

ISBN 978-2-921713-70-2
ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2^e trimestre 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
Rapport annuel
1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

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 2008 au 31 mars 2009

**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. 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.**

(...) « Ce document (le Répertoire des services communautaires du Grand Montréal 2008-2009) constitue une excellente source de renseignements pour les intervenants dans le domaine de la santé et des services sociaux. »(...) **Gilles Descôteaux, Attaché politique du Dr. Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec, 19 août 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 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 signifient établir la communication entre le client et le service susceptible de répondre à ses besoins ou à ses questions. Selon le cas, le Centre encourage le client à faire lui-même la démarche requise ou intervient en son nom, si nécessaire.

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

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

Dr Guy Bonenfant
Omnipraticien

Mme Marthe Bouchard
Administratrice

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.

Mme Catherine M. Hooper
Administratrice

Me Scott Hughes
Monette Barakett SENC

M. Clément Janelle
Administrateur

Me Marie-Claude Jarry
Dunton Rainville SENC

M. Pierre Y. Langlois, CA
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

Me Jean-Jacques Rainville
Dunton Rainville SENC

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 2008-2009

Président

Me Louis-Philippe Bourgeois
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 Mona Laflamme
Le Groupe Pro-Santé Inc.

M. Thomas G. Brown, Ph.D.

Hôpital Douglas

Trésorier

M. Michel Plante, CA
Groupe Cabico Inc.

M. Richard Leblanc

Banque Nationale du Canada

M. Luc Provost

Aviva Canada

Secrétaire

M. Claude Roy
Société d'habitation du Québec

M. John Topp

Pavillon Foster

Mme Lorraine Bilocq Lebeau

Centre de Référence du Grand Montréal

LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2008-2009

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,
Centre de Référence du Grand Montréal

Sœur Monique Picard,
Accueil Bonneau

M. Houssine Dridi, Ph. D.,
Université de Montréal

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

Mme Gail Gauthier, Ph.D.,
Centre universitaire de santé McGill

M. John Topp,
Pavillon Foster et Association des centres de
réadaptation en dépendance du Québec

Sergent Éric Kiss,
Service de Police de la Ville de Montréal

Mme Carmen Trottier,
Association des Intervenants en toxicomanie du Québec

Mme Sonia Leblanc,
Centre d'accueil Le Portage

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

LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF
JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE 2008-2009

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

Mme Nicole Beaulieu et Mme Nadia Ouellet,
Fondation Mise sur Toi

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,
Centre de Référence du Grand Montréal

M. Jason Champagne,
CSSS Jeanne-Mance

Mme Béatrice Dalés,
Consultante Marketing, Animatrice Radio

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

M. Mario Fréchette,
Ministère de la Santé et des services sociaux

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

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 2008-2009 CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Mme Lorraine Bilocq Lebeau,
Directrice générale

Mme Micheline Groulx,
Directrice des services financiers et informatiques

BÉNÉVOLE

M. Raymond Groulx, CA

ACCUEIL, ACHATS ET VENTES

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

BÉNÉVOLE

Mme Claudette Durocher

COMMUNICATIONS

Mme Monique Cantin, Directrice

ÉDITION ET SERVICES DOCUMENTAIRES

Mme Christiane Trottier, Coordonnatrice
M. Denis Belzile, préposé
Mme Ghislaine Héту, contractuelle

INFO-RÉFÉRENCE

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

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

BÉNÉVOLES

Mme Gisèle Désilets
M. Réal Laflamme
Mme Gisèle Reboux

LE PERSONNEL DES LIGNES SPÉCIALISÉES EN 2008-2009

Mme Hélène Hamel, Coordonnatrice

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

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

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 2008-2009

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2008-2009 est présenté à la 40^e assemblée annuelle du Centre de Référence du Grand Montréal - Information and Referral Centre of Greater Montréal.

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

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

Au service de la population depuis le 15 octobre 1956, le Centre de Référence du Grand Montréal est venu en aide cette année à plus de 75 000 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 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.

Le Fondation a célébré son 25^e anniversaire au Musée du Château Dufresne le 5 juin 2008. La Fondation a alors procédé au lancement du Fonds commémoratif Jeannine Boyer. Ce fonds, nommé à la mémoire de la fondatrice du Centre, est entièrement voué à assurer la pérennité du Centre. Nous avons également souligné lors de cet événement les trente ans de contribution exceptionnelle de Mme Catherine M. Hooper, bénévole émérite.

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.

75 798 PERSONNES AIDÉES PAR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE EN 2008-2009

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 39 833 personnes par son service de base d'info-référence; à 26 179 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence*; ainsi qu'à 9 786 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 783 personnes cette année. 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 consommation (14%), d'aide financière (7%), de santé physique (8%), d'hébergement (11%), de maintien à domicile (7%), de services juridiques (4%), de délinquance adulte (4%), de transport (3%), de loisirs (4%) et la protection contre la violence (2%).

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 un nombre significatif 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 1042 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et d'un total de 18 186 intervenants dans les secteurs de la santé, des services sociaux, de l'éducation et des communications. Nos services d'info-référence sont disponibles du lundi au vendredi de 8h15 à 16h30.

Un sondage interne, réalisé 3 fois par an, a indiqué que plus de 20% 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 trois ans et de 5% il y a quelques années.

Le personnel du Centre a traité 6 086 demandes en anglais en 2008-2009, soit 15.5% du total des interventions du Centre.

