



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

RAPPORT ANNUEL
2012-2013



soutien

Depuis
1956



référence

compassion
information



ISBN 978-2-921713-86-3

ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2^e trimestre 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Rapport annuel

1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

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

Site Web : www.info-reference.qc.ca

RAPPORT ANNUEL

1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL



Madame Lorraine Bilocq Lebeau prend une retraite bien méritée après plus de quarante-et-un ans de service dont vingt-quatre ans à la direction générale. Le Conseil d'administration et le personnel tiennent à exprimer dans ce rapport toute leur admiration et leur gratitude pour la compétence exceptionnelle et la tranquille audace avec lesquelles elle a dirigé le Centre durant plus de deux décennies. Sa claire perception des problèmes et des enjeux sociaux et son écoute attentive des besoins de la population n'avaient d'égal que l'intensité de sa détermination et de sa compassion pour y apporter les réponses souhaitées. Et c'est avec reconnaissance que nous lui disons un chaleureux merci.

Maître Louis-Philippe Bourgeois
Président du conseil d'administration
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 organisme, qui existe depuis 50 ans, est reconnu dans le Grand Montréal pour son expertise. Nous sommes convaincus de la nécessité d'un tel service, puisqu'en traitant diverses demandes touchant les problématiques liées à la population âgée (maintien à domicile, hébergement, assistance financière, etc.) il contribue à améliorer la qualité de vie des aînés. Dans ce sens, ce service mérite amplement d'être maintenu et développé. »

Peter Eusanio
Président, Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal

«... Les personnes à faible revenu, comme nos bénévoles, font face à des défis tous les jours, impliquant souvent des questions que la plupart d'entre nous tiennent pour acquis, comme la faim, le logement et la santé. Votre implication et la volonté de partager vos connaissances avec nos bénévoles est grandement appréciée. »

Katy Cavanaugh, Intervenante
MultiCaf

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^{er} 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^{er} 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 - 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 l'échange téléphonique ou par courriel, 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 toutes les demandes reçues 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.,
Médime

M. Denis Couture, CPA, CGA,
Administrateur,

M. Gilles Daigneault,
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.

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. Tony Shorgan,
Administrateur

M. Louis-Paul Thauvette,
Administrateur

Mme 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 2012-2013

Président

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

Premier vice-président

M. Guy Dubreuil,
Architecte

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.

M. Claude Roy,

Société d'Habitation du Québec

LES MEMBRES DU COMITÉ AVISEUR DE DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2012-2013

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,

Centre de Référence du Grand 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

Mme Caroline Gélinas

Centre d'accueil Le Portage Inc.

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

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

M. Jean-Igance Olazabal,

Université de Montréal

Mme Rachel Perreault,

Centre de réadaptation en dépendance Le Virage

Mme Carmen Trottier,

Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Pierrette Gagné

Directrice générale adjointe

Centre de Référence du Grand Montréal

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 2012-2013**

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 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 Guylaine Rioux, M.D.
Loto-Québec

Mme Carmen Trottier,
Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Pierrette Gagné
Directrice générale adjointe
Centre de Référence du Grand Montréal

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 2012-2013

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

BÉNÉVOLES

M. Jean Boileau
M. Michel Lefèvre
M. Luc Provost

ACCUEIL, ACHATS ET VENTES

Mme Mireille Perrault, chef de bureau
Mme Bélinda Monteiro, contractuelle

ÉDITION ET SERVICES DOCUMENTAIRES

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

LES LIGNES SPÉCIALISÉES

Mme Hélène Hamel, coordonnatrice

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

Mme Estelle Arcand
M. Stéphane Grenier
Mme Maria Rigas
Mme Diane Umurerwa

COMMUNICATIONS

Mme Monique Cantin, directrice

BÉNÉVOLES

M. Denis Belzile
M. Dominic Perrini

INFO-RÉFÉRENCE

M. Étienne Lajoie-Gagnon, coordonnateur
Mme Lucrécia Bergeron, conseillère
Mme Bernice Chevarie, conseillère
Mme Marie-Christine Palardy, contractuelle
Mme Marisa Patrocínio, conseillère
Mme Suzanne Roberge, conseillère

BÉNÉVOLE

M. Réal Laflamme

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

M. Gil Bellemare
Mme Monique Côté
Mme Kim Labrecque
M. Érick-André Leroux
Mme Nancy Rocha

Mme Rachel Archambault
Mme Leila Ech-Chouyekh
M. André Olivier Galarneau
Mme Patricia Gendron

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2012-2013 est présenté à la 44^e 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 68 000 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.

LES GRANDES RÉALISATIONS DE 2012-2013

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 42 692 personnes par son service de base d'info-référence; à 18 809 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence*, ainsi qu'à 6 872 personnes par son service *Jeu : aide et référence*. C'est donc 68 373 personnes qui ont communiqué avec le Centre de Référence pour aide et information en 2012-2013.

Avec le soutien de notre Fondation, la direction du Centre a lancé au printemps 2012, un exercice de planification stratégique sous la direction de Mme Pierrette Gagné, directrice générale adjointe auquel ont participé le personnel du Centre, les membres des conseils d'administration du Centre et de la Fondation ainsi que plusieurs partenaires.

À l'issue de l'exercice, le Conseil d'administration a adopté le 1er novembre 2012 sept orientations stratégiques : instaurer une culture d'innovation; rehausser le positionnement du Centre; renforcer les bases financières; négocier le virage numérique; renforcer nos compétences; améliorer la connaissance de nos services; planifier et préparer la relève. Le conseil d'administration a entériné le plan d'action 2013-2018 le 26 mars 2013.

