

ISBN 978-2-921713-74-0
ISSN 1195-1532

Dépôt légal 2^e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
Rapport annuel
1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

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 2009 au 31 mars 2010

**CENTRE DE RÉFÉRENCE
DU GRAND MONTRÉAL**

« ...j'en profite pour remercier la directrice générale Lorraine Bilocq Lebeau pour l'efficacité des préposées à répondre à mes attentes chaque fois que j'ai eu recours à elles pour des informations utiles à ce Courrier. »

**Louise Deschâtelets,
Le Courrier de Louise, Journal de Montréal**

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

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

«...M. Ouellet ... me charge de vous transmettre son impression très favorable quant à votre dynamisme et votre engagement envers celles et ceux qui sont dans le besoin. À l'heure de la mondialisation et de la globalisation des marchés, notre société a besoin de phares comme le Centre de référence du Grand Montréal pour pouvoir avancer et continuer sa progression malgré des écueils de toutes sortes. »

**Christian Ouellet,
Député de Brome-Missisquoi**

(...) « 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**

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.)* et membre du conseil d'administration de InformCanada.

INFORMATION ET RÉFÉRENCE

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

De plus, le Centre gère deux lignes téléphoniques spécialisées: *Drogue: aide et référence* et *Jeu: aide et*

référence ainsi qu'un service pour les personnes âgées : *Référence-Aînés.*

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

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

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

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

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

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

MÉTHODE DE TRAVAIL

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

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

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

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.

Me Scott Hughes
Monette, Barakett, SENC

M. Clément Janelle
Administrateur

Me Marie-Claude Jarry
Dunton Rainville S.E.N.C.R.L.

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

Me Claude Quido
Quidoz, Tremblay, Lafleur, Avocats

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

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 2009-2010

Président

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

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
Administrateur

Mme Catherine M. Hooper

Administratrice

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

M. John Topp

Pavillon Foster

LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE 2009-2010

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 Inc.

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 2009-2010

Sergent 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

Mme Béatrice Daléus,
Consultante Marketing, Animatrice Radio

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

M. Robert Faulkner,
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, Ph.D.,
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 2009-2010 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 Valérie Brunelle-Gallant, contractuelle
Mme Manon Côté, commis de bureau

BÉNÉVOLES

Mme Lise Driscoll
Mme Marjo Grondin
Mme Noémie Lemieux-Côté

COMMUNICATIONS

Mme Monique Cantin, directrice

INFO-RÉFÉRENCE

Mme Janine Sylvain Turgeon, coordonnatrice
Mme Manon Boutin, contractuelle
Mme Bernice Chevarie, conseillère
M. Étienne Lajoie-Gagnon, conseiller
M. Dominic Perrini, conseiller
Mme Suzanne Roberge, contractuelle

BÉNÉVOLES

Mme Manon Boutin
Mme Gisèle Désilets
M. Réal Laflamme
Mme Gisèle Reboux

ÉDITION ET SERVICES DOCUMENTAIRES*

Mme Marie-Hélène Proulx, coordonnatrice par
intérim
M. Denis Belzile, préposé
Mme Ghislaine Hétu, contractuelle

BÉNÉVOLE

Mme Jocelyne Laurin

* Nous désirons témoigner notre reconnaissance à
Mme Christiane Trottier, coordonnatrice et à M.
Denis Belzile qui ont pris leur retraite cette année
après 13 et 10 ans de services. Nous leur souhaitons
santé et sérénité pour les années à venir.

LE PERSONNEL DES LIGNES SPÉCIALISÉES EN 2009-2010

Mme Hélène Hamel, coordonnatrice

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

Mme Roselyne Gratton
M. Roger Monette
Mme Maria Rigas
M. Denis Rivest
Mme Aude Vignola-Mir

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

INTERVENANTS

M. Gil Bellemare
Mme Monique Côté
M. Étienne Lajoie-Gagnon
Mme Nancy Rocha
Mme Mélanie Samson-Beaulieu

M. David Bournival
M. Érick-André Leroux
Mme Diane Umurerwa

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Le rapport des activités du Centre pour l'année 2009-2010 est présenté à la 41^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 71 000 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).

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.

La Fondation dispose d'une grande salle communautaire qui est mise gratuitement à la disposition de ses locataires pour réunions et séances de formation. Cette salle a été occupée à 188 reprises en 2009-2010 et plus de 760 événements communautaires y ont eu lieu depuis 2005.

Le Fondation a organisé un événement bénéfique le 1er juin 2009 au Musée McCord. La Fondation a tenu le 29 mars 2010 la première réunion du conseil des fiduciaires du Fonds commémoratif Jeannine-Boyer. Ce fonds, nommé à la mémoire de la fondatrice du Centre, est entièrement voué à assurer la pérennité du Centre.

Nous désirons exprimer notre gratitude aux administrateurs de la Fondation, et tout

particulièrement à M. André Meloche, président et à M. Guy Dubreuil, architecte et 1^{er} vice-président du Centre, pour leur appui et leur collaboration remarquables dans la poursuite de cette réalisation. Merci également aux fiduciaires du Fonds Jeannine-Boyer, Mme Catherine M. Hooper, Mme Pierrette Gagné et M. Pierre Y. Langlois, CA.