Quant à la provenance géographique, 74.7% des appels traités proviennent de la ville de Montréal, 11% de la Montérégie, 6.2% de Laval, 1.5% des Laurentides, 1.2% de Lanaudière et 5.4% 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 (9.2%);
- assistance concernant les problèmes de consommation, de budget et d'endettement (7.7%);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4.9%);
- information concernant les problèmes de santé (4.3%) dont la maladie d'Alzheimer, le cancer, les maladies cardiaques, le diabète et l'obésité;
- assistance pour une référence concernant un groupe d'entraide en santé mentale (3.9%);
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabétisation (2.8%);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (2.5%);
- demandes d'information sur les associations professionnelles (2.4%);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (2%);
- demandes d'aide concernant les problèmes d'alcoolisme (0.8%) et de toxicomanie (2.3%);
- problèmes reliés au logement (2.5%);
- information concernant les services juridiques (2.4%) et la défense des droits (1.5%);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1.4%) et les centres communautaires de quartiers (1%);

- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (1.9%);
- information concernant l'environnement (1.2%);
- demandes d'information concernant les associations féminines (0.8%) et les associations pour hommes (0.5%);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (0.7%);
- information et aide concernant le transport pour personnes à mobilité réduite (0.6%);
- information concernant les groupes ethniques (0.5%);
- assistance pour le déménagement (0.5%);
- demandes de soutien pour familles monoparentales (0.4%).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 67 demandes au sujet de la protection des enfants, 126 pour des femmes violentées, 22 pour des hommes victimes de violence, 25 pour des victimes d'inceste, 67 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 46 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 67 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 83 concernant des interventions en contexte d'urgence.

Le nombre de demandes reçues concernant la santé mentale dépasse 2000 chaque année et représente plus de 5% du nombre total des demandes traitées au Centre. L'accès aux services pour cette clientèle est malheureusement trop souvent problématique et la détresse des personnes et des familles qui vivent avec un problème de santé mentale est un facteur de premier ordre dans les difficultés liées à notre tâche.

D'autre part, le Centre a reçu 151 plaintes contre des organismes en 1990-1991 et 401 en 2008-2009. Notre contribution à la défense des droits des citoyens qui s'estiment lésés comme consommateurs ou bénéficiaires de services est une illustration éloquente de la portée de notre mission : Informer pour aider.

Dans l'ensemble, nos statistiques reflètent les préoccupations et les besoins d'une population aux prises avec des problèmes de santé physique et mentale, de logement, de maintien en emploi, et fort inquiète de la qualité et de l'accessibilité des services de santé.

Les effets de la crise économique ont été plus visibles durant l'hiver 2009 si l'on compare deux indicateurs. Les demandes de gîtes ou hébergements temporaires ont augmenté de façon notable : 75 demandes en janvier 2008 et 125 en janvier 2009; 71 demandes en février 2008 et 119 en février 2009; 63 en mars 2008 et 77 en mars 2009.

L'écart est encore plus grand en ce qui concerne les demandes de dépannage nourriture pour les personnes seules et les familles : 152 demandes en janvier 2008 et 323 en janvier 2009; 179 demandes en février 2008 et 317 en février 2009; 198 demandes en mars 2008 et 306 en mars 2009. La dégradation de la situation économique s'annonce des plus préoccupantes pour les mois à venir.

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 96 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 29 165 visites, 268 138 hits avec un nombre de pages consultées de 57 112 en 2008-2009. Le nombre de personnes et d'organismes qui s'adressent au Centre par courriel et courrier représente 26% de toutes les communications reçues en 2008-2009.

SOURCES DE FINANCEMENT

En 2008-2009, 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 137 934\$. 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 1 462 387\$ dont 488 792\$ pour le service de base d'info-référence.

Encore cette année, le Centre réussit à équilibrer ses revenus et ses dépenses (produits et charges) en

multipliant les efforts nécessaires à la diversification très significative de ses sources de financement et en contrôlant très strictement ses dépenses.

BÉNÉVOLAT

Le Centre de Référence désire souligner de façon particulière la contribution essentielle de cinq bénévoles qui ont accompli 755 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, trois de nos bénévoles qualifiés ont permis au Centre de répondre aux demandes d'aide et d'information pour un total de 536 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 454 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 7 981 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 a terminé 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.

Le Centre a procédé au lancement officiel du **Répertoire des services communautaires du Grand Montréal 2008-2009** le 17 avril 2008 sous la présidence d'honneur de M. André Filion, vice-président aux communications à la Société d'habitation du Québec et en présence de 25 invités.

Grâce à l'appui financier de la *Fondation Marcelle et Jean Coutu*, une nouvelle édition entièrement revue et corrigée du **Répertoire de groupes d'entraide dans le Grand Montréal** est disponible depuis Mars 2009.

Avec une commandite de l'Agence de la Santé et des services sociaux de Montréal, le Centre de Référence a publié l'édition 2008 du **Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal** avec un tirage de 2000 exemplaires, qui a été distribuée dans le réseau sociocommunautaire.

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

La sixième édition du **Répertoire de ressources alimentaires pour personnes à faible revenu du Grand Montréal** est disponible depuis janvier 2009 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.

Le Centre dispose encore cette année d'un message télé d'intérêt public (30 sec.) qui a été envoyé aux télédiffuseurs du territoire. Radio-Canada et TQS nous ont confirmé la diffusion de notre message l'année durant. 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 2008-2009, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 116 activités de relations publiques dont 7 émissions de télé ou de radio. Le Centre a fait l'objet de 38 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés. Le Centre a également participé à 14 séances d'information sur ses services, qui ont rejoint 37 intervenants dans le domaine sociocommunautaire.

