivent des services d'accompagnement et de suivi.
5. Nous souhaitons que chaque départ d'un refuge se fasse de façon organisée.
6. Nous coordonnons les services et participons à la planification, de concert avec nos partenaires communautaires.
7. Nous analysons les résultats et en faisons le suivi afin de prendre des décisions éclairées en matière de planification et de politiques, et d'assurer l'amélioration constante des services.

Les principes de gestion actuels s'appuient sur les meilleures pratiques établies par le personnel de première ligne de l'Armée du Salut et sur la vision de la haute direction, afin de s'assurer que les refuges d'urgence jouent un rôle important dans le plan d'action coordonné de la collectivité visant à mettre fin à l'itinérance. Au Canada, de nombreuses collectivités ont adopté l'approche du « logement d'abord », axée sur l'hébergement à long terme et les mesures de soutien aux personnes aux prises avec des troubles concomitants. Pour celui qui devra passer la nuit sur un banc de parc en plein hiver, l'accès à un refuge peut parfois faire la différence entre la vie et la mort. Cependant, l'importance du refuge va au-delà de la simple réponse aux besoins immédiats. Les refuges servent souvent de « porte d'entrée » à un système de ressources plus vaste. Les connaissances approfondies du personnel de l'Armée du Salut et les solides partenariats établis avec des organismes communautaires permettent à nos clients d'avoir accès aux ressources et aux services dont ils ont besoin pour réintégrer la collectivité.

Table ronde sur les autochtones

Organisée par le conseiller de l'Armée du Salut en matière de ministères exercés auprès des autochtones, une réunion a permis au personnel de l'organisation de recenser les dirigeants autochtones actuels et futurs au sein de l'Armée du Salut. Le groupe, composé essentiellement d'autochtones, a présenté certains des problèmes auxquels font face les collectivités autochtones, et discuté d'un plan d'action visant à développer leurs forces et à répondre à leurs besoins. En mettant l'accent sur la concertation de la direction, les membres de la table ronde se concentreront sur la voix collective des autochtones.

Le groupe prévoit accroître les mesures éducatives parmi les dirigeants de l'Armée du Salut au niveau de la formation et sur le terrain. Étant donné que l'expérience des autochtones est différente d'une région à l'autre du Canada, l'Armée devra aborder la question en fonction de chacune d'elles. Un grand nombre de services sociaux offerts par l'Armée du Salut sont axés sur les collectivités autochtones. Par conséquent, nous voulons aider leurs membres à obtenir une guérison holistique et à se familiariser avec ces services d'une manière saine et stimulante.

Relations avec les employés

Dotée d'un effectif de quelque 8 000 employés, l'Armée du Salut au Canada est consciente de l'importance de mettre en place des politiques et des stratégies qui favorisent un milieu de travail efficace. Au cours de l'exercice, nous avons mis en œuvre une **politique en matière de prévention du harcèlement, de la discrimination et de la violence en milieu de travail**, élaboré des documents d'accompagnement et offert des séances de formation dans l'ensemble du territoire.

Nous avons également mis en place une **stratégie en matière de santé et de sécurité en milieu de travail** visant à améliorer la sécurité et le bien-être du personnel, ainsi que la gestion de l'invalidité (accidents de travail, blessures), et élaboré des ressources, des systèmes conviviaux et des processus qui renforcent les pratiques, les outils et la capacité de gestion en première ligne, y compris des systèmes intégrés en ligne, comme e-Claims, e-Learning et e-Resources.

Au cours du prochain exercice, nous mettrons en œuvre le **système Performance, Excellence et Coaching (PEEC)**, conçu pour évaluer le rendement des membres du personnel et améliorer leur potentiel de performance. La méthodologie utilisée tient compte de notre mission, de nos valeurs et de nos objectifs stratégiques, et s'applique dans le cadre de séances de coaching axé sur les objectifs, qui reconnaît la valeur des personnes comme la plus importante ressource de notre organisation.

Programme intégré de soutien aux familles en Haïti

Plus de cinq ans après le séisme de magnitude 7,0 qui a frappé Port-au-Prince, la capitale d'Haïti, l'Armée du Salut continue de prêter assistance aux survivants sous la forme de nouvelles habitations, de développement de compétences nécessaires à l'emploi et de soutien à l'agriculture et aux moyens de subsistance.