71 628 PERSONNES AIDÉES PAR LE CENTRE DE RÉFÉRENCE EN 2009-2010

Au cours du dernier exercice, le Centre est venu en aide à 40 388 personnes par son service de base d'info-référence; à 22 840 personnes par son service téléphonique spécialisé *Drogue : aide et référence* ainsi qu'à 8 400 personnes par son service *Jeu : aide et référence*.

En collaboration avec la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal, le Centre poursuit le développement du service téléphonique **Référence-Aînés** dont le lancement officiel a eu lieu le 7 octobre 2003. L'équipe de **Référence-Aînés** a traité les appels de 1 529 personnes cette année. De ces appels, 46% provenaient de femmes, 14% d'hommes et 40% d'intervenants sociaux. Les demandes traitées à **Référence-Aînés** concernaient principalement des problèmes d'hébergement (15%), de maintien à domicile (14%), d'assistance financière (10%), des problèmes de consommation (8%), de santé physique (8%), des services juridiques et défense des droits (6%), des loisirs (6%) et de transport (4%).

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

INFO-RÉFÉRENCE

Nos statistiques touchant l'info-référence font état de requêtes de services reçues par téléphone, lettre, télécopie et courriel et montrent un nombre significatif de demandes provenant du milieu des

services publics et parapublics, des agences privées, des industries et commerces, des syndicats, des médias et du milieu de l'éducation. Le Centre a reçu 1 541 demandes d'aide et d'information de la part de professionnels en pratique privée et d'un total de 19 023 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 17% des demandes traitées au Centre provenaient de personnes qui s'exprimaient en français ou en anglais mais qui étaient d'origine ethnique différente des Québécois de souche francophone et anglophone.

Le personnel du Centre a traité 5 783 demandes en anglais en 2009-2010, soit 14.3% du total des interventions du Centre.

Quant à la provenance géographique, 73.1% des appels traités proviennent de l'île de Montréal, 11.8% de la Montérégie, 5.5% de Laval, 1.4% des Laurentides, 1.6% de Lanaudière et 6.6% 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 (6.8%);
- assistance concernant les problèmes de consommation, de budget et d'endettement (6.7%);
- information et référence concernant la sécurité du revenu, l'assurance-emploi et la recherche d'emploi (4.8%);
- information concernant les problèmes de santé (4.5%) dont la maladie d'Alzheimer, le cancer, les maladies cardiaques, le diabète et l'obésité;
- assistance pour une référence concernant un problème ou un groupe d'entraide en santé mentale (4%);
- information et aide concernant les résidences privées pour personnes âgées (4.1%);
- information concernant l'éducation des adultes et l'alphabetisation (2.7%);
- demandes d'assistance concernant le jeu pathologique (2.8%);
- demandes d'information sur les associations professionnelles (2.6%);

- demandes d'aide concernant les problèmes d'alcoolisme (0.7%) et de toxicomanie (2.5%);
- problèmes reliés au logement (2.7%);
- information concernant les clubs sociaux, les fondations et les organismes philanthropiques (2.4%);
- information concernant les services juridiques (2.6%) et la défense des droits (1.9%);
- demandes d'aide concernant les services communautaires de loisirs (1.5%) et les centres communautaires de quartiers (1.3%);
- information concernant l'environnement (1.3%);
- demandes d'information concernant les associations féminines (1.2%) et les associations pour hommes (0.5%);
- assistance pour le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie (1.1%);
- information concernant les groupes ethniques (0.9%);
- information et aide concernant le transport pour personnes à mobilité réduite (0.9%);
- assistance pour le déménagement (0.4%);
- demandes de soutien pour familles monoparentales (0.3%).

Plusieurs demandes reçues au Centre concernent directement la protection des personnes : 49 demandes au sujet de la protection des enfants, 99 pour des femmes violentées, 19 pour des hommes victimes de violence, 17 pour des victimes d'inceste, 43 pour des victimes de viol ou d'agression sexuelle et 44 pour des personnes âgées victimes de violence. Il nous faut souligner cette année encore que le Centre a traité à l'info-référence 102 demandes d'aide concernant des personnes suicidaires et 74 concernant des interventions en contexte d'urgence.

Le nombre de demandes reçues concernant la santé mentale approche 2000 chaque année (1 717 en 2009-2010) et représente près 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 220 plaintes contre des organismes cette année. Notre contribution à la défense des droits des citoyens qui s'estiment lésés comme consommateurs ou bénéficiaires de services

est une illustration éloquente de la portée de notre mission : INFORMER POUR AIDER.

Dans l'ensemble, nos statistiques reflètent 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 se sont poursuivis en 2009-2010. Le Centre a reçu 960 demandes pour des gîtes ou de l'hébergement temporaire et 2 880 demandes de dépannage nourriture pour des personnes seules et des familles. L'aide financière ou des services à prix modiques pour des soins dentaires et des déménagements font cruellement défaut. D'autre part, les organismes communautaires ne peuvent souvent suffire à la demande des citoyens généreux qui offrent pour récupération et recyclage vêtements, appareils électroménagers et meubles usagés mais en bon état.

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 107 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 27 979 visites, 252 449 hits avec un nombre de pages consultées de 51 935 en 2009-2010. Le nombre de personnes et d'organismes qui s'adressent au Centre par courriel et courrier représente 29% de toutes les communications reçues cette année.