Le Centre collabore également au comité organisateur d'un Forum sur l'entraide de Montréal qui aura lieu en 2009-2010.

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 septième colloque réunissant les Centres de Référence du Canada, *The Canadian Community Information and Referral Conference*, qui a eu lieu à Kingston en septembre 2008 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 2007, avril 2008;
- Journée de réflexion sur la relève dans les organismes communautaires au Centre St-Pierre, avril 2008;
- Assemblée annuelle, juin 2008;
- Journée de formation des porte-paroles pour la campagne, septembre 2008;
- Lancement de la campagne, octobre 2008.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 1 147 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles du Centre ont de plus répondu à 302 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. Nous avons traité 171 demandes de ce type cette année.

Kiosques d'information et de promotion :

- Semaine du Barreau de Montréal, Salon Visez Droit, avril 2008;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, avril 2008;
- Regroupement des organismes pour aînés du Sud-Ouest de Montréal, mai 2008;
- Conférence publique sur les drogues et la maladie mentale, Société québécoise de la schizophrénie, octobre 2008;
- 21^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2008;
- Congrès annuel de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, novembre 2008;
- Colloque toxicomanie et santé mentale : « Comment concilier les deux réalités », Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2009;
- Semaine du Barreau de Montréal, Salon Visez Droit, mars 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, mars 2009.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- Forum Jeunesse de l'Île de Montréal, participation à l'événement régional, avril 2008;
- Association canadienne pour la santé mentale, Colloque sur «Travail et santé mentale : créer des espaces d'humanité», mai 2008;
- Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, juin 2008;
- 128^e Assemblée annuelle du Dispensaire diététique de Montréal, juin 2008;
- Congrès pancanadien : Suicide et Dépendances, Association québécoise de prévention du suicide, octobre 2008;
- Association des centres jeunesse, colloque conjoint de l'ACJQ et de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec, novembre 2008;
- Colloque sur le droit au travail sans discrimination, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, novembre 2008;
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Remise du Prix Droits et Libertés 2008, novembre 2008;
- 30^e anniversaire de la Fondation Ressource Jeunesse, mars 2009;
- 40^e anniversaire de la Maison du Père : M. Ronald Lacroix, ex-bénéficiaire, a mentionné durant la célébration réunissant plus de 350 personnes, qu'il avait connu la Maison du Père grâce au Centre de Référence, mars 2009;
- Plusieurs assemblées annuelles dont celles de l'Association du Syndrome de Sjogren, du Service bénévole de l'Est, du Centre de la Croix Blanche, de la Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal Métropolitain, du Groupe Harmonie, l'Association pour la Santé publique du Québec, du Service à la Famille chinoise du Grand Montréal 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.

Le Centre a procédé à un sondage de notoriété avec la Firme Crop en octobre 2008. À la question : « Avez-vous déjà entendu parler du Centre de Référence du Grand Montréal ? » 29 % des gens ont répondu oui. Ce taux de notoriété est très satisfaisant puisqu'il confirme que le Centre de

Référence est un organisme bien connu de près du tiers de la population montréalaise. Mais ce taux renforce également notre conviction quant à l'importance pour le Centre d'être régulièrement visible dans les médias écrits et électroniques.

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 dix-septième année d'exercice, le personnel a répondu à 26 179 appels. Notons que 1282 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 le dossier de la certification des organismes privés œuvrant en alcoolisme et toxicomanie, la révision du protocole de traitement des plaintes 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, une intervenante a participé à une journée portant sur la toxicomanie jumelée à la santé mentale; trois autres intervenants ont

participé à une journée de sensibilisation à la comorbidité toxicomanie et troubles de la personnalité et huit intervenants ont participé à des journées de formation sur divers aspects du traitement de la toxicomanie : réduction des méfaits, déficit cognitif, approche motivationnelle, approche jeunesse, itinérance, etc.

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, 37 références ont été faites. Notre service n'a fait l'objet d'aucune plainte qui aurait pu être 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 2008.

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 (10% des appels);
- des demandes d'information générale sur la toxicomanie (26% 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 (64% des appels).

Soulignons que 39% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

En 2008-2009, 93% des personnes appelaient pour eux-mêmes ou pour un proche. 67% avaient elles-

mêmes un problème de toxicomanie : 26% étaient des femmes et 41% des hommes. Les conjoints représentaient 4% des personnes ayant fait appel à nos services, les parents comptaient pour 12%, les intervenants sociaux 7% et les tiers 10% (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 3% étaient des enfants et des adolescents et 1.4% des aînés.

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

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, Abitibi-Témiscamingue, autres régions hors du Québec, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Nord-du-Québec.

Environ 47% des appels provenaient de la grande région de Montréal tandis que 15.5% 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 CLSC et des syndicats dans la clientèle. Nous notons une augmentation significative au niveau des substances mentionnées et des services requis concernant l'ecstasy, les antidépresseurs, les antipsychotiques, les benzodiazépines, les opiacés et la nicotine. D'autres situations de détresse sont également à souligner chez nos appelants, notamment la double problématique avec la santé mentale (311 demandes), les contextes de violence (200 demandes) ainsi que les situations impliquant un risque de suicide (154) en 2008-2009.

