

ISBN 978-2-921713-60-3
ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2^e trimestre 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
Rapport annuel
1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007

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 2006 au 31 mars 2007

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Ce rapport annuel est dédié à la mémoire de **Madame Jeannine Boyer**, fondatrice du Centre, décédée le 7 février 2007. Née en 1924, Mme Boyer a été comédienne pendant plusieurs années avant de réorienter sa carrière dans le domaine syndical puis social. À la demande du Conseil des œuvres de l'époque, elle a fondé le Centre de Référence du Grand Montréal le 15 octobre 1956. Montréal devenait ainsi la 3^e ville canadienne à se doter de ce service essentiel après Toronto et Vancouver. Madame Boyer a été pendant 50 ans l'inspiratrice de la mission du Centre : Informer pour Aider qui reflétait sa grande compassion et son sens inné de la justice sociale. Elle a aidé des dizaines de milliers de Montréalais durant sa carrière de 33 ans au Centre de Référence et elle fut un témoin privilégié des besoins de ses concitoyens avant et pendant la mise en place de l'ensemble des services sociaux et communautaires dont nous disposons aujourd'hui.

TÉMOIGNAGES

«En 50 ans de vie, le Centre de Référence du Grand Montréal a apporté bien des lumières dans la vie des citoyens à la recherche de solution à leur situation de vie, à leurs problèmes, à leur questionnement, à leurs dépendances ou à leur méconnaissance des ressources disponibles. Saluons le mérite de ces femmes et ces hommes dévoués à ce service...»

Lise Thibault
Lieutenant-gouverneur du Québec

«À l'occasion du 50^e anniversaire du Centre de Référence du Grand Montréal, je suis heureux d'offrir mes meilleurs vœux à toutes celles et tous ceux qui ont permis à cet organisme de venir en aide à des milliers de personnes.

La Ville de Montréal est heureuse d'avoir contribué à l'acquisition d'un bâtiment qui vous permettra de bénéficier de meilleures conditions pour remplir votre mission si importante pour nombre de nos concitoyennes et concitoyens. Encore Bravo ! Bon anniversaire!»

Gérald Tremblay
Maire de Montréal

«Je tiens à souligner le travail formidable accompli depuis 50 ans. Grâce à sa connaissance étendue du milieu communautaire, le Centre est devenu aujourd'hui un organisme indispensable. Au moment où les problèmes sociaux se complexifient, il est essentiel d'orienter adéquatement les gens dans le besoin vers les nombreuses ressources offertes. Centraide du Grand Montréal est fier d'avoir soutenu son développement depuis toutes ces années. »

Michèle Thibodeau-DeGuire, Pdg
Centraide du Grand Montréal

MOT DU PRÉSIDENT

«Je crois en l'importance du Centre pour notre collectivité. Son rôle s'avère vital auprès de la population et du réseau des affaires sociales. S'il n'existait pas, le gouvernement devrait le créer.

Le Centre a à son emploi des gens exceptionnels, des personnes dévouées et ma tâche, en tant que président du conseil du Centre de Référence, est de voir à ce qu'elles aient les bons outils pour continuer leur mission. Depuis plus de 25 ans, mon cabinet collabore à cette œuvre essentielle.»

Me Jean-Jacques Rainville
Dunton Rainville, avocats

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 1er 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 1er 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 *Association of Community Information Centres of Ontario (A.C.I.C.O.)*, membre du conseil d'administration de InformCanada, membre du *211 National Implementation Committee* et du *211 Taxonomy Committee*.

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 comme instrument 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** signifie 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

L'Honorable Lise Thibault
Lieutenant-gouverneur du Québec

Mme Janet M. Bertrand, Ph.D., m.s.s.
Administratrice

Dr Guy Bonenfant
Omnipraticien

Mme Marthe Bouchard
Administratrice

Me Louis-Philippe Bourgeois
Dunton Rainville SENC

Mme Doris Custeau
Administratrice

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
Anchor-Harper

Me Scott Hughes
Monette, Barakett, Lévesque, Bourque et Pedneault

M. Clément Janelle
Administrateur

Me Marie-Claude Jarry
Dunton Rainville SENC

M. Pierre Y. Langlois, c.a.
Administrateur

Me Marc A. Leduc
Administrateur

M. André Marsan
Sigma Alpha Capital

M. Yves Millette
Association canadienne des compagnies
d'assurances de personnes

Mme Rollande Montsion
Administratrice

Mme Marie Normandeau
Administratrice

M. Kevin O'Farrell
Pfizer

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

M. Michel Plante, c.a.
Roctest

Me Claude Quido
Quidoz, Tremblay & Associés

M. Tony Shorgan
Administrateur

M. John Topp
Pavillon Foster

M. Louis-Paul Thauvette
Administrateur

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL 2006-2007

Président

Me Jean-Jacques Rainville
Dunton Rainville SENC

Premier vice-président

M. Guy Dubreuil
Construction Cogex Ltée

2e vice-présidente

Mme Catherine M. Hooper
Administratrice

Trésorier

M. Denis Couture, cga

Secrétaire

M. Claude Roy
Société d'habitation du Québec

Mme Lorraine Bilocq Lebeau

Centre de Référence du Grand Montréal

M. Jean-Claude Boisvert

Consultant en administration de programmes
sociaux

Dr Thomas G. Brown, Ph.D.

Douglas Hospital Research Centre

Mme Mona Laflamme

Le Groupe Pro Santé Inc.

M. Richard Leblanc

Banque Nationale du Canada

Dr Tri Vu Truong, ing.