Grâce à la générosité des Canadiens, l'Armée du Salut du territoire du Canada et des Bermudes a :

- construit 114 habitations parasismiques; d'autres sont en chantier;
- offert des cours de formation professionnelle à 741 jeunes;
- procuré à 681 personnes de l'aide aux moyens de subsistance;
- offert à 786 cultivateurs du soutien à l'agriculture.

Nos programmes permettent aux habitants d'acquérir des compétences qui leur seront utiles sur le marché du travail, par exemple comme plombier, électricien ou mécanicien, ainsi que des ressources qui les aideront à démarrer leur propre entreprise. Nous leur apprenons les nouvelles techniques agricoles et la façon de produire des cultures nutritives et de les vendre au marché afin de répondre aux besoins de leurs familles. L'Armée du Salut continue de se développer et d'évoluer en fonction des besoins changeants des gens qui se tournent vers elle. Motivés par la compassion, le respect et l'amour, nous travaillons avec les Haïtiens à briser le cycle de la pauvreté et à soulager la souffrance.

Centres de réception des dons aux magasins d'occasions

L'Armée du Salut a mis sur pied des centres de réception des dons dans ses magasins d'occasions, afin d'exprimer au grand public sa reconnaissance pour son soutien et sa générosité. Ces centres sont des endroits conviviaux, sécuritaires et pratiques où les gens peuvent faire leurs dons. Des préposés sont sur place et donnent un coup de main aux donateurs qui apportent des articles lourds. Les dons demeurent dans la collectivité où ils ont été faits, et les fonds qu'ils génèrent servent à financer les programmes et les services offerts par l'Armée du Salut. Tous les dons sont réutilisés et recyclés. **L'an dernier, l'Armée du Salut, avec l'aide du grand public, a empêché que quelque 31 millions de kilogrammes d'articles de maison aboutissent dans des sites d'enfouissement**.

Agrément des établissements de services sociaux

Le bureau des services sociaux dirige le processus interne d'agrément de l'Armée du Salut. Le bureau évalue les établissements de soins de santé et de services sociaux administrés par l'Armée du Salut en fonction des normes et des politiques de l'organisation, des exigences de la Loi et des pratiques exemplaires. Ces normes décrivent les processus et les systèmes requis dans les domaines suivants : gouvernance, ressources humaines, administration, établissements, service d'aumônerie et prestation de services. Tous les établissements de services sociaux du territoire du Canada et des Bermudes sont soumis à une procédure de vérification et d'agrément tous les trois ans. Un certificat d'agrément est accordé lorsque l'établissement obtient une cote de 80 % dans tous les domaines qui font l'objet de l'évaluation. Cette année, onze établissements de services sociaux ont reçu leur certificat d'agrément, et 38 autres seront évalués en 2016.

GOUVERNANCE

Structure juridique et organisationnelle

Le quartier général international de l'Armée du Salut est situé à Londres, en Angleterre. L'organisation internationale est dirigée par un général, élu par le Haut-Conseil, qui est formé de dirigeants supérieurs salutistes qui proviennent du monde entier.

Le Conseil de direction de l'Armée du Salut au Canada (« Conseil de direction ») a été constitué en personne morale par une loi spéciale adoptée par le Parlement en 1909. À la différence des organismes sans but lucratif ordinaires dont le conseil de direction se compose à la fois d'administrateurs issus de l'extérieur et de membres, le Conseil de direction n'est formé que de membres de l'organisation, désignés par le général. Il s'agit d'officiers consacrés ou d'employés de l'Armée du Salut qui occupent des fonctions de haute direction.

Au 31 mars 2015, le Conseil de direction de l'Armée du Salut au Canada était composé comme suit :

Nom et poste	Fonction occupée le cas échéant	Date de nomination	N^bre de présences aux réunions en 2014-2015	Nbre de réunions auxquelles le membre peut assister en 2014-2015
Commissaire Brian Peddle Chef de territoire	Président	Du 1er juillet 2011 au 31 août 2014	9	9
Commissaire Susan J. McMillan Chef de territoire	Président	Du 1er septembre 2014	10	12
Colonel Mark Tillsley Secrétaire en chef	Vice-président	Du 1er juin 2013	18	21
Lieutenant-colonel Lee Graves Secrétaire de l'administration des affaires	Trésorier	Du 1er juillet 2013	19	21
Lieutenante-colonelle Sandra Rice Secrétaire du personnel		Du 1er juillet 2009 au 30 juin 2014	4	7
Lieutenant-colonel Jamie Braund Secrétaire du personnel		Du 1er juillet 2014	13	14
M. R. Paul Goodyear Secrétaire des finances	Secrétaire	Du 1er juillet 2001	18	21

L'Armée du Salut exerce la plupart de ses activités au Canada par le truchement d'entités du Conseil de direction non constituées en personne morale. Le Conseil de direction administre également d'autres entités constituées en personnes morales : The Salvation Army Corporation of Bermuda, le Collège universitaire William-et-Catherine-Booth de l'Armée du Salut, The Salvation Army Golden West Centennial Lodge et The Salvation Army Grace Communities Corporation.