L'équipe de direction du Centre a relancé la mobilisation de nos grands partenaires concernés autour du développement du projet 211, soit la mise en place par le Centre d'un service téléphonique et internet identifié par ce numéro à trois chiffres et répondant aux normes établies par InformCanada et United Way Canada il y a une dizaine d'années. Malgré tous ses efforts, le Centre n'a pas réussi dans le passé à obtenir le financement

nécessaire pour ce projet. À l'hiver 2013, Mme Gagné a entrepris de solliciter l'appui des ministres et organismes concernés par les services d'information à la population.

Au cours de l'année, le Centre a franchi plusieurs étapes au chapitre des nouvelles technologies de l'information: modernisation des outils informatiques et formation du personnel, nouveau site internet faisant place à l'interactivité et présence active sur les médias sociaux, Facebook et Twitter notamment.

NOTRE FONDATION

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 152 reprises en 2012-2013 et 1 246 événements communautaires y ont eu lieu depuis 2005.

Le Fondation a organisé un événement bénéfice le 06 juin 2012 à l'hôtel Maritime Plaza, soit un Cocktail Gourmand et une conférence de Madame Louise Nadeau. Le Conseil des fiduciaires du Fonds commémoratif Jeannine-Boyer a tenu le 13 décembre 2012 sa troisième réunion annuelle. 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.

Merci également à M. Guy Dubreuil, architecte et 1^{er} 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 Commémoratif Jeannine-Boyer: Mme Pierrette Gagné, Mme Élisabeth Lebeau, CPA, CA et M. Pierre Y. Langlois, CPA, CA.

SOURCES DE FINANCEMENT

En 2012-2013, 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 149 592\$. 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 1 604 023\$ dont 450 152\$ pour le service de base d'info-référence.

Pour la dix-neuvième année consécutive, le Centre a réussi 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 503 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 peuvent bénéficier 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 128 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 508 personnes qui étaient intéressées à faire du bénévolat et ne savaient pas où s'adresser.

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, du milieu associatif et des syndicats. Le Centre a reçu 2 212 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et de 21 799 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 20,75 % 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 5 640 demandes en anglais en 2012-2013, soit 12,2 % du total des interventions du Centre.

Quant à la provenance géographique, 78,5 % des appels traités proviennent de l'Île de Montréal, 9,3 % de la Montérégie, 4,3 % de Laval, 1,8 % des Laurentides, 1,5 % de Lanaudière et 4,6 % 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 :

- information concernant les problèmes de santé (7,15 %) dont la maladie d'Alzheimer, le cancer, les maladies cardiaques, le diabète et l'obésité;
- assistance concernant les problèmes liés au dépannage alimentaire (6,91 %);
- assistance pour une référence concernant un problème ou un groupe d'entraide en santé mentale (6,04 %);
- assistance concernant les problèmes de consommation, de budget et d'endettement (5,42%);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4,36 %);
- demandes de gîtes pour personnes dans le besoin et itinérants (3,89 %),
- demandes d'information sur les associations professionnelles (3,80 %);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (3,59 %);
- problèmes reliés au logement (3,04 %);
- demandes d'aide concernant les problèmes de dépendance (2,87 %) soit toxicomanie (2,30 %) et alcoolisme (0,49 %) ;
- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (2,14 %);
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabétisation (2,05 %);
- demandes de références pour des consultations psychosociales personnelles, conjugales ou familiales (2,04 %);
- information concernant les services juridiques (2,12 %), la défense des droits (1,87 %) et la délinquance adulte (0,40);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1,63 %) ;
- information concernant les groupes ethniques et l'immigration (1,61 %);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (1,34 %);
- information et aide concernant le transport pour personnes à mobilité réduite (1,27 %);
- information concernant l'environnement (1,22 %);
- demandes d'information concernant les associations féminines (1,17 %) et les associations pour hommes (0,16 %);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (1,13 %);
- assistance pour le déménagement (0,43 %).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 30 demandes au sujet de la protection des enfants, 89 pour des femmes violentées, 15 pour des hommes victimes de violence, 7 pour des victimes d'inceste, 45 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 50 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 45 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 158 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, 2 715 en 2011-2012 et 2 642 en 2012-2013), ce qui représente plus de 6% 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 247 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 2 401 demandes concernant des gîtes ou de l'hébergement temporaire et 3 025 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 121 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 28 445 visites, 680 432 *hits* cette année avec un nombre de pages consultées de 251 642 en 2012-2013. Le nombre de personnes et d'organismes qui s'adressent au Centre par courriel et courrier représente 42,19 % de toutes les communications reçues cette année.

RÉFÉRENCE-AÎNÉS

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 1 454 personnes cette année. De ces appels, 73 % provenaient de femmes, 22 % d'hommes et 5 % d'intervenants sociaux. Les demandes traitées à **Référence-Aînés** concernaient principalement des problèmes d'hébergement (11 %), des problèmes de consommateurs (9 %), de maintien à domicile (9 %), d'assistance financière (8 %), de santé physique et mentale (8 %) des problèmes juridiques et de défense des droits (7 %), et de transport (7 %). de loisirs (2 %). De plus, 16 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. Ce soutien financier n'a pas été renouvelé en 2012-2013.

PUBLICATIONS ET SERVICES DOCUMENTAIRES

L'équipe des services documentaires a procédé cette année à 2 732 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.

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 sociocommunautaire, 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 de groupes d'entraide dans le Grand Montréal** est disponible depuis mars 2009 et l'édition 2013-2014 est actuellement en préparation.