Relations publiques

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 27 activités de relations publiques. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 31 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

Participation à des événements spéciaux

- Colloque «Travail et santé mentale : créer des espaces d'humanité» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2008;
- Colloque annuel «Être dysfonctionnel ou en organisation, réflexions sur un changement de paradigme» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2008 ;
- Journées professionnelles annuelles, Centre jeunesse de Montréal, mai 2008;
- XXXVI^e Colloque annuel « Les multiples facettes de la dépendance », Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2008 ;
- Premier colloque international francophone sur le traitement de la dépendance aux opioïdes, Centre de recherche et d'aide pour narcomanes, CRAN, octobre 2008 ;
- Congrès pancanadien sur le thème Suicide et Dépendances, Association québécoise de prévention du suicide, octobre 2008 ;
- Rencontre des partenaires, Centre Dollard-Cormier, novembre 2008 ;
- Colloque sur « Addiction et toxicomanie : des neurosciences à la clinique », Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, novembre 2008;
- Conférence internationale sur l'intégration de la santé mentale aux soins primaires, Centre Hospitalier Douglas, novembre 2008;
- Colloque « Toxicomanie et santé mentale : comment concilier les deux réalités », Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2009;
- Les midis de l'ACFAS : conférence de Mme Louise Nadeau « Les addictions dans une société qui favorise les excès », février 2009.

Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2008;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, avril 2008;
- 21^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2008;

- Société québécoise de la schizophrénie, octobre 2008;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2009
- Semaine du Barreau de Montréal, mars 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, mars 2009.

Publicité

- Cartes ressources (10 000) pour hommes en matière de violence conjugale en collaboration avec le Service de Police de la Ville de Montréal, Option, Pro-Gam et le Service d'aide aux conjoints, avril 2008;
- Service de Police de la Ville de Montréal (distribution de matériel promotionnel), septembre 2008;
- L'Intervenant 2008-2009, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie (4 numéros);
- Encart dans les pochettes des participants du colloque annuel de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2008 ;
- Campagne de prévention auprès de la population jeunes autochtones par le MSSS, novembre 2008 ;
- Encart dans les pochettes des participants au Congrès de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- Mon Guide ressources pour ados, Patro Le Prévost, Québec, hiver 2009 ;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes ;
- Magazine Le Point et l'agenda Le Point en administration scolaire.

Mme Hélène Hamel, coordonnatrice, fait partie du comité de programmation de l'événement Rond-Point qui aura lieu en 2010.

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. Nous remercions notre commanditaire Les Productions du Sixième Inc. pour son soutien technique. Le site web a fait l'objet de 655 554 hits pour un nombre de pages lues de 136 171 et 26 009 visites.

Depuis plusieurs années déjà, le Centre constatait l'ampleur de la problématique et n'a donc pu que souscrire en 1992 à la décision du ministère de la

Santé et des services sociaux de faciliter l'accès aux services pour les milliers de personnes touchées de près ou de loin par l'abus d'alcool et d'autres produits psychotropes. Le service demeure donc pour le Centre une occasion de pousser plus avant son expertise tout en demeurant fidèle à sa mission initiale : INFORMER POUR AIDER. En dix-sept ans, *Drogue : aide et référence* est venu en aide à plus de 450 000 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 impacts des campagnes promotionnelles et sur l'évaluation des différents volets du service.

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2009, plus de 135 000 personnes ont fait appel à *Jeu : aide et référence*. 697 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aiderreference.qc.ca. Notre site web a fait l'objet de 750 587 *hits* pour un nombre de pages lues de 133 683 et 60 359 visites.

En 2008-2009, des 9786 appels traités, 69% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (25% de femmes et 44% d'hommes). Parmi les autres appelants, 8.5% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 6% étaient des conjoints; 3.5% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 13%. 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 (11% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (37% 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 (52% des appels).

Soulignons que 53% 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 (71% des mentions), les machines à sous aux Casinos (6%), les loteries (4%). Les jeux de dés représentent 2% des jeux mentionnés, le poker 2%.

Quant à la provenance géographique des appels, 52% proviennent de la grande région de Montréal,

12% de la Montérégie, 7% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 26% de toutes les autres régions du Québec.

Concernant les activités de relations publiques, *Jeu : aide et référence* a été impliqué dans 47 activités, dont 15 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 182 parutions dans les médias.

Durant la dernière année, conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée 33 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. Par ailleurs, cette année, *Jeu : aide et référence* a fait l'objet de deux plaintes 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 *Jeudis CDC*. Ainsi, des intervenants ont participé à des journées de formation dont le thème portait sur la réduction des méfaits, l'approche motivationnelle et la situation des jeunes en contexte de dépendance. Mme Marie-Anne Sergerie, psychologue clinicienne, a également animé une formation sur les diverses dépendances reliées à l'usage de l'internet.