SOURCES DE FINANCEMENT

En 2009-2010, 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 139 865\$. 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 1 452 779\$ dont 435 932\$ 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 neuf bénévoles qui ont accompli 503 heures de travail non rémunéré au service de la collectivité. De plus, le Centre a bénéficié des services gratuits de plusieurs consultants et personnes-ressources, notamment en ce qui concerne l'informatique et la publicité de même que des expertises-conseils en toxicomanie et en jeu compulsif.

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

Le Centre d'action bénévole de Montréal et 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 378 heures. Mentionnons également que le Centre a dirigé vers les services appropriés 429 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 9 203 appels de vérification au cours de l'année pour fins de mise à jour ou pour la cueillette des données relatives à de nouveaux services.

Le site internet du Centre est relié à plusieurs autres sites; mentionnons, entre autres, 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. L'édition 2011-2012 est en préparation.

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 total de 3100 exemplaires, qui a été distribué dans le réseau sociocommunautaire.

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

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.

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

Une campagne de promotion majeure a été menée auprès des médecins omnipraticiens de notre territoire à l'automne 2009.

En 2009-2010, le personnel et les bénévoles du Centre ont participé à 121 activités de relations publiques dont 12 émissions de télé ou de radio. Le Centre a fait l'objet de 35 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés. Le Centre a également participé à 13 séances d'information sur ses services, qui ont rejoint 67 intervenants dans le domaine sociocommunautaire.

Le Centre a collaboré au comité organisateur du Forum sur l'entraide de Montréal qui s'est tenu le 17 mars 2010 et qui a rejoint plus d'une centaine d'intervenants sociaux intéressés par le concept de l'entraide. La directrice générale du Centre a dressé un portrait global des ressources disponibles durant une des conférences.

Le Centre participe 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.

Nous avons également participé activement aux travaux de la Conférence régionale des élus de Montréal concernant le Défi Climat. La directrice

des communications du Centre a dirigé la campagne Défi Climat 2010 dans notre milieu de travail en mars et avril 2010.

La directrice générale du Centre a fait partie du comité de sélection pour les prix Femmes de Mérite 2010 de la Fondation du Y des Femmes de Montréal.

Le Centre a participé au huitième colloque réunissant les Centres de Référence du Canada, *The Canadian Community Information and Referral Conference*, qui a eu lieu à Calgary en septembre 2009 et dont le thème principal était « Family, Community, and Diversity ».

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

- Assemblée annuelle, 16 juin 2009;
- Lancement de la campagne, 1^{er} octobre 2009;
- Clôture de la campagne, 15 décembre 2009.

Le Centre est directement relié par téléphone à la console téléphonique de Centraide depuis 1975; ainsi 978 appels reçus à Centraide nous ont été transférés cette année. Le personnel et les bénévoles du Centre ont de plus répondu à 390 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 124 demandes de ce type cette année.

Kiosques

- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2009;
- CÉGEP Montmorency, avril 2009;
- Regroupement des organismes pour aînés du Sud-ouest de Montréal, mai 2009;
- 22^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence: Semaine de prévention en toxicomanie, UQÀM, novembre 2009;
- Semaine de prévention de la toxicomanie, CÉGEP du Vieux-Montréal, novembre 2009;

- Centre d'Écoute et de Référence, Semaine de prévention en santé mentale, UQÀM, mars 2010;
- Salon Ma Santé, Complexe Desjardins, mars 2010.

Colloques

- Colloque sur la santé mentale au travail, Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2009 ;
- Colloque Droits et Libertés, l'Association canadienne des commissions et conseils des droits de la personne, juin 2009;
- Colloque sur l'itinérance, Collectif de recherche sur l'itinérance et l'exclusion sociale, juin 2009;
- Symposium sur la publicité et le marketing, Chaire en relations publiques et en communications de l'UQÀM, septembre 2009;
- Colloque inter-établissements « Enjeux éthiques en Santé mentale », Hôpital L.-H. Lafontaine, octobre 2009;
- Colloque sur la dangerosité suicidaire et les bonnes pratiques, Suicide-Action Montréal, novembre 2009;
- Colloque « Droits et libertés en santé mentale : un enjeu collectif » du Collectif de défense des droits de la Montérégie, novembre 2009;
- 1^{er} Congrès des milieux documentaires du Québec, Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, novembre 2009;
- Colloque « Surdose médiatique et santé des jeunes » Université du Québec en Outaouais, novembre 2009;
- 13^{es} Journées annuelles de santé publique « Des réseaux et des gens », mars 2010;
- Forum sur l'Entraide 2010, UQÀM, mars 2010.

Autres participations du Centre que nous désirons souligner :

- Forum Jeunesse de l'Île de Montréal, participation à l'événement régional, avril 2009;
- 129^e assemblée annuelle du Dispensaire diététique de Montréal, juin 2009;
- Célébration des 40 ans de la Maison du Père et de la remise de l'Ordre du Canada au Père Sylvio Michaud, septembre 2009;
- 15^e anniversaire de l'Association du Syndrome de Sjögren, septembre 2009;
- 20^e anniversaire de la Convention relative aux droits des enfants et 30^e anniversaire de la Loi sur la protection de la jeunesse, novembre 2009;

- Plusieurs assemblées annuelles dont celles de l'Association du Syndrome de Sjögren, 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, du Service à la Famille chinoise du Grand Montréal, de *InformCanada*, etc.

