

ISBN 978-2-921713-65-8  
ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2<sup>e</sup> trimestre 2008  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL  
Rapport annuel  
1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008

Organisme de charité enregistré  
No 10689 5840 RR0001

3155, rue Hochelaga, bureau 101  
Montréal, (Québec) H1W 1G4

téléphone 514 527-1375  
télécopieur 514 527-9712  
courriel : [crgm@info-reference.qc.ca](mailto:crgm@info-reference.qc.ca)  
site Web : [www.info-reference.qc.ca](http://www.info-reference.qc.ca)

# **RAPPORT ANNUEL**

**1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008**

**CENTRE DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND MONTRÉAL**

(...) «**Nous devrions tous inscrire les coordonnées du  
Centre de référence du Grand Montréal**

dans notre carnet d'adresses ou sur la liste de nos sites Internet favoris. Cette agence autonome, fondée en 1956 par madame Jeannine Boyer, offre gratuitement ses services d'information sur les ressources communautaires à la population de l'Île de Montréal, de Laval, d'une grande partie de la Rive-Sud et de la Rive-Nord. Le Centre est devenu un pilier dans le domaine de l'info-référence. Sa mission se résume en trois mots : informer pour aider. Nous répondons aux demandes de toute personne qui a besoin d'une référence précise et ne peut la trouver, explique Lorraine Bilocq Lebeau, directrice générale du Centre depuis 18 ans. Toutefois, il est vrai que le tiers des demandes provient de personnes vulnérables, souvent démunies. Depuis sa création, le Centre a répondu à plus de 3 millions de demandes et en traite aujourd'hui près de 85 000 par année. En plus d'indiquer aux personnes la façon d'obtenir l'aide recherchée, le personnel du Centre leur permet d'expliquer leur problème sans être jugées, le tout en respectant la confidentialité. Assistance matérielle, centres communautaires de quartier, soins médicaux à domicile, convalescence, alphabétisation, groupes d'entraide, suicide, logements, loisirs, défense des droits, la nature des demandes est extrêmement variée. Il va sans dire que, depuis les débuts, les besoins de la population ont changé, et le Centre est un témoin privilégié de cette évolution.»(...) **extrait d'un article de Mme Marie-Josée Lacroix paru dans le Journal Le Bel Âge, Avril 2008.**

---

---

## 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**

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

M. Denis Couture, cga  
Administrateur

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  
Publications Anchor-Harper Inc.

Me Scott Hughes  
Monette Barakett SENC

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 Inc.

Mme Rollande Montsion  
Administratrice

Mme Marie Normandeau  
Administratrice

M. Kevin O'Farrell  
Pfizer Canada

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

Me Claude Quido  
Quidoz, Tremblay & Associés

M. Tony Shorgan  
Administrateur

M. Louis-Paul Thauvette  
Administrateur

L'Honorable Lise Thibault  
Administratrice

---

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL 2007-2008

---

Président

Me Jean-Jacques Rainville  
Dunton Rainville SENC

M. Jean-Claude Boisvert

Consultant en administration de programmes  
sociaux

Premier vice-président

M. Guy Dubreuil, arch.  
Construction Cogex Ltée

M. Michel Bourque, Ph.D.

MediMed

2e vice-présidente

Mme Catherine M. Hooper  
Administratrice

Dr Thomas G. Brown, Ph.D.

Hôpital Douglas

Trésorier

M. Michel Plante, c.a.  
Groupe Cabico Inc.

Mme Mona Laflamme

Le Groupe Pro Santé Inc.

Secrétaire

M. Claude Roy  
Société d'habitation du Québec

M. Richard Leblanc

Banque Nationale du Canada

Mme Lorraine Bilocq Lebeau

Centre de Référence du Grand Montréal

Dr Tri Vu Truong, ing.

Groupe Sodexen

---

## LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2007-2008

---

M. Yves Alavo,  
Ville de Montréal

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

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,  
Centre de Référence du Grand Montréal

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

Mme Danièle Des Marais,  
Centre d'accueil Le Portage

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

Mme Gail Gauthier, Ph.D.,  
Hôpital Général de Montréal (CUSM)

Mme Carmen Trottier,  
Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Cécile Baillargeon,  
Université de Montréal

Mme Hélène Hamel,  
Coordonnatrice, Drogue : aide et référence

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

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

Soeur Monique Picard,  
Accueil Bonneau

---

---

**LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF**  
**JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE 2007-2008**

---

---

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. Jason Champagne,  
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. Mario Fréchette,  
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 2007-2008 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  
M. Réal Laflamme  
Mme Gisèle Reboux

---

---

## LE PERSONNEL DES LIGNES SPÉCIALISÉES EN 2007-2008

---

---

Mme Hélène Hamel, Coordonnatrice

### **DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE**

#### **INTERVENANTS**

Mme Roselyne Gratton  
M. Roger Monette  
Mme Maria Rigas  
M. Denis Rivest  
Mme Annie Villemaire

Nous désirons témoigner notre reconnaissance à M. Bernard Dion qui a pris sa retraite cette année après seize ans au service de Drogue : aide et référence. Nous lui souhaitons santé et sérénité pour les années à venir.