Avec une commandite de l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de Référence a publié l'édition 2012 du **Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal** avec un tirage total de 2000 exemplaires distribués dans le réseau sociocommunautaire.

La 28^e édition de **Résidences privées pour personnes âgées autonomes dans le Grand Montréal** a été publiée en 2010 et nous sommes en réflexion par rapport à cette publication dans sa forme actuelle.

La septième édition du **Répertoire de ressources alimentaires pour personnes à faible revenu du Grand Montréal** est disponible depuis mars 2012.

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 Cogeco MétroMédia. Nous remercions ce commanditaire ainsi que les Productions du Sixième Inc. pour leur soutien technique tout au long de l'année, en particulier pour notre nouveau site web.

Une campagne de promotion majeure a été menée auprès de 1 200 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2012 par la compagnie PROCITÉ.

En 2012-2013, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 142 activités de relations publiques dont deux 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 17 séances d'information sur ses services, qui ont rejoint un total de 119 intervenants du domaine sociocommunautaire.

Le Centre a fait partie du comité organisateur du Forum sur l'Entraide de Montréal qui s'est tenu à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine l'automne 2012 et qui a rejoint plus d'une centaine d'intervenants médicaux et sociaux intéressés par le concept de l'entraide. Le thème du Forum était 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 pour une troisième année du comité de sélection pour les

prix Femmes de Mérite 2013 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, 18 avril 2012;
- Assemblée annuelle, 7 juin 2012;
- Session de formation pour les porte-parole pour la campagne 2012, 30 août 2012;
- Lancement de la campagne, 3 octobre 2012;
- Courtes présentations de Centraide à 75 employés de SNC Lavalin, 5 décembre 2012;
- Clôture de la campagne, 20 décembre 2012.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 677 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles du Centre ont de plus répondu à 383 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 47 demandes de ce type cette année.

Mentionnons également que, depuis septembre 2012, Global TV diffuse régulièrement notre message d'intérêt public en anglais sur leurs ondes, particulièrement à des heures de grande écoute.

Kiosques

- Barreau de Montréal, Salon Visez Droit, avril 2012;
- Salon Ma Santé, avril 2012;
- Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal, Rendez-vous des Aînés, mai 2012;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, octobre 2012;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, novembre 2012;
- Fédération des travailleurs du Québec (FTQ), kiosque lors de la Conférence nationale des délégués sociaux et des déléguées sociales, décembre 2012;
- Conseil régional FTQ métropolitain, 25^e conférence annuelle des délégués (es) sociaux, février 2013;

- MultiCaf, février 2013;
- Salon Ma Santé, 20 et 21 mars 2013.

Colloques

- Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal - Colloque « Replacer les organismes humanitaires et communautaires au cœur des mesures d'urgence » la directrice générale du Centre agit comme maître de cérémonies, mai 2012;
- Institut de Recherche en politiques publiques - conférence sur le financement des soins de longue durée en vue du vieillissement de la population, octobre 2012;
- Fondation du Grand Montréal - présentation de « Signes Vitaux 2012 » du Grand Montréal, octobre 2012;
- Forum sur l'entraide de Montréal 2012 - Journée de conférences et de réflexion sur l'entraide « Espoir dans la Cité », la directrice générale du Centre agit comme maître de cérémonies, octobre 2012;
- Conférence régionale des Élus de Montréal (CRE), - participation aux journées du développement régional, novembre 2012;
- Association pour l'avancement des sciences et techniques de la documentation (ASTED) - congrès 2012 des milieux documentaires du Québec, novembre 2012;
- Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal - Journée de formation sur la préparation d'un Plan de mesures d'urgence pour les organismes communautaires, novembre 2012;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas - formation sur les troubles alimentaires et la toxicomanie chez les jeunes, novembre 2012;
- Journées annuelles de santé publique, novembre 2012;
- Centre de Liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP) - participation à la grande rencontre sur l'innovation sociale, novembre 2012;
- Société canadienne des directeurs d'association, division du Québec (SCDA) - Colloque sur les relations gouvernementales et les associations, novembre 2012;
- Société canadienne des directeurs d'association, section du Québec (SCDA) - Colloque sur les nouvelles technologies et la formation en milieu de travail, février 2013.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- Dispensaire diététique de Montréal - 132^e assemblée annuelle, juin 2012;
- TELUS - Célébration de l'engagement communautaire et remise des prix d'excellence, octobre 2012;
- Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales (CREMIS) - lancement du livre et des capsules vidéo « Au-delà du préjugé-trajectoires de vie, pauvreté et santé, novembre 2012;
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse - remise du Prix Droits et Libertés 2012, décembre 2012;
- Fondation du Y des Femmes de Montréal - 2^e colloque des lauréates Prix Femmes des Mérites, février 2013;
- L'Ombudsman de Montréal - célébration du 10^e anniversaire, mars 2013.

Le Centre a participé à 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 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, 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 vingt-et-unième année d'exercice, le personnel a répondu à 18 809 appels. Notons que 682 personnes qui ont contacté le service étaient anglophones.

Depuis février 1992, un comité avisier, formé d'une douzaine de membres, 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 et ont échangé sur les services offerts aux personnes dépendantes au Québec, la certification des ressources privées œuvrant en toxicomanie et offrant de l'hébergement, et le développement attendu de plusieurs services.