Participation à des événements spéciaux

- Colloque «Travail et santé mentale : créer des espaces d'humanité» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2008;
- Colloque annuel «Être dysfonctionnel ou en organisation, réflexions sur un changement de paradigme» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2008 ;
- Journées professionnelles annuelles, Centre jeunesse de Montréal, mai 2008;
- « Poker-Jeu par Internet : questions de santé, de société et de culture », ACFAS, mai 2008 ;
- Conférence annuelle de *Nova Scotia's Responsible Gambling*, octobre 2008 ;
- XXXVI^e Colloque annuel « Les multiples facettes de la dépendance », Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2008 ;

- Congrès pancanadien sur le thème « Suicide et Dépendances », Association québécoise de prévention du suicide, octobre 2008 ;
- Rencontre des partenaires, Centre Dollard-Cormier, novembre 2008 ;
- Conférence « La cyberpsychologie au service de la prévention du jeu pathologique » organisée par la Fondation Mise sur Toi, novembre 2008 ;
- Conférence internationale sur l'intégration de la santé mentale aux soins primaires, Centre Hospitalier Douglas, novembre 2008;
- Colloque « Les Multiples facettes du Jeu », Université Laval, décembre 2008;
- 8^e Conférence annuelle de l'*Alberta Conference on Gambling Research*, mars 2009.

Kiosques

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2008;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, avril 2008;
- 21^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2008;
- Société québécoise de la schizophrénie, octobre 2008;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- Fondation Mise sur Toi, novembre 2008;
- Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2009;
- Semaine du Barreau de Montréal, mars 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, mars 2009.

Publicité

- Encart, 4^e Journées bi-annuelles de santé mentale, mai 2008;
- Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2008-2009, (4 numéros);
- Article paru dans l'Intervenant sur notre projet pilote de télécounselling, octobre 2008;
- Annonce dans le Répertoire des Services communautaires dans le Grand Montréal 2008-2009;
- Annuaire téléphoniques et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

Campagnes de promotion

- Messages télévisés d'intérêt public, octobre à mars;
- Le message d'intérêt public français est diffusé dans le Magazine Santé de la chaîne News International France 24, septembre 2008 ;
- Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2008;
- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2008;
- CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2008;
- Campagne de prévention du MSSS pour la population autochtone avec un volet jeunesse ; novembre 2008 à mars 2009.

Nous avons également reçu le Dr. Keun Ho Jo, professeur à l'université Eul-Ji (République de Corée) en mission d'étude pour le *National Gaming Control Commission of Republic of Korea*, mai 2008.

À l'automne 2008 et au courant de l'hiver 2009, 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.

Référence électronique

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

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

Nous avons reçu 176 demandes d'aide en 2008-2009. 33% des usagers sont des femmes et 35% des hommes, 16% sont des conjoints, 7% des parents et 5% des personnes touchées par le jeu d'un tiers. 4.5% des usagers sont des adolescents et 3% des personnes âgées. Quant à leur provenance géographique, nous notons une représentation

beaucoup plus grande des usagers provenant du Bas-Saint-Laurent, de la Capitale Nationale, de la Mauricie, de l'Abitibi, de Chaudière-Appalaches, des Laurentides et de la Montérégie, si nous comparons nos données avec celles des personnes qui téléphonent à Jeu : aide et référence. Les demandes d'information et de services sont par contre sensiblement les mêmes.

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. Huit 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 seize 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 de cesse de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance de la population québécoise ainsi que celle de nos bailleurs de fonds.

CONCLUSION

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

Les années '90 furent des années 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.

Depuis quinze ans, l'évolution du nombre de demandes reçues au Centre reflète une tendance à la baisse qui est partagée par l'ensemble des services téléphoniques comme les nôtres, principalement en ce qui a trait à la recherche d'information pour laquelle un nombre grandissant de personnes utilisent davantage les moteurs de recherche sur internet. En contrepartie, les personnes qui utilisent nos services présentent des besoins plus pressants et requièrent du soutien pour demander l'aide nécessaire et accéder aux services. Paradoxalement, la diminution d'appels connue au Centre est en soi un témoignage du succès de nos efforts considérables de diffusion de l'information.

Nous devons souligner également le changement majeur survenu dans le mode de communication des clients et des organismes avec le Centre de Référence au cours des dernières années. En 1995-1996, le nombre de lettres et télécopies reçues au Centre représentait 5.3% de l'ensemble des demandes de services et d'information. En 2008-2009, en incluant les courriels, ce nombre représente 26% de l'ensemble des communications reçues au Centre. Cette tendance lourde nous a amené à modifier nos procédures de travail, notre équipement et nos mécanismes de contrôle de la qualité.

Notre plus vive gratitude s'adresse aux membres du Conseil d'administration et en particulier à Me Louis-Philippe Bourgeois, président du conseil. La qualité professionnelle de ses interventions, son esprit d'initiative et son indéfectible dévouement ont largement facilité le travail des permanents et des bénévoles du Centre au cours de la dernière année.

Soulignons également la contribution exceptionnelle de M. Michel Plante, CA, trésorier et de M. Claude Roy, secrétaire de la corporation.

Notre reconnaissance s'adresse également aux autres membres de la Corporation et de la Fondation ainsi qu'aux membres des Comités consultatifs de *Drogue : aide et référence* et *Jeu : aide et référence*.