Le Centre a également participé aux 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

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-huitième année d'exercice, le personnel a répondu à 22 840 appels. Notons que 1 188 personnes qui ont contacté le service étaient 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 principalement porté sur le protocole de traitement des plaintes ainsi que sur la Loi 56 concernant la certification des organismes privés œuvrant en alcoolisme et toxicomanie et offrant de l'hébergement.

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

La toxicomanie couvrant un champ d'intervention en constante évolution, le programme de formation continue répond aux besoins ponctuels du personnel. Cette année encore, le personnel a bénéficié de moments de ressourcement et d'apprentissage de qualité. Ainsi, dans le cadre des *Jeudis CDC* du Centre Dollard-Cormier, Institut universitaire sur les dépendances, trois intervenants ont assisté à la journée portant sur les troubles de la personnalité en contexte de consommation. La Dre Florence Chanut, psychiatre, fut invitée à présenter l'entretien motivationnel comme outil thérapeutique auprès d'une clientèle souffrant de comorbidité. Enfin, cinq intervenants ont participé à des journées de formation offertes conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec : *Stimuler le bonheur chez les personnes dépendantes*, par M. Yves Gros-Louis, psychologue, *Les femmes aux prises avec une toxicomanie*, par Mme Louise Nadeau Ph.D. et *Anxiété en contexte de consommation* par Dr Richard Cloutier, psychiatre.

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 et offrant de l'hébergement, 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, 21 références ont été faites. Notre service a fait l'objet de trois plaintes dûment traitées selon le protocole en vigueur.

Cette année, pour la Semaine de prévention de la toxicomanie du Québec, en novembre 2009, le ministère de la Santé et des services sociaux du Québec a publié les coordonnées du service téléphonique sur le matériel promotionnel visant les adolescents.

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 (27% 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 (63% des appels).

Soulignons que 40% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

En 2009-2010, 92% des personnes appelaient pour elles-mêmes ou pour un proche. 66% avaient elles-mêmes un problème de toxicomanie : 26% étaient des femmes et 40% des hommes. Les conjoints représentaient 4% des personnes ayant fait appel à nos services, les parents comptaient pour 12%, les intervenants sociaux 8% et les tiers 10% (frères, sœurs, amis). Du nombre total d'appelants, 3% étaient des enfants et des adolescents et 1.2% des aînés.

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

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

Environ 47% des appels provenaient de la grande région de Montréal tandis que 15.1% provenaient de la Montérégie et 6% de la région de la Capitale Nationale. Les résultats semblent correspondre assez fidèlement à la répartition de la population du Québec dans chacune des régions.

Nous tenons à mentionner de façon particulière l'augmentation du nombre d'appelants des services parapublics et des syndicats parmi la clientèle. Nous notons une augmentation significative au niveau des substances mentionnées et des services requis concernant l'alcool, l'ecstasy, la nicotine, les stéroïdes et la polytoxicomanie. D'autres situations de détresse sont également préoccupantes chez nos appelants, notamment la double problématique avec la santé mentale (366 demandes), le jeu compulsif (145 demandes) ainsi que les contextes de violence (166) et les situations impliquant un risque de suicide (210).

Relations publiques

Afin de mieux faire connaître son service téléphonique, l'équipe de *Drogue : aide et référence* a participé à 31 activités de relations publiques. *Drogue : aide et référence* a aussi fait l'objet de 37 articles ou mentions dans les grands quotidiens, des magazines et des revues spécialisés.

Colloques

- Colloque sur la santé mentale au travail, Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2009 ;
- RISQ, séminaires thématiques, avril et juin 2009 ;
- Colloque sur l'itinérance, Collectif de recherche sur l'itinérance et l'exclusion sociale, juin 2009;
- Domrémy Mauricie, 20^e journée des partenaires, juin 2009;
- Colloque Jeux et Dépendances, Fonds de recherche sur la société et la culture, septembre 2009 ;
- 37^e colloque « Les dimensions humaines de l'intervention en dépendance », Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec, Trois-Rivières, octobre 2009;
- Colloque inter-établissements « Enjeux éthiques en Santé mentale », Hôpital L.-H. Lafontaine, octobre 2009;
- Colloque sur la dangerosité suicidaire et les bonnes pratiques, Suicide-Action Montréal, novembre 2009;
- Colloque « Droits et libertés en santé mentale : un enjeu collectif » du Collectif de défense des droits de la Montérégie, novembre 2009;
- Colloque « Surdose médiatique et santé des jeunes : les faits, les dommages, les solutions », Université du Québec en Outaouais, novembre 2009;

- *Drug And Alcohol Conference, Community Health and Social Services Network*, Gatineau, février 2010;
- Journée de formation sur la prévention et le traitement en santé mentale et en toxicomanie chez les jeunes de 15-30 ans à risque ou atteints de troubles concomitants, Institut universitaire en santé mentale Douglas, février 2010 ;
- 13^{es} Journées annuelles de Santé publique "Des réseaux et des gens", mars 2010.

