



CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTRÉAL

RAPPORT ANNUEL  
2011-2012

Depuis  
**1956**



soutien



référence

compassion  
information



**Centraide**  
du Grand Montréal



ISBN 978-2-921713-83-2

ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2<sup>e</sup> trimestre 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Rapport annuel

1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012

Organisme de charité enregistré

No 10689 5840 RR0001

3155, rue Hochelaga, bureau 101

Montréal (Québec) H1W 1G4

Téléphone : 514 527-1375

Télécopieur : 514 527-9712

Courriel : [crgm@info-reference.qc.ca](mailto:crgm@info-reference.qc.ca)

Site Web : [www.info-reference.qc.ca](http://www.info-reference.qc.ca)

# **RAPPORT ANNUEL**

**1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012**

**CENTRE DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND MONTRÉAL**

« Centraide du Grand Montréal reconnaît l'importance de la mission du Centre de Référence du Grand Montréal qu'il soutient depuis sa fondation. Les organismes communautaires sont multiples et diversifiés mais trop souvent mal connus... Un accès rapide et adéquat à l'aide requise prévient que la situation des personnes se détériore. Centraide, à l'instar d'autres acteurs sociaux, accorde une grande valeur à l'action préventive pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale. »

**Michèle Thibodeau-DeGuire**  
**Présidente-Directrice générale, Centraide du Grand Montréal**

« ... Ces femmes se retrouvent souvent dans des situations de grande vulnérabilité et ont besoin d'avoir recours rapidement à de l'information comme celle offerte par le Centre de Référence du Grand Montréal ».

**Marie-Paule Duquette**  
**Directrice générale, Dispensaire diététique de Montréal**

« ... Le Centre de Référence du Grand Montréal est depuis douze ans un partenaire incontournable pour le ROHCMUM. En effet, le Centre est une source inestimable d'informations qui pourront être mises à profit pour l'aide aux personnes sinistrées lors d'une mesure d'urgence. »

**Esther Laforte**  
**Présidente, Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal**

« ... Le numéro du Centre de Référence du Grand Montréal est également remis à chaque personne afin de les supporter dans leurs démarches à la vie normale. Le Centre est une source inestimable d'information pertinente dans ces situations. »

**Claudie Laberge**  
**Directrice du service d'intervention, Croix-Rouge Canadienne, Division du Québec**

« ... L'Agence de la santé et des services sociaux tient à souligner l'importance de la contribution de votre organisme au niveau de la mise à jour d'un tel outil d'information, primordial pour la diffusion des ressources dédiées aux personnes itinérantes du Grand Montréal. Nous sommes convaincus de la pertinence de ce répertoire et du bien-fondé de sa réédition.

**Natalie Bibeau**  
**Directrice adjointe-services sociaux, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal**

« Votre mission, qui consiste à donner des renseignements sur les ressources communautaires et orienter vers l'agence appropriée toute personne qui cherche une réponse à ses besoins, rend un service essentiel à un grand nombre de Montréalais, notamment aux aînés montréalais. »

**Julie Bickerstaff C.**  
**Coordonnatrice, Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal**

---

---

# INTRODUCTION

---

---

## STATUT DU CENTRE

Le Centre de Référence du Grand Montréal est une agence autonome qui offre gratuitement ses services à la population du Grand Montréal depuis 1956. Fondé par Madame Jeannine Boyer, le Centre de Référence donne des renseignements sur les ressources communautaires et vient en aide aux gens en orientant vers l'agence appropriée toute personne qui cherche une réponse à ses besoins en matière de sécurité du revenu, de bien-être, de santé et de loisirs.

Le 1<sup>er</sup> avril 1969, le Centre de Référence du Conseil des oeuvres de Montréal fusionnait avec *Information and Referral Service of the Montreal Council of Social Agencies* pour former un seul service communautaire.

Le 1<sup>er</sup> août 1969, le CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL - INFORMATION AND REFERRAL CENTRE OF GREATER MONTREAL recevait sa charte du Ministère des institutions financières, compagnies et coopératives de la province de Québec.

Le Centre est une agence affiliée à Centraide du Grand Montréal et est membre de *Alliance of Information and Referral Systems (A.I.R.S.)* - association qui regroupe les principaux centres de référence du Canada et des États-Unis - du Conseil canadien de développement social (C.C.D.S.), de l'Association pour la santé publique du Québec (A.S.P.Q.), de l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (A.S.T.E.D.); le Centre est aussi membre associé de *InformOntario* et membre du conseil d'administration de *InformCanada*.

## INFORMATION ET RÉFÉRENCE

Le Centre de Référence est à la disposition de la population du Grand Montréal: individus, professionnels, associations, agences privées, services publics, services du réseau des Affaires sociales, organes d'information et autres. Depuis ses débuts, le Centre dessert les municipalités du territoire métropolitain correspondant aux régions administratives 06, 13 et à une partie des régions 14, 15 et 16. En somme, partout où la communication avec le Centre ne requiert pas d'appel interurbain.

De plus, le Centre gère deux lignes téléphoniques spécialisées: *Drogue: aide et référence* et *Jeu: aide et référence*, ainsi qu'un service pour les personnes âgées: *Référence-Aînés*.

Agent de liaison entre les besoins et les ressources, le Centre utilise principalement le téléphone et le courriel comme instruments de travail.

Les principales fonctions du Centre de Référence du Grand Montréal sont les suivantes:

RENSEIGNER les personnes et les groupes sur les services relatifs à la sécurité du revenu, au bien-être, à la santé et aux loisirs;

RÉFÉRER les personnes et les groupes à l'organisme du milieu capable de répondre à leurs besoins particuliers; communiquer avec les agences pour faciliter la démarche des clients et connaître les suites qui sont données à leurs demandes de service;

RECUEILLIR les données sur les besoins exprimés par la population, les transmettre aux organismes de coordination et de planification privés, publics et parapublics et collaborer avec ceux-ci en vue d'améliorer les services d'aide à la population;

PUBLIER un répertoire régional des services communautaires et diverses publications spécialisées.

## MÉTHODE DE TRAVAIL

Au cours de la conversation téléphonique, les membres de l'équipe de l'info-référence doivent d'abord et avant tout cerner le véritable besoin du client. Cette évaluation est absolument nécessaire pour assurer un service de qualité au requérant. L'entraînement polyvalent des employés et des bénévoles qualifiés, de même que leur souci constant d'être facilement accessibles, font que le Centre peut répondre sans de fastidieux délais à tous les appels reçus et compléter ainsi rapidement l'intervention propre à un centre de référence. Les bénévoles sont formés et supervisés par le personnel du service avec lequel ils sont étroitement jumelés.

L'intervenant doit obtenir tous les renseignements pertinents permettant une évaluation rapide et précise de la situation et de la capacité du client à utiliser les ressources indiquées. Pour le Centre, INFORMER ET RÉFÉRER signifient établir la communication entre le client et le service susceptible de répondre à ses besoins ou à ses questions. Selon le cas, le Centre encourage le client à faire lui-même la démarche requise ou intervient en son nom, si nécessaire.

**LES MEMBRES ACTIFS DE LA CORPORATION DU  
CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL**

M. Jean-Claude Boisvert,  
Consultant en administration de programmes sociaux

Dr Guy Bonenfant,  
Administrateur

Mme Marthe Bouchard,  
Administratrice

M. Michel Bourque, Ph.D.,  
Médimed

M. Denis Couture, CPA, CGA,  
Administrateur,

M. Gilles Daigneault,  
Administrateur

M. P. Michel de Grandpré,  
Administrateur

Mgr Louis Dicaire,  
Diocèse St-Jean-Longueuil

Mme Hélène Gauthier-Roy,  
Groupe Provencher Roy

Honorable Bernard Grenier,  
Schurman, Longo et Grenier

M. Alex Harper,  
Publications Anchor-Harper Inc.

Me Scott Hughes,  
Monette, Barakett, SENC

M. Clément Janelle,  
Administrateur

Me Marie-Claude Jarry,  
BMO Groupe Financier

M. Pierre Y. Langlois, CPA, CA,  
Administrateur

Me Marc A. Leduc,  
Administrateur

M. André Marsan,  
Sigma Alpha Capital

Mme Rollande Montsion,  
Administratrice

Mme Marie Normandeau,  
Administratrice

M. J.-Robert Ouimet, Ph.D.,  
Holding, O.C.B. Inc. and/et Ouimet-Tomasso inc.

Me Claude Quido, z,  
Quidoz, Tremblay & Associés

Me Jean-Jacques Rainville,  
Dunton Rainville S.E.N.C.R.L.