Groupe Sodexen

LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2006-2007

M. Yves Alavo,
Ville de Montréal

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,
Centre de Référence du Grand Montréal

Mme Danièle Des Marais,
Centre d'accueil Le Portage

Dr. Gail Gauthier,
Hôpital Général de Montréal (CUSM)

Mme Suzanne Major
Université de Montréal

Mme Anne Marquis,
Agence de la santé et des services sociaux de
Montréal

Soeur Monique Picard,
Accueil Bonneau

M. Paul Roberge,
Ministère de la Santé et des services sociaux

M. Stéphane Rock,
Service de Police de la Ville de Montréal

M. John Topp,
Pavillon Foster et Fédération québécoise des
Centres de réadaptation pour personnes alcooliques
et autres toxicomanes

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 CONSULTATIF JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE 2006-2007

Mme Danièle Abel Normandin
Service de Police de la Ville de Montréal

Mme Nicole Beaulieu
Fondation Mise sur Toi

Mme Lorraine Bilocq Lebeau
Centre de Référence du Grand Montréal

M. Claude Boutin
Centre québécois d'excellence pour la prévention et
le traitement du jeu

Mme Suzanne Carrière
CSSS Jeanne-Mance

M. François Côté
Régie des Alcools, des Courses et des Jeux

Mme Béatrice Daléus
Consultante Marketing, Animatrice Radio

M. Pierre Desrosiers
Fédération québécoise des centres de réadaptation
pour personnes alcooliques et autres toxicomanes

M. Robert Faulkner
Ministère de la Santé et des services sociaux

Mme Anne Marquis
Agence de la santé et des services sociaux de
Montréal

Mme Élisabeth Papineau
Institut national de santé publique du Québec

M. John Topp
Pavillon Foster

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 2006-2007

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,
Directrice générale

Mme Micheline Groulx,
Directrice des services financiers et informatiques

BÉNÉVOLE

Mme Élisabeth Lebeau

ACCUEIL, ACHATS ET VENTES

Mme Mireille Perrault, Chef de bureau
Mme Manon Côté, Commis de bureau

BÉNÉVOLES

Mme Lise Bilodeau
Mme Claudette Durocher

COMMUNICATIONS

Mme Monique Cantin, Directrice

ÉDITION ET SERVICES DOCUMENTAIRES

Mme Christiane Trottier, Coordonnatrice
M. Denis Belzile, préposé

INFO-RÉFÉRENCE

Mme Janine Sylvain Turgeon, Coordonnatrice
M. Dominic Perrini, conseiller, superviseur de bénévoles

Mme Bernice Chevarie, conseillère
M. Étienne Lajoie-Gagnon, contractuel
Mme Suzanne Roberge, contractuelle

BÉNÉVOLES

Mme Gabrielle Benoît
Mme Gisèle Désilets
Mme Sylvie Frappier
M. Réal Laflamme
Mme Gisèle Reboux
Mme Renée Sébastien

LE PERSONNEL DES LIGNES SPÉCIALISÉES EN 2006-2007

Mme Hélène Hamel, Coordonnatrice

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

M. Bernard Dion
Mme Roselyne Gratton
M. Roger Monette
Mme Maria Rigas
M. Denis Rivest

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

M. Gil Bellemare
Mme Monique Côté
M. Étienne Lajoie-Gagnon
Mme Nancy Rocha
Mme Elissa Verdicchio

Mme Karine Dallaire
Mme Aude Vignola-Mir
Mme Annie Villemaire

RAPPORT ANNUEL 2006-2007

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2006-2007 est présenté à la 38^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 près de 90 000 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 met en commun 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);
- Comité des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal;
- Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED);
- *Association of Community Information Centres of Ontario (ACICO - membre associé);*
- *Alliance of Information and Referral Systems (AIRS);*

- *InformCanada* qui regroupe les centres de référence canadiens (membre du conseil d'administration);
- *211 National Implementation Committee;*
- *211 Taxonomy Committee.*

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 téléphoniques faites chaque année et par leur participation régulière dans plusieurs réseaux de planification et de concertation sociale.

BREF REGARD SUR L'HISTORIQUE DU CENTRE

Le développement de centres communautaires d'information est depuis le début du vingtième siècle un facteur marquant dans l'humanisation des grandes villes nord-américaines (Boston, New York, Los Angeles, etc.). Le premier centre canadien ouvre en 1952 à Toronto, le second à Vancouver en 1953 et le troisième à Montréal le 15 octobre 1956.

L'histoire du Centre de Référence peut se résumer en 50 années d'écoute attentive, de communication personnalisée, d'information et de référence pour répondre aux besoins de près de 2.9 millions de nos concitoyens relativement à la sécurité du revenu, au bien-être, à la santé, aux loisirs, à la toxicomanie et au jeu excessif.

Dès les premiers mois, soit du 15 octobre 1956 au 1^{er} mai 1957, 814 personnes s'adressent au Centre de référence afin d'obtenir aide et information. En 1966, durant sa dixième année d'existence, le Centre répond à 8 554 demandes.

En 1969, le Centre de Référence devient responsable de la préparation et de la publication périodique du Répertoire des services communautaires du Grand Montréal dont il assure déjà la mise à jour pour le Conseil des Œuvres depuis 1956.

Durant la période 1970-1971, le Centre connaît une croissance remarquable quant au nombre d'appels reçus, soit 46 292 demandes. Les changements nombreux et rapides qui affectent la société de l'époque font émerger de nouveaux besoins et de nouvelles attentes dans la population. Notamment, plusieurs parents expriment leur profonde inquiétude face au phénomène de la drogue.

En 1975-1976, soit lors du 20^e anniversaire, le Centre est appelé à répondre à 45 229 demandes d'information et à 25 560 demandes de référence à des services, conformément à son double rôle dans la communauté. Notre fichier central sur les services connaît alors un essor important.

En 1980-1981, année de son 25^e anniversaire, le Centre reçoit 61 322 appels. Les problèmes liés à la recherche d'emploi et à la formation professionnelle sont de plus en plus nombreux de même que les demandes concernant le dépannage en nourriture et chauffage. Le Centre entreprend au début des années 80 un processus d'informatisation qui touchera rapidement plusieurs départements et lui permettra de publier son premier Répertoire des services communautaires produit par ordinateur en 1986.

L'année 1990-1991 est une année charnière pour les organismes communautaires alors que s'amorce une réforme en profondeur des services de santé et des services sociaux. D'importantes négociations sont menées tout au long de cette année avec nos bailleurs de fonds (Centraide Montréal, Ministère de la Santé et des Services sociaux, et Ville de Montréal) afin d'assurer le financement du Centre et de conserver pour la population du Grand Montréal son centre communautaire d'information et de référence.

Afin de mettre un terme à une crise financière majeure, le conseil d'administration du Centre met en œuvre un plan stratégique le 14 décembre 1990 qui couvre tous les aspects du fonctionnement du Centre de même que son financement et propose trois axes principaux de changement. Le plan stratégique prévoit le développement massif du bénévolat dans tous les services, l'informatisation de ses services auxiliaires et de sa banque de données, de même que la diversification de ses sources de revenus. Depuis 1995, l'intégration harmonieuse de plusieurs bénévoles dans toutes les activités du Centre, la gestion de lignes téléphoniques spécialisées pour tout le Québec -24

heures par jour- le développement du département des publications de même que l'atteinte et le maintien de son équilibre financier sont des réalisations majeures découlant du plan stratégique.