### **JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE**

#### **INTERVENANTS**

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

Mme Béatrice Benjamin  
Mme Mélanie Samson-Beaulieu  
Mme Aude Vignola-Mir



---

## RAPPORT ANNUEL 2007-2008

---

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2007-2008 est présenté à la 39<sup>e</sup> assemblée annuelle du Centre de Référence du Grand Montréal - Information and Referral Centre of Greater Montréal.

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

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

Au service de la population depuis le 15 octobre 1956, le Centre de Référence du Grand Montréal est venu en aide cette année à près de 85 000 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;
- 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 aux travaux de plusieurs réseaux de planification et de concertation sociale.

### NOTRE FONDATION GÈRE UN ÉDIFICE À VOCATION COMMUNAUTAIRE

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

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

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<sup>er</sup> vice-président du Centre, pour son appui et sa collaboration remarquables dans la poursuite de cette réalisation.

## 84 926 PERSONNES AIDÉES PAR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE EN 2007-2008

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 44 069 personnes par son service de base d'info-référence; à 30 787 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence*; ainsi qu'à 10 070 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 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 1022 personnes cette année. De ces appels, 74% provenaient de femmes, 20% d'hommes et 6% d'intervenants sociaux. Les demandes traitées à **Référence-Aînés** concernaient principalement des problèmes de consommation (13%), d'aide financière (9%), de santé physique (8%), d'hébergement (8%), de maintien à domicile (6%), de services juridiques (5%), de défense des droits (4%), de transport (3%), de loisirs (3%), de travail (3%) et de logement (2.5%).

Le service **Référence-Aînés** n'a bénéficié d'aucune subvention particulière depuis 2004 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.

### 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 des services publics et parapublics (incluant les CLSC), des agences privées, des industries et commerces, des syndicats et du milieu de l'éducation. Le Centre a reçu 1006 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et de 19 439 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 près de 19% 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 13.9% il y a deux ans et de 5% il y a quelques années. Quant à la provenance géographique, 73.39% des appels traités proviennent de la ville de Montréal, 11.43% de la Montérégie, 5% de Laval, 2.01% des Laurentides, 1.96% de Lanaudière et 6.21% 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 de consommation, de budget et d'endettement (7.1%);
- assistance concernant les problèmes liés au dépannage alimentaire (5.7%);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4.8%);
- information concernant les problèmes de santé (4.6%) dont la maladie d'Alzheimer, le cancer, les maladies cardiaques, le diabète et l'obésité;
- demandes d'information sur les associations professionnelles (3.4%);
- assistance pour une référence concernant un groupe d'entraide en santé mentale (3.4%);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (2.9%);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (2.7%);
- demandes d'aide concernant les problèmes d'alcoolisme (0.8%) et de toxicomanie (2.6%);
- information concernant les services juridiques (2.9%) et la défense des droits (1.8%);
- problèmes reliés au logement (2.3%);
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabétisation (2.2%);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1.3%) et les centres communautaires de quartiers (1.4%);
- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (1.4%);
- information concernant l'environnement (0.8%);
- demandes d'information concernant les associations féminines (1%) et les associations pour hommes (0.7%);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (0.6%);

- information concernant les groupes ethniques (0.6%);
- demandes de soutien pour familles monoparentales (0.6%);
- information et aide concernant le transport pour personnes à mobilité réduite (0.4%);
- assistance pour le déménagement (0.4%).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 119 demandes au sujet de la protection des enfants, 146 pour des femmes violentées, 25 pour des hommes victimes de violence, 20 pour des victimes d'inceste, 73 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 29 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 103 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 162 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 101 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 27 411 visites, 291 667 hits avec un nombre de pages consultées de 59 584 en 2007-2008. Le nombre de personnes et d'organismes qui s'adressent au Centre par courriel et courrier augmente chaque année et représente 27% de toutes les communications reçues en 2007-2008.

## SOURCES DE FINANCEMENT

En 2007-2008, 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 135 896\$. 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 1 452 508\$ dont 478 006\$ pour le service de base d'info-référence.

Le Centre a changé de système téléphonique cette année afin de s'assurer de la performance de cet outil de travail de base pour tous nos services. Merci à Centraide du Grand Montréal qui nous a accordé une subvention spéciale non récurrente de 10 000\$ à cet effet.