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

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

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

Lorraine Bilocq Lebeau
Directrice générale
CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
Montréal, le 22 juin 2009

INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2008-2009

PROVENANCE DES DEMANDES

| | |
|-------------------------------|---------------|
| Public en général | |
| Femmes | 14 583 |
| Hommes | 7 064 |
| Agences privées | 6 395 |
| Associations | 1 501 |
| Collèges, Écoles, Universités | 1 267 |
| Industries, Commerces | 2 300 |
| Médias d'information | 625 |
| Organismes religieux | 200 |
| Professionnels | 1 042 |
| Services publics | 1 425 |
| Services parapublics | 1 799 |
| CLSC | 1 468 |
| Syndicats | 164 |
| TOTAL | 39 833 |

MODES DE COMMUNICATION

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Appels téléphoniques | 29 332 |
| Entrevues | 96 |
| Lettres, télécopies et courriels | 10 405 |
| TOTAL | 39 833 |

NATURE DES DEMANDES

| | |
|----------------------------|-----|
| Abri: | |
| Femmes | 342 |
| Femmes avec enfant | 78 |
| Hommes | 255 |
| Itinérants | 664 |
| Adoption | 20 |
| Assistance financière: | |
| Sécurité du revenu | 410 |
| Allocations familiales | 47 |
| Assurance-emploi | 103 |
| CSST | 24 |
| Sécurité de la vieillesse | 110 |
| Régie des rentes du Québec | 79 |
| Autres | 134 |
| Cartes gouvernementales | 276 |

Assistance matérielle:

| | |
|---|-------|
| Chauffage | 11 |
| Nourriture | 3 813 |
| Vêtements | 90 |
| Médicaments | 20 |
| Meubles | 315 |
| Associations pour femmes | 317 |
| Associations pour hommes | 187 |
| Associations professionnelles | 982 |
| Avortement | 15 |
| Auxiliaires familiales | 62 |
| Budget et endettement | 267 |
| Camps de vacances: | |
| Enfants | 14 |
| Familles | 5 |
| Personnes âgées | 1 |
| Personnes handicapées | 1 |
| Camps de jour | 11 |
| Centres communautaires de quartier | 419 |
| Centres de jour - personnes âgées | 83 |
| Clubs sociaux, Fondations | 776 |
| Consommateurs - problèmes | 2 920 |
| Counselling: | |
| Problèmes familiaux | 302 |
| Problèmes matrimoniaux | 99 |
| Problèmes personnels | 586 |
| Convalescence - Maladies chroniques | 85 |
| Défense des droits | 634 |
| Délinquance adulte | 146 |
| Déménagement | 192 |
| Éducation des adultes | 1 073 |
| Alphabétisation | 76 |
| Environnement, pollution, recyclage | 498 |
| Établissements scolaires | 108 |
| Familles d'accueil: | |
| Enfants | 9 |
| Personnes âgées | 6 |
| Autres | 0 |
| Familles monoparentales | 157 |
| Garderies, écoles maternelles | 98 |
| Groupes ethniques | 225 |
| Handicapés intellectuels | 107 |
| Immigration | 394 |
| Infections transmises sexuellement et par le sang : | |
| Sida | 44 |
| Autres | 19 |
| Information sur Centre de Référence | 2 552 |

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Information sur Centraide Montréal | 303 |
| Jeunes adultes - problèmes | 76 |
| Logement: | |
| Personnes handicapées | 42 |
| Autres | 973 |
| Loisirs, récréation, culture: | |
| Personnes âgées | 138 |
| Personnes handicapées | 46 |
| Autres | 383 |
| Maintien à domicile: | |
| Personnes âgées | 242 |
| Personnes handicapées | 34 |
| Médecines douces | 27 |
| Migrants | 22 |
| Offres de services: | |
| Argent | 57 |
| Bénévolat | 454 |
| Dons de biens | 1 923 |
| Nourriture | 131 |
| Organismes religieux | 184 |
| Plaintes | |
| Bruit | 12 |
| Discrimination | 5 |
| Hôpitaux | 19 |
| Employeurs | 9 |
| Professionnels | 14 |
| Propriétaires - locataires | 242 |
| Salubrité | 29 |
| Services gouvernementaux | 52 |
| Autres | 19 |
| Planification familiale | 30 |
| Protection enfants | 67 |
| Prothèses et accessoires | 84 |
| Répertoires et recherche documentaire | 4 040 |
| Représentants gouvernementaux | 521 |
| Résidences, Centres d'accueil: | |
| Personnes âgées | 839 |
| Personnes handicapées | 9 |
| Santé mentale | 735 |
| Groupes d'entraide | 1 355 |
| Jeu compulsif | 1 050 |
| Santé physique : | |
| Alzheimer | 39 |
| Cancer | 196 |
| Cœur | 46 |
| Diabète | 33 |
| Obésité | 28 |
| Autres | 1 001 |
| Groupes d'entraide | 447 |
| Services juridiques | 996 |

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Sexualité - problèmes | 75 |
| Soins dentaires | 95 |
| Soins médicaux à domicile | 31 |
| Sports | 92 |
| Suicide | 67 |
| Tourisme | 150 |
| Toxicomanies: | |
| Alcool | 338 |
| Drogue | 934 |
| Tabac | 66 |
| Transport: | |
| Personnes âgées | 198 |
| Personnes handicapées | 50 |
| Autres | 53 |
| Travail et problèmes professionnels | 1 499 |
| Troubles d'apprentissage | 128 |
| Urgence | 83 |
| Viol et violence sexuelle | 67 |
| Violence familiale: | |
| Femmes violentées | 126 |
| Hommes violentés | 22 |
| Inceste | 25 |
| Personnes âgées | 46 |
| TOTAL | 41 358 |

RÉPONSES AUX DEMANDES

| | |
|--|---------------|
| Clients référés au service approprié | 33 243 |
| Intervention du Centre auprès du service | 158 |
| Service rendu, référence non nécessaire | 7 878 |
| Ressources insuffisantes - inexistantes | 79 |
| TOTAL | 41 358 |

AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE

| | |
|-------------------------------|--------------|
| Communications additionnelles | |
| avec les requérants | 358 |
| pour recherche et mise à jour | 7 981 |
| TOTAL | 8 339 |

RELATIONS PUBLIQUES

| | |
|---------------------------------|------------|
| Radio, télévision | 7 |
| Séances d'information | 14 |
| (37 personnes rejointes) | |
| Visites, rencontres, assemblées | 95 |
| TOTAL | 116 |

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2008-2009

PROVENANCE DES DEMANDES

| | |
|-------------------------------|---------------|
| Individus : | |
| Femmes | 6 735 |
| Hommes | 10 764 |
| Conjoints | 1 014 |
| Parents | 3 187 |
| Tiers | 2 549 |
| Agences privées | 530 |
| Services publics | 165 |
| Services parapublics | 339 |
| CLSC | 267 |
| Associations | 70 |
| Collèges, Écoles, Universités | 183 |
| Industries, Commerces | 80 |
| Médias d'information | 22 |
| Organismes religieux | 4 |
| Professionnels | 253 |
| Syndicats | 17 |
| TOTAL | 26 179 |

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

| | |
|--|---------------|
| Région 01, Bas-Saint-Laurent | 283 |
| Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean | 373 |
| Région 03, Capitale Nationale | 1 714 |
| Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec | 939 |
| Région 05, Estrie | 722 |
| Région 06, Montréal | 12 304 |
| Région 07, Outaouais | 665 |
| Région 08, Abitibi-Témiscamingue | 173 |
| Région 09, Côte-Nord | 141 |
| Région 10, Nord-du-Québec | 25 |
| Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 116 |
| Région 12, Chaudière-Appalaches | 440 |
| Région 13, Laval | 1 067 |
| Région 14, Lanaudière | 1 307 |
| Région 15, Laurentides | 1 693 |
| Région 16, Montérégie | 4 049 |
| Autres régions | 168 |
| TOTAL | 26 179 |

CATÉGORIES D'ÂGE

| | |
|-----------------|---------------|
| Enfants | 13 |
| Adolescents | 773 |
| Adultes | 25 037 |
| Personnes âgées | 356 |
| TOTAL | 26 179 |

PRODUITS MENTIONNÉS

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Alcool | 3 462 |
| Amphétamines | 1 729 |
| Cannabis | 3 073 |
| Champignons magiques | 114 |
| Cocaïne | 3 195 |
| Cocaïne-alcool | 988 |
| Cocaïne IV | 167 |
| Ecstasy | 453 |
| GHB-Rohypnol | 159 |
| Héroïne | 158 |
| Héroïne IV | 141 |
| Kétamine | 60 |
| LSD | 13 |
| Médicaments: | |
| Antidépresseurs | 251 |
| Antipsychotiques | 135 |
| Barbituriques | 13 |
| Benzodiazépines | 314 |
| Méthadone | 190 |
| Narcotiques et analgésiques opiacés | 478 |
| Autres | 53 |
| Mescaline, PCP | 40 |
| Nicotine | 121 |
| Polytoxicomanie | 525 |
| Solvants | 26 |
| Stéroïdes | 22 |
| Autres | 117 |
| TOTAL | 15 997 |

NATURE DES DEMANDES

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Counselling: | |
| Alcoolisme | 16 |
| Dépendance aux médicaments | 5 |
| Toxicomanies | 51 |
| Désintoxication : | |
| a) Désintoxication médicale : | |
| Alcoolisme | 339 |
| Dépendance aux médicaments | 95 |
| Toxicomanies | 581 |
| b) Soutien à la désintoxication : | |
| Alcoolisme | 160 |
| Dépendance aux médicaments | 12 |
| Toxicomanies | 1 705 |
| Écoute et soutien: | |
| Alcoolisme | 477 |
| Dépendance aux médicaments | 150 |
| Toxicomanies | 2 716 |
| Groupes d'entraide: | |
| Alcoolisme | 622 |
| Conjoints et tiers | 533 |
| Dépendance aux médicaments | 2 |
| Dépendance à la nicotine | 31 |
| Parents | 899 |
| Toxicomanies | 1 147 |
| Information générale: | |
| Alcoolisme | 150 |
| Codépendance | 197 |
| Drogues | 2976 |
| Médicaments | 269 |
| Prévention | 204 |
| Profil d'adolescent | 305 |
| Profil du toxicomane | 810 |
| Service Drogue: aide et référence | 3 313 |
| Sevrage | 483 |
| Réadaptation avec hébergement: | |
| Alcoolisme - parapublic | 49 |
| Alcoolisme - privé | 282 |
| Médicaments - parapublic | 6 |
| Médicaments - privé | 14 |
| Toxicomanies - parapublic | 133 |
| Toxicomanies - privé | 7 218 |
| Réadaptation en externe: | |
| Alcoolisme - parapublic | 304 |
| Alcoolisme - privé | 23 |
| Médicaments - parapublic | 53 |
| Médicaments - privé | 7 |
| Toxicomanies - parapublic | 4 419 |

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| Toxicomanies - privé | 319 |
| Rechute: | |
| Alcoolisme | 19 |
| Médicaments | 4 |
| Toxicomanies | 74 |
| Réinsertion sociale | 246 |
| Seringues | |
| Distribution et échange | 48 |
| Traitement de maintien à la méthadone | 26 |
| Demandes connexes : | |
| Consultations budgétaires | 9 |
| Gîtes | 674 |
| Jeu compulsif | 89 |
| Santé mentale | 311 |
| Services juridiques | 17 |
| Suicide | 154 |
| Violence | 200 |
| Autres demandes | 1 126 |
| Plaintes contre des organismes | 37 |
| TOTAL | 34 109 |