Les intervenants du service téléphonique **Drogue : aide et référence** cernent précisément les besoins des appelants, évaluent les différentes solutions qui s'offrent à eux, 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 couvrant un champ d'intervention qui offre constamment de nouveaux défis aux chercheurs, la formation continue des intervenants de **Drogue : aide et référence** est un pilier central de l'efficacité du service. Ainsi cette année, le personnel a bénéficié de plusieurs journées de ressourcement et d'apprentissage. Les intervenants ont en effet participé à une journée de formation offerte dans le cadre des *Jeudis CDC* et portant sur la Sensibilisation à l'approche motivationnelle, ainsi qu'à six journées de formation offertes conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec : Dépression, activité suicidaire et consommation : une faillite adaptative de la négation de soi; Drogues de synthèse, autres psychotropes et tendances de consommation; Ces jeunes qui dérangent : santé mentale et consommation; S'allier la famille : de la dépendance vers la compétence à être ensemble; Dépression et toxicomanie : un festin mélancolique; Consommation et délinquance 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, 20 références ont été faites. Notre service n'a fait l'objet d'aucune plainte.

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 (12,25 % des appels);
- des demandes d'information générale sur la toxicomanie (25,36 % 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 (62,39 % des appels).

En 2012-2013, 91 % des personnes appelaient pour elles-mêmes ou pour un proche. 67 % avaient elles-mêmes un problème de toxicomanie : 27 % étaient des femmes et 40 % des hommes. Les conjoints représentaient 5 % des personnes ayant fait appel à nos services; les parents comptaient pour 12 %; les intervenants sociaux 8 % et les tiers 8 % (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 1,41 % étaient des enfants et des adolescents et 1,73 % des aînés.

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

Les appels proviennent, par ordre décroissant, des régions suivantes : Montréal, Montérégie, Laurentides, Capitale Nationale, Lanaudière, Laval, Mauricie et Centre-du-Québec, Estrie, Outaouais, Bas-Saint-Laurent, Chaudière-Appalaches, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, régions hors du Québec, 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 CLSC. Nous notons une augmentation significative au niveau des substances mentionnées et des services requis concernant le crack, le cannabis-alcool, la cocaïne-alcool, l'héroïne IV, la nicotine et le GHB Rohypnol. D'autres situations de détresse sont également préoccupantes chez nos appelants, notamment la comorbidité toxicomanie et santé mentale (784 demandes), toxicomanie et jeu compulsif (101 demandes), ainsi que les contextes de violence (152) et les situations impliquant un risque de suicide (139).

Relations publiques

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 26 activités de relations publiques dont une émission de radio. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 32 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

Colloques

- Centre de réadaptation en dépendance Le Virage, - colloque régional sur les dépendances « Voir autrement, voir plus loin », mai 2012;
- Centre CASA-AITQ-Université de Sherbrooke - colloque sur l'identité professionnelle et personnelle des intervenants en dépendances, septembre 2012 ;
- Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec - 40^e colloque de « Théorie et pratique en toxicomanie : le savoir-faire de l'intervenant », Trois-Rivières, octobre 2012;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas - conférence sur les services auprès des jeunes souffrant de toxicomanie et de troubles alimentaires, novembre 2012;
- Centre de réadaptation en dépendance de Laval- colloque « Parentalité et dépendance », novembre 2012;
- Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP) - participation à la grande rencontre sur l'innovation sociale, novembre 2012;

- Recherche et intervention sur les substances psychoactives Québec (RISQ) - séminaire thématique sur la toxicomanie et le traitement sous contrainte, février 2013.

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

- Association des intervenants en toxicomanie du Québec - 26^e rencontre nationale des intervenants en réduction des méfaits liés à l'usage de drogues, mai 2012 ;
- Centre Dollard-Cormier - Journée de l'Institut, juin 2012;
- Domrémy Mauricie Centre-du-Québec - Journées des Partenaires, juin 2012.

Kiosques

- Barreau de Montréal - Salon Visez Droit, avril 2012;
- Salon Ma Santé, avril 2012;
- Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal - Rendez-vous des Aînés, mai 2012;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec - congrès annuel, octobre 2012;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas - novembre 2012;
- Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) - kiosque lors de la Conférence nationale des délégués sociaux et des déléguées sociales, décembre 2012;
- Conseil régional FTQ métropolitain - 25^e conférence annuelle des délégués (es) sociaux, février 2013;
- MultiCaf, février 2013;
- Salon Ma Santé, 20 et 21 mars 2013.

Publicité

- L'Intervenant 2012-2013, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie (4 numéros);
- Magazine Le Point et 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 2012 ;
- Une campagne de promotion majeure a été menée auprès de 1 200 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2012 par PROCITÉ;
- Annuaires téléphoniques et Pages jaunes.

Cette année, pour la Semaine de prévention de la toxicomanie du Québec, en novembre 2012, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a publié les coordonnées du service téléphonique **Drogue : aide et référence** 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. 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 566 169 hits pour un nombre de pages lues de 131 180 et 25 427 visites.

Soulignons par ailleurs que Mme Hélène Hamel, coordonnatrice, fait partie du comité de programmation du 41^e colloque de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec qui se tiendra à l'automne 2013.

La Fondation du Centre a organisé le 06 juin 2012 un événement soulignant le 20^e anniversaire de **Drogue : aide et référence** à l'hôtel Maritime Plaza, dont l'invitée d'honneur et conférencière était Madame Louise Nadeau, Ph.D. sommité dans le domaine des dépendances.

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-et-un ans, **Drogue : aide et référence** est venu en aide à plus de 566 000 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 : réflexion éclairée sur les habitudes de jeu; coordonnées d'une ressource spécialisée dans le traitement du jeu excessif; soutien empathique lors de moments de grande détresse ainsi que 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 douzaine de membres, 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 (MSSS) du Québec. Les membres du comité se sont réunis à deux reprises durant la dernière année. Les échanges ont notamment porté sur les différentes modalités de promotion des services auprès des personnes affectées par les conséquences de leurs activités de jeux de hasard et d'argent, sur les outils novateurs d'évaluation des joueurs, ainsi que sur le nouveau programme de *téléconseilling* auprès des joueurs, offert par le CRGM et financé par le MSSS.