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 sept bénévoles qui ont accompli 709 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, quatre de nos bénévoles qualifiés ont permis au Centre de répondre aux demandes d'aide et d'information pour un total de 586 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 462 personnes qui étaient intéressées à faire du bénévolat et ne savaient pas où s'adresser.

## **PUBLICATIONS ET SERVICES DOCUMENTAIRES**

L'équipe des services documentaires a procédé cette année à 9 336 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 2008, une nouvelle édition entièrement revue et corrigée du **Répertoire des services communautaires du Grand Montréal** a été publiée à 2450 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.

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** est disponible depuis l'été 2007.

Avec une commandite de l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de Référence prépare l'édition 2008 du **Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal** qui aura un tirage de 2000 exemplaires. Toutes les copies seront distribuées dans le réseau sociocommunautaire.

L'édition 2008 de **Résidences privées pour personnes âgées autonomes dans le Grand Montréal** a été publiée à 900 exemplaires et est disponible depuis janvier 2008.

La cinquième édition du **Répertoire de ressources alimentaires pour personnes à faible revenu du Grand Montréal** est disponible depuis février 2007 et plus 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<sup>e</sup> anniversaire de notre organisme, 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 a eu lieu le 11 juin 2007, à la Grande Bibliothèque, 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. Les coordonnées du Centre sont disponibles sur le site de l'émission : **Docteure Nadia, psychologue à domicile**, à Canal Vie. 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 2007-2008, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 96 activités de relations publiques dont 5 émissions de télé ou de radio. Le Centre a fait l'objet de 15 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés. Le Centre a également participé à 10 séances d'information sur ses services, qui ont rejoint 85 intervenants dans le domaine sociocommunautaire.

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 aux travaux et activités du Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal, dont la mission est de sensibiliser l'ensemble des intervenants à la nécessité d'agir en concertation en cas de sinistre.

Le Centre a participé au sixième colloque réunissant les Centres de Référence du Canada, *The 2007 Canadian Community Information and Referral Conference*, qui a eu lieu à Winnipeg en octobre 2007 et dont le thème principal était *Youth, Communities and Volunteering*.

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

- Soirée Distinctions soulignant le succès de la campagne 2006, avril 2007;
- Assemblée annuelle, juin 2007;
- Journée de formation des Porte-paroles pour la campagne, août 2007;
- Lancement de la campagne, octobre 2007;
- Kiosque d'information dans le cadre de la campagne, novembre 2007;
- Dévoilement des résultats de la campagne, décembre 2007.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 1 302 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles du Centre ont de plus répondu à 244 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 web afin que nous y donnions suite.

Kiosques d'information et de promotion :

- Semaine du Barreau de Montréal, Salon Visez Droit, avril 2007;
- 20<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2007;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaines thématiques, novembre 2007 et mars 2008.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- Forum Jeunesse de l'Île de Montréal, participation à l'événement régional, avril 2007;
- Centre d'action bénévole de Montréal, célébration du 70<sup>e</sup> anniversaire durant la Semaine de l'action bénévole, avril 2007;
- Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, colloque à l'UQÀM, mai 2007;
- Association canadienne pour la santé mentale, Colloque sur «Travailler au bien commun : inspiration, motivation et engagement», mai 2007;
- Fondation Émergence, rencontre de solidarité à l'occasion de la Journée internationale contre l'homophobie, mai 2007;
- Salon des Baby Boomers, mai 2007;
- Corporation de développement de l'Est, dévoilement des résultats de l'étude : «Les organismes communautaires, une force sociale reconnue - une force économique insoupçonnée», mai 2007;
- 127<sup>e</sup> Assemblée annuelle du Dispensaire diététique de Montréal, juin 2007;
- Conseil multidisciplinaire du Centre jeunesse de Montréal, Journées professionnelles sur la santé mentale et la résilience, juin 2007;
- Célébration du 25<sup>e</sup> anniversaire de la Maison et de la Fondation Jean Lapointe, août 2007;
- 10<sup>e</sup> anniversaire de l'ÉcoMusée du Fier Monde, août 2007;
- Colloque sur l'écoute dans notre société, Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami, octobre 2007;
- Colloque sur l'intervention en violence conjugale au Québec, 20<sup>e</sup> anniversaire de Pro-Gam, novembre 2007;

- Remise du Prix Droits et Libertés 2007, décembre 2007;
- Centre St-Pierre, journée de réflexion sur la relève dans les organismes communautaires, décembre 2007;
- Colloque du ministère de la Sécurité publique du Québec sur «Les leçons du passé, les défis d'aujourd'hui», février 2008;
- Lancement des fêtes soulignant 25 ans de vie coopérative en habitation en Montérégie (FECHAM) et dans le Montréal métropolitain (FECHIMM), mars 2008;
- Plusieurs assemblées annuelles dont celles de l'Association du Syndrome de Sjögren, du Service bénévole de l'Est (25<sup>e</sup> anniversaire), du Centre de la Croix Blanche, de la Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal Métropolitain, du Groupe Harmonie, 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.