En 1992, le Centre de référence, pour la première fois de son histoire, est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. *Drogue : aide et référence* dessert tout le Québec et développe une expertise dans le domaine de la toxicomanie. Pour la première fois aussi, c'est une équipe de plus de quarante personnes (bénévoles et employé(e)s) qui permet au Centre de référence de remplir sa mission sociale et de bien servir le public.

En 1993, le Centre met sur pied un deuxième service téléphonique provincial spécialisé, disponible 24 heures par jour concernant cette fois le jeu compulsif : *Jeu : aide et référence*.

Des milliers de personnes s'adressent au Centre chaque année afin de connaître et de faire valoir leurs droits. Dans l'ensemble, nos statistiques des années 2000 reflètent les préoccupations et les besoins d'une population aux prises avec des problèmes d'isolement et de précarité d'emploi, et fort inquiète non seulement de la qualité des services de santé mais également de la disponibilité de ces services. Le Centre favorise «l'empowerment» des personnes, les solutions à long terme, la prévention et mise sur l'autonomie des personnes desservies.

Pour sa mission de base, le Centre reçoit environ 50 000 demandes d'aide et d'information dont près de 20% nous parviennent par lettre, télécopie et courriel.

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.

Nous désirons exprimer notre gratitude aux administrateurs de la Fondation, et tout particulièrement à M. André Meloche, le président. Merci également à M. Guy Dubreuil, architecte et 1^{er} vice-président du Centre, pour son appui et sa collaboration remarquables dans la poursuite de cette réalisation.

88 676 PERSONNES AIDÉES PAR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE EN 2006-2007

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 43 278 personnes par son service de base d'info-référence; à 33 931 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence*; ainsi qu'à 11 467 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 sa participation à la réalisation d'un projet pilote : le 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 1073 personnes. De ces appels, 74% provenaient de femmes, 22% d'hommes et 4% d'intervenants sociaux. Les demandes traitées à **Référence-Aînés** concernaient principalement des problèmes de consommateurs (13%), d'aide financière (11%), de santé physique (8%), d'hébergement (8%), de maintien à domicile (7%), de loisirs (5%), de logement (2.5%), de défense des droits (4%), de services juridiques (4%) et de transport (3%).

Le service **Référence-Aînés** n'a pas bénéficié d'une subvention particulière depuis 2004 mais le Centre a décidé de maintenir le service, considérant l'accueil extrêmement favorable fait par les organismes communautaires du milieu et par les aînés pour sa pertinence et sa complémentarité avec d'autres services.

INFO-RÉFÉRENCE

Nos statistiques touchant l'info-référence font état de requêtes de services reçues par téléphone, lettre,

télécopie et courriel et montrent une augmentation significative du nombre de demandes provenant du milieu de services parapublics (incluant les CLSC), les agences privées et les syndicats. Le Centre a reçu 1000 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et de 16 700 intervenants dans les secteurs de la santé, des services sociaux, de l'éducation et des communications.

Un sondage interne réalisé 3 fois par an a indiqué que plus de 17.67% des appels traités 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. La moyenne n'était que de 13.90% l'an dernier et de 5% il y a quelques années. Quant à la provenance géographique, 76.29% des appels traités proviennent de la ville de Montréal, 9.63% de la Montérégie, 4.23% de Laval, 1.44% des Laurentides, 2.35% de Lanaudière, et 6.06% de l'extérieur du Grand Montréal.

Nous avons noté dans les statistiques de l'info-référence (514 527-1375) l'importance des demandes au sujet des problématiques suivantes :

- assistance concernant les problèmes liés au dépannage alimentaire (7.2%);
- assistance concernant les problèmes de consommateurs, de budget et d'endettement (6%);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4.6%);
- demandes d'information sur les associations professionnelles (4%);
- demandes d'aide concernant les problèmes d'alcoolisme (0.93%) et de toxicomanie (2.7%);
- information concernant les services juridiques (2.9%) et la défense des droits (2%);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (2.9%);
- assistance pour une référence pour un groupe d'entraide en santé mentale (2.7%);
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabétisation (2.1%);
- problèmes reliés au logement (2%);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1.7%) et les centres communautaires de quartiers (1.5%);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (1.6%);

- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (1.5%);
- demandes d'information concernant les associations féminines (1.3%) et les associations pour hommes (1%);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (0.8%);
- information concernant l'environnement (0.7%);
- information concernant les groupes ethniques (0.6%);
- demandes de soutien pour familles monoparentales (0.6%);
- information et aide concernant le transport pour personnes âgées (0.4%);
- assistance pour le déménagement (0.4%).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 118 demandes au sujet de la protection des enfants, 155 pour des femmes violentées, 13 pour des hommes victimes de violence, 51 pour des victimes d'inceste, 77 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 23 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 101 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 150 concernant des interventions en contexte d'urgence.

Dans l'ensemble, nos statistiques reflètent 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 non seulement de la qualité des services de santé mais également de l'accessibilité de ces services.

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 90 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.

Nous désirons témoigner notre reconnaissance à Madame Odile Bureau qui a pris sa retraite cette année après trente ans au service de l'info-

référence. Nous lui souhaitons santé et sérénité pour les années à venir.

SOURCES DE FINANCEMENT

En 2006-2007, 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 133 231\$. 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 1 569 653\$ dont 483 115\$ 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.

DÉVELOPPEMENT DU BÉNÉVOLAT

Le Centre de Référence désire souligner de façon particulière la contribution essentielle de neuf bénévoles qui ont accompli 1046 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 le Service bénévole de l'Est 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, six de nos bénévoles qualifiés ont permis au Centre de répondre aux demandes d'aide et d'information pour un total de 770 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 549 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 à 6 769 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.

Tout en maintenant nos données à jour, l'équipe des services documentaires poursuit activement le travail de conversion de notre banque centrale de données entrepris il y a quelques années.

Le site Internet du Centre est relié à plusieurs autres sites; mentionnons, entre autres, le site 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.

En mars 2006, une nouvelle édition entièrement revue et corrigée du **Répertoire des services communautaires du Grand Montréal** a été publiée à 2500 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. Près de 1 800 copies ont été vendues durant l'année.

Grâce à l'appui financier de la *Fondation Marcelle et Jean Coutu*, l'édition 2007 du **Répertoire de groupes d'entraide dans le Grand Montréal** sera disponible à l'été 2007. L'édition 2005 a été entièrement écoulée.