Cette année, 6 872 personnes ont utilisé le service dont 487 étaient des anglophones. Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2013, près de 165 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**.

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aiderreference.qc.ca. Cette année, notre site Internet a fait l'objet de 966 146 *hits* pour un nombre de pages lues de 177 079 et 97 011 visites.

En 2012-2013, 86 % des personnes appelaient pour elles-mêmes ou pour un proche. 73 % provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (30 % de femmes et 43 % d'hommes). Parmi les autres appelants, 7 % étaient des personnes de

l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 4 % étaient des conjoints; 3 % étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 13 %. 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 (9 % des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur le jeu compulsif (40 % 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 (51 % des appels).

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loterie vidéo (62 % des mentions), le poker (6 %), les machines à sous aux Casinos (8%) et les loteries (8 %), encore à la hausse cette année.

Quant à la provenance géographique des appels, 52 % proviennent de la grande région de Montréal, 11 % de la Montérégie, 8 % de la Capitale Nationale, 4 % de l'Outaouais et 25 % de toutes les autres régions du Québec.

Concernant les activités de relations publiques, **Jeu : aide et référence** a été impliqué dans 28 activités, dont quatre émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 78 parutions dans les médias.

Durant la dernière année et conformément à sa mission, **Jeu : aide et référence** a dirigé vers l'instance appropriée 19 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. En 2012-2013, **Jeu : aide et référence** n'a fait l'objet d'aucune plainte.

La dépendance aux jeux de hasard et d'argent est l'objet d'intérêt de nombreux chercheurs, ceci afin de rehausser le niveau de connaissances des intervenants dans le domaine. Ainsi cette année, les intervenants ont participé à deux journées de formation : la première offerte dans le cadre des Jeudis CDC sur la Sensibilisation à l'approche

motivationale, et la seconde offerte conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec et intitulée *S'allier la famille: de la dépendance vers la compétence à être ensemble*.

Campagnes de promotion

- Campagne provinciale COGECO MÉTROMÉDIA, affiches intérieures d'autobus de quatre régions ciblées: Outaouais, Laurentides, Mauricie et Montérégie, hiver 2013,
- Campagnes provinciales dans les abribus des principales villes du Québec, COGECO MÉTROMÉDIA et IMAGI, hiver 2013;
- Une campagne de promotion majeure a été menée auprès de 1 200 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2012 par PROCITÉ.

Kiosques

- Barreau de Montréal - Salon Visez Droit, avril 2012;
- Salon Ma Santé, avril 2012;
- Regroupement des organismes pour aînés et aînées du sud-ouest de Montréal - Rendez-vous des Aînés, mai 2012;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, octobre 2012;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, novembre 2012;
- Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) - kiosque lors de la Conférence nationale des délégués sociaux et des déléguées sociales, décembre 2012;
- Conseil régional FTQ métropolitain - 25^e conférence annuelle des délégués (es) sociaux, février 2013;
- MultiCaf, février 2013;
- Salon Ma Santé, 20 et 21 mars 2013.

Colloques

- Centre de réadaptation en dépendance le Virage - Colloque régional sur les dépendances « Voir autrement, voir plus loin », mai 2012;
- Université Laval, Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu - formation sur les stratégies motivationnelles pour susciter le changement chez les joueurs pathologiques, mai 2012 ;
- Université Laval, Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu - 3^e

édition du Colloque sur les multiples facettes du jeu, mai 2012 ;

- Centre Dollard-Cormier, - Journée de l'Institut, juin 2012 ;
- Domrémy Mauricie Centre-du-Québec - Journées des Partenaires, juin 2012 ;
- Centre CASA-AITQ-Université de Sherbrooke - Colloque sur l'identité professionnelle et personnelle des intervenants en dépendances, septembre 2012 ;
- *European Association of Gambling Studies - 9th European Conference on Gambling Studies and Policies Issues, Loutraki, Greece*, septembre 2012;
- Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec, - 40^e Colloque de « Théorie et pratique en toxicomanie: le savoir-faire de l'intervenant », Trois-Rivières, octobre 2012;
- Centre de réadaptation en dépendance de Laval - Colloque « Parentalité et dépendance », novembre 2012;
- Centre de Liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP) - Participation à la grande rencontre sur l'innovation sociale, novembre 2012.

Publicité

- 40^e Colloque AITQ, Octobre 2012 - Rapport annuel (300 participants);
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2012-2013, (4 numéros);
- Magazine Le Point et Agenda le Point pour l'administration scolaire ;
- IDCOR, Annuaires téléphoniques et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

À l'hiver 2013, le ministère de la Santé et des Services sociaux de même que la Vice-Présidence pour le jeu responsable de Loto-Québec ont lancé des campagnes d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous les en remercions chaleureusement.

Soulignons par ailleurs que Mme Hélène Hamel, coordonnatrice du service, fait partie du comité de programmation du 41^e colloque de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec qui se tiendra à l'automne 2013.

Également, l'équipe de **Jeu: aide et référence** 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, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants sociaux.