Le Centre a également participé à plusieurs rencontres du Comité régional d'implantation du service 811 à Montréal. Le Centre de Santé et de services sociaux de la Montagne a la responsabilité de cet important dossier sur notre territoire.

## **DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE**

Nous avons souligné au printemps 2007 le quinzième anniversaire de *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 seizième année d'exercice, le personnel a répondu à 30 787 appels. Notons que 921 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 les 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. 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 participé à une journée portant sur la toxicomanie jumelée à des déficits cognitifs; trois autres intervenants ont participé à une journée de sensibilisation au vécu des proches d'une personne toxicomane. M. Yves Bélanger, psychoéducateur, a également animé une formation dont le thème était «Grandir ou souffrir à force d'aider». Enfin Mme Rollande Chainey, psychologue au Centre Dollard-Cormier, a animé une journée de formation sur l'approche motivationnelle utilisée auprès des personnes toxicomanes.

*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, 36 références ont été faites. Par ailleurs, durant cette même année, *Drogue : aide et référence* a fait l'objet d'une plainte dûment traitée 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 2007.

## 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 (8% des appels);
- des demandes d'information générale sur la toxicomanie (24% 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 (68% des appels).

Soulignons que 35% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

En 2007-2008, 67% des appelants avaient eux-mêmes un problème de toxicomanie : 25.4% étaient des femmes et 41.2% des hommes. Les conjoints représentaient 4.3% des personnes ayant fait appel à nos services, les parents comptaient pour 12%, les intervenants sociaux 7.4% et les tiers 9.7% (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 2.6% étaient des enfants et des adolescents et 1% des aînés.

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

Les appels proviennent par ordre décroissant des régions suivantes : Montréal, Montérégie, Capitale

Nationale, Laurentides, Lanaudière, Laval, Mauricie-et-Centre-du-Québec, Estrie, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue, autres 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 16% 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.

Nous tenons à mentionner de façon particulière l'augmentation du nombre de professionnels en pratique privée et du personnel d'entreprises et des médias dans la clientèle. Le nombre de personnes âgées est passé de 318 en 2006-2007 à 349 cette année. Mais c'est au niveau des demandes liées à l'alcoolisme ainsi qu'à l'héroïne que nous notons une augmentation significative au niveau des substances mentionnées et des services requis. D'autres situations de détresse sont également à la hausse chez nos appelants soit la double problématique avec le jeu excessif, les problèmes de nature légale, les contextes de violence ainsi que les situations impliquant un risque de suicide (174 en 2007-2008).

## Relations publiques

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 25 activités de relations publiques. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 13 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

### Participation à des événements spéciaux

- Tournée des partenaires du RISQ concernant des aspects nouveaux des dépendances et de la réadaptation, avril 2007;
- Colloque «Travailler au bien commun : inspiration, motivation et engagement» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2007;
- Colloque annuel «L'aide aux proches des personnes dépendantes» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2007 ;
- Journée des partenaires sur les troubles concomitants en dépendance et santé mentale, Domrémy Mauricie, mai 2007;

- Journées professionnelles sur la santé mentale et la résilience, Conseil multidisciplinaire du Centre jeunesse de Montréal, juin 2007;
- XXXV<sup>e</sup> Colloque sur les dépendances et troubles concomitants, Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2007 ;
- Lancement d'un disque et d'un livre soulignant le 25<sup>e</sup> anniversaire de la Maison et Fondation Jean Lapointe, octobre 2007 ;
- Colloque sur l'écoute dans notre société, Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami, octobre 2007 ;
- 11<sup>es</sup> Journées Annuelles de Santé Publique, journée sur les dépendances, novembre 2007.

### Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2007;
- 20<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2007;
- CÉGEP du Vieux-Montréal, novembre 2007;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaines thématiques, novembre 2007 et mars 2008.

### Publicité

- Service de Police de la Ville de Montréal (distribution de matériel promotionnel) ;
- L'Intervenant 2007-2008, 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;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes ;
- 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-aiderreference.qc.ca](http://www.drogue-aiderreference.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 seize ans,

*Drogue : aide et référence* est venu en aide à plus de 430 000 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 et ont échangé notamment sur les demandes d'aide concernant les jeux par Internet et la cyberdépendance.

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2008, plus de 125 000 personnes ont fait appel à *Jeu : aide et*



*référence*. 754 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur [www.jeu-aiderreference.qc.ca](http://www.jeu-aiderreference.qc.ca) et 186 personnes ont utilisé ce service en 2007-2008. Notre site web a fait l'objet de 708 562 hits pour un nombre de pages lues de 147 225 et 52 916 visites.