M. Claude Roy,  
Société d'Habitation du Québec

M. Tony Shorgan,  
Administrateur

M. Louis-Paul Thauvette,  
Administrateur

L'Honorable Lise Thibault,  
Administratrice

M. John Topp,  
Centre de réadaptation en dépendance Foster

---

---

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL 2011-2012

---

---

Président

Me Louis-Philippe Bourgeois,  
Dunton Rainville S.E.N.C.R.L.

Premier vice-président

M. Guy Dubreuil, arch.,  
Construction Cogrex Ltée

Deuxième vice-présidente

Mme Mona Laflamme,  
Le Groupe Pro-Santé Inc.

Trésorier

M. Michel Plante, CPA, CA,  
Fauteux, Bruno, Bussière et Leewarden

Secrétaire

M. Luc Provost,  
Administrateur

Mme Ginette Bardou,

Gestion G. Bardou inc.

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,

Centre de Référence du Grand Montréal

M. Thomas G. Brown, Ph.D.,

Institut universitaire en santé mentale Douglas

Mme Catherine M. Hooper,

Administratrice

M. Richard Leblanc,

Banque Nationale du Canada

M. Jacques R. Lemieux,

Administrateur

M. Yves Millette,

Association canadienne des compagnies  
d'assurances de personnes inc.

---

---

## LES MEMBRES DU COMITÉ AVISEUR DE DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2011-2012

---

---

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,

Centre de Référence du Grand Montréal

M. Houssine Dridi, Ph.D.,

Université de Montréal

Mme Lynne Duguay,

Mme Sonia Morin,  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Mme Gail Gauthier, Ph.D.,

Centre universitaire de santé McGill

Sergent Éric Kiss,

Service de Police de la Ville de Montréal

M. Éric Landry, Ph.D.,

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Mme Sonia Leblanc,

Centre d'accueil Le Portage Inc.

M. Vincent Marcoux,

Association des centres d'hébergements certifiés en  
traitement des dépendances du Québec (ACTDQ)

Mme Jennifer Mascitto,

Centre de réadaptation en dépendance Foster

Mme Lisa Massicotte,

Association des centres de réadaptation en dépendance  
du Québec

Mme Rachel Perreault,

Centre de réadaptation en dépendance Le Virage

Mme Carmen Trottier,

Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Hélène Hamel,

Coordonnatrice, Drogue : aide et référence

Mme Monique Cantin,

Directrice des communications,  
Centre de Référence du Grand Montréal

---

---

## LES MEMBRES DU COMITÉ AVISEUR DE JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE 2011-2012

---

---

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,  
Centre de Référence du Grand Montréal

M. Claude Boutin,  
Maison Jean Lapointe

M. Pierre Desrosiers,  
Association des centres de réadaptation en  
dépendance du Québec

Mme Lynne Duguay,  
Mme Marie-Sophie Godin  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Mme Sylvia Kairouz, Ph.D.,  
Université Concordia

Mme Johanne Lamontagne,  
Régie des Alcools, des Courses et des Jeux

M. Éric Landry, Ph.D.,  
Agence de la santé et des services sociaux de  
Montréal

Mme Nancy Leggett-Bachand,  
Mme Nadia Ouellet,  
Mise sur Toi

Mme Xixi Li,  
Service à la famille chinoise du Grand Montréal

Mme Jennifer Mascitto,  
Centre de réadaptation en dépendance Foster

Mme Élisabeth Papineau, Ph.D.,  
Institut national de santé publique du Québec

Mme Lynda Poirier,  
Centre Casa

Mme Carmen Trottier,  
Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Hélène Hamel,  
Coordonnatrice, Jeu : aide et référence

Mme Monique Cantin,  
Directrice des communications,  
Centre de Référence du Grand Montréal



---

## LE PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES EN 2011-2012 CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

---

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,  
Directrice générale

Mme Pierrette Gagné,  
Directrice générale adjointe

Mme Sophie Morin, CPA, CMA,  
Directrice des services financiers et informatiques

### **BÉNÉVOLE**

M. Paul Moffet

### **ACCUEIL, ACHATS ET VENTES**

Mme Mireille Perrault, chef de bureau  
Mme Salla Cissé, contractuelle

### **BÉNÉVOLES**

Mme Amrani Adina  
Mme Diane Brouillette

### **ÉDITION ET SERVICES DOCUMENTAIRES**

Mme Marie-Hélène Proulx, coordonnatrice  
Mme Manon Côté, commis de bureau senior

### **BÉNÉVOLE**

Mme Jocelyne Laurin

### **COMMUNICATIONS**

Mme Monique Cantin, directrice

### **BÉNÉVOLE**

M. Denis Belzile

### **INFO-RÉFÉRENCE**

M. Étienne Lajoie-Gagnon, coordonnateur  
Mme Lucrécia Bergeron, contractuelle  
Mme Bernice Chevarie, conseillère  
Mme Marisa Patrocínio, contractuelle  
M. Dominic Perrini, conseiller  
Mme Suzanne Roberge, conseillère

### **BÉNÉVOLE**

M. Réal Laflamme

---

## LE PERSONNEL DES LIGNES SPÉCIALISÉES EN 2011-2012

---

Mme Hélène Hamel, coordonnatrice

### **DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE**

#### **INTERVENANTS**

M. David Bournival  
M. Jorge Marky Arrese  
M. Roger Monette  
Mme Maria Rigas  
Mme Diane Umurerwa

### **JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE**

#### **INTERVENANTS**

M. Gil Bellemare  
Mme Monique Côté  
M. Érick-André Leroux  
Mme Nancy Rocha  
Mme Aude Vignola-Mir

M. André-Olivier Galarneau  
M. Stéphane Grenier

---

---

## RAPPORT ANNUEL 2011-2012

---

---

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2011-2012 est présenté à la 43<sup>e</sup> assemblée annuelle du Centre de Référence du Grand Montréal – Information and Referral Centre of Greater Montréal.

Ce rapport annuel est communiqué à nos bailleurs de fonds : Centraide du Grand Montréal, le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, ainsi qu'à plusieurs centaines d'agences, de services et d'organismes sociaux et communautaires, de même qu'aux médias.

Nous faisons également parvenir notre rapport aux ministres et députés fédéraux et provinciaux de la région du Grand Montréal, ainsi qu'aux autorités des municipalités du territoire que nous desservons.

Au service de la population depuis le 15 octobre 1956, le Centre de Référence du Grand Montréal est venu en aide cette année à plus de 70 000 personnes. Le Centre a aussi rejoint les intervenants sociaux du territoire par la diffusion de cinq publications spécialisées répondant à plusieurs besoins sociaux jugés prioritaires dans notre société.

Le Centre de Référence partage son expertise en participant aux travaux de plusieurs organismes de planification et de concertation :

- Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain;
- Association pour la santé publique du Québec (ASPQ);
- Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM);
- Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED);
- *InformOntario*;
- *Alliance of Information and Referral Systems (AIRS)*;
- *InformCanada* qui regroupe les centres de référence canadiens (membre du conseil d'administration).

Le personnel et les bénévoles du Centre de Référence vivent au quotidien leur mission : INFORMER POUR AIDER avec un souci constant d'efficacité dans les dizaines de milliers d'interventions par téléphone ou courriel faites chaque année et par leur participation régulière aux travaux de plusieurs réseaux de planification et de concertation sociale.

### NOTRE FONDATION GÈRE UN ÉDIFICE À VOCATION COMMUNAUTAIRE

La FONDATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL qui a pour but principal depuis 1983, de contribuer activement au maintien et au développement progressif du Centre de Référence, a transformé un édifice désaffecté en un centre pour organismes communautaires situé au 3155 – 3165 rue Hochelaga à Montréal, dans un quartier en pleine revalorisation.

Le Centre de Référence occupe le tiers de la superficie et les espaces supplémentaires sont loués à un coût abordable à des organismes sans but lucratif : l'Association du Syndrome du Sjögren, Gai-Écoute, la Fédération des Coopératives d'Habitation Intermunicipale du Montréal Métropolitain qui ont, comme le Centre de Référence, signé des baux à long terme.

La Fondation dispose d'une grande salle communautaire qui est mise gratuitement à la disposition de ses locataires pour réunions et séances de formation. Cette salle a été occupée à 153 reprises en 2011-2012 et 1 094 événements communautaires y ont eu lieu depuis 2005.