Kiosques

- CÉGEP Montmorency, avril 2009;
- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2009;
- Regroupement des organismes pour aînés du Sud-ouest de Montréal, mai 2009;
- 22^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence, Semaine de prévention de la toxicomanie, UQÀM, novembre 2009;
- CÉGEP du Vieux-Montréal, Semaine de prévention de la toxicomanie, novembre 2009;
- Salon Ma Santé, Complexe Desjardins, mars 2010;
- Centre d'Écoute et de Référence, Semaine de prévention en santé mentale, UQÀM, mars 2010.

Publicité

- L'Intervenant 2009-2010, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie (4 numéros);
- Magazine Le Point et l'agenda Le Point en administration scolaire ;
- Campagne promotionnelle auprès de 8,726 médecins omnipraticiens actifs au Québec, automne 2009;
- Encart dans les pochettes des participants du colloque annuel de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2009 ;
- Semaine nationale de la prévention de la toxicomanie auprès des jeunes par le MSSS, novembre 2009 ;
- Projet Carrefour Jeunesse - Emploi, Carte Éclair des ressources ciblant les 16-35 ans, mars 2010 ;
- Projet Dans la Rue « Rejoindre les mineurs en fugue dans la rue : une responsabilité commune en protection de l'enfance » : carte de ressources, mars 2010 ;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes.

Mme Hélène Hamel, coordonnatrice, a fait partie du comité de programme de l'événement Rond-Point qui a eu lieu en mai 2010.

Le site web de *Drogue : aide et référence* peut être consulté en français et en anglais à l'adresse suivante www.drogue-aidereference.qc.ca. Nous remercions notre commanditaire Les Productions du Sixième Inc. pour son soutien technique. Le site web a fait l'objet de 537 320 *hits* pour un nombre de pages lues de 125 446 et 22 176 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-huit ans, *Drogue : aide et référence* est venu en aide à près de 473 000 personnes.

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

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

Jeu : aide et référence est un service téléphonique qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec le jeu excessif. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. Les intervenants répondent à plusieurs types de besoins, allant d'une réflexion éclairée sur les habitudes de jeu, jusqu'aux coordonnées d'une ressource spécialisée dans le traitement du jeu 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 durant la dernière année. Les échanges ont porté principalement sur l'évaluation de tous les volets du service téléphonique de JAR, ainsi que sur l'avènement des jeux de hasard et d'argent sur Internet au Québec. Les membres du comité se sont également penchés sur le protocole de référence guidant les intervenants dans les cas de plaintes portées contre un établissement ou un organisme privé.

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2010, plus de 143 000 personnes ont fait appel à *Jeu : aide et référence*. Cette année, 669 personnes anglophones ont utilisé le service.

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aidereference.qc.ca. Notre site web a fait l'objet de 1 160 847 *hits* pour un nombre de pages lues de 174 988 et 91 744 visites.

En 2009-2010, des 8 400 appels traités, 67% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (22% de femmes et 45% d'hommes). Parmi les autres appelants, 8% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 6% étaient des conjoints; 3% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 16%. Du nombre des appelants, 95% étaient des adultes, 3% des aînés et 2% des adolescents et des enfants.

Les appels reçus portent sur :

- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (9% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur le jeu compulsif (39% 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 51% 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 loterie vidéo (68% des mentions), les machines à sous aux Casinos (10%), les loteries (3%) et le poker (4.4% des jeux mentionnés, soit le double de l'an dernier).

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 50 activités, dont 19 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 233 parutions dans les médias.

Durant la dernière année, conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée 37 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* n'a fait l'objet d'aucune plainte qui aurait pu être traitée selon le protocole en vigueur.

Un programme de formation continue répond au besoin des intervenants de se maintenir à la fine pointe de l'information dans le domaine du jeu excessif. Ainsi cette année, une intervenante a participé à une formation sur le jeu pathologique et trois intervenants ont participé à une journée consacrée aux personnes aux prises avec un trouble de la personnalité en contexte de dépendance, dans le cadre des *Jeudis CDC* du Centre Dollard-Cormier, Institut universitaire sur les dépendances. La Dre Florence Chanut, psychiatre, fut invitée à présenter l'entretien motivationnel comme outil thérapeutique auprès d'une clientèle souffrant de comorbidité. Enfin, quatre intervenants ont participé à des journées de formation offertes conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du

Québec : *Stimuler le bonheur chez les personnes dépendantes*, par M. Yves Gros-Louis, psychologue, *Les femmes aux prises avec une toxicomanie*, par Mme Louise Nadeau Ph.D. et *Anxiété en contexte de consommation* par Dr Richard Cloutier, psychiatre.

Campagnes de promotion

- Campagne provinciale CBS Affichage –panneaux publicitaires dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2009;
- Campagne provinciale MétroMédiaPlus, affiches intérieur d'autobus de quatre régions ciblées : Outaouais, Laval, Mauricie, Montréal, automne 2009;
- Alstom Télécity dans le métro à Montréal, hiver 2010;
- Messages télévisés d'intérêt public (30 secondes français et anglais). Campagne auprès de 14 stations de télévision à travers la province septembre 2009 à septembre 2010;
- Campagne promotionnelle auprès de 8,726 médecins omnipraticiens actifs au Québec, automne 2009;
- Campagne de prévention du MSSS pour la population autochtone, hiver 2010.