Pour compléter la supervision des opérations des personnes morales administrées par l'Armée du Salut, il existe d'autres conseils et comités, formés d'officiers, d'employés et de bénévoles qui offrent d'autres points de vue. Ces conseils et comités sont établis à l'échelle nationale, régionale et locale dans le territoire du Canada et des Bermudes.

Code de déontologie

Le présent code de déontologie **(armeedusalut.ca/code-de-deontologie)** a été élaboré afin d'aider l'Armée du Salut à maintenir un climat de travail éthique et harmonieux qui honore Dieu et bénéficie à la collectivité. Le code définit les principes de base et les règlements que tous les membres du personnel de l'organisation doivent respecter, qu'ils soient officiers, employés ou bénévoles.

Les officiers, les employés et les bénévoles de l'Armée du Salut doivent se comporter d'une façon qui respecte la mission et les valeurs de l'organisation.

Dans leurs interactions à l'Armée du Salut ou au nom de celle-ci, les officiers, les employés et les bénévoles doivent :

a) Faire preuve d'honnêteté, d'intégrité et de transparence.

b) Accomplir leurs tâches au meilleur de leurs connaissances.

c) Traiter tous ceux avec qui ils interagissent (collègues, donateurs, clients) avec respect, dignité, honnêteté, équité et courtoisie.

d) Éviter toute discrimination et violence et tout harcèlement à l'endroit de quiconque.

e) Ne jamais se servir de leurs fonctions pour tirer profit d'une situation ou exploiter la vulnérabilité des gens.

f) Éviter de se placer ou de placer l'Armée du Salut dans une situation de conflit d'intérêts réelle ou apparente.

g) Respecter les lois applicables partout où l'Armée du Salut exerce ses activités.

h) Respecter les politiques et les procédures de l'Armée du Salut.

i) Recueillir, utiliser et divulguer des renseignements confidentiels uniquement selon la politique de l'Armée du Salut et la Loi sur la protection de la vie privée.

j) Exercer leurs activités de manière responsable et conforme aux principes éthiques liés à la gestion, et conformément aux lois, aux procédures et aux politiques applicables.

k) S'efforcer d'appliquer des normes rigoureuses en matière de santé, de sécurité et d'environnement dans tous les établissements et services de l'organisation.

l) S'assurer que les dossiers, les communications et les documents sont exacts et à jour.

m) Utiliser les outils de technologie de l'information, y compris le système de courrier électronique et l'Internet, de façon professionnelle et appropriée, conformément aux politiques et aux procédures de l'Armée du Salut.

n) Ne jamais détruire ni prendre à des fins personnelles du matériel appartenant ou confié à l'Armée du Salut sans autorisation écrite et préalable.

o) Ne jamais participer ou aider d'autres personnes à participer à des activités illégales ou criminelles.

Récits d'espoir

LISA TROUVE LA FORCE APRÈS DES ANNÉES DE DÉPENDANCE

« Il y a un peu moins d'un an, j'étais à un cheveu de faire le grand saut, dit Lisa, 41 ans. Aujourd'hui, grâce au soutien de l'Armée du Salut, je ne consomme plus, je suis en sécurité et je m'aime pour la première fois depuis des décennies. »

Entre l'âge de 7 et 14 ans, Lisa a été abusée sexuellement par son père. Pour taire la douleur, elle consomme de l'alcool et des drogues, tente de se suicider et cherche à établir de nouvelles relations, mais rien ne fonctionne.

Lisa a suivi une cure de 90 jours à l'Ancrage, un programme de traitement de la toxicomanie offert par l'Armée du Salut, et prévoit participer au programme postcure pendant un an. Lisa est devenue un modèle pour les autres clients.