Nous avons reçu 155 demandes d'aide en 2012-2013. 63 % des usagers sont préoccupés par leurs habitudes de jeu : 16 % sont des femmes et 47 % des hommes, 11 % sont des conjoints, 16 % des personnes touchées par le jeu d'un tiers et 10 % des intervenants. 2% des usagers sont des adolescents et 3 % des personnes âgées. Quant à la provenance géographique, nous notons une représentation relativement importante des usagers provenant de la Capitale Nationale, de la Montérégie, du Bas-Saint-Laurent, de la Mauricie et Centre-du-Québec, de l'Outaouais, de Laval, de Chaudière-Appalaches, de Lanaudière, des Laurentides et de Montréal. Les demandes d'information et de services sont référées aux services appropriés dans 81 % des cas et les autres demandes sont réglées directement par nos intervenants.

TÉLÉCOUNSELLING

Grâce au soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux, le Centre de Référence a offert en 2012-2013 un service de téléconseilling à trente-huit personnes aux prises avec un problème de jeu excessif, sous forme de thérapie brève par téléphone. Les premiers participants ont été recrutés à la fin de l'été 2012 et le programme se poursuivra en 2013-2014.

En 2006, le Centre avait déjà offert, à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux, du téléconseilling dans le cadre d'un projet pilote. Les résultats de cette première expérience ont fait clairement ressortir le potentiel d'une telle approche sur le plan de l'impact thérapeutique à court terme. On a également pu démontrer que

desservir tout le territoire du Québec à partir d'un seul point de service téléphonique est, non seulement réaliste, mais très bien reçu par la population.

Ce programme gratuit de téléconseilling à court terme – dont le superviseur clinique est M. Jacques Ducharme - est destiné à une clientèle qui présente des caractéristiques sociodémographiques diversifiées et qui proviennent de toutes les régions du Québec. Le recrutement des participants est fait par l'équipe de **Jeu : aide et référence**.

Le programme de téléconseilling comprend une entrevue d'évaluation et six rencontres téléphoniques d'une heure portant sur les thèmes suivants : la motivation, les finances, les idées erronées, les déclencheurs, réorganiser sa vie, maintenir le cap, de même que trois suivis à divers intervalles. Le téléconseilling peut alors s'avérer une approche pertinente pour faire de l'intervention précoce. Par ailleurs, certaines personnes, qui pourraient hésiter à demander de l'aide autrement, peuvent être aidées par le téléconseilling.

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. Douze 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 vingt 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

Nous désirons exprimer notre gratitude aux 37 membres du Conseil d'administration et de la Corporation du Centre dont 9 étaient présents à l'assemblée annuelle l'an dernier. Les membres du Conseil se sont réunis à six reprises afin de remplir leur mandat.

Notre plus vive reconnaissance s'adresse à Me Louis-Philippe Bourgeois, président du conseil. La qualité professionnelle de ses interventions, son esprit d'initiative et son indéfectible dévouement ont largement facilité le travail du Centre au cours des dernières années. Soulignons également la contribution exceptionnelle de Monsieur Michel Plante, CPA, CA, trésorier. Grand merci à Madame Mona Laflamme, 1^{ère} vice-présidente et à M. Luc Provost, secrétaire de la corporation pour leur contribution exceptionnelle à la relance du projet 211 Montréal.

Sincères remerciements aux membres de la Fondation ainsi qu'aux membres des comités aviseurs de **Drogue : aide et référence**, et de **Jeu : aide et référence** dont plusieurs nous font bénéficier de leur expertise depuis de nombreuses années.

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. Un grand merci également aux bienfaiteurs qui nous témoignent confiance et appréciation en plus de leur soutien financier.

Ce bilan de la 57^{ième} année de service du Centre démontre que le rôle social d'un organisme d'information sociocommunautaire 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, des centaines de milliers de demandes d'aide, des 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.**

Il y a maintenant vingt-quatre ans que la fondatrice du Centre de Référence, Mme Jeannine Boyer prenait sa retraite et que les administrateurs du Centre me témoignaient leur confiance en me faisant l'honneur de me confier la direction générale de l'organisme.

J'ai assumé la direction du Centre dans une période de changements majeurs pour le Centre : intégration de bénévoles, révision des méthodes de travail, diversification des sources de revenus et développement de mandats complémentaires, tout ceci dans le but d'assurer la pérennité d'un organisme communautaire unique et essentiel dans le Grand Montréal.

Les quatre dernières décennies ont été marquées par le développement de services de santé, de services sociaux, de services éducatifs universels et souvent gratuits, de même que par l'émergence de milliers d'organismes communautaires préoccupés de l'aide aux citoyens, de la défense de leurs droits et du respect de valeurs éthiques auxquelles le Centre de Référence adhère sans réserve. C'est dans ce cadre social généralement propice au développement social que j'ai poursuivi ma carrière de septembre 1971 à ce jour, alors que je prends ma retraite.

Les années à venir seront, comme les précédentes, remplies de défis afin d'assurer le développement du Centre dans un univers technologique qui évolue sans cesse et ce, dans le respect des valeurs de base de notre organisme. Je souhaite la meilleure des chances à Madame Pierrette Gagné qui reprend le flambeau et assurera la direction du Centre à partir du 1^{er} juillet. **LONGUE VIE AU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL!**

Lorraine Bilocq Lebeau, Directrice générale
CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
Montréal, le 26 juin 2013

INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2012-2013

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général	
Femmes	14 568
Hommes	6 325
Agences privées	9 851
Associations	1 972
Collèges, Écoles, Universités	914
Industries, Commerces	2 307
Médias d'information	1 028
Organismes religieux	168
Professionnels	2 212
Services parapublics	1 160
CLSC	648
Services publics	1 362
Syndicats	177
TOTAL	42 692

MODES DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	24 560
Entrevues	121
Courriels	15 044
Lettres, télécopies	2 967
TOTAL	42 692