Avec une commandite de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de

Référence a publié l'édition 2006 du **Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal** avec un tirage de 2000 exemplaires. Plus de 1 800 copies ont été distribuées dans le réseau sociocommunautaire.

L'édition 2005 de **Résidences privées pour personnes âgées autonomes dans le Grand Montréal** a été publiée à 1000 exemplaires et est disponible depuis janvier 2005. L'édition 2007 est en préparation.

La cinquième édition du **Répertoire de ressources alimentaires pour personnes à faible revenu du Grand Montréal** est disponible depuis février 2007 et près de la moitié du tirage a été vendue dans les semaines qui ont suivi sa parution.

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.

Dans le cadre des célébrations du 50^e anniversaire de notre organisme, le Centre a procédé à l'inauguration officielle de l'édifice que possède notre Fondation, le 16 octobre 2006. L'événement était sous la présidence d'honneur de M. Claude Dauphin du Comité exécutif de la Ville de Montréal, en présence de 60 invités dont la fondatrice du Centre, Mme Jeannine Boyer. Mme Boyer a d'ailleurs accordé une entrevue sur les débuts du Centre dans le cadre d'une émission d'affaires publiques à CIBL ce même jour.

Un cahier spécial de 16 pages sur les 50 années de service à la collectivité du Centre de Référence a été distribué à près de 300 000 exemplaires dans La Presse et Le Soleil du 16 mai 2007. Un événement bénéfique est en préparation pour juin 2007, sous la présidence d'honneur de M. Frank Zampino, président du Comité exécutif de la Ville de Montréal.

Le Centre dispose encore cette année d'un message télé d'intérêt public (30 sec.) qui a été envoyé aux télédiffuseurs du territoire. Ce message a d'ailleurs été diffusé régulièrement à l'hiver 2007 lors d'une

émission en Italien *Aroma di Caffè* 5 fois semaine par le Canal Global. Des panneaux publicitaires ont été placés dans 30 stations de métro pendant plusieurs mois grâce à MétroMédiaPlus. Nous les remercions ainsi que les Productions du Sixième Inc. pour leur soutien technique tout au long de l'année.

En 2006-2007, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 100 activités de relations publiques dont 10 émissions de télé ou de radio. Le Centre a fait l'objet de 30 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés. Le Centre a également participé à 16 séances d'information sur ses services qui ont rejoint 108 intervenants dans le domaine sociocommunitaire.

Le Centre a également collaboré à l'élaboration d'une partie du site Guide Santé (sur Internet) et participe aux rencontres du comité scientifique.

Le Centre a participé activement à l'organisation et au déroulement du sixième Forum du Comité des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal. Ce colloque, tenu à Montréal le 10 mai 2006, a réuni plus de 200 représentants des milieux communautaires et municipaux afin de sensibiliser l'ensemble des intervenants à la nécessité d'agir en concertation en cas de sinistre.

Le Centre a participé au cinquième colloque réunissant les Centres de Référence du Canada, *The 2006 Canadian Community Information and Referral Conference*, qui a eu lieu à Niagara Falls en octobre 2006 et dont le thème principal était «*Helping in times of crisis*».

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

- Soirée Distinctions soulignant le succès de la campagne 2005, avril 2006;
- assemblée annuelle, juin 2006;
- lancement de la campagne, septembre 2006;
- conférences dans le cadre de la campagne;
- dévoilement des résultats de la campagne, décembre 2006.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 1 226 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles

du Centre ont de plus répondu à 250 demandes d'information générale portant sur Centraide et sa campagne.

Kiosques d'information et de promotion :

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2006;
- Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2006;
- Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : Semaines thématiques novembre 2006, février et mars 2007;
- Collège Jean-Eudes : Semaine de promotion de la santé, mars 2007.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- 74^e congrès de l'ACFAS «Le savoir, trame de la modernité», mai 2006;
- Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, UQÀM, mai 2006;
- Association québécoise des parents et amis du malade mental, conférences sur les achats compulsifs, mai 2006, et sur les troubles obsessionnels compulsifs, septembre 2006;
- 126^e Assemblée annuelle du Dispensaire diététique de Montréal, juin 2006;
- Lancement des services de la Maison Monbourquette, juin 2006;
- Projet 211 Québec : séance d'information sur nos services et notre fonctionnement en vue de collaboration future, juin 2006;
- 7^e anniversaire de Premier Arrêt, septembre 2006;
- Forum Jeunesse de l'Île de Montréal : lancement du Plan d'action 2006-2009 pour l'accueil des jeunes des régions à Montréal, octobre 2006;
- Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées, conférence sur la discrimination intersectorielle, octobre 2006;
- Conférences La Presse Radio-Canada : «Comment ça va les hommes ?», novembre 2006;
- Société de Recherche en orientation humaine, Conférence sur «L'importance des défis de l'avenir dans la vie des jeunes», novembre 2006;
- 30^e anniversaire de la Charte des Droits et Libertés du Québec et remise du Prix Droits et Libertés 2006, décembre 2006;

- Colloque du ministère de la Sécurité publique du Québec sur la mobilisation en sécurité civile, février 2007;
- Fondation pour l'alphabétisation, colloque sur l'intégration des personnes immigrantes par la formation : «Naître ailleurs, apprendre ici», mars 2007;
- Conférences sur divers aspects concernant les familles par le Regroupement inter-organismes pour une politique familiale au Québec;
- Plusieurs assemblées annuelles dont celles de l'Association du Syndrome de Sjogren, du Service bénévole de l'Est, de la Société de Saint-Vincent-de-Paul de Montréal, de la Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal Métropolitain, du Groupe Harmonie, de l'Association pour la santé publique du Québec, du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal, du Service à la Famille chinoise du Grand Montréal, de l'Association of Community Information Centres of Ontario et 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 quinzième année d'exercice, le personnel a répondu à 33 931 appels. Notons que 887 personnes qui ont contacté le service étaient des anglophones.

Depuis février 1992, un comité consultatif formé d'une dizaine 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; les discussions ont notamment porté sur la nouvelle version du Cahier des normes de certification des organismes privés œuvrant en alcoolisme et toxicomanie, ainsi que sur la situation des centres de soutien à la désintoxication.