En 2007-2008, des 10 077 appels traités, 72% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (27% de femmes et 45% d'hommes). Parmi les autres appelants, 7,4% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5% étaient des conjoints; 3,5% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 11,7%. Du nombre des appelants, 96% étaient des adultes, 3% 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 (7% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (34% 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 (59% des appels).

Soulignons que 45% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loteries-vidéo (78% des mentions), les machines à sous aux Casinos (7%), les loteries (5,5%).

Quant à la provenance géographique des appels, 53% proviennent de la grande région de Montréal, 13% de la Montérégie, 8% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 23% de toutes les autres régions du Québec.

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de *Jeu : aide et référence* a participé à 39 activités, dont 12 émissions de télévision et de

radio. Au total, le service a fait l'objet de 188 parutions dans les médias.

Conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée, durant la dernière année, 35 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. Notre service n'a fait l'objet d'aucune plainte qui aurait pu être traitée 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 *Jeudis CDC*. Ainsi, trois intervenants ont participé à une journée dont le thème portait sur les dépendances en contexte d'itinérance; un autre intervenant a participé à une journée sur les dépendances et les déficits cognitifs. Trois autres intervenants ont participé à une journée de sensibilisation au vécu des proches d'une personne dépendante. M. Yves Bélanger, psychoéducateur a également animé une formation dont le thème était «Grandir ou souffrir à force d'aider». Enfin, Mme Rollande Chainey, psychologue au Centre Dollard-Cormier a animé une journée de formation sur l'approche motivationnelle utilisée auprès des personnes dépendantes.

#### **Participation à des événements spéciaux**

- Tournée des partenaires du RISQ concernant des aspects nouveaux des dépendances et de la réadaptation, avril 2007;
- Colloque «Travailler au bien commun : inspiration, motivation et engagement» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2007;
- Colloque annuel «L'aide aux proches des personnes dépendantes» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2007 ;
- Journée des partenaires sur les troubles concomitants en dépendance et santé mentale, Domrémy Mauricie, mai 2007;
- Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu «Les multiples facettes du jeu», juin 2007 ;

- Journées professionnelles sur la santé mentale et la résilience, Conseil multidisciplinaire du Centre jeunesse de Montréal, juin 2007;
- Lancement d'un disque et d'un livre soulignant le 25<sup>e</sup> anniversaire de la Maison et Fondation Jean Lapointe, octobre 2007 ;
- Colloque sur l'écoute dans notre société, Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami, octobre 2007 ;
- XXXV<sup>e</sup> Colloque sur les dépendances et troubles concomitants, Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2007 ;
- 11<sup>es</sup> Journées Annuelles de Santé Publique, Journée sur les dépendances, novembre 2007;
- Colloque sur les jeux de hasard et d'argent, Laval, décembre 2007.

### Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2007;
- Semaine de sensibilisation au jeu responsable, Fondation mise sur toi, septembre 2007;
- 20<sup>e</sup> Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2007;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaines thématiques, novembre 2007 et mars 2008.

### Publicité

- Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec;
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2007-2008 (4 numéros);
- L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre ;
- La Gazette des Femmes;
- L'Express et La Parole, Drummondville;
- Bulletin Le Point de Repère, Lévis;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

### Campagnes de promotion

- Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2007;

- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2007;
- CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2007 et hiver 2008.

À l'automne 2007 et au courant de l'hiver 2008, 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. De plus, le Centre international d'étude sur le jeu et les comportements à risque chez les jeunes, rattaché à l'université McGill, a diffusé différentes publicités avec nos coordonnées. Nous les en remercions chaleureusement.

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. Sept 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 quinze 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

---

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

### RÉFÉRENCE ÉLECTRONIQUE

Le projet de référence électronique a été lancé en janvier 2007 et s'est poursuivi en 2007-2008.

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. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux. Nous avons reçu 212 demandes d'aide durant les 12 premiers mois et 186 en 2007-2008.

### 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 Ministère de la Santé et des services sociaux 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.

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 et notre rapport final a été déposé au Ministère en décembre 2007.

Voici certains éléments qui nous semblent importants à retenir comme hypothèses de travail pour l'avenir.