« Le chemin de la guérison est semé d'embûches, déclare Lisa, mais je veux réussir à tout prix. L'Ancrage a entièrement changé mon point de vue sur la vie. »

Statut d'organisme de bienfaisance

L'Armée du Salut est un organisme religieux de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada (no 10795 1618 RR0001), qui reçoit des contributions donnant droit à une déduction fiscale. Aux Bermudes, l'Armée est également reconnue comme organisme de bienfaisance.

Bénévoles

En plus du personnel rémunéré, près de 166 000 bénévoles (1,5 million d'heures de bénévolat) contribuent aux activités de l'Armée du Salut dans leur collectivité de manière dévouée et exemplaire, en aidant à offrir les programmes et les services dans les établissements de l'Armée du Salut. Que ce soit à titre de membres de comités ou de conseils, de consultants spécialisés, de préposés dans des banques alimentaires, de personnel d'accueil, d'aumôniers, etc., les bénévoles constituent l'« armée derrière l'Armée ». Leur apport est précieux pour la réussite des programmes et des services de l'Armée du Salut.

Politique en matière de conflits d'intérêts

Une politique en matière de conflits d'intérêts a été élaborée afin d'aider le personnel et les bénévoles à repérer les conflits d'intérêts réels ou potentiels, et à les signaler afin de réduire au minimum ou d'éviter les conséquences que ce genre de conflit peut avoir sur eux ou sur l'organisation.

Les officiers, les employés et les bénévoles qui sont engagés dans des activités de l'Armée du Salut doivent agir dans l'intérêt de celle-ci, et éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou apparent.

Il y a conflit d'intérêts lorsque des officiers, des employés ou des bénévoles ont un intérêt dans la prise de décisions qui pourraient raisonnablement influer sur leurs actions, leur jugement ou le résultat final. Un conflit d'intérêts peut également survenir lorsque des officiers, des employés ou des bénévoles se trouvent dans des situations où ils se servent ou semblent se servir de leur poste au sein de l'Armée du Salut à leur avantage ou à celui d'une autre personne, et ce, au détriment de l'Armée du Salut.

Voici quelques conflits d'intérêts potentiels :

- Détenir un intérêt financier dans une entreprise qui fournit des services, du matériel ou des fournitures à l'Armée du Salut, ou recevoir ou solliciter une somme de plus de 250 $ de cette entreprise pour son avantage personnel.
- Être appelé à prendre des décisions au sujet d'un membre de la famille, d'un ami ou d'une entreprise dans laquelle on a des intérêts.
- Se servir du personnel, du matériel, des fournitures ou de la bonne volonté de l'Armée du Salut pour d'autres activités, programmes ou objectifs que ceux de l'organisation.
- Prêter de l'argent à des clients ou à des partenaires d'affaires, ou accepter un prêt de ces personnes.

Gestion des risques

L'Armée du Salut a établi un comité de gestion des risques, chargé d'examiner l'évolution et les tendances des principaux types de risque liés à la stratégie de mission et à la conjoncture du marché. Le comité évalue également les nouveaux risques éventuels pour l'Armée et surveille les activités afin d'atténuer ces risques de manière appropriée.

Le conseiller juridique agit à titre de secrétaire du comité de gestion des risques, et tient un registre sur les risques auxquels s'expose l'organisation, dans 34 catégories, et sur les contrôles utilisés pour atténuer les risques. Il est chargé de mesurer et d'évaluer les risques et de s'assurer de l'efficacité des contrôles ainsi que des mesures mises de l'avant pour réduire davantage ou éliminer les risques, et tout risque résiduel jugé acceptable. Les membres du comité de gestion des risques tiennent des réunions trimestrielles, ou plus rapprochées au besoin, reçoivent les rapports sur chaque risque et déterminent toute mesure additionnelle à prendre.

Accessibilité au service à la clientèle

L'Armée du Salut s'efforce d'offrir en tout temps des biens et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de tous ses clients, y compris ceux aux prises avec un handicap. Elle s'engage également à offrir aux personnes handicapées les mêmes chances d'accès à l'emploi, aux biens et aux services, au même endroit et de la même manière que les autres clients. L'Armée du Salut a élaboré une politique concernant l'accessibilité au service à la clientèle **(armeedusalut.ca/enonce-daccessibilite-au-service-a-la-clientele)**, qui explique comment toutes ses entités devront permettre aux officiers, aux employés et aux clients handicapés de recevoir des services.