Les intervenants du service téléphonique *Drogue : aide et référence* cernent précisément les besoins des

appelants, évaluent avec eux les différentes solutions et, enfin, 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 en constante évolution, le programme de formation continue répond aux besoins ponctuels du personnel et des personnes bénévoles. Cette année, la direction du Centre a favorisé l'inscription des membres de l'équipe de *Drogue : aide et référence* au programme de formation continue du Centre Dollard-Cormier, les *Jeudis CDC*. Ainsi, trois intervenants ont bénéficié d'une journée portant sur le jeu pathologique, et deux autres intervenants se sont penchés sur la problématique toxicomanie et jeunes. M. Jacques Ducharme, M.Ps., a également animé une formation sur la gestion des appels difficiles. Enfin, Mme Dolly Démitro, fondatrice et directrice générale du Centre de ressourcement Attitude, est venue échanger avec les membres de l'équipe sur la dépendance affective.

Drogue : aide et référence appuie son travail sur une imposante banque de données régulièrement mises à jour. Le service est par ailleurs en lien étroit avec le Comité national de certification des organismes privés œuvrant en toxicomanie, permettant ainsi à ses intervenants d'être informés en temps réel de l'évolution du processus de certification.

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, 35 références ont été faites. Par ailleurs, durant cette même année, *Drogue : aide et référence* a fait l'objet de 3 plaintes dûment traitées selon le protocole en vigueur.

Cette année encore, grâce à une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, les coordonnées du service téléphonique ont été publiées sur le matériel promotionnel de la Semaine de prévention de la toxicomanie du Québec en novembre 2006.

Les appels reçus portent généralement sur :

- des demandes d'écoute et de soutien par les personnes toxicomanes, les conjoints, les tiers et les parents (6% des appels);

- des demandes d'information générale sur la toxicomanie (25% 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 (69% des appels).

C'est donc dire que 31% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe, soit une sur trois.

En 2006-2007, 68% des appelants avaient un problème de toxicomanie : 28% étaient des femmes et 40% des hommes. Les conjoints représentaient 4% des personnes ayant fait appel à nos services, les parents comptaient pour 12%, les intervenants sociaux 7% et les tiers 9% (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 2% étaient des enfants et des adolescents et près de 1% des aînés.

Les substances sur lesquelles ont porté la majorité des questions sont, par ordre décroissant : la cocaïne, le cannabis, l'alcool, les amphétamines, le mélange cocaïne-alcool, la polytoxicomanie (plus de deux substances mentionnées), l'ecstasy, les narcotiques analgésiques opiacés, les benzodiazépines, la cocaïne IV, le GHB et le Rohypnol, les antidépresseurs, la méthadone, l'héroïne IV, les antipsychotiques, l'héroïne, les champignons magiques, la nicotine, la kétamine, la mescaline ou la phencyclidine (PCP), les autres médicaments prescrits, les solvants, le LSD, les stéroïdes et enfin les barbituriques. Nous avons noté cette année une augmentation des appels portant sur la kétamine.

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

Environ 46% des appels provenaient de la grande région de Montréal tandis que 15% provenaient de la Montérégie et 7% 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.

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 42 activités de relations publiques. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 27 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

Participation à des événements spéciaux

- Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, UQAM, mai 2006;
- Centre québécois de lutte aux dépendances et Novartis santé familiale Canada inc, Lancement du livre : *Le Tabac à l'aube du 21^e siècle* – mise à jour des connaissances de Mohamed Ben Amar et Nancy Légaré, juin 2006 ;
- Premier Arrêt, 7^e anniversaire de cet organisme, septembre 2006 ;
- Colloque «Prévenir et intervenir en toxicomanie : de multiples défis» de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2006;
- Conférence en anglais par le Dr. Juan Negrete sur la toxicomanie et les maladies mentales organisé par l'organisme *Friends for Mental health*, octobre 2006;
- Centre de prévention suicide Le Faubourg, 8^e journée conférences sur la promotion du mieux-être, novembre 2006, et conférence «Être une femme et intervenir auprès des hommes», février 2007 ;
- Centre Dollard-Cormier, conférence de presse et lancement du document «Trajectoires de services et mécanismes d'accès en toxicomanie pour les jeunes âgés de moins de 18 ans» pour la région de Montréal, novembre 2006;
- Centre de Recherche et d'aide pour narcomanes, Colloque sur le traitement de la dépendance aux opioïdes, novembre 2006;
- Centre St-Pierre, conférence «Grandir ou souffrir à force d'aider», décembre 2006 ;
- 21^e rencontre nationale des intervenants en promotion de la santé et prévention des ITSS chez les utilisateurs de drogues injectables, mars 2007.

Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2006;
- Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2006;
- Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : Semaines thématiques, novembre 2006, février et mars 2007;

- Collège Jean-Eudes : Semaine de promotion de la santé, mars 2007.

Publicité

- Service de Police de la Ville de Montréal (distribution de matériel promotionnel) ;
- L'Intervenant 2006-2007, Revue sur l'Alcoolisme et la toxicomanie (4 numéros) ;
- Encart dans les pochettes des participants au Congrès de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec;
- Annuaires téléphoniques et Pages jaunes de Bell ;
- Magazine Le Point et l'agenda Le Point en administration scolaire.

Le site web de *Drogue : aide et référence* peut être consulté en français et en anglais à l'adresse suivante www.drogue-aidereference.qc.ca. Nous remercions notre commanditaire Les Productions du Sixième Inc. pour son soutien technique.

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 quinze ans, *Drogue : aide et référence* est venu en aide à plus de 400 000 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 la problématique du 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 sur le jeu excessif qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec cette problématique. 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 pathologique, 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 consultatif formé d'une dizaine 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 du Québec. Les membres du comité se sont réunis à deux reprises cette année.

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2007, plus de 115 000 personnes ont fait appel à *Jeu : aide et référence*. 945 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.

En 2006-2007, des 11 467 appels traités, 73% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (28% de femmes et 45% d'hommes). Parmi les autres appelants, 9% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5% étaient des conjoints; 3% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 10%. Du nombre des appelants, 95,5% étaient des adultes, 3,5% 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 la problématique du jeu compulsif (28% 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 (63% des appels).

Soulignons donc que 42% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe, soit plus d'une sur trois. Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loteries-vidéo (77% des mentions), les machines à sous aux Casinos (8%), les loteries (7%). Quant à la provenance géographique des appels, 51% proviennent de la grande région de Montréal, 12% de la Montérégie, 9% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 25% de toutes les autres régions du Québec.