Le Fondation a organisé un événement bénéfice le 15 juin 2011 au Club Atwater, soit un Cocktail Gourmand et Mini-Concert de M. Marc Hervieux. La Fondation a tenu le 8 novembre 2011 la deuxième réunion du conseil des fiduciaires du Fonds commémoratif Jeannine-Boyer. Ce fonds, nommé à la mémoire de la fondatrice du Centre, est entièrement voué à assurer la pérennité du Centre.

Nous désirons exprimer notre gratitude aux administrateurs de la Fondation, et tout particulièrement à M. André Meloche, président, ainsi qu'à Me Scott Hughes qui termine un mandat de six ans comme membre du conseil d'administration. Merci également à M. Guy Dubreuil, architecte et 1<sup>er</sup> vice-président du Centre, et à Mme Martine Tremblay, architecte, pour leur appui et leur collaboration remarquables dans la poursuite des réalisations de la Fondation. Merci également aux fiduciaires du Fonds Jeannine-Boyer : Mme Pierrette Gagné, Mme Élisabeth Lebeau, CPA, CA et M. Pierre Y. Langlois, CPA, CA.

## 70 442 PERSONNES AIDÉES PAR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE EN 2011-2012

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 42 264 personnes par son service de base d'info-référence; à 21 132 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence*, ainsi qu'à 7 046 personnes par son service *Jeu : aide et référence*.

En collaboration avec la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal, le Centre poursuit le développement du service téléphonique **Référence-Aînés** dont le lancement officiel a eu lieu le 7 octobre 2003. L'équipe de **Référence-Aînés** a traité les appels de 1 952 personnes cette année. De ces appels, 55 % provenaient de femmes, 19 % d'hommes et 26 % d'intervenants sociaux. Les demandes traitées à **Référence-Aînés** concernaient principalement des problèmes d'hébergement (22 %), des problèmes de consommateurs (9 %), d'assistance financière (8 %), des problèmes juridiques et de défense des droits (7 %), de maintien à domicile (6 %), de loisirs (6 %), de santé physique et mentale (5,5 %) et de transport (5 %). De plus, 30 personnes ont consulté notre service dans un contexte de violence familiale.

Le service **Référence-Aînés** n'a bénéficié d'aucune subvention particulière de 2004 à 2009, mais le Centre, considérant l'accueil extrêmement favorable fait par les organismes communautaires du milieu et par les aînés, a décidé de maintenir le service compte tenu de sa pertinence et de sa complémentarité avec d'autres services. De 2009 à 2012, le Centre de Référence a reçu un soutien financier du ministère de la Famille et des Aînés qui nous a permis de continuer à offrir un service de qualité aux aînés ainsi qu'à leurs proches.

## INFO-RÉFÉRENCE

Nos statistiques touchant l'info-référence font état de requêtes de services reçues par téléphone, lettre, télécopie et courriel et montrent un nombre significatif de demandes provenant du milieu des services communautaires, des services publics et parapublics, des industries et commerces, des médias, du milieu de l'éducation et des syndicats. Le Centre a reçu 1 714 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et d'un total de 19 717 intervenants dans les secteurs de la santé, des services sociaux, de l'éducation et des communications. Nos services d'info-référence sont disponibles du lundi au vendredi de 8h15 à 16h30.

Un sondage interne, réalisé trois fois par an, a indiqué que 18,9 % des demandes traitées au Centre provenaient de personnes qui s'exprimaient en français ou en anglais mais qui étaient d'origine ethnique différente des Québécois de souche francophone et anglophone.

Le personnel du Centre a traité 6 321 demandes en anglais en 2011-2012, soit 15,2 % du total des interventions du Centre.

Quant à la provenance géographique, 75,3 % des appels traités proviennent de l'Île de Montréal, 11,3 % de la Montérégie, 4,8 % de Laval, 1,4 % des Laurentides, 3,3 % de Lanaudière et 3,9 % de l'extérieur du Grand Montréal.

Dans les statistiques de l'info-référence, nous avons noté l'importance des demandes au sujet des problématiques suivantes :

- assistance concernant les problèmes liés au dépannage alimentaire (7,2 %);
- assistance concernant les problèmes de consommation, de budget et d'endettement (7 %);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4,8 %);
- information concernant les problèmes de santé (4,6 %) dont la maladie d'Alzheimer, le cancer, les maladies cardiaques, le diabète et l'obésité;
- assistance pour une référence concernant un problème ou un groupe d'entraide en santé mentale (3,5 %);

- demandes d'information sur les associations professionnelles (3,3 %);
- problèmes reliés au logement (2,9 %);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (2,8 %);
- demandes d'aide concernant les problèmes de dépendance (2,7 %) soit toxicomanie (2,2 %) et alcoolisme (0,5 %);
- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (2,3 %);
- demandes de références pour des consultations psychosociales personnelles, conjugales ou familiales (2,2 %);
- demandes de gîtes pour personnes dans le besoin et itinérants (2,2 %),
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabétisation (2 %);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (2 %);
- information concernant les services juridiques (2 %) et la défense des droits (1,8 %);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1,7 %) et les centres communautaires de quartier (1,8 %);
- information concernant l'environnement (1,5 %);
- information concernant les groupes ethniques et l'immigration (1,4 %);
- information et aide concernant le transport pour personnes à mobilité réduite (1,1 %);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (1 %);
- demandes d'information concernant les associations féminines (1,3 %) et les associations pour hommes (0,64 %);
- assistance pour le déménagement (0,5 %).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 67 demandes au sujet de la protection des enfants, 92 pour des femmes violentées, 17 pour des hommes victimes de violence, 4 pour des victimes d'inceste, 40 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 114 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 43 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 189 concernant des interventions en contexte d'urgence.

Le nombre de demandes reçues concernant la santé mentale dépasse 2 000 chaque année (2 304 en 2010-2011 et 2 715 en 2011-2012), ce qui représente plus

de 5% du nombre total des demandes traitées au Centre. L'accès aux services pour cette clientèle est malheureusement trop souvent problématique et la détresse des personnes et des familles qui vivent avec un problème de santé mentale est un facteur de premier ordre dans les difficultés liées à notre tâche.

D'autre part, le Centre a reçu 275 plaintes contre des organismes cette année. Notre contribution à la défense des droits des citoyens qui s'estiment lésés comme consommateurs ou bénéficiaires de services est une illustration éloquente de la portée de notre mission : INFORMER POUR AIDER.

Dans l'ensemble, nos statistiques reflètent encore cette année les préoccupations et les besoins d'une population aux prises avec des problèmes de santé physique et mentale, de logement, de maintien en emploi, et fort inquiète de la qualité et de l'accessibilité des services de santé et des services d'hébergement et de maintien à domicile pour les personnes âgées en perte d'autonomie.

Le Centre a reçu 962 demandes pour des gîtes ou de l'hébergement temporaire et 3 134 demandes de dépannage alimentaire pour des personnes seules et des familles. L'aide financière ou des services à prix modiques pour des soins dentaires et des déménagements font cruellement défaut. Nous recevons également plus de demandes concernant du gardiennage ou des soins de santé à prix modique pour des animaux de compagnie qui, trop souvent, constituent la seule famille des personnes âgées ou dans le besoin. D'autre part, les organismes communautaires ne peuvent souvent suffire à la demande des citoyens généreux qui offrent vêtements, appareils électroménagers et meubles usagés mais en bon état pour récupération et recyclage.

Le Centre travaille en concertation avec tous les organismes publics et parapublics, les organismes privés et les associations du Grand Montréal, afin que les personnes qui requièrent des services puissent trouver l'aide dont elles ont besoin.

Enfin, le Centre a accordé cette année 109 entrevues afin de venir en aide à des gens dont plusieurs étaient à la recherche d'emploi dans le domaine social et qui désiraient des informations sur les organismes communautaires dans leur milieu ou selon leur champ d'intérêt.

Le site web du Centre a fait l'objet de 28 014 visites, 267 569 *hits* cette année avec un nombre de pages consultées de 54 160 en 2011-2012. Le nombre de personnes et d'organismes qui s'adressent au Centre par courriel et courrier représente 34,4 % de toutes les communications reçues cette année.

## **SOURCES DE FINANCEMENT**

En 2011-2012, le Centre a disposé d'une subvention de Centraide du Grand Montréal de 210 000\$ et d'une subvention de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal de 146 086\$. À ces subventions se sont ajoutés les revenus de la vente de cinq publications spécialisées ainsi que les honoraires de gestion de *Drogue : aide et référence* (334 000\$) et de *Jeu : aide et référence* (467 570\$). Cette année, les revenus d'opération se sont élevés à 1 482 322\$ dont 435 412\$ pour le service de base d'info-référence.