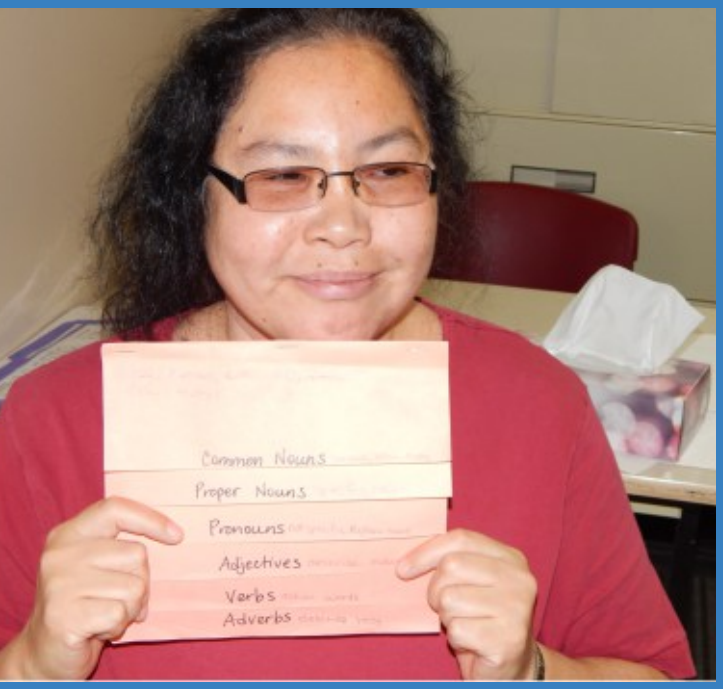
Politique de dénonciation

L'Armée du Salut a élaboré une politique de dénonciation **(armeedusalut.ca/politique-de-denonciation)** qui permet au personnel et aux bénévoles de signaler, de façon confidentielle, toute action ou omission qui semble contrevenir aux normes rigoureuses de l'Armée du Salut en matière d'administration des affaires, d'exercice du ministère et d'éthique personnelle.

Responsabilité à l'égard du public

L'Armée du Salut reconnaît sa responsabilité à l'égard des ressources financières mises à sa disposition par ses donateurs dans le but de porter secours aux membres les plus vulnérables de la société, conformément à sa mission. Les dons qui proviennent du grand public, notamment les contributions financières de particuliers, de fondations, d'entreprises et de tous les paliers de gouvernement, servent au financement de ses programmes de services communautaires et sociaux. Le financement des postes et des congrégations provient principalement des contributions de leurs membres et de leurs activités. Les postes et les congrégations peuvent également recevoir des fonds de non-membres qui souhaitent appuyer leurs initiatives. Cependant, les fonds recueillis auprès du grand public ne peuvent être alloués qu'aux programmes communautaires et sociaux offerts par les postes et non aux activités de la congrégation.

Récits d'espoir



DES PERSONNES PEU SCOLARISÉES ACQUIÈRENT DES COMPÉTENCES, LA CLÉ D'UNE VIE MEILLEURE

À Weetamah, l'un des quartiers les plus défavorisés de Winnipeg, grâce au programme d'alphabétisation de l'Armée du Salut, des adultes peu scolarisés réalisent leur plein potentiel en qualité de parents, de grands-parents, de membres de la collectivité et de travailleurs.

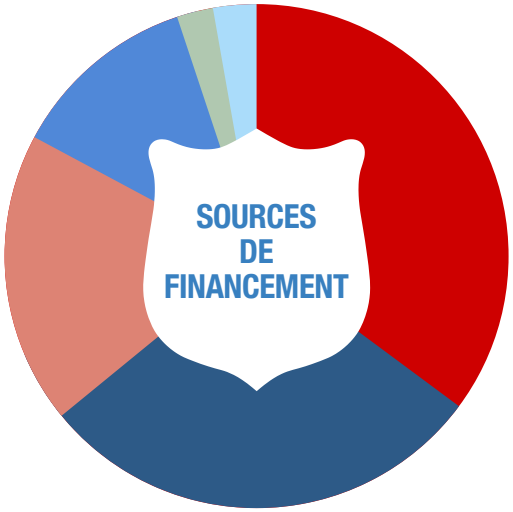
« Pendant une année, ces personnes ont une deuxième chance de s'instruire, explique Carley Tay, agente de formation en alphabétisation et en informatique. À la fin du programme, nos étudiants peuvent s'inscrire à un programme d'alphabétisation provincial, obtenir la reconnaissance de leurs acquis et poursuivre leur formation. Certains étudiants sont de nouveaux arrivants, d'autres ont quitté les bancs d'école depuis longtemps. »

Qu'il s'agisse de phonétique, d'épellation, de découvrir la signification des mots ou d'apprendre à former des phrases, Carley adore voir augmenter la confiance de ses étudiants.