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de *Jeu : aide et référence* a participé à 50 activités, dont 17 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 209 parutions dans les médias.

Conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée durant la dernière année 127 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. Notre service a fait l'objet de deux plaintes en 2005-2006 et d'une plainte en 2006-2007 qui ont toutes été dûment traitées selon le protocole en vigueur.

Le programme de formation continue répond aux besoins des intervenants face à l'évolution de la compréhension que l'on se fait de la problématique du jeu excessif et pathologique. Cette année, la direction du Centre a favorisé l'inscription des membres de l'équipe de *Jeu : aide et référence* au programme de formation continue du Centre Dollard-Cormier, les *Judis CDC*. Ainsi, trois intervenants ont bénéficié d'une journée portant sur le jeu pathologique, et deux autres intervenants se sont penchés sur la problématique toxicomanie et jeunes. M. Jacques Ducharme, M.Ps., a également animé une formation sur la gestion des appels difficiles. Enfin, Mme Dolly Démitro, fondatrice et directrice générale du Centre de ressourcement Attitude, est venue échanger avec les membres de l'équipe sur la dépendance affective.

Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2006;
- Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2006;
- Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : Semaines thématiques novembre 2006, février et mars 2007;
- Collège Jean-Eudes : Semaine de promotion de la santé, mars 2007.

Participation à des événements spéciaux

- *Responsible Gambling Council, participation to the Discovery 2006 conference*, avril 2006;
- Domrémy Mauricie - Centre du Québec, journée des partenaires : intégration des services et dépendance, mai 2006 ;
- Association québécoise des parents et amis du malade mental, conférence sur les achats compulsifs, mai 2006, et sur les troubles obsessionnels et compulsifs, septembre 2006 ;
- Colloque «Prévenir et intervenir en toxicomanie : de multiples défis» de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2006;
- 8^e journée conférences sur la promotion du mieux-être du Centre de prévention du suicide Le Faubourg, novembre 2006, et conférence «Être une femme et intervenir auprès des hommes», février 2007 ;
- Centre St-Pierre, conférence «Grandir ou souffrir à force d'aider», décembre 2006 ;
- *Alberta Gaming Research Institute, 6th annual conference on Gambling Research: addressing gambling-related harm through evidence-based practices*, mars 2007.

Publicité

- Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2006;
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2006-2007 (4 numéros);
- L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre ;
- La Gazette des Femmes;
- L'Express et La Parole, Drummondville;
- Le Journal de Québec, hiver 2007;
- Journal Métro, hiver 2007;
- 24 Heures, hiver 2007;
- Magazine Le Point, Montréal, Québec et Trois-Rivières;
- Bulletin Le Point de Repère, Lévis;

- Annuaires téléphoniques et Pages jaunes de Bell;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

Campagnes de promotion

- Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2006;
- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2006 ;
- Métrovision hiver 2007 dans le métro de Montréal ;
- CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2006 et hiver 2007.

Au printemps 2006 et au courant de l'hiver 2007, la Fondation Mise sur Toi et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont lancé des campagnes massives d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous les en remercions chaleureusement. De plus, depuis janvier 2006, l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aidereference.qc.ca.

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 une problématique de jeu compulsif ainsi qu'à ceux de 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, compte tenu du développement continu des services dans ce domaine. Six ans après l'instauration par le ministère de la Santé et des Services sociaux des services gratuits aux joueurs excessifs et à leurs proches, 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 quatorze 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.

DEUX PROJETS PILOTES

RÉFÉRENCE ÉLECTRONIQUE

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a confié au Centre deux projets pilotes à mettre en place concernant le jeu excessif.

Le premier projet prévoyait de refaire le site web de *Jeu : aide et référence*, de le rendre plus interactif et d'offrir de l'aide en ligne. Depuis janvier 2006, les personnes francophones du Québec qui le désirent peuvent demander de l'aide par courriel: deux intervenants sont attitrés pour répondre à ces demandes. Le nouveau site a été lancé en janvier 2007.

Le nouveau site 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 entre demander de l'aide ou demander des informations.

Le site a été conçu par Fjord Marketing pour faciliter la navigation. Il est convivial, facile à utiliser pour des personnes peu familières avec Internet. Le site tient compte du fait que les usagers ciblés varient beaucoup en termes d'âge, de provenance sociale et géographique. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux. Ce projet s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2007 et nous avons reçu 212 demandes d'aide durant les 12 derniers mois.

TÉLÉCOUNSELLING

Le deuxième mandat confié au Centre de Référence a été d'offrir du *counselling* téléphonique c'est-à-dire de la thérapie brève par téléphone. Le jeu pathologique nous interpelle davantage alors que les pratiques de jeu se multiplient. Aider les joueurs problématiques constitue un défi que le Ministère a déjà décidé de relever. En effet, un réseau de services axé sur des centres de réadaptation aide les joueurs problématiques, mais ces services se concentrent souvent dans les grands centres urbains. Au fur et à mesure que les pratiques de jeu se diversifient, le Ministère cherche à rendre plus flexible son offre de services et explore des pistes d'action permettant de compléter de manière novatrice le réseau d'aide existant, en particulier en région.

Dans le cadre de cette démarche, le Ministère a mandaté le Centre de Référence du Grand Montréal pour explorer l'avenue du *téléconseilling*. Un modèle dit « à court terme » a été postulé précisant les balises de sept séances téléphoniques pour les participants.

Pour des raisons de comparabilité de services, le Centre de Référence a décidé d'inscrire son action en *counselling* téléphonique, pour l'essentiel, dans le cadre global du modèle de l'Université Laval. Cependant, compte tenu des exigences de l'intervention dite « court terme », le modèle de base de l'Université Laval a été modifié. Le défi confié au Centre de référence a été, en effet, de mettre en place des conditions permettant d'espérer un changement de comportement et de parvenir à le faire au moyen du téléphone.

Un superviseur clinique et des intervenants qualifiés ont offert le *téléconseilling* à un groupe de 84 personnes. Ces personnes proviennent de tous les coins du Québec. La phase expérimentale du projet s'est terminée en août 2006. Les résultats préliminaires indiquent que les personnes qui se sont inscrites à ce programme avaient des difficultés sérieuses avec le jeu et que le service offert a été très apprécié par cette clientèle.

CONCLUSION

Ce rapport annuel se veut un hommage à quatre générations d'employé(e)s du Centre qui ont fait preuve de professionnalisme et de dévouement durant 50 ans. C'est également l'occasion de souligner la précieuse et indispensable collaboration de notre équipe de bénévoles qui permet au Centre de remplir son mandat.