Encore cette année, le Centre réussit à équilibrer ses revenus et ses dépenses (produits et charges) en multipliant les efforts nécessaires à la diversification très significative de ses sources de financement et en contrôlant très strictement ses dépenses.

## **BÉNÉVOLAT**

Le Centre de Référence désire souligner de façon particulière la contribution essentielle de six bénévoles qui ont accompli 401 heures de travail non rémunéré au service de la collectivité. De plus, le Centre a bénéficié des services gratuits de plusieurs consultants et personnes-ressources, notamment en ce qui concerne l'informatique et la publicité de même que des expertises-conseils en toxicomanie et en jeu compulsif.

Afin d'assurer un service de qualité pour la population, les coordonnateurs de tous nos départements s'occupent activement du recrutement, de la sélection et de l'application des programmes de formation des bénévoles, en plus de leur encadrement général à l'intérieur des activités du Centre.

Le Centre d'action bénévole de Montréal et Accès Bénévolat recrutent des bénévoles pour le Centre tout au long de l'année. Tous les services du Centre bénéficient du travail des bénévoles : accueil

téléphonique, info-référence, soutien administratif, révision de textes, banque de données, relations publiques, etc.

Au service de l'info-référence, l'un de nos bénévoles qualifiés a permis au Centre de répondre aux demandes d'aide et d'information pour un total de 133 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 523 personnes qui étaient intéressées à faire du bénévolat et ne savaient pas où s'adresser.

## **PUBLICATIONS ET SERVICES DOCUMENTAIRES**

L'équipe des services documentaires a procédé cette année à 9 368 appels de vérification au cours de l'année pour fins de mise à jour ou pour la cueillette des données relatives à de nouveaux services.

Le site Internet du Centre est relié à plusieurs autres sites; mentionnons, entre autres, les sites de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, du Centre d'action bénévole de Montréal et de la Ville de Montréal.

L'édition 2011-2012 entièrement revue et corrigée du **Répertoire des services communautaires du Grand Montréal** a été publiée à 2 000 exemplaires. Cette édition, commanditée par la Société d'habitation du Québec et *Jeu : aide et référence*, constitue un outil précieux qui permet aux intervenants et aux organismes de la région de diriger efficacement les personnes dans le besoin. Ce volume unique dans le domaine sociocommunaire, connu comme la « Bible des services sociaux », offre plusieurs index dont deux fort importants : l'index des organismes par secteurs géographiques et l'index des organismes par langues de services autres que le français et l'anglais. Plus de la moitié du tirage a été vendue dans les mois qui ont suivi sa parution.

Grâce à l'appui financier de la *Fondation Marcelle et Jean Coutu*, l'édition 2009 du **Répertoire des groupes d'entraide dans le Grand Montréal** est disponible depuis mars 2009.

Avec une commandite de l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de Référence a publié l'édition 2008 du **Répertoire des**

ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal avec un tirage total de 3100 exemplaires, qui a été distribué dans le réseau sociocommunautaire. L'édition 2012 est en préparation.

L'édition 2010 de Résidences privées pour personnes âgées autonomes dans le Grand Montréal a été publiée à 800 exemplaires en mars 2010.

La septième édition du Répertoire de ressources alimentaires pour personnes à faible revenu du Grand Montréal est disponible depuis mars 2012 avec un tirage de 800 copies.

## RELATIONS PUBLIQUES, PROMOTION ET COMMUNICATIONS

Il est de première importance pour le Centre d'être régulièrement visible dans les médias écrits et électroniques de même que dans un grand nombre de réunions et colloques où sa participation reflète la diversité des problématiques couvertes par le Centre.

Des panneaux publicitaires ont été placés dans 30 stations de métro pendant plusieurs mois grâce à MétroMédiaPlus. Nous remercions ce commanditaire ainsi que les Productions du Sixième Inc. pour leur soutien technique tout au long de l'année.

Deux campagnes de promotion majeures ont été menées auprès de 1 200 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2011 et à l'hiver 2012 par la compagnie PROCITÉ.

En 2011-2012, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 129 activités de relations publiques dont sept émissions de télé ou de radio. Le Centre a fait l'objet de 68 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés. Le Centre a également offert 13 séances d'information sur ses services, qui ont rejoint un total de 32 intervenants du domaine sociocommunautaire.

Le Centre fait partie du comité organisateur du prochain Forum sur l'Entraide de Montréal qui se tiendra à l'automne 2012 à l'intention des intervenants médicaux et sociaux intéressés par le

concept de l'entraide. Le thème de ce Forum sera **Espoir dans la cité.**

Le Centre participe activement aux activités du Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM), dont la mission est de sensibiliser l'ensemble des organismes à la nécessité d'agir en concertation en cas de sinistre. Ces travaux sont de plus en plus importants face aux risques accrus de désastres climatiques ou industriels sur notre territoire.

La directrice générale du Centre a fait partie du comité de sélection pour les prix Femmes de Mérite 2012 de la Fondation du Y des Femmes de Montréal.

Sur invitation de Centraide du Grand Montréal, le Centre fut également présent aux activités suivantes :

- Soirée Distinctions, 27 avril 2011;
- Assemblée annuelle, 9 juin 2011;
- Séance de formation sur les nouveaux formulaires de demandes de subventions, 16 août 2011;
- Session de formation pour les porte-parole pour la campagne 2011, 1<sup>er</sup> septembre 2011;
- Lancement de la campagne, 23 septembre 2011;
- Clôture de la campagne, 15 décembre 2011.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 706 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles du Centre ont de plus répondu à 391 demandes d'information générale portant sur Centraide et sa campagne. Mentionnons également que, depuis décembre 2007, Centraide nous fait régulièrement parvenir des demandes d'information qui concernent les services communautaires et qui sont reçues via leur site Internet afin que nous y donnions suite. Nous avons traité 119 demandes de ce type cette année.

Mentionnons également que, depuis septembre 2011, Global TV et CTV diffusent régulièrement notre message d'intérêt public en anglais sur leurs ondes, particulièrement à des heures de grande écoute. Les télédiffuseurs français ont également diffusé notre message d'intérêt public à plusieurs reprises en particulier à Radio-Canada.

## Kiosques

- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2011;
- Rendez-vous des Aînés, Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal, mai 2011;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, octobre 2011;
- 24<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, novembre 2011;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, juin et novembre 2011 et mars 2012.

## Colloques

- Colloque « Démystifier les troubles mentaux chez les aînés », Association canadienne pour la santé mentale, mai 2011
- Participation aux divers ateliers et conférences, Journées annuelles de santé mentale, mai 2011 ;
- Colloque Surdose médiatique et santé des jeunes, Y des Femmes et Edupax, mai 2011 ;
- Conférence sur la qualité des soins de longue durée dans les résidences pour aînés, Institut de recherche en politiques publiques, mai 2011;
- *Mental Health symposia 2011, Healthy Minds Canada, October 2011;*
- Conférence sur les signes vitaux du Grand Montréal 2011 par la Fondation du Grand Montréal, octobre 2011;
- Colloque sur le développement des métiers non-traditionnels pour les femmes, Conférence régionale des élus - Comité femmes, octobre 2011;
- Colloque sur la prostitution juvénile des filles et des garçons à l'ère des nouvelles technologies, Projet d'intervention auprès des mineurs prostitués (PIAMP), novembre 2011 ;
- Colloque annuel de l'Association des sciences et techniques de la documentation (ASTED), décembre 2011;
- Journée de réflexion portant sur l'éducation et la sensibilisation aux boissons énergisantes, janvier 2012;
- Colloque sur les défis et enjeux de l'intervention en contexte de maltraitance envers les aînés par la ligne Aide Abus Aînés, février 2012.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- 131<sup>e</sup> assemblée annuelle du Dispensaire diététique de Montréal, juin 2011;
- Célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire de l'Association Multi-Ethnique pour l'intégration des personnes handicapées, septembre 2011;
- Remise du Prix Droits et Libertés dans le cadre du 35<sup>e</sup> anniversaire de l'entrée en vigueur de la Charte des droits et libertés de la personne, décembre 2011;
- Plusieurs assemblées annuelles dont celles du Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM), de l'Association du Syndrome de Sjögren, du Mouvement des personnes d'abord, du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels, du Centre d'action bénévole de Montréal, d'Accès Bénévolat, du Centre de la Croix Blanche, de la Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal Métropolitain, de Tel-Écoute, du Groupe Harmonie, du Service à la Famille chinoise du Grand Montréal, de *InformCanada*, etc.

## DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

Depuis 1992, *Drogue : aide et référence* offre information, référence ainsi qu'écoute et soutien aux personnes concernées par la toxicomanie à travers tout le Québec. Accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, le service téléphonique spécialisé est bilingue, gratuit, anonyme et confidentiel. Durant sa vingtième année d'exercice, le personnel a répondu à 21 132 appels. Notons que 990 personnes qui ont contacté le service étaient anglophones.

Depuis février 1992, un comité aviseur formé d'une dizaine de membres (dont la composition a été revue et élargie cette année) conseille la direction quant aux divers aspects du mandat spécifique de *Drogue : aide et référence*, ceci afin d'actualiser la convention établie entre le Centre de Référence du Grand Montréal et le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Les membres du comité se sont réunis à deux reprises durant la dernière année d'exercice. Deux sujets ont principalement retenu l'attention des membres : l'impact du processus de certification des centres privés et communautaires œuvrant en dépendance et offrant de l'hébergement, ainsi que le développement espéré de ressources telles qu'un centre de dégrèvement et de répit, un site d'injection supervisée, etc.

Les intervenants du service téléphonique *Drogue : aide et référence* cernent précisément les besoins des appelants, évaluent avec eux les différentes solutions et proposent des actions appropriées. Les intervenants font quotidiennement preuve de discernement autant que d'empathie, puisqu'ils font face à diverses demandes exigeant rapidement des solutions parfaitement adaptées à une multitude de contextes différents.

La toxicomanie couvre un champ d'intervention qui offre constamment de nouveaux défis aux chercheurs. Dans le cadre de notre programme de formation continue, le personnel a bénéficié de plusieurs journées de ressourcement et d'apprentissage. Dans le cadre des *Jeudis CDC*, un intervenant a participé à une journée de formation sur *Dépendances et Jeunes*.

Plusieurs intervenants ont participé à sept journées de formation offertes conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec : *Sexualité et Dépendances*, *L'aide aux proches*, *Meilleures pratiques en toxicomanie auprès des jeunes*, *Prévention de la rechute en dépendance*, *Premiers épisodes psychotiques et consommation*, et enfin *Santé Mentale et Toxicomanie chez les jeunes*.

*Drogue : aide et référence* appuie son travail sur une imposante banque de données régulièrement mise à jour. Investi de sa mission auprès du grand public, *Drogue : aide et référence* réfère vers les instances appropriées les personnes désireuses de porter plainte contre un organisme ou établissement œuvrant en toxicomanie. Ainsi, 15 références ont été faites. Notre service a fait l'objet de deux plaintes dûment traitées selon le protocole en vigueur et à la satisfaction des personnes concernées.

## Les appels reçus

Les appels reçus portent généralement sur :

- des demandes d'écoute et de soutien par les personnes toxicomanes, les conjoints, les tiers et les parents (12 % des appels);
- des demandes d'information générale sur la toxicomanie (30 % des appels);
- des demandes portant sur des services de réadaptation, de *counselling*, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations

budgétaires, des problèmes de violence, de jeu compulsif ou de suicide (58 % des appels).

En 2011-2012, 91 % des personnes appelaient pour elles-mêmes ou pour un proche. 67 % avaient elles-mêmes un problème de toxicomanie : 26 % étaient des femmes et 41 % des hommes. Les conjoints représentaient 4 % des personnes ayant fait appel à nos services, les parents comptaient pour 11 %, les intervenants sociaux 9 % et les tiers 9 % (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 1,7 % étaient des enfants et des adolescents et 1 % des aînés.

Les substances principalement mentionnées durant les appels sont, par ordre décroissant : l'alcool, le cannabis, la cocaïne, les amphétamines, la polytoxicomanie (plus de deux substances mentionnées), le mélange cocaïne-alcool, les narcotiques analgésiques opiacés, le crack, l'ecstasy, la nicotine, les benzodiazépines, les antidépresseurs, l'héroïne, la méthadone, la cocaïne par intra-veineuse, l'héroïne par intra-veineuse, le GHB et le Rohypnol, les antipsychotiques, les champignons magiques, la kétamine, les stéroïdes, les autres médicaments prescrits, le LSD, la mescaline ou phencyclidine (PCP), les solvants et enfin les barbituriques.

Les appels proviennent, par ordre décroissant, des régions suivantes : Montréal, Montérégie, Laurentides, Capitale Nationale, Lanaudière, Mauricie-et-Centre-du-Québec, Estrie, Laval, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Abitibi-Témiscamingue, régions hors du Québec, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Nord-du-Québec.

Environ 48 % des appels provenaient de la grande région de Montréal tandis que 15 % provenaient de la Montérégie et 6 % de la région de la Capitale Nationale. Les résultats semblent correspondre assez fidèlement à la répartition de la population du Québec dans chacune des régions.

Nous tenons à mentionner de façon particulière l'augmentation du nombre de professionnels en pratique privée qui ont fait appel à nos services de même que les appelants des agences privées et du milieu industriel et commercial. Nous notons une augmentation significative au niveau des substances mentionnées et des services requis concernant l'alcool, le crack, l'héroïne, le LSD, la



nicotine, et les stéroïdes. D'autres situations de détresse sont également préoccupantes chez nos appelants, notamment la comorbidité toxicomanie et santé mentale (573 demandes), toxicomanie et jeu compulsif (161 demandes), ainsi que les contextes de violence (168) et les situations impliquant un risque de suicide (182).

## Relations publiques

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 24 activités de relations publiques. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 49 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

## Colloques

- Participation aux divers ateliers et conférences, Journées annuelles de santé mentale, mai 2011 ;
- Colloque Surdose médiatique et santé des jeunes, Y des Femmes et Edupax, mai 2011 ;
- Conférence sur les services auprès des jeunes souffrant de toxicomanie et de santé mentale, Institut universitaire en santé mentale Douglas, juin 2011;
- *International Symposium on Drugs and Driving*, Centre canadien de lutte à la toxicomanie, juillet 2011 ;
- 39<sup>e</sup> Colloque de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec «Prévenir et intervenir en dépendances : Interagir», Trois-Rivières, octobre 2011;
- Conférence sur l'anxiété et la consommation chez les jeunes, Institut universitaire en santé mentale Douglas novembre 2011;
- Journée thématique sur les aspects éthiques de la réduction des méfaits, Journées annuelles de santé publique (JASP), novembre 2011;
- Séminaire thématique sur la consommation et les traumatismes, Recherche et intervention sur les substances psychoactives Québec (RISQ), février 2012;
- Conférence sur la dépression et la consommation chez les jeunes, Institut universitaire en santé mentale Douglas, mars 2012;
- Colloque interétablissements en psychiatrie et santé mentale des jeunes adultes, Module santé mentale et dépendance, Hôpital Louis-H. Lafontaine, mars 2012.

Autres participations de *Drogue : aide et référence* que nous désirons souligner :

- Lancement du livre de Mme Diane Borgia, "L'Amour Toxique" portant sur la codépendance, octobre 2011;
- Journée de réflexion sur les boissons énergisantes, Association pour la santé publique du Québec, janvier 2012.

## Kiosques

- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2011;
- Rendez-vous des Aînés, Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal, mai 2011;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, octobre 2011;
- 24<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, novembre 2011;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, juin, novembre 2011 et mars 2012.

## Publicité

- L'Intervenant 2011-2012, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie (4 numéros);
- Magazine Le Point et l'agenda Le Point en administration scolaire ;
- Encart dans les pochettes des participants du colloque annuel de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2011 ;
- Deux campagnes de promotion majeures ont été menées auprès de 1 200 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2011 et à l'hiver 2012 par PROCITÉ;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes.

Cette année, pour la Semaine de prévention de la toxicomanie du Québec, en novembre 2011, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a publié les coordonnées du service téléphonique sur le matériel promotionnel visant les adolescents.

Le site Internet de *Drogue : aide et référence* peut être consulté en français et en anglais à l'adresse suivante [www.drogue-aiderreference.qc.ca](http://www.drogue-aiderreference.qc.ca). Nous remercions notre commanditaire Les Productions du Sixième Inc. pour son soutien technique et la refonte entreprise récemment. Cette année, le site

Internet a fait l'objet de 581 678 *hits* pour un nombre de pages lues de 135 784 et 24 880 visites.

