

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

RAPPORT ANNUEL DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL 2021-2022

1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

À 65 ANS, LE CRGM MISE SUR LE DÉVELOPPEMENT ET LE RAYONNEMENT DE SES SERVICES

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
3155 RUE HOCHELAGA, BUREAU 101
MONTRÉAL (QUÉBEC) H1W 1G4

ORGANISME DE CHARITÉ ENREGISTRÉ
NUMÉRO 10689 5840 RR001

TÉLÉPHONE
514 527-1388

COURRIEL
crgm@info-reference.qc.ca

SITES WEB
CRGM.CA
211QC.CA
AIDEDROGUE.CA
AIDEJEU.CA

CONCEPTION GRAPHIQUE : [MUSTANG GRAPHIX](#)
RÉDACTION : LUCIE KECHICHIAN
RÉVISION : ALEXANDRE HASLIN
TRADUCTION : MARIA RIGAS

Mot du président du conseil d'administration



Pierre Emmanuel Paradis,
Économiste et président d'AppEco

Assurer plus que jamais une bonne gestion des risques

Depuis sa création en 1956, le Centre de Référence du Grand Montréal a dû gérer activement les risques auxquels il a été confronté pour assurer sa survie. Aujourd'hui plus que jamais, ces leçons du passé demeurent essentielles. Dans le présent contexte de fin de pandémie, de guerre en Ukraine et de perturbations macroéconomiques, la dernière année a fait apparaître de nouveaux risques qu'il nous a fallu maîtriser pour continuer à jouer notre rôle crucial auprès des populations vulnérables.

Tous les services du Centre ont été affectés par la crise sanitaire, l'essoufflement du réseau de la santé et des services sociaux, la pénurie de main-d'œuvre, les fortes poussées inflationnistes et l'incertitude du financement public. En conséquence, nous avons dû nous ajuster et nous concentrer sur le bien-être de nos équipes qui tiennent le fort depuis mars 2020 pour assurer et préserver la continuité et la qualité des services.

Avec cette priorité en tête, nous avons développé et mis en place la politique de rémunération du Centre, dont l'objectif central est d'assurer un salaire juste et équitable à tous les employé.es pour le travail réalisé. Naturellement, cette politique respecte la capacité financière du Centre et sera mise en place progressivement sur une période de trois ans. Les bases analytiques des évaluations de postes et des hausses

salariales projetées ont été documentées par une firme réputée en la matière et je tiens à remercier mes trois collègues du comité de travail du C.A., soit la trésorière, le Secrétaire et la directrice générale, pour leurs réflexions et leurs recommandations. L'implantation de la politique a débuté en janvier 2022 par un rattrapage salarial nécessaire des catégories d'emploi auparavant moins bien rémunérées.

En parallèle, le conseil d'administration et la direction générale se sont donné comme objectif de diversifier davantage notre financement et de viser l'obtention de fonds récurrents, soit deux conditions essentielles à la pérennité et au développement du CRGM. Il s'agit d'une orientation stratégique du plan triennal que nous venons d'achever et elle devrait également tenir une grande place, je le souhaite, dans le plan actualisé que nous adopterons dès l'automne.

En terminant, je tiens à souligner la gestion financière rigoureuse que nous tous, membres du C.A., avons pu observer encore cette année. Merci à la directrice générale et à toute l'équipe de direction pour leur vigilance et leur dévouement. Merci aussi à nos partenaires financiers qui soutiennent notre mission année après année, dont principalement le MSSS, la CMM et bien sûr Centraide.

Je suis confiant en l'avenir du Centre et je remercie mes collègues du C.A. de leur engagement envers notre organisme qui mérite de célébrer ses 65 ans avec fierté.

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

Mot de la directrice générale



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

Tout un parcours!