NATURE DES DEMANDES

Adoption	17
Assistance financière:	
Sécurité du revenu	328
Allocations familiales	19
Assurance-emploi	67
CSST	19
Sécurité de la vieillesse	134
Régie des rentes du Québec	138
Autres	220
Cartes gouvernementales	147
Assistance matérielle:	
Chauffage	3
Nourriture	3 025
Vêtements	164
Médicaments	38

Meubles	374
Associations pour femmes	514
Associations pour hommes	72
Associations professionnelles	1 662
Avortement	4
Auxiliaires familiales	12
Budget et endettement	276
Camps de vacances:	
Enfants	7
Familles	4
Personnes âgées	2
Personnes handicapées	1
Camps de jour	8
Centres communautaires de quartier	348
Centres de jour - personnes âgées	20
Clubs sociaux, Fondations	936
Consommateurs - problèmes	2 098
Counselling:	
Problèmes familiaux	227
Problèmes matrimoniaux	122
Problèmes personnels	541
Convalescence - Maladies chroniques	66
Défense des droits	820
Délinquance adulte	174
Déménagement	189
Éducation des adultes	824
Alphabétisation	73
Environnement, pollution, recyclage	533
Établissements scolaires pour enfants	68
Familles d'accueil:	
Enfants	0
Personnes âgées	0
Autres	5
Familles monoparentales	105
Garderies, écoles maternelles	46
Gîtes:	
Femmes	298
Femmes avec enfant	73
Hommes	250
Itinérants	1 080
Groupes ethniques	301
Handicapés intellectuels	117
Immigration	401
Infections transmises sexuellement et par le sang :	
Sida	27
Autres	12
Information sur Centre de Référence	4 222

Information sur Centraide Montréal	383	Services juridiques	927
Jeunes adultes - problèmes	139	Sexualité - problèmes	75
Logement:		Soins dentaires	104
Personnes handicapées	40	Soins médicaux à domicile	16
Autres	1 221	Sports	36
Loisirs, récréation, culture:		Suicide	45
Personnes âgées	120	Tourisme	126
Personnes handicapées	36	Toxicomanies:	
Autres	432	Alcool	216
Maintien à domicile:		Drogue	1 008
Personnes âgées	450	Tabac	36
Personnes handicapées	42	Transport:	
Médecines douces	16	Personnes âgées	332
Migrants	14	Personnes handicapées	53
Offres de services:		Autres	170
Argent	4	Travail et problèmes professionnels	1 515
Bénévolat	508	Troubles d'apprentissage	47
Dons de biens	2 657	Urgence	158
Nourriture	27	Viol et violence sexuelle	45
Organismes religieux	183	Violence familiale:	
Plaintes		Femmes violentées	89
Bruit	4	Hommes violentés	15
Discrimination	1	Inceste	7
Hôpitaux	7	Personnes âgées	50
Employeurs	3	TOTAL	43 762
Professionnels	7		
Propriétaires - locataires	72	<u>RÉPONSES AUX DEMANDES</u>	
Salubrité	3		
Services gouvernementaux	74	Clients référés au service approprié	38 637
Autres	74	Intervention du Centre auprès du service	29
Planification familiale	9	Service rendu, référence non nécessaire	4 942
Protection enfants	30	Ressources insuffisantes - inexistantes	154
Prothèses et accessoires	69	TOTAL	43 762
Répertoires et recherche documentaire	2 732		
Représentants gouvernementaux	500	<u>AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE</u>	
Résidences, Centres d'accueil:			
Personnes âgées	578	Communications additionnelles	
Personnes handicapées	9	avec les requérants	434
Santé mentale		pour recherche et mise à jour	7 906
Groupes d'entraide	1 587	TOTAL	8 340
Jeu compulsif	1 572		
Autres problématiques	1 055	<u>RELATIONS PUBLIQUES</u>	
Santé physique :			
Alzheimer	63	Radio, télévision	2
Cancer	169	Séances d'information	17
Cœur	50	(119 personnes rejointes)	
Diabète	51	Visites, rencontres, assemblées	123
Obésité	12	TOTAL	142
Autres problématiques	1 349		
Groupes d'entraide	1 109		

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2012-2013

PROVENANCE DES DEMANDES

Individus :	
Femmes	5 034
Hommes	7 616
Conjoints	848
Parents	2 233
Tiers	1 434
Agences privées	441
Services parapublics	301
CLSC	205
Services publics	89
Associations	48
Collèges, Écoles, Universités	107
Industries, Commerces	95
Médias d'information	26
Organismes religieux	1
Professionnels	312
Syndicats	19
TOTAL	18 809

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région Bas-Saint-Laurent	335
Région Saguenay-Lac-Saint-Jean	239
Région Capitale Nationale	1 048
Régions Mauricie et Centre-du-Québec	653
Région Estrie	649
Région Montréal	9 096
Région Outaouais	393
Région Abitibi-Témiscamingue	130
Région Côte-Nord	111
Région Nord-du-Québec	19
Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	74
Région Chaudière-Appalaches	286
Région Laval	748
Région Lanaudière	882
Région Laurentides	1 277
Région Montérégie	2 769
Autres	100
TOTAL	18 809

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	3
Adolescents	262
Adultes	18 219
Personnes âgées	325
TOTAL	18 809