Depuis plusieurs années déjà, le Centre constatait l'ampleur de la problématique et n'a donc pu que souscrire en 1992 à la décision du ministère de la Santé et des services sociaux de faciliter l'accès aux services pour les milliers de personnes touchées de près ou de loin par l'abus d'alcool et d'autres produits psychotropes. Le service demeure donc pour le Centre une occasion de pousser plus avant son expertise tout en demeurant fidèle à sa mission initiale : INFORMER POUR AIDER. En vingt ans, *Drogue : aide et référence* est venu en aide à plus de 540 000 personnes.

## JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

À l'automne 1993, le gouvernement du Québec créait le premier casino et mettait en place diverses mesures de protection des joueurs, dont le service téléphonique spécialisé *Jeu : aide et référence*. Né du besoin de sensibiliser la population au risque que le jeu ne reste pas toujours un jeu, le service est rapidement devenu *la* référence en termes de recherche d'aide concernant le jeu excessif. Assuré par le Centre de Référence du Grand Montréal depuis le tout début et financé par Loto-Québec de 1993 à 2001, le service est subventionné depuis, par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

*Jeu : aide et référence* est un service téléphonique qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec le jeu excessif. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. Les intervenants répondent à plusieurs types de besoins, allant d'une réflexion éclairée sur les habitudes de jeu, jusqu'aux coordonnées d'une ressource spécialisée dans le traitement du jeu excessif, en passant par le soutien empathique lors de moments de grande détresse ainsi que la mise en lien avec une ressource spécialisée en situation de crise ou d'urgence suicidaire. Le caractère anonyme et confidentiel des communications permet à chacun des appelants d'exprimer l'inexprimable sans craindre d'être identifié. En effet, la souffrance, la honte, le désespoir, l'anxiété et l'insécurité font souvent partie du vécu des appelants.

Un comité aviseur formé d'une dizaine de membres (dont la composition a été revue et élargie cette année) a été mis sur pied en 2006-2007 afin de conseiller la direction quant aux divers aspects du mandat spécifique de *Jeu : aide et référence*, ceci conformément à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Les membres du comité se sont réunis à deux reprises durant la dernière année. Les échanges ont porté principalement sur l'offre de service aux joueurs par exemple le téléconseilling. Les membres du comité se sont également penchés sur l'élaboration d'un protocole de référence concernant les appels impliquant la cyberpédopornographie.

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2012, près de 160 000 personnes ont fait appel à *Jeu : aide et référence*. Cette année, 531 personnes anglophones ont utilisé le service.

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur [www.jeu-aiderreference.qc.ca](http://www.jeu-aiderreference.qc.ca). Cette année, notre site Internet a fait l'objet de 770 305 *hits* pour un nombre de pages lues de 144 614 et 74 900 visites.

En 2011-2012, nos intervenants ont traité 7 046 appels et 86 % des personnes appelaient pour elles-mêmes ou pour un proche. 69 % provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (28 % de femmes et 41 % d'hommes). Parmi les autres appelants, 8 % étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5 % étaient des conjoints; 4 % étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 14 %. Du nombre des appelants, 95,2 % étaient des adultes, 3,8 % des aînés et 1 % des adolescents et des enfants.

### **Les appels reçus portent sur :**

- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (11 % des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur le jeu compulsif (43 % des appels);
- des demandes pour des services de réadaptation, de *counselling*, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide (46 % des appels).

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loterie vidéo (64 % des mentions), le poker (6,6 %), les

machines à sous aux Casinos (7 %) et les loteries (5,7 %), encore à la hausse cette année.

Quant à la provenance géographique des appels, 50 % proviennent de la grande région de Montréal, 12 % de la Montérégie, 8 % de la Capitale Nationale, 3 % de l'Outaouais et 27 % de toutes les autres régions du Québec.

Concernant les activités de relations publiques, *Jeu : aide et référence* a été impliqué dans 29 activités, dont quatre émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 111 parutions dans les médias.

Durant la dernière année, conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée 22 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. De novembre 2010 à avril 2012, *Jeu : aide et référence* a fait l'objet de deux plaintes qui ont été être traitées selon le protocole en vigueur à la satisfaction des personnes concernées.

La dépendance au jeu couvre un champ d'intervention qui offre constamment de nouveaux défis aux chercheurs. Dans le cadre de notre programme de formation continue, le personnel a bénéficié de plusieurs journées de ressourcement et d'apprentissage. Dans le cadre des *Jeudis CDC*, un intervenant a participé à une journée de formation sur *Dépendances et Jeunes*.

Plusieurs intervenants ont participé à quatre journées de formation offertes conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec : *Sexualité et Dépendances*, *L'aide aux proches*, *Prévention de la rechute en dépendance*, et enfin *Cyberdépendance : quand la passion des écrans tourne à l'obsession*.

### Campagnes de promotion

- Campagne provinciale MÉTROMÉDIAPLUS, affiches intérieures d'autobus de quatre régions ciblées : Outaouais, Laurentides, Mauricie et Montérégie, automne 2011;
- Campagne provinciale CBS AFFICHAGE – panneaux publicitaires dans les abribus des principales villes du Québec, hiver 2012;
- Deux campagnes de promotion majeures ont été menées auprès de 1 200 000 foyers du Grand

Montréal à l'automne 2011 et à l'hiver 2012 par PROCITÉ.

### Kiosques

- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2011;
- Rendez-vous des Aînés, Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal, mai 2011;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, octobre 2011;
- 24<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, novembre 2011;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, juin, novembre 2011 et mars 2012.

### Colloques

- Participation aux divers ateliers et conférences, Journées annuelles de santé mentale, mai 2011 ;
- Colloque Surdose médiatique et santé des jeunes, Y des Femmes et Edupax, mai 2011 ;
- Activité de transfert des connaissances concernant le jeu pathologique, ministère de la Santé et des Services sociaux, juin 2011 ;
- *National Council on Problem Gambling, 25th National Conference on Problem Gambling and emerging innovations*, Boston, juillet 2011 ;
- *Nova Scotia Gaming Corporation, Responsible Gambling Conference*, Halifax, octobre 2011;
- 39<sup>e</sup> Colloque de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec « Prévenir et intervenir en dépendances : Interagir », Trois-Rivières, octobre 2011;
- Journées d'échanges sur le déploiement de l'offre de services en dépendance 2007-2012, ministère de la Santé et des Services sociaux, novembre 2011;
- Journée thématique portant sur les aspects éthiques de la réduction des méfaits, Journées annuelles de santé publique (JASP), novembre 2011;
- *4<sup>th</sup> International Gambling Conference, Problem Gambling Foundation of New Zealand*, février 2012;
- Activité de transfert des connaissances sur les impacts économiques sur les jeux de hasard et d'argent, ministère de la Santé et des Services sociaux, mars 2012.

## Publicité

- 39<sup>e</sup> Colloque AITQ, Octobre 2011 - Rapport annuel (300 participants);
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2011-2012, (4 numéros);
- Magazine Le Point et l'Agenda le Point pour l'administration scolaire ;
- IDCOR, Annuaire téléphonique et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

À l'hiver 2012, le ministère de la Santé et des Services sociaux a lancé une campagne d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous l'en remercions chaleureusement. Merci également à Mise sur toi pour plusieurs initiatives visant à faire connaître notre service.

Soulignons par ailleurs que Mme Hélène Hamel, coordonnatrice du service, a été invitée au dévoilement du rapport sur l'Action concertée sur les impacts socioéconomiques des jeux de hasard et d'argent (INSPQ) et a été également membre du comité aviseur pour l'enquête intitulée Les modalités de commercialisation des loteries au Québec : implications sociales et de santé publique (INSPQ). Également, l'équipe de JAR collabore de façon ponctuelle à plusieurs projets de recherche concernant le jeu menés par les diverses universités du Québec.

## Référence électronique

Avec le soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux, *Jeu : aide et référence* offre un service de référence électronique depuis janvier 2006.

Le site Internet de *Jeu : aide et référence* est à la fois un site d'information générale et un site d'aide en ligne. Dès l'entrée sur le site, l'utilisateur est invité à choisir : demander de l'aide en ligne ou s'informer sur la problématique. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux.