Les deux dernières décennies furent 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.

Des problèmes importants touchent notre population : analphabétisme fonctionnel, décrochage scolaire, marché du travail en transformation, inégalités socio-économiques très marquées, etc. Dans ce monde où nous sommes constamment bombardés d'informations de tous ordres, l'accès à un service téléphonique gratuit d'information et de référence devient un outil important de promotion de la santé et du bien-être des individus.

Le personnel du Centre offre chaque jour aux personnes qui appellent des informations pertinentes et indique la façon d'obtenir l'aide recherchée. Nous permettons aux gens d'expliquer leur situation problématique sans être jugés et nous leur donnons l'encouragement nécessaire pour poursuivre les démarches suggérées.

Notre plus vive gratitude s'adresse aux membres du Conseil d'administration et en particulier à Me Jean-Jacques Rainville, président du conseil et à Monsieur Denis Couture, cga, trésorier. Notre gratitude s'adresse également à tous les membres du conseil d'administration de la Fondation, ainsi qu'à son président, Monsieur André Meloche, pour la confiance et l'enthousiasme dont ils font preuve afin de nous aider à mener à bien tous nos projets.

Notre reconnaissance s'adresse également aux autres membres de la Corporation ainsi qu'aux membres du Comité consultatif de *Drogue : aide et référence*, dont plusieurs nous font bénéficier de leur expertise depuis le début du service en 1992, ainsi qu'aux membres du Comité consultatif de *Jeu : aide et référence* mis sur pied cette année.

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 51^{ème} année de service du Centre démontre que le rôle social d'un service téléphonique communautaire ouvert à tous, confidentiel et accessible, a toujours sa place dans notre société. De par son ouverture sur la collectivité, 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.

L'année qui se termine fut, comme les précédentes, parsemée de défis afin de maintenir la quantité et la qualité des services d'information et de référence offerts par le Centre d'abord par téléphone, mais de plus en plus par télécopieur et courrier électronique.

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 26 juin 2007

INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2006-2007

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général	
Femmes	17 460
Hommes	8 118
Agences privées	5 602
Associations	2 214
Collèges, écoles, universités	1 125
Industries, commerces	1 825
Médias d'information	747
Organismes religieux	157
Professionnels	1 000
Services publics	1 367
Services parapublics	1 979
CLSC	1 562
Syndicats	122
TOTAL	43 278

MODES DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	34 351
Entrevues	90
Lettres, télécopies et courriels	8 837
TOTAL	43 278

NATURE DES DEMANDES

Abri:	
Femmes	350
Femmes avec enfant	65
Hommes	298
Itinérants	428
Adoption	32
Assistance financière:	
Aide sociale, sécurité du revenu	367
Allocations familiales	54
Assurance-emploi	125
CSST	29
Sécurité de la vieillesse	106
Régie des rentes du Québec	71
Autres	291
Cartes gouvernementales	298

Assistance matérielle:

Chauffage	11
Nourriture	3 259
Vêtements	92
Médicaments	31
Meubles	333
Associations pour femmes	594
Associations pour hommes	434
Associations professionnelles	1 824
Avortement	23
Auxiliaires familiales	47
Budget et endettement	227
Camps de vacances:	
Enfants	18
Familles	3
Personnes handicapées	4
Camps de jour	18
Centres communautaires de quartier	691
Centres de jour pour personnes âgées	60
Clubs sociaux, fondations	683
Consommateurs - problèmes	2 590
Counselling:	
Familial	387
Matrimonial	189
Personnel	725
Convalescence et soins de longue durée	133
Défense des droits	895
Délinquance adulte	214
Déménagement	183
Éducation des adultes	876
Alphabétisation	91
Environnement, pollution, recyclage	314
Établissements scolaires	159
Familles d'accueil:	
Enfants	16
Personnes âgées	4
Autres	3
Familles monoparentales	271
Garderies, écoles maternelles	138
Groupes ethniques	249
Handicapés intellectuels	100
Immigration	430
Infections transmises sexuellement	57
Sida	102
Information sur Centre de Référence	2 724
Information sur Centraide Montréal	250
Jeunes adultes - problèmes	117

Logement:		Soins médicaux à domicile	40
Personnes handicapées	36	Sports	109
Autres	921	Suicide	101
Loisirs, récréation, culture:		Tourisme	186
Personnes âgées	206	Toxicomanies:	
Personnes handicapées	59	Alcool	424
Autres	505	Drogue	1 206
Maintien à domicile:		Tabac	39
Personnes âgées	283	Transport:	
Personnes handicapées	48	Personnes âgées	163
Médecines douces	26	Personnes handicapées	61
Migrants	35	Autres	96
Offres de services:		Travail et problèmes professionnels	1 572
Argent	53	Troubles d'apprentissage	101
Bénévolat	549	Urgence	150
Dons de biens	1 548	Viol et violence sexuelle	77
Nourriture	69	Violence familiale:	
Organismes religieux	185	Femmes violentées	155
Plaintes		Hommes violentés	13
Bruit	1	Inceste	51
Discrimination	4	Personnes âgées	23
Hôpitaux	16	TOTAL	45 523
Employeurs	20		
Professionnels	19	<u>RÉPONSES AUX DEMANDES</u>	
Propriétaires et locataires	237	Clients référés au service approprié	37 478
Salubrité	22	Intervention du Centre auprès du service	218
Services gouvernementaux	50	Service rendu, référence non nécessaire	7 722
Autres	22	Ressources insuffisantes ou inexistantes	105
Planification familiale	40	TOTAL	45 523
Protection pour enfants	118		
Prothèses et accessoires	61	<u>AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE</u>	
Répertoires et recherche documentaire	5 636	Communications additionnelles	
Représentants gouvernementaux	343	avec les requérants	694
Résidences, centres d'accueil:		Communications additionnelles	
Personnes âgées	710	avec les services	6 769
Personnes handicapées	28	TOTAL	7 463
Santé mentale	858		
Groupes d'entraide	1 204	<u>RELATIONS PUBLIQUES</u>	
Jeu compulsif	1 325	Radio, télévision	10
Santé physique :		Séances d'information	16
Alzheimer	50	(108 personnes rejointes)	
Cancer	206	Visites, rencontres, assemblées	74
Cœur	47	TOTAL	100
Diabète	37		
Obésité	34		
Autres	1 299		
Groupes d'entraide	412		
Services juridiques	1 330		
Sexualité	125		
Soins dentaires	96		