Kiosques

- CÉGEP Montmorency, avril 2009;
- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2009;
- Regroupement des organismes pour aînés du Sud-ouest de Montréal, mai 2009;
- 22^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux, octobre 2009;
- Semaine de prévention de l'alcoolisme et des toxicomanies, Centre d'écoute et de référence, UQÀM, novembre 2009;
- CÉGEP du Vieux-Montréal, Semaine de prévention de la toxicomanie, novembre 2009;
- Salon Ma Santé, Complexe Desjardins, mars 2010;
- Centre d'Écoute et de Référence, Semaine de prévention en santé mentale, UQÀM, mars 2010.

Colloques

- Colloque sur la santé mentale au travail, Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2009;
- Colloque Jeux et Dépendances, Fonds de recherche sur la société et la culture, septembre 2009;
- Conférence annuelle de *Nova Scotia Gaming Corporation's Responsible Gambling*, Octobre 2009;

- 37^e colloque « Les dimensions humaines de l'intervention en dépendance », Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec, Trois-Rivières, octobre 2009;
- Colloque inter-établissements « Enjeux éthiques en santé mentale », Hôpital L.-H. Lafontaine, octobre 2009;
- Le poker sur Internet : portrait des joueurs jeunes et adultes, Fondation Mise sur Toi, novembre 2009;
- Colloque « Droits et libertés en santé mentale : un enjeu collectif » du Collectif de défense des droits de la Montérégie, novembre 2009;
- Colloque sur la dangerosité suicidaire et les bonnes pratiques, Suicide-Action Montréal, novembre 2009;
- 13^{es} Journées Annuelles de Santé Publique, Internet et Santé, mars 2010.

Publicité

- 37^e Colloque AITQ, Octobre 2009 - Rapport annuel (300 participants);
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2009-2010, (4 numéros);
- Magazine Le Point et l'Agenda le Point pour l'administration scolaire ;
- IDC.COM, Annuaire téléphonique et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

À l'hiver 2010, le ministère de la Santé et des services sociaux a lancé une campagne d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous 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 194 demandes d'aide en 2009-2010. 24% des usagers sont des femmes et 39% des

hommes, 14% des conjoints, 2% des parents et 13% des personnes touchées par le jeu d'un tiers. 4% 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 Laval, de l'Abitibi, des Laurentides et de la Montérégie, si nous comparons nos données avec celles des personnes qui téléphonent à Jeu : aide et référence. Les types de demandes d'information et de services sont par ailleurs 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 un problème de jeu excessif ainsi qu'à leurs proches. Cette gestion s'effectue à l'intérieur de paramètres financiers rigoureux. De plus, le Centre s'assure d'actualiser une banque de données regroupant les organismes et groupes d'entraide œuvrant auprès de la clientèle ciblée, banque de données la plus exhaustive et fiable possible. Neuf 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 dix-sept ans, nous poursuivons l'objectif d'offrir un service fiable d'information, de référence et d'écoute de qualité à toute la population du Québec dans ce domaine. Nous n'avons cessé de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance de la population québécoise ainsi que celle de nos bailleurs de fonds.

CONCLUSION

Le Centre a reçu durant l'année qui s'achève un nombre légèrement plus élevé d'appels que durant l'année précédente. Cependant, l'évolution du nombre de demandes reçues au Centre depuis quinze ans 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.

Notre plus vive gratitude s'adresse aux 39 membres du Conseil d'administration et de la Corporation dont 14 étaient présents à l'Assemblée annuelle l'an dernier. Les membres du conseil se sont réunis à 5 reprises afin de remplir leur mandat. Grand merci à Me Louis-Philippe Bourgeois, président du conseil, pour la qualité professionnelle de ses interventions, son esprit d'initiative et son indéfectible dévouement qui ont largement facilité le travail des permanents et des bénévoles du Centre au cours de la dernière année.

Soulignons également la contribution exceptionnelle de M. Michel Plante, CA, trésorier, de M. Claude Roy, secrétaire de la Corporation et de Mme Mona Laflamme, 2^e vice-présidente.

Notre reconnaissance s'adresse également aux membres 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 54^{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 28 juin 2010

INFO-RÉFÉRENCE - RAPPORT STATISTIQUE 2009-2010

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général	
Femmes	14 528
Hommes	6 837
Agences privées	6 100
Associations	1 537
Collèges, Écoles, Universités	1 374
Industries, Commerces	2 571
Médias d'information	1 002
Organismes religieux	229
Professionnels	1 541
Services publics	1 828
Services parapublics	1 554
CLSC	1 071
Syndicats	216
TOTAL	40 388

MODES DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	28 658
Entrevues	107
Lettres, télécopies et courriels	11 623
TOTAL	40 388

NATURE DES DEMANDES

Adoption	20
Assistance financière:	
Sécurité du revenu	426
Allocations familiales	34
Assurance-emploi	111
CSST	20
Sécurité de la vieillesse	140
Régie des rentes du Québec	98
Autres	244
Cartes gouvernementales	232
Assistance matérielle:	
Chauffage	5
Nourriture	2 880
Vêtements	100
Médicaments	12
Meubles	294