C'est avec fierté mais aussi avec reconnaissance que je célèbre cette année les 65 ans du Centre de Référence du Grand Montréal avec mon équipe, mes collègues des conseils d'administration du CRGM et de la Fondation du CRGM, et nos fidèles partenaires.

Fierté de constater tout le chemin parcouru au cours des six dernières décennies, en s'ajustant sans cesse au contexte social et aux nombreuses turbulences dont la dernière année ne fût pas épargnée. Nous portons toujours la même mission, *Informier pour aider*, et nos services sont en constante évolution; l'Info-Référence, qui est devenue le 211 grâce à un projet-pilote avec Laval en 2016, suivi deux ans plus tard par une mise en service dans la Communauté métropolitaine de Montréal, a permis de répondre à plus de 170 000 appels en 4 ans. Mentionnons aussi la naissance des deux lignes en dépendance : la première, Drogue : aide et référence (DAR) il y a 30 ans et un an plus tard Jeu : aide et référence (JAR) qui offrent écoute, soutien, information et référence aux personnes qui ont besoin d'aide. Ces deux services provinciaux s'adaptent à l'évolution du profil des consommateurs de substance et des joueurs dont le taux de comorbidité avec les troubles de santé mentale est de plus en plus important. À ces deux services de première ligne s'est ajouté, il y a 10 ans, le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs qui est en croissance soutenue depuis.

Reconnaissance car j'ai été appelée à diriger le Centre en succédant à deux femmes pionnières. Jeannine Boyer, qui a mis sur pied l'organisme et marqué l'histoire du CRGM pendant 33 ans, et Lorraine Bilocq Lebeau, qui y a fait carrière pendant plus de 40 ans et s'est employée à consolider les assises pendant 26 ans à titre de directrice générale. La voie était donc pavée à mon arrivée en 2013. Nous avons pu entrer avec solidité dans une période de changements organisationnels et technologiques profonds, durant lesquels nous avons rendu nos services plus accessibles, nos outils de référence plus performants et avons innové dans nos pratiques en intervention. Tout cela dans le respect de notre mission première : *informer pour aider*. Des pas de géant qui ont pu être faits grâce à la compétence d'une équipe engagée envers la mission du CRGM, à la confiance que me témoignent année après année les membres du conseil d'administration et au soutien indéfectible de nos grands partenaires.

J'entreprends cette 66e année avec enthousiasme et détermination, car les jalons que nous avons posés et entretenus nous permettent d'entrevoir l'avenir avec confiance. L'histoire du Centre ne s'arrête pas ici. D'importants défis nous attendent pour répondre à des besoins de plus en plus grands et complexes, mais je suis persuadée que l'équipe en place et la relève sauront y répondre avec la même conviction qui nous a toujours animés.

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



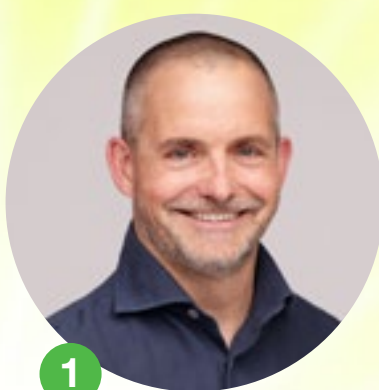
Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

Le Centre de Référence du Grand Montréal... Toute une équipe!

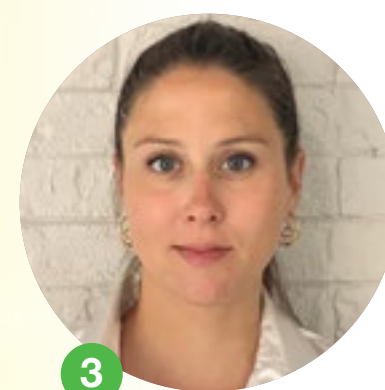
Merci à notre conseil d'administration pour son appui indéfectible