- Desservir tout le territoire du Québec à partir d'un seul point de service téléphonique semble réaliste;
  - Le contact avec le conseiller a été l'élément le plus apprécié par la clientèle;
  - La promotion d'un éventuel service de *téléconseilling* devrait se faire de manière asymétrique et mettre davantage l'accent sur les régions excentriques;
  - Le *téléconseilling* permet de joindre une clientèle présentant une grande variation sur le plan des caractéristiques sociodémographiques;
  - Cette clientèle présente des problèmes de jeu réels mais possiblement un niveau de détérioration moindre face au jeu. Le *téléconseilling* présenterait donc un potentiel sur le plan de l'intervention précoce;
  - Cette clientèle pourrait finalement être plus fragile et hésiter à demander de l'aide autrement;
  - La modalité du téléphone pourrait correspondre aux besoins, aux attentes et peut-être au profil de certains usagers plus que d'autres. Il pourrait donc exister un sous-groupe de joueurs excessifs plus susceptibles d'être aidés par le *téléconseilling*;
  - Certains joueurs peuvent présenter une vulnérabilité à la rechute que le *téléconseilling* à court terme ne permet pas de compenser. Le défi pour l'avenir sera donc d'identifier les caractéristiques associées à cette vulnérabilité afin de pouvoir offrir rapidement des modalités différentes ou complémentaires à certains participants plus fragiles;
  - Même en demeurant dans le cadre théorique de l'intervention dite à court terme, rien n'empêcherait d'expérimenter avec la possibilité de rendre flexible la durée de la phase intensive du *téléconseilling*, permettant d'insister sur certaines étapes plus difficiles du cheminement. On pourrait également allonger et intensifier le suivi, voire même offrir un service différent et complémentaire de soutien aux gradués du *téléconseilling*;
  - Une réflexion pourrait être entreprise pour diversifier l'offre de services. Un groupe de soutien téléphonique ouvert, disponible pendant mais surtout après la période de *téléconseilling*, est certainement une piste intéressante.
- Le *téléconseilling* présente un réel potentiel positif sur le plan de l'impact thérapeutique à court terme, lorsque mesuré sur la dimension des sommes dépensées et sur celle de la proportion des participants abstinents ;
  - Le *téléconseilling* ne serait pas davantage affecté par l'attrition que les autres modalités de traitement;

## CONCLUSION

Ce rapport annuel se veut un hommage au personnel du Centre qui a fait preuve de professionnalisme et de dévouement tout au long de l'année. 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.

Des inégalités socioéconomiques très marquées touchent la population du Grand Montréal. Selon Centraide du Grand Montréal, près de 800 000 personnes vivent dans une situation de pauvreté et d'exclusion : 17% des familles, 60% des familles monoparentales, 76% des jeunes familles monoparentales, 46% des personnes seules, 45% des personnes handicapées, 53% des personnes issues des minorités visibles. Dans un tel contexte, l'accès à un service communautaire gratuit d'information et de référence s'avère 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 durant les cinq dernières années. Notre gratitude s'adresse également à tous les membres du conseil d'administration de la Fondation, ainsi qu'à son président, Monsieur André Meloche. Nous tenons à rendre un hommage spécial à Mme Catherine M. Hooper pour la confiance et l'enthousiasme dont elle a toujours fait preuve afin de nous aider à mener à bien tous nos projets depuis trente ans.

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 en 2006.

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 52<sup>ème</sup> année de service du Centre démontre que le rôle social d'un service d'information 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 que nous avons relevés 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 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 25 juin 2008

---



---

**INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2007-2008**

---



---

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général	
Femmes	16 025
Hommes	7 599
Agences privées	6 741
Associations	2 098
Collèges, écoles, universités	1 232
Industries, commerces	2 525
Médias d'information	780
Organismes religieux	175
Professionnels	1 006
Services publics	1 713
Services parapublics	2 451
CLSC	1 577
Syndicats	147
<b>TOTAL</b>	<b>44 069</b>

**MODES DE COMMUNICATION**

Appels téléphoniques	31 891
Entrevues	101
Lettres, télécopies et courriels	12 077
<b>TOTAL</b>	<b>44 069</b>

**NATURE DES DEMANDES**

Abri:	
Femmes	296
Femmes avec enfant	65
Hommes	239
Itinérants	319
Adoption	24
Assistance financière:	
Aide sociale, sécurité du revenu	379
Allocations familiales	41
Assurance-emploi	137
CSST	27
Sécurité de la vieillesse	165
Régie des rentes du Québec	97
Autres	260
Cartes gouvernementales	300

Assistance matérielle:

Chauffage	4
Nourriture	2 647
Vêtements	108
Médicaments	22
Meubles	312
Associations pour femmes	431
Associations pour hommes	332
Associations professionnelles	1 596
Avortement	20
Auxiliaires familiales	59
Budget et endettement	315
Camps de vacances:	
Enfants	21
Familles	4
Personnes âgées	2
Personnes handicapées	2
Camps de jour	32
Centres communautaires de quartier	637
Centres de jour pour personnes âgées	83
Clubs sociaux, fondations	642
Consommateurs - problèmes	3 003
Counselling:	
Familial	293
Matrimonial	160
Personnel	592
Convalescence et soins de longue durée	105
Défense des droits	828
Délinquance adulte	172
Déménagement	166
Éducation des adultes	966
Alphabétisation	52
Environnement, pollution, recyclage	355
Établissements scolaires	132
Familles d'accueil:	
Enfants	21
Personnes âgées	9
Autres	10
Familles monoparentales	285
Garderies, écoles maternelles	105
Groupes ethniques	266
Handicapés intellectuels	111
Immigration	360
Infections transmises sexuellement	52
Sida	46
Information sur Centre de Référence	2 907
Information sur Centraide Montréal	244
Jeunes adultes - problèmes	96