Nous avons reçu 144 demandes d'aide en 2011-2012. 31 % des usagers préoccupés par leurs habitudes de jeu sont des femmes et 35 % des hommes, 11 % des conjoints, 14 % des personnes

touchées par le jeu d'un tiers et 9 % des intervenants. 3,5 % des usagers sont des adolescents et 4,2 % des personnes âgées. Quant à leur provenance géographique, nous notons une représentation relativement importante des usagers provenant du Bas-Saint-Laurent, de la Capitale Nationale, de Chaudière-Appalaches, de Lanaudière, des Laurentides, de Laval, de la Mauricie/Centre du Québec, de la Montérégie, de Montréal et de l'Outaouais. Les demandes d'information et de services sont référées aux services appropriés dans 83 % des cas et les autres demandes sont réglées directement par nos intervenants.

Jour après jour, depuis le 15 novembre 1993, le Centre de Référence du Grand Montréal relève ce défi majeur que représente la gestion d'un service 24 heures/7 jours qui répond aux besoins de personnes présentant un problème de jeu excessif ainsi qu'à leurs proches. Cette gestion s'effectue à l'intérieur de paramètres financiers rigoureux. De plus, le Centre s'assure d'actualiser une banque de données regroupant les organismes et groupes d'entraide œuvrant auprès de la clientèle ciblée, banque de données la plus exhaustive et fiable possible. Onze ans après l'instauration des services gratuits aux joueurs excessifs et à leurs proches par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Centre, via son service téléphonique spécialisé *Jeu : aide et référence*, contribue à faire connaître ces services aujourd'hui bien implantés dans toutes les régions du Québec. Depuis bientôt dix-neuf ans, nous poursuivons l'objectif d'offrir un service fiable d'information, de référence et d'écoute de qualité à toute la population du Québec dans ce domaine. Nous n'avons cessé de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance de la population québécoise ainsi que celle de nos bailleurs de fonds.

## CONCLUSION

Ce rapport se veut un témoignage de nos efforts soutenus pour la diffusion de l'information sociocommunautaire. Le Centre a reçu durant l'année qui s'achève un nombre légèrement plus élevé de demandes que durant l'année précédente et les personnes qui utilisent nos services présentent des besoins plus pressants et requièrent du soutien pour demander l'aide nécessaire et accéder aux services.

Notre plus vive gratitude s'adresse aux 39 membres du Conseil d'administration et de la Corporation dont 12 étaient présents à l'Assemblée annuelle l'an dernier. Les membres du conseil se sont réunis à cinq reprises afin de remplir leur mandat. Grand merci à Me Louis-Philippe Bourgeois, président du conseil, pour la qualité professionnelle de ses interventions, son esprit d'initiative et son indéfectible dévouement qui ont largement facilité le travail du personnel et des bénévoles du Centre au cours de la dernière année.

Soulignons encore cette année la contribution exceptionnelle de M. Michel Plante, CPA, CA, trésorier, de M. Guy Dubreuil, 1<sup>er</sup> vice-président ainsi que de Mme Mona Laflamme, 2<sup>e</sup> vice-présidente.

Notre reconnaissance s'adresse également aux membres de la Fondation ainsi qu'aux membres des Comités aviseurs de *Drogue : aide et référence* et *Jeu : aide et référence*. Un grand merci également aux bienfaiteurs qui nous témoignent confiance et appréciation en plus de leur soutien financier.

Nos chaleureux remerciements à nos bailleurs de fonds et à nos commanditaires qui nous ont permis de remplir notre mandat au cours de l'année écoulée.

Force nous est de constater que le contexte prévalent au Québec n'était pas propice en 2011 à

l'obtention du soutien gouvernemental indispensable pour le démarrage d'un service 211 par le Centre de Référence. Nos administrateurs se penchent donc cette année sur divers éléments stratégiques afin de relancer ce projet de premier ordre ou alors de concentrer nos énergies sur la réalisation de divers projets que nous avons mis en veilleuse, par exemple l'augmentation de nos heures de disponibilité et de notre visibilité sur le web.

Ce bilan de l'année 2011-2012 démontre que le rôle social d'un service communautaire d'information ouvert à tous, confidentiel et accessible, a toujours sa place dans notre société. De par son ouverture sur la société, le Centre de Référence peut rendre compte de l'évolution des besoins de la population et de l'état du développement des services collectifs mis en place pour y répondre.

Notre rapport annuel ne peut se terminer sans rendre hommage au personnel du Centre qui fait preuve chaque jour de professionnalisme et de dévouement. Également, la précieuse et indispensable collaboration de notre équipe de bénévoles est un atout majeur qui permet au Centre de remplir son mandat.

La réputation du Centre de Référence s'est établie au fil des ans sur des centaines de milliers de demandes d'aide, de multiples recherches et d'innombrables démarches, afin de donner la réponse juste ou la référence adéquate. Nous souhaitons que ce rapport démontre bien la progression constante des activités du Centre, la pertinence de ses interventions à travers tout le Québec et son enracinement dans la région du Grand Montréal, conformément à sa mission : INFORMER POUR AIDER.

Lorraine Bilocq Lebeau  
Directrice générale  
CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL  
Montréal, le 28 juin 2012

---



---

**INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2011-2012**

---



---

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général	
Femmes	15 674
Hommes	6 873
Agences privées	7 872
Associations	1 458
Collèges, Écoles, Universités	887
Industries, Commerces	2 742
Médias d'information	994
Organismes religieux	510
Professionnels	1 714
Services parapublics	1 346
CLSC	688
Services publics	1 311
Syndicats	195
<b>TOTAL</b>	<b>42 264</b>

**MODES DE COMMUNICATION**

Appels téléphoniques	27 616
Entrevues	109
Lettres, télécopies et courriels	14 539
<b>TOTAL</b>	<b>42 264</b>

**NATURE DES DEMANDES**

Adoption	15
Assistance financière:	
Sécurité du revenu	340
Allocations familiales	45
Assurance-emploi	96
CSST	26
Sécurité de la vieillesse	175
Régie des rentes du Québec	178
Autres	244
Cartes gouvernementales	253
Assistance matérielle:	
Chauffage	23
Nourriture	3 134
Vêtements	147
Médicaments	36
Meubles	367

Associations pour femmes	545
Associations pour hommes	151
Associations professionnelles	1 459
Avortement	9
Auxiliaires familiales	18
Budget et endettement	230
Camps de vacances:	
Enfants	7
Familles	3
Personnes âgées	1
Personnes handicapées	2
Camps de jour	16
Centres communautaires de quartier	767
Centres de jour - personnes âgées	89
Clubs sociaux, Fondations	1001
Consommateurs - problèmes	2 771
Counselling:	
Problèmes familiaux	303
Problèmes matrimoniaux	134
Problèmes personnels	543
Convalescence - Maladies chroniques	112
Défense des droits	791
Délinquance adulte	253
Déménagement	200
Éducation des adultes	740
Alphabétisation	92
Environnement, pollution, recyclage	651
Établissements scolaires pour enfants	103
Familles d'accueil:	
Enfants	25
Personnes âgées	0
Autres	12
Familles monoparentales	75
Garderies, écoles maternelles	61
Gîtes:	
Femmes	270
Femmes avec enfant	121
Hommes	263
Itinérants	308
Groupes ethniques	315
Handicapés intellectuels	107
Immigration	278
Infections transmises sexuellement et par le sang :	
Sida	47
Autres	11
Information sur Centre de Référence	4 542
Information sur Centraide Montréal	391

Jeunes adultes - problèmes	92	Sexualité - problèmes	154
Logement:		Soins dentaires	91
Personnes handicapées	129	Soins médicaux à domicile	19
Autres	1 133	Sports	43
Loisirs, récréation, culture:		Suicide	43
Personnes âgées	143	Tourisme	131
Personnes handicapées	52	Toxicomanies:	
Autres	493	Alcool	237
Maintien à domicile:		Drogue	951
Personnes âgées	389	Tabac	23
Personnes handicapées	48	Transport:	
Médecines douces	27	Personnes âgées	250
Migrants	11	Personnes handicapées	81
Offres de services:		Autres	151
Argent	12	Travail et problèmes professionnels	1 667
Bénévolat	523	Troubles d'apprentissage	38
Dons de biens	2 835	Urgence	189
Nourriture	39	Viol et violence sexuelle	40
Organismes religieux	156	Violence familiale:	
Plaintes		Femmes violentées	92
Bruit	4	Hommes violentés	17
Discrimination	4	Inceste	4
Hôpitaux	13	Personnes âgées	114
Employeurs	4	<b>TOTAL</b>	<b>43 739</b>
Professionnels	20		
Propriétaires - locataires	83	<b><u>RÉPONSES AUX DEMANDES</u></b>	
Salubrité	11	Clients référés au service approprié	35 049
Services gouvernementaux	73	Intervention du Centre auprès du service	73
Autres	63	Service rendu, référence non nécessaire	8 540
Planification familiale	8	Ressources insuffisantes - inexistantes	77
Protection enfants	77	<b>TOTAL</b>	<b>43 739</b>
Prothèses et accessoires	81		
Répertoires et recherche documentaire	3 362	<b><u>AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE</u></b>	
Représentants gouvernementaux	422	Communications additionnelles	
Résidences, Centres d'accueil:		avec les requérants	408
Personnes âgées	889	pour recherche et mise à jour	9 368
Personnes handicapées	8	<b>TOTAL</b>	<b>9 776</b>
Santé mentale			
Groupes d'entraide	645	<b><u>RELATIONS PUBLIQUES</u></b>	
Jeu compulsif	1 210	Radio, télévision	7
Autres problématiques	860	Séances d'information	13
Santé physique :		(32 personnes rejointes)	
Alzheimer	42	Visites, rencontres, assemblées	109
Cancer	210	<b>TOTAL</b>	<b>129</b>
Cœur	33		
Diabète	37		
Obésité	12		
Autres problématiques	1 141		
Groupes d'entraide	234		
Services juridiques	880		

**DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE**  
**RAPPORT STATISTIQUE 2011-2012**

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Individus :	
Femmes	5 554
Hommes	8 571
Conjoints	847
Parents	2 295
Tiers	1 977
Agences privées	576
Services parapublics	360
CLSC	177
Services publics	117
Associations	53
Collèges, Écoles, Universités	175
Industries, Commerces	111
Médias d'information	56
Organismes religieux	1
Professionnels	251
Syndicats	11
<b>TOTAL</b>	<b>21 132</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	259
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	253
Région 03, Capitale Nationale	1 223
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	802
Région 05, Estrie	775
Région 06, Montréal	10 091
Région 07, Outaouais	463
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	139
Région 09, Côte-Nord	109
Région 10, Nord-du-Québec	36
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	81
Région 12, Chaudière-Appalaches	338
Région 13, Laval	737
Région 14, Lanaudière	1 026
Région 15, Laurentides	1 458
Région 16, Montérégie	3 229
Autres régions	113
<b>TOTAL</b>	<b>21 132</b>

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	9
Adolescents	345
Adultes	20 569
Personnes âgées	209
<b>TOTAL</b>	<b>21 132</b>

**PRODUITS MENTIONNÉS**

Alcool	3 797
Amphétamines	1 225
Cannabis	2 719
Champignons magiques	62
Cocaïne	1 620
Cocaïne-alcool	597
Cocaïne IV	124
Crack	403
Ecstasy	371
GHB-Rohypnol	109
Héroïne	137
Héroïne IV	116
Kétamine	32
LSD	25
Médicaments:	
Antidépresseurs	235
Antipsychotiques	75
Barbituriques	14
Benzodiazépines	281
Méthadone	132
Narcotiques et analgésiques opiacés	425
Autres	29
Mescaline, PCP	23
Nicotine	318
Polytoxicomanie	719
Solvants	10
Stéroïdes	29
Autres	53
<b>TOTAL</b>	<b>13 680</b>



## NATURE DES DEMANDES

Counselling:	
Alcoolisme	23
Dépendance aux médicaments	3
Toxicomanies	49
Désintoxication :	
a) Désintoxication médicale :	
Alcoolisme	404
Dépendance aux médicaments	72
Toxicomanies	453
b) Soutien à la désintoxication :	
Alcoolisme	248
Dépendance aux médicaments	35
Toxicomanies	1 042
Écoute et soutien:	
Alcoolisme	702
Dépendance aux médicaments	179
Toxicomanies	2 600
Groupes d'entraide:	
Alcoolisme	467
Conjoints et tiers	418
Dépendance aux médicaments	11
Dépendance à la nicotine	21
Parents	826
Toxicomanies	718
Information générale:	
Alcoolisme	136
Codépendance	152
Drogues	1 661
Médicaments	154
Prévention	161
Profil d'adolescent	124
Profil du toxicomane	267
Service Drogue: aide et référence	3 810
Sevrage	365
Toxicomanie	267
Plaintes contre des organismes	15
Thérapie avec hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	45
Alcoolisme - privé	296
Médicaments - parapublic	4
Médicaments - privé	32
Toxicomanies - parapublic	491
Toxicomanies - privé	5 887
Thérapie sans hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	403
Alcoolisme - privé	37
Médicaments - parapublic	28

Médicaments - privé	8
Toxicomanies - parapublic	2 527
Toxicomanies - privé	227
Rechute:	
Alcoolisme	46
Médicaments	4
Toxicomanies	61
Réinsertion sociale	235
Seringues : distribution et échange	29
Traitement de maintien à la méthadone	57
Demandes connexes :	
Consultations budgétaires	8
Gestion de crise	331
Gîtes	540
Jeu compulsif	161
Santé mentale	573
Services juridiques	29
Suicide	182
Violence	168
Autres demandes	652

**TOTAL 28 444**

## RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	17 213
Intervention du Centre auprès du service	21
Service rendu, référence non nécessaire	11 195
Ressources insuffisantes	6
Ressources inexistantes	9

**TOTAL 28 444**

## AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	65
pour recherche et mise à jour	243

**TOTAL 308**

## RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	-
Séances d'information	-
Visites, rencontres, assemblées	24

**TOTAL 24**

**JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE**  
**RAPPORT STATISTIQUE 2011-2012**

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Individus :	
Femmes	2 005
Hommes	2 857
Conjoints	320
Parents	260
Tiers	540
Agences privées	217
Services parapublics	101
CLSC	34
Services publics	38
Associations	19
Collèges, Écoles, Universités	75
Industries - Commerces	380
Médias d'information	110
Organismes religieux	1
Professionnels	87
Syndicats	2
<b>TOTAL</b>	<b>7 046</b>

**MODE DE COMMUNICATION**

Appels téléphoniques	6 902
Courriels	144
<b>TOTAL</b>	<b>7 046</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	88
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	109
Région 03, Capitale Nationale	592
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	203
Région 05, Estrie	195
Région 06, Montréal	3 515
Région 07, Outaouais	236
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	53
Région 09, Côte-Nord	24
Région 10, Nord-du-Québec	10
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	32
Région 12, Chaudière-Appalaches	93
Région 13, Laval	245
Région 14, Lanaudière	258
Région 15, Laurentides	412

Région 16, Montérégie	859
Autres régions	122

**TOTAL 7 046**

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	6
Adolescents	68
Adultes	6 708
Personnes âgées	264

**TOTAL 7 046**

**JEUX MENTIONNÉS**

Appareils de loterie vidéo (ALV)	
Dans les bars	1 519
Dans les Ludoplex	4
Bingo	10
Casino:	
Jeux de dés (Sic Bo, Craps)	18
Jeux de tables (Black Jack, Roulette, Baccara)	113
Machines à sous	168
Poker	64
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	
Internet (clavardage, achats, Bourse, etc)	27
Jeux de hasard et d'argent	55
Poker	26
Jeux électroniques	41
Jeux en ligne	74
Loteries	135
Paris sportifs	30
Poker	67
Autres	27

**TOTAL 2 382**

**NATURE DES DEMANDES**

Counselling professionnel	30
Écoute et soutien	1 265

Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	384
Joueurs	684
Parents	111
Information générale:	
Auto-exclusion	95
Codépendance	84
Jeu excessif	164
Prévention	104
Profil de joueurs	132
Jeu : aide et référence	4 456
Plaintes contre des organismes	22
Rechute	23
Réinsertion sociale	4
Thérapie avec hébergement:	
Centres parapublics	154
Centres privés	217
Thérapie sans hébergement:	
Centres parapublics	1 804
Centres privés	305
Téléconseilling	0
Demandes connexes :	
Consultation budgétaire	132
Gestion de crise	105
Gîtes	48
Santé mentale	98
Services juridiques	17
Suicide	98
Toxicomanies	136
Violence	40
Autres demandes	972
<b>TOTAL</b>	<b>11 684</b>

## AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	7
pour recherche et mise à jour	58

**TOTAL 65**

## RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	4
Séances d'information (personnes rejointes 2)	2
Visites, rencontres, assemblées	23

**TOTAL 29**

## RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	5 226
Intervention du Centre auprès du service	4
Service rendu, référence non nécessaire	6 454
Ressources insuffisantes	-

**TOTAL 11 684**