1



2



3



4



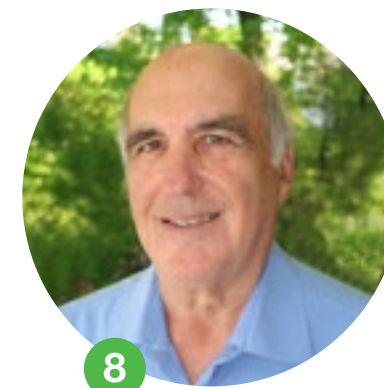
5



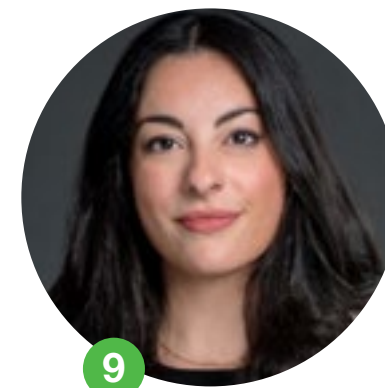
6



7



8



9

1 PRÉSIDENT

Pierre Emmanuel Paradis,
économiste et président d'AppEco

2 VICE-PRÉSIDENT

Houssine Dridi, Ph.D., professeur,
Université du Québec à Montréal

3 TRÉSORIÈRE

Catherine Bellemare,
contrôleur financier, NOVA Montréal

4 SECRÉTAIRE

Hugo Morissette, CRHA, directeur
Analyse et Affaires publiques, Cabinet
de relations publiques NATIONAL

ADMINISTRATEURS (TRICES)

5 **Valérie Dubreuil**, directrice,
Développement et communications,
Dans la rue

6 **Marie-Claude Elie**, partenaire principale,
Google Canada

7 **Pierrette Gagné**, directrice générale,
Centre de Référence du Grand
Montréal

8 **Yves Millette**, retraité

9 **M^e Daniella Pellegrino**, LL.B., avocate,
AVENS Montréal Avocats

ÉQUIPE DE DIRECTION

Pierrette Gagné, directrice générale

Manon Côté, adjointe à la direction et conseillère 211

ADMINISTRATION ET FINANCES

Poste de direction qui sera comblé en juin 2022 à la suite du
départ de M. Barsalou en 2021.

Geneviève Farley, paie-maître

Roger Lambert, entretien

LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

Hélène Hamel, directrice des lignes DAR et JAR

Nancy Rocha, gestionnaire, programme de TéléCounseling pour
joueurs excessifs

211

Brigitte Gagnon-Boudreau, directrice 211 et partenariats

TECHNOLOGIE ET ANALYSE SOCIALE

Mathieu Chaurette, directeur

Danielle Raymond, gestionnaire de réseaux

COMMUNICATIONS ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Lucie Kechichian, directrice

Alexandre Haslin, coordonnateur des contenus et
communications numériques

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



211

Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

Équipe du Centre de Référence du Grand Montréal



RECHERCHISTES

Charles Bédard Verreault
Julie Boisseau
Latifa Barutwanayo
Sophie Isabelle Gaumond Velasquez
Jad Kabbani
Orlando Nicoletti
Élyse-Frédérique Pilotte

CONSEILLERS-ÈRES

Myriam Belley, responsable qualité du service et
conseillère 211
Julie Boulay-Leroux
Mariane Bragagnolo
Alex Corriveau-Blouin
Manon Côté, adjointe à la direction et conseillère 211
Anne Desjardins
Fabienne Fréreau
Maude Goutier-Massey
Audrey Langelier
Sabrina Larocque, responsable de la qualité
du service et conseillère 211
Olivia Maliska
Alex Ann Monzerol
Marisa Patrocínio
Nawal Senoussaoui
Lamiaa Somoue



Maxime Miranda, coordonnatrice du développement
des lignes DAR et JAR
Marie-Christine Palardy, chercheuse

INTERVENANT(E)S

Marie-Christine Palardy
Alexis Beaulieu-Thibodeau
Gil Bellemare
Isabelle Bernard
Bianka Constantin Parent
Monique Côté
Sabrina Després
Sophie Duchesne
David Galipeau
Marc-Antoine Gendron
Anouk Lacombe
Érick-André Leroux, intervenant et conseiller au
TéléCounseling
Maria Rigas, intervenante et traductrice
Zakari Tremblay-Goyette

MERCI À CEUX QUI ONT APPUYÉ LE CRGM PAR UN TOTAL DE 662 HEURES DE BÉNÉVOLAT!