Logement:		Soins dentaires	88
Personnes handicapées	54	Soins médicaux à domicile	48
Autres	1007	Sports	137
Loisirs, récréation, culture:		Suicide	103
Personnes âgées	184	Tourisme	205
Personnes handicapées	26	Toxicomanies:	
Autres	400	Alcool	377
Maintien à domicile:		Drogue	1 200
Personnes âgées	275	Tabac	55
Personnes handicapées	53	Transport:	
Médecines douces	29	Personnes âgées	153
Migrants	44	Personnes handicapées	51
Offres de services:		Autres	43
Argent	37	Travail et problèmes professionnels	1 720
Bénévolat	462	Troubles d'apprentissage	64
Dons de biens	1 622	Urgence	162
Nourriture	89	Viol et violence sexuelle	73
Organismes religieux	165	Violence familiale:	
Plaintes		Femmes violentées	146
Bruit	5	Hommes violentés	25
Discrimination	2	Inceste	20
Hôpitaux	14	Personnes âgées	29
Employeurs	21	<b>TOTAL</b>	<b>46 559</b>
Professionnels	12		
Propriétaires et locataires	309	<b><u>RÉPONSES AUX DEMANDES</u></b>	
Salubrité	24	Clients référés au service approprié	36 375
Services gouvernementaux	45	Intervention du Centre auprès du service	186
Autres	21	Service rendu, référence non nécessaire	9 863
Planification familiale	32	Ressources insuffisantes ou inexistantes	135
Protection pour enfants	119	<b>TOTAL</b>	<b>46 559</b>
Prothèses et accessoires	55		
Répertoires et recherche documentaire	6 861	<b><u>AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE</u></b>	
Représentants gouvernementaux	367	Communications additionnelles	
Résidences, centres d'accueil:		avec les requérants	613
Personnes âgées	1 258	Communications additionnelles	
Personnes handicapées	16	avec les services	9 336
Santé mentale	827	<b>TOTAL</b>	<b>9 949</b>
Groupes d'entraide	1 558		
Jeu compulsif	1 328	<b><u>RELATIONS PUBLIQUES</u></b>	
Santé physique :		Radio, télévision	5
Alzheimer	74	Séances d'information	10
Cancer	220	(85 personnes rejointes)	
Cœur	58	Visites, rencontres, assemblées	81
Diabète	54	<b>TOTAL</b>	<b>96</b>
Obésité	66		
Autres	1 135		
Groupes d'entraide	527		
Services juridiques	1 353		
Sexualité	98		

**DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE**  
**RAPPORT STATISTIQUE 2007-2008**

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général:	
Femmes	7 833
Hommes	12 688
Conjoints	1 311
Parents	3 687
Tiers	2 976
Agences privées	608
Services publics	205
Services parapublics	470
CLSC	240
Associations	82
Collèges, écoles, universités	230
Industries, commerces	112
Médias d'information	25
Organismes religieux	1
Professionnels	306
Syndicats	13
<b>TOTAL</b>	<b>30 787</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	353
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	430
Région 03, Capitale Nationale	2 016
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	1 026
Région 05, Estrie	807
Région 06, Montréal	14 664
Région 07, Outaouais	703
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	228
Région 09, Côte-Nord	307
Région 10, Nord-du-Québec	84
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	149
Région 12, Chaudière-Appalaches	496
Région 13, Laval	1 113
Région 14, Lanaudière	1 537
Région 15, Laurentides	1 932
Région 16, Montérégie	4 786
Autres régions	156
<b>TOTAL</b>	<b>30 787</b>

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Adolescents	780
Adultes	29 642
Enfants	16
Personnes âgées	349
<b>TOTAL</b>	<b>30 787</b>

**PRODUITS MENTIONNÉS**

Alcool	3 777
Amphétamines	1 996
Cannabis	3 284
Champignons magiques	97
Cocaïne	3 829
Cocaïne-alcool	1 105
Cocaïne IV	256
Ecstasy	444
GHB-Rohypnol	184
Héroïne	174
Héroïne IV	189
Kétamine	94
LSD	22
Médicaments:	
Antidépresseurs	227
Antipsychotiques	121
Barbituriques	19
Benzodiazépines	306
Méthadone	236
Narcotiques et analgésiques opiacés	401
Autres	49
Mescaline, PCP	61
Nicotine	99
Polytoxicomanie	545
Solvants	30
Stéroïdes	18
Autres	80
<b>TOTAL</b>	<b>17 643</b>