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2006-2007

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général:	
Femmes	9 353
Hommes	13 589
Conjoints	1 437
Parents	4 078
Tiers	3 142
Agences privées	619
Services publics	267
Services parapublics	484
CLSC	308
Associations	53
Collèges, écoles, universités	241
Industries, commerces	75
Médias d'information	15
Organismes religieux	5
Professionnels	253
Syndicats	12
TOTAL	33 931

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	426
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	661
Région 03, Capitale Nationale	2 344
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	1 331
Région 05, Estrie	835
Région 06, Montréal	15 731
Région 07, Outaouais	721
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	319
Région 09, Côte-Nord	407
Région 10, Nord-du-Québec	75
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	175
Région 12, Chaudière-Appalaches	580
Région 13, Laval	1 394
Région 14, Lanaudière	1 683
Région 15, Laurentides	1 999
Région 16, Montérégie	5 120
Autres régions	130
TOTAL	33 931

CATÉGORIES D'ÂGE

Adolescents	747
Adultes	32 862
Enfants	4
Personnes âgées	318
TOTAL	33 931

PRODUITS MENTIONNÉS

Alcool	3 214
Amphétamines	2 018
Cannabis	3 371
Champignons magiques	117
Cocaïne	3 616
Cocaïne-alcool	1 002
Cocaïne IV	311
Ecstasy	575
GHB-Rohypnol	293
Héroïne	125
Héroïne IV	186
Kétamine	93
LSD	34
Médicaments:	
Antidépresseurs	255
Antipsychotiques	155
Barbituriques	13
Benzodiazépines	342
Méthadone	190
Narcotiques et analgésiques opiacés	374
Autres	73
Mescaline, PCP	82
Nicotine	101
Polytoxicomanie	771
Solvants	40
Stéroïdes	21
Autres	74
TOTAL	17 446

NATURE DES DEMANDES

Counselling:	
Alcoolisme	23
Dépendance aux médicaments	2
Toxicomanies	96
Désintoxication :	
a) Désintoxication médicale :	
Alcoolisme	261
Dépendance médicaments	65
Toxicomanies	694
b) Soutien à la désintoxication :	
Alcoolisme	266
Dépendance aux médicaments	34
Toxicomanies	2 364
Écoute et soutien:	
Alcoolisme	341
Dépendance aux médicaments	397
Toxicomanies	1 640
Groupes d'entraide:	
Alcoolisme	724
Conjoints et tiers	588
Dépendance aux médicaments	16
Dépendance au tabac	40
Parents	992
Toxicomanies	1 459
Information générale:	
Alcoolisme	258
Codépendance	69
Médicaments	269
Prévention	173
Profil d'adolescent	228
Profil du toxicomane	670
Service Drogue: aide et référence	3 280
Toxicomanies	4 889
Réadaptation avec hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	100
Alcoolisme - privé	480
Médicaments - parapublic	7
Médicaments - privé	37
Toxicomanies - parapublic	536
Toxicomanies - privé	10 154
Réadaptation en externe:	
Alcoolisme - parapublic	461
Alcoolisme - privé	27
Médicaments - parapublic	39
Médicaments - privé	13
Toxicomanies - parapublic	5 275

Toxicomanies - privé	468
Rechute:	
Alcoolisme	27
Médicaments	6
Toxicomanies	60
Réinsertion sociale	273
Seringues	
Distribution et échange	72
Traitement de maintien à la méthadone	29
Demandes connexes :	
Consultations budgétaires	9
Gîtes	831
Jeu compulsif	130
Services juridiques	18
Suicide	158
Violence	160
Autres demandes	1 228
Plaintes contre des organismes	35
TOTAL	40 471

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	27 910
Intervention du Centre auprès du service	11
Service rendu, référence non nécessaire	12 475
Ressources insuffisantes	59
Ressources inexistantes	16
TOTAL	40 471

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	16
Communications additionnelles avec les services	545
TOTAL	561

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	5
Séances d'information (27 personnes rejointes)	5
Visites, rencontres, assemblées	32
TOTAL	42

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2006-2007

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général:	
Femmes	3 166
Hommes	5 162
Conjoints	573
Parents	377
Tiers	1 062
Agences privées	230
Services publics	61
Services parapublics	138
CLSC	36
Associations	19
Collèges, écoles, universités	113
Industries, commerces	352
Médias d'information	62
Organismes religieux	5
Professionnels	107
Syndicats	4
TOTAL	11 467

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	178
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	212
Région 03, Capitale Nationale	996
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	384
Région 05, Estrie	225
Région 06, Montréal	5 825
Région 07, Outaouais	378
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	123
Région 09, Côte-Nord	80
Région 10, Nord-du-Québec	13
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	66
Région 12, Chaudière-Appalaches	171
Région 13, Laval	381
Région 14, Lanaudière	397
Région 15, Laurentides	578
Région 16, Montérégie	1 337
Autres régions	123
TOTAL	11 467

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	6
Adolescents	134
Adultes	10 948
Personnes âgées	379
TOTAL	11 467

JEUX MENTIONNÉS

Arcades	1
Bingo	29
Cartes	29
Casino:	
Machines à sous	354
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	54
Jeux de dés	2
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	106
Loteries	306
Paris sportifs	41
Loteries-vidéo	3 262
Autres	69
TOTAL	4 257

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	81
Écoute et soutien	1 523
Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	842
Joueurs	1 738
Parents	170
Information générale:	
Auto-exclusion	31
Codépendance	59
Jeu excessif	192
Prévention	92
Profil de joueurs	282
Jeu : aide et référence	4 365
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	111
Centres privés	363

Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3 510
Centres privés	810
Téléconseilling	179
Rechute	17
Réinsertion sociale	2
Demandes connexes :	
Autres demandes	2 656
Consultation budgétaire	151
Gîtes	53
Services juridiques	14
Suicide	201
Toxicomanies	170
Violence	105
Plaintes contre des organismes	127
TOTAL	17 844

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	10 182
Intervention du Centre auprès du service	23
Service rendu, référence non nécessaire	7 559
Ressources insuffisantes	67
Ressources inexistantes	13
TOTAL	17 844

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	9
Communications additionnelles avec les services	305
TOTAL	314

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	17
Séances d'information (52 personnes rejointes)	7
Visites, rencontres, assemblées	26

TOTAL	50
--------------	-----------