RÉPONSES AUX DEMANDES

| | |
|--|---------------|
| Clients référés au service approprié | 20 751 |
| Intervention du Centre auprès du service | 27 |
| Service rendu, référence non nécessaire | 13 252 |
| Ressources insuffisantes | 68 |
| Ressources inexistantes | 11 |
| TOTAL | 34 109 |

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

| | |
|-------------------------------|------------|
| Communications additionnelles | |
| avec les requérants | 12 |
| pour recherche et mise à jour | 282 |
| TOTAL | 294 |

RELATIONS PUBLIQUES

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Séances d'information | 2 |
| Visites, rencontres, assemblées | 25 |
| TOTAL | 27 |

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2008-2009

PROVENANCE DES DEMANDES

| | | | |
|-------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| | | Région 16, Montérégie | 1 173 |
| Individus : | | Autres régions | 108 |
| Femmes | 2 446 | | |
| Hommes | 4 303 | TOTAL | 9 786 |
| Conjoints | 565 | | |
| Parents | 344 | <u>CATÉGORIES D'ÂGE</u> | |
| Tiers | 828 | Enfants | 18 |
| Agences privées | 266 | Adolescents | 126 |
| Services publics | 54 | Adultes | 9 391 |
| Services parapublics | 110 | Personnes âgées | 251 |
| CLSC | 66 | | |
| Associations | 55 | TOTAL | 9 786 |
| Collèges, écoles, universités | 139 | | |
| Industries - Commerces | 404 | <u>JEUX MENTIONNÉS</u> | |
| Médias d'information | 65 | Appareils de loterie-vidéo (ALV) | 2910 |
| Organismes religieux | 1 | Bingo | 33 |
| Professionnels | 137 | Cartes | 91 |
| Syndicats | 3 | Casino: | |
| TOTAL | 9 786 | Jeux de dés (Sic Bo, Craps) | 77 |

MODE DE COMMUNICATION

| | |
|----------------------|--------------|
| Appels téléphoniques | 9 610 |
| Courriels | 176 |
| TOTAL | 9 786 |

| | |
|--|--------------|
| Jeux de tables (Black Jack, Roulette, Baccara) | 89 |
| Machines à sous | 259 |
| Poker | 86 |
| Courses de chevaux | 5 |
| Cyberdépendance | |
| Internet (clavardage, achats, Bourse, etc) | 66 |
| Jeux de hasard et d'argent | 123 |
| Jeux électroniques | 92 |
| Loteries | 159 |
| Paris sportifs | 34 |
| Autres | 48 |
| TOTAL | 4 072 |

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

| | |
|--|-------|
| Région 01, Bas-Saint-Laurent | 152 |
| Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean | 267 |
| Région 03, Capitale Nationale | 654 |
| Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec | 295 |
| Région 05, Estrie | 283 |
| Région 06, Montréal | 5 088 |
| Région 07, Outaouais | 296 |
| Région 08, Abitibi-Témiscamingue | 86 |
| Région 09, Côte-Nord | 48 |
| Région 10, Nord-du-Québec | 17 |
| Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 51 |
| Région 12, Chaudière-Appalaches | 215 |
| Région 13, Laval | 311 |
| Région 14, Lanaudière | 378 |
| Région 15, Laurentides | 364 |

NATURE DES DEMANDES

| | |
|---------------------------|-------|
| Counselling professionnel | 60 |
| Écoute et soutien | 1 918 |
| Groupes d'entraide: | |
| Conjoints et tiers | 661 |
| Joueurs | 1 261 |
| Parents | 158 |

| | |
|--------------------------------|---------------|
| Information générale: | |
| Auto-exclusion | 84 |
| Codépendance | 105 |
| Jeu excessif | 523 |
| Prévention | 106 |
| Profil de joueurs | 517 |
| Jeu : aide et référence | 4 931 |
| Réadaptation avec hébergement: | |
| Centres parapublics | 86 |
| Centres privés | 317 |
| Réadaptation en externe: | |
| Centres parapublics | 3 166 |
| Centres privés | 593 |
| Téléconseilling | 7 |
| Rechute | 36 |
| Réinsertion sociale | 4 |
| Demandes connexes : | |
| Autres demandes | 1 584 |
| Consultation budgétaire | 171 |
| Gîtes | 46 |
| Santé mentale | 78 |
| Services juridiques | 31 |
| Suicide | 163 |
| Toxicomanies | 295 |
| Violence | 83 |
| Plaintes contre des organismes | 33 |
| TOTAL | 17 017 |

RÉPONSES AUX DEMANDES

| | |
|--|---------------|
| Clients référés au service approprié | 8 022 |
| Intervention du Centre auprès du service | 9 |
| Service rendu, référence non nécessaire | 8 965 |
| Ressources insuffisantes | 16 |
| Ressources inexistantes | 5 |
| TOTAL | 17 017 |

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

| | |
|-------------------------------|------------|
| Communications additionnelles | |
| avec les requérants | 16 |
| pour recherche et mise à jour | 203 |
| TOTAL | 219 |

RELATIONS PUBLIQUES

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Radio, télévision | 15 |
| Séances d'information | 6 |
| Visites, rencontres, assemblées | 26 |
| TOTAL | 47 |