Associations pour femmes	488
Associations pour hommes	219
Associations professionnelles	1 079
Avortement	12
Auxiliaires familiales	27
Budget et endettement	240
Camps de vacances:	
Enfants	18
Familles	6
Personnes âgées	3
Personnes handicapées	11
Camps de jour	19
Centres communautaires de quartier	527
Centres de jour - personnes âgées	48
Clubs sociaux, Fondations	1 034
Consommateurs - problèmes	2 580
Counselling:	
Problèmes familiaux	229
Problèmes matrimoniaux	117
Problèmes personnels	654
Convalescence - Maladies chroniques	36
Défense des droits	822
Délinquance adulte	114
Déménagement	166
Éducation des adultes	1 099
Alphabétisation	60
Environnement, pollution, recyclage	530
Établissements scolaires	110
Familles d'accueil:	
Enfants	5
Personnes âgées	3
Familles monoparentales	107
Garderies, écoles maternelles	69
Gîtes:	
Femmes	281
Femmes avec enfant	78
Hommes	276
Itinérants	325
Groupes ethniques	391
Handicapés intellectuels	73
Immigration	344
Infections transmises sexuellement et par le sang :	
Sida	38
Autres	7
Information sur Centre de Référence	3 201
Information sur Centraide Montréal	390
Jeunes adultes - problèmes	81

Logement:		Soins dentaires	76
Personnes handicapées	50	Soins médicaux à domicile	14
Autres	1 075	Sports	64
Loisirs, récréation, culture:		Suicide	102
Personnes âgées	182	Tourisme	148
Personnes handicapées	26	Toxicomanies:	
Autres	415	Alcool	298
Maintien à domicile:		Drogue	1059
Personnes âgées	438	Tabac	26
Personnes handicapées	42	Transport:	
Médecines douces	22	Personnes âgées	223
Migrants	11	Personnes handicapées	65
Offres de services:		Autres	78
Argent	87	Travail et problèmes professionnels	1 503
Bénévolat	429	Troubles d'apprentissage	58
Dons de biens	3 061	Urgence	74
Nourriture	54	Viol et violence sexuelle	43
Organismes religieux	245	Violence familiale:	
Plaintes		Femmes violentées	99
Bruit	3	Hommes violentés	19
Discrimination	1	Inceste	17
Hôpitaux	10	Personnes âgées	44
Employeurs	5	TOTAL	42 329
Professionnels	8		
Propriétaires - locataires	121	<u>RÉPONSES AUX DEMANDES</u>	
Salubrité	10	Clients référés au service approprié	33 534
Services gouvernementaux	33	Intervention du Centre auprès du service	99
Autres	29	Service rendu, référence non nécessaire	8 555
Planification familiale	9	Ressources insuffisantes - inexistantes	141
Protection enfants	49	TOTAL	42 329
Prothèses et accessoires	69		
Répertoires et recherche documentaire	3 288	<u>AUTRES INTERVENTIONS DU CENTRE</u>	
Représentants gouvernementaux	399	Communications additionnelles	
Résidences, Centres d'accueil:		avec les requérants	276
Personnes âgées	1 747	pour recherche et mise à jour	9 203
Personnes handicapées	16	TOTAL	9 479
Santé mentale			
Groupes d'entraide	1 198	<u>RELATIONS PUBLIQUES</u>	
Jeu compulsif	1 183	Radio, télévision	12
Autres	519	Séances d'information	13
Santé physique :		(67 personnes rejointes)	
Alzheimer	81	Visites, rencontres, assemblées	96
Cancer	217	TOTAL	121
Cœur	42		
Diabète	41		
Obésité	37		
Autres	1 058		
Groupes d'entraide	431		
Services juridiques	951		
Sexualité - problèmes	94		

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2009-2010

PROVENANCE DES DEMANDES

Individus :	
Femmes	5 893
Hommes	9 208
Conjoints	810
Parents	2 737
Tiers	2 259
Agences privées	507
Services parapublics	446
CLSC	243
Services publics	129
Associations	66
Collèges, Écoles, Universités	177
Industries, Commerces	81
Médias d'information	25
Organismes religieux	4
Professionnels	232
Syndicats	23
TOTAL	22 840

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	213
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	306
Région 03, Capitale Nationale	1 307
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	868
Région 05, Estrie	638
Région 06, Montréal	10 804
Région 07, Outaouais	517
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	217
Région 09, Côte-Nord	133
Région 10, Nord-du-Québec	20
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	138
Région 12, Chaudière-Appalaches	448
Région 13, Laval	917
Région 14, Lanaudière	1 148
Région 15, Laurentides	1 557
Région 16, Montérégie	3 452
Autres régions	157
TOTAL	22 840

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	17
Adolescents	591
Adultes	21 964
Personnes âgées	268
TOTAL	22 840

PRODUITS MENTIONNÉS

Alcool	3 520
Amphétamines	1 528
Cannabis	2 714
Champignons magiques	110
Cocaïne	2 459
Cocaïne-alcool	619
Cocaïne IV	114
Ecstasy	478
GHB-Rohypnol	146
Héroïne	145
Héroïne IV	98
Kétamine	50
LSD	10
Médicaments:	
Antidépresseurs	196
Antipsychotiques	101
Barbituriques	7
Benzodiazépines	270
Méthadone	150
Narcotiques et analgésiques opiacés	413
Autres	38
Mescaline, PCP	38
Nicotine	139
Polytoxicomanie	671
Solvants	19
Stéroïdes	26
Autres	58