## NATURE DES DEMANDES

Counselling:	
Alcoolisme	25
Dépendance aux médicaments	4
Toxicomanies	88
Désintoxication :	
a) Désintoxication médicale :	
Alcoolisme	328
Dépendance médicaments	70
Toxicomanies	775
b) Soutien à la désintoxication :	
Alcoolisme	166
Dépendance aux médicaments	12
Toxicomanies	1 916
Écoute et soutien:	
Alcoolisme	420
Dépendance aux médicaments	225
Toxicomanies	2 650
Groupes d'entraide:	
Alcoolisme	769
Conjoints et tiers	757
Dépendance aux médicaments	3
Dépendance au tabac	21
Parents	1 174
Toxicomanies	1 411
Information générale:	
Alcoolisme	309
Codépendance	87
Médicaments	236
Prévention	157
Profil d'adolescent	279
Profil du toxicomane	773
Service Drogue: aide et référence	3 134
Toxicomanies	4 457
Réadaptation avec hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	89
Alcoolisme - privé	482
Médicaments - parapublic	6
Médicaments - privé	24
Toxicomanies - parapublic	331
Toxicomanies - privé	9 057
Réadaptation en externe:	
Alcoolisme - parapublic	482
Alcoolisme - privé	26
Médicaments - parapublic	28
Médicaments - privé	10
Toxicomanies - parapublic	4 539

Toxicomanies - privé	478
Rechute:	
Alcoolisme	31
Médicaments	6
Toxicomanies	92
Réinsertion sociale	212
Seringues	
Distribution et échange	58
Traitement de maintien à la méthadone	59
Demandes connexes :	
Consultations budgétaires	7
Gîtes	760
Jeu compulsif	243
Services juridiques	39
Suicide	174
Violence	229
Autres demandes	1 525
Plaintes contre des organismes	36
<b>TOTAL</b>	<b>39 269</b>

## RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	25 275
Intervention du Centre auprès du service	109
Service rendu, référence non nécessaire	13 802
Ressources insuffisantes	71
Ressources inexistantes	12
<b>TOTAL</b>	<b>39 269</b>

## AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	20
Communications additionnelles avec les services	338
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>

## RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	3
Visites, rencontres, assemblées	22
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



---

**JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE**  
**RAPPORT STATISTIQUE 2007-2008**

---

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général:	
Femmes	2 744
Hommes	4 547
Conjoints	512
Parents	351
Tiers	744
Agences privées	198
Services publics	77
Services parapublics	137
CLSC	31
Associations	33
Collèges, écoles, universités	131
Industries, commerces	375
Médias d'information	64
Organismes religieux	1
Professionnels	113
Syndicats	12
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**MODE DE COMMUNICATION**

Appels téléphoniques	9 884
Courriels	186
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	112
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	220
Région 03, Capitale Nationale	785
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	304
Région 05, Estrie	192
Région 06, Montréal	5 357
Région 07, Outaouais	277
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	85
Région 09, Côte-Nord	46
Région 10, Nord-du-Québec	16
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	46
Région 12, Chaudière-Appalaches	159
Région 13, Laval	249
Région 14, Lanaudière	380
Région 15, Laurentides	413

Région 16, Montérégie	1 322
Autres régions	107
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	9
Adolescents	87
Adultes	9 687
Personnes âgées	287
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**JEUX MENTIONNÉS**

Arcades	1
Bingo	15
Cartes	31
Casino:	
Machines à sous	172
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	27
Jeux de dés	3
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	98
Loteries	142
Paris sportifs	18
Loteries-vidéo	2 020
Autres	65
<b>TOTAL</b>	<b>2 596</b>

**NATURE DES DEMANDES**

Counselling professionnel	45
Écoute et soutien	1 156
Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	561
Joueurs	1 380
Parents	130
Information générale:	
Auto-exclusion	53
Codépendance	68
Jeu excessif	209

Prévention	102
Profil de joueurs	257
Jeu : aide et référence	4 577
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	90
Centres privés	462
Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3 147
Centres privés	575
Téléconseilling	4
Rechute	22
Réinsertion sociale	2
Demandes connexes :	
Autres demandes	2 009
Consultation budgétaire	163
Gîtes	47
Services juridiques	8
Suicide	147
Toxicomanies	273
Violence	24
Plaintes contre des organismes	35
<b>TOTAL</b>	<b>15 546</b>

### RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	8 457
Intervention du Centre auprès du service	46
Service rendu, référence non nécessaire	6 953
Ressources insuffisantes	84
Ressources inexistantes	6
<b>TOTAL</b>	<b>15 546</b>

### AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	12
Communications additionnelles avec les services	407
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

### RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	12
Séances d'information (15 personnes rejointes)	3
Visites, rencontres, assemblées	24
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>