« Marlene a appris six nouveaux mots la semaine dernière, raconte Carley. Tan est capable de former des phrases, un étudiant emprunte des livres à la bibliothèque, et un autre est maintenant en mesure de remplir des questionnaires.

« Mais le plus beau, poursuit Carley, c'est au moment de la remise des diplômes, lorsque les étudiants présentent l'allocution qu'ils ont écrite. On peut alors parler de succès. »

APERÇU FINANCIER



Financement du gouvernement	35%	Frais de service	12%
Dons	29%	Magasins d'occasions	2%
Revenu de placement	19%	Autres sources	3%

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la situation financière et les résultats d'exploitation de l'Armée du Salut du territoire du Canada et des Bermudes, veuillez consulter les états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 mars 2015, audités par KPMG, LLP, comptables professionnels et experts-comptables agréés, sur le site **armeedusalut.ca/ads_etats-financiers-consolides_2014-15_web.pdf**. Les états financiers consolidés présentent l'actif, le passif, les soldes de fonds, les revenus, les dépenses et les flux de trésorerie du Conseil de direction et des entités constituées et non constituées en société qu'il administre.

NEUF BONNES RAISONS

... DE SOUTENIR L'ŒUVRE DE L'ARMÉE DU SALUT

1. L'Armée du Salut a fait ses preuves depuis près de 150 ans (presque 130 ans au Canada). Elle est aujourd'hui l'un des plus importants fournisseurs de services sociaux du monde, et l'une des organisations qui inspirent le plus confiance.

2. L'Armée du Salut se soucie de tous les aspects de la situation d'une personne défavorisée. Elle cherche à susciter un changement bénéfique dans la vie des gens, ainsi qu'à combler leurs besoins essentiels du moment.

3. Tous les fonds versés à l'Armée du Salut sont utilisés par elle-même ou par un organisme dont elle est membre. Elle se charge d'affecter votre don aux besoins les plus urgents.

4. Faisant preuve de compassion pour un monde brisé, à l'exemple de l'amour de Dieu pour l'humanité, l'Armée du Salut tend une main secourable aux personnes qui en ont le plus besoin, sans discrimination, en fonction des besoins.

5. L'Armée du Salut accomplit son travail en toute simplicité. Son approche pragmatique incite les gens à s'adresser à elle en situation de crise.

6. L'Armée du Salut veille à maintenir les coûts administratifs à un faible niveau, et procure à ses donateurs le meilleur rendement de bienfaisance possible pour chaque dollar qu'elle reçoit.

7. L'Armée du Salut est un mouvement à multiples facettes qui offre une vaste gamme de services, ce qui permet aux donateurs de bien cibler leur cause au sein de l'organisation. Les dons dont l'usage a été précisé par les donateurs vont entièrement aux programmes visés.

8. Nous obtenons des résultats! Un bulletin d'information envoyé à nos donateurs rapporte des cas de personnes qui ont réussi à traverser des épreuves grâce à nos programmes d'aide.

9. L'Armée du Salut œuvre dans le cadre d'une structure organisationnelle quasi-militaire constituée de bénévoles, de membres dévoués, d'officiers, d'employés et de dirigeants laïques. Aucun organisme n'est en mesure de mobiliser ses troupes plus facilement quand et là où le besoin est le plus grand, et d'offrir de l'attention et des soins auxquels tout le monde a droit, selon nous.

Revue annuelle 2014-2015 – Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut
Publiée par le service territorial des relations publiques et du développement (septembre 2015)
Photos de la page couverture : Scott Streble (Grizzard Communications), Timothy Cheng (service des publications de l'Armée du Salut)

© Territoire du Canada et des Bermudes de l'Armée du Salut

L'Armée du Salut redonne **espoir** et **dignité** aux **personnes vulnérables** dans plus de **400 collectivités** canadiennes et plus de **125 pays**.

Un don d'espoir pour la vie

Armée du Salut
Quartier général territorial du Canada et des Bermudes
2 Overlea Boulevard, Toronto, Ontario M4H 1P4
416-425-2111 | www.SalvationArmy.ca

Quartier general divisionnaire du Québec :
514-288-2848 | www.ArmeeduSalut.ca

Imagine Canada Code d'éthique