PRODUITS MENTIONNÉS

Alcool	3 265
Amphétamines	1 108
Cannabis	1 912
Cannabis et alcool	243
Champignons magiques	37
Cocaïne	1 385
Cocaïne-alcool	647
Cocaïne IV	76
Crack	524
Ecstasy	145
GHB-Rohypnol	123
Héroïne	106
Héroïne IV	138
Kétamine	45
LSD	8
Médicaments:	
Antidépresseurs	124
Antipsychotiques	63
Barbituriques	15
Benzodiazépines	179
Méthadone	131
Narcotiques et analgésiques opiacés	395
Autres	14
Mescaline, PCP	14
Nicotine	379
Polytoxicomanie	593
Solvants	11
Stéroïdes	10
Autres	66
TOTAL	11 756

NATURE DES DEMANDES

Counselling:	
Alcoolisme	25
Dépendance aux médicaments	4
Toxicomanies	59
Désintoxication :	
a) Désintoxication médicale :	
Alcoolisme	374
Dépendance aux médicaments	58
Toxicomanies	441
b) Soutien à la désintoxication :	
Alcoolisme	225
Dépendance aux médicaments	21
Toxicomanies	884
Écoute et soutien:	
Alcoolisme	594
Dépendance aux médicaments	170
Toxicomanies	2 470
Groupes d'entraide:	
Alcoolisme	410
Conjoints et tiers	362
Dépendance aux médicaments	13
Dépendance à la nicotine	24
Parents	726
Toxicomanies	578
Information générale:	
Alcoolisme	150
Codépendance	121
Drogues	1 735
Médicaments	164
Prévention	178
Profil d'adolescent	170
Profil du toxicomane	315
Service Drogue: aide et référence	3 103
Sevrage	532
Toxicomanie	226
Plaintes contre des organismes	20
Thérapie avec hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	128
Alcoolisme - privé	314
Médicaments - parapublic	5
Médicaments - privé	15
Toxicomanies - parapublic	960
Toxicomanies - privé	5 289
Thérapie sans hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	280
Alcoolisme - privé	23
Médicaments - parapublic	26

Médicaments - privé	1
Toxicomanies - parapublic	1 922
Toxicomanies - privé	232
Rechute:	
Alcoolisme	43
Médicaments	2
Toxicomanies	61
Réinsertion sociale	225
Seringues : distribution et échange	19
Traitement de maintien à la méthadone	62
Demandes connexes :	
Consultations budgétaires	8
Gestion de crise	266
Gîtes	531
Jeu compulsif	101
Santé mentale	784
Services juridiques	28
Suicide	139
Violence	152
Autres demandes	621
TOTAL	26 389

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	16 324
Intervention du Centre auprès du service	65
Service rendu, référence non nécessaire	9 985
Ressources insuffisantes	9
Ressources inexistantes	6
TOTAL	26 389

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	28
pour recherche et mise à jour	94
TOTAL	122

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	1
Visites, rencontres, assemblées	25
TOTAL	26

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2012-2013

PROVENANCE DES DEMANDES

Individus :	
Femmes	2 049
Hommes	2 923
Conjoints	300
Parents	211
Tiers	449
Agences privées	157
Services parapublics	58
CLSC	27
Services publics	20
Associations	20
Collèges, Écoles, Universités	56
Industries - Commerces	411
Médias d'information	44
Organismes religieux	1
Professionnels	138
Syndicats	8
TOTAL	6 872

MODE DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	6 731
Courriels	141
TOTAL	6 872

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région Bas-Saint-Laurent	87
Région Saguenay-Lac-Saint-Jean	113
Région Capitale Nationale	525
Régions Mauricie et Centre-du-Québec	224
Région Estrie	162
Région Montréal	3 601
Région Outaouais	252
Région Abitibi-Témiscamingue	55
Région Côte-Nord	46
Région Nord-du-Québec	15
Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	28
Région Chaudière-Appalaches	111
Région Laval	212
Région Lanaudière	198
Région Laurentides	396

Région 16, Montérégie	786
Autres	61
TOTAL	6 872

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	1
Adolescents	69
Adultes	6 540
Personnes âgées	262
TOTAL	6 872

JEUX MENTIONNÉS

Appareils de loterie vidéo (ALV)	
Dans les bars	1 449
Dans les Ludoplex	10
Bingo	16
Casino:	
Jeux de dés (Sic Bo, Craps)	22
Jeux de tables (Black Jack, Roulette, Baccara)	63
Machines à sous	186
Poker	59
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	
Internet (clavardage, achats, Bourse, etc.)	45
Jeux de hasard et d'argent	50
Poker	51
Jeux électroniques	37
Jeux en ligne	82
Loteries	181
Paris sportifs	24
Poker	36
Autres	28
TOTAL	2 343

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	39
Écoute et soutien	1 106

Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	353
Joueurs	695
Parents	113
Information générale:	
Auto-exclusion	99
Codépendance	54
Jeu excessif	121
Prévention	137
Profil de joueurs	167
Jeu : aide et référence	4 184
Plaintes contre des organismes	19
Rechute	42
Réinsertion sociale	5
Thérapie avec hébergement:	
Centres parapublics	185
Centres privés	205
Thérapie sans hébergement:	
Centres parapublics	1 568
Centres privés	218
Téléconseilling	77
Demandes connexes :	
Consultation budgétaire	174
Gestion de crise	103
Gîtes	50
Santé mentale	137
Services juridiques	29
Suicide	84
Toxicomanies	132
Violence	41
Autres demandes	1 715
TOTAL	11 852

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	9
pour recherche et mise à jour	37

TOTAL 46

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	4
Séances d'information (8 personnes rejointes)	1
Visites, rencontres, assemblées	23

TOTAL 28

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	6 239
Intervention du Centre auprès du service	2
Service rendu, référence non nécessaire	5 610
Ressources insuffisantes	1

TOTAL 11 852