TOTAL 14 117

NATURE DES DEMANDES

Counselling:	
Alcoolisme	19
Dépendance aux médicaments	1
Toxicomanies	45
Désintoxication :	
a) Désintoxication médicale :	
Alcoolisme	443
Dépendance aux médicaments	80
Toxicomanies	465
b) Soutien à la désintoxication :	
Alcoolisme	296
Dépendance aux médicaments	25
Toxicomanies	1 482
Écoute et soutien:	
Alcoolisme	485
Dépendance aux médicaments	156
Toxicomanies	2 535
Groupes d'entraide:	
Alcoolisme	570
Conjoints et tiers	459
Dépendance aux médicaments	3
Dépendance à la nicotine	30
Parents	855
Toxicomanies	973
Information générale:	
Alcoolisme	209
Codépendance	213
Drogues	2225
Médicaments	223
Prévention	177
Profil d'adolescent	248
Profil du toxicomane	486
Service Drogue: aide et référence	3 892
Sevrage	495
Toxicomanie	535
Plaintes contre des organismes	21
Réadaptation avec hébergement:	
Alcoolisme - parapublic	62
Alcoolisme - privé	249
Médicaments - parapublic	4
Médicaments - privé	18
Toxicomanies - parapublic	270
Toxicomanies - privé	6 189
Réadaptation en externe:	
Alcoolisme - parapublic	320
Alcoolisme - privé	20
Médicaments - parapublic	22

Médicaments - privé	4
Toxicomanies - parapublic	3 849
Toxicomanies - privé	255
Rechute:	
Alcoolisme	46
Médicaments	6
Toxicomanies	121
Réinsertion sociale	237
Seringues	
Distribution et échange	67
Traitement de maintien à la méthadone	51
Demandes connexes :	
Consultations budgétaires	8
Gestion de crise	319
Gîtes	618
Jeu compulsif	145
Santé mentale	366
Services juridiques	22
Suicide	210
Violence	166
Autres demandes	885
TOTAL	32 175

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	19 270
Intervention du Centre auprès du service	24
Service rendu, référence non nécessaire	12 871
Ressources insuffisantes	2
Ressources inexistantes	8
TOTAL	32 175

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	27
pour recherche et mise à jour	189
TOTAL	216

RELATIONS PUBLIQUES

Séances d'information	2
(personnes rejointes 50)	
Visites, rencontres, assemblées	29
TOTAL	31

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2009-2010

<u>PROVENANCE DES DEMANDES</u>		Région 16, Montérégie	990
		Autres régions	117
Individus :		TOTAL	8 400
Femmes	1 859	<u>CATÉGORIES D'ÂGE</u>	
Hommes	3 748	Enfants	8
Conjoints	490	Adolescents	153
Parents	280	Adultes	8 014
Tiers	638	Personnes âgées	225
Agences privées	271	TOTAL	8 400
Services publics	38	<u>JEUX MENTIONNÉS</u>	
Services parapublics	114	Appareils de loterie vidéo (ALV)	
CLSC	47	Dans les bars	1 809
Associations	26	Dans les ludoplex	14
Collèges, écoles, universités	114	Bingo	10
Industries - Commerces	454	Casino:	
Médias d'information	203	Jeux de dés (Sic Bo, Craps)	17
Professionnels	106	Jeux de tables (Black Jack,	
Syndicats	12	Roulette, Baccara)	70
TOTAL	8 400	Machines à sous	275
<u>MODE DE COMMUNICATION</u>		Poker	64
Appels téléphoniques	8 206	Courses de chevaux	9
Courriels	194	Cyberdépendance	
TOTAL	8 400	Internet (clavardage, achats, Bourse, etc)	39
<u>PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE</u>		Jeux de hasard et d'argent	88
Région 01, Bas-Saint-Laurent	137	Jeux électroniques	31
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	213	Jeux en ligne	62
Région 03, Capitale Nationale	620	Loteries	79
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	257	Paris sportifs	16
Région 05, Estrie	191	Poker	51
Région 06, Montréal	4 345	Autres	41
Région 07, Outaouais	286	TOTAL	2 675
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	72	<u>NATURE DES DEMANDES</u>	
Région 09, Côte-Nord	36	Counselling professionnel	30
Région 10, Nord-du-Québec	7	Écoute et soutien	1 374
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	48		
Région 12, Chaudière-Appalaches	139		
Région 13, Laval	263		
Région 14, Lanaudière	332		
Région 15, Laurentides	347		

Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	515
Joueurs	1 202
Parents	117

Information générale:	
Auto-exclusion	82
Codépendance	129
Jeu excessif	301
Prévention	99
Profil de joueurs	359
Jeu : aide et référence	4 885

Plaintes contre des organismes 37

Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	78
Centres privés	371

Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	2 739
Centres privés	443

Rechute 36

Réinsertion sociale 3

Demandes connexes :	
Autres demandes	1 088
Consultation budgétaire	149
Gîtes	40
Gestion de crise	139
Santé mentale	78
Services juridiques	16
Suicide	134
Toxicomanies	179
Violence	39

TOTAL 14 662

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	7 168
Intervention du Centre auprès du service	10
Service rendu, référence non nécessaire	7 476
Ressources insuffisantes	6
Ressources inexistantes	2

TOTAL 14 662

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	13
pour recherche et mise à jour	95

TOTAL 108

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	19
Séances d'information	5
(personnes rejointes 24)	
Visites, rencontres, assemblées	26

TOTAL 50