Les membres du conseil d'administration du
CRGM, dont certains ont ajouté plus de temps pour
participer à des comités ad-hoc. Les membres du
conseil d'administration de la Fondation du CRGM et
les travaux personnels de certains d'entre eux pour
divers projets et conseils spécifiques.
Michel Lefèvre et Ginette Raymond.



CONSEILLERS-ÈRES

Estelle Arcand
Isabelle Cyr
Sabrina Després
Jacques Ducharme, M.Ps, superviseur clinique
Sophie Duchesne
Érick-André Leroux
Jean-François Paradis
Isabelle Provencher
Maxime Miranda

MERCI ET BONNE CHANCE À CEUX QUI SONT PARTIS POUR RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS OU PRENDRE LEUR RETRAITE

Alain Barsalou, directeur finances et administration
Estelle Gilbert, chercheuse 211
Mathilde Goulet, conseillère 211
Charline Lavigne, conseillère 211
Yasmine Papineau, conseillère contractuelle, 211
Julie-Chantheavy Meam, conseillère 211
Micheline Paquette, conseillère 211
Victoria Simmons-Dion, conseillère 211
Sarah Zahed, conseillère 211
Marie-Anna Langlois, conseillère 211
Joël Morneau, conseiller 211
Fannie Gendron-Poirier, conseillère 211
Irène Diallo, conseillère 211
Christine Irving, conseillère 211
Hugo Valade-Larose, intervenant, lignes spécialisées
en dépendance

Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

ORIENTATION 1

Viser une offre de service élargie



9/11 objectifs ont été pleinement ou en grande partie réalisés.



En 2019, le CRGM adoptait un ambitieux plan stratégique de 3 ans. Il a donc pris fin au 31 mars 2022 et nous éprouvons une grande fierté de vous partager ici un résumé des résultats de nos actions. 26 des 33 objectifs ont été pleinement ou très largement réalisés. Si la pandémie a mis certains objectifs sur la glace, elle nous a aussi permis de concrétiser certaines orientations en un temps record, le tout dans un contexte de hausse des appels sans précédent et d'urgence d'agir.

Un plan stratégique révisé sera mis en place à l'automne 2022, à l'issue d'une journée de réflexion stratégique réunissant toutes les parties prenantes du CRGM.

Objectif 1 :

Favoriser le développement des lignes spécialisées en dépendance.

DAR, JAR, TC : Grâce à la mise en place de plans de communications annuels, plusieurs campagnes ont permis de cibler de nouvelles clientèles. Au fil des ans, nous avons communiqué autant auprès de médias de masse (TV, radio...) que de médias ciblés pour rejoindre des clientèles spécifiques. Nous avons par exemple fait connaître nos services par de la publicité au CPAM1410, la radio haïtienne et africaine de Montréal. Nous avons réservé des espaces publicitaires dans des agendas pour du personnel de différents CIUSSS, ou encore, dans la dernière année, nous avons promu le programme de TéléCounseling dans le Bel âge pour les personnes de 50 ans et plus. Du côté des jeunes, nous avons promu JAR par les annonces sur les consoles XBOX en 2019-2020 et nous avons fait une campagne télédiffusée durant les émissions jeunesse pour sensibiliser au risque d'isolement face aux jeux vidéo en

décembre 2021. Nous devons poursuivre cet élargissement de la clientèle pour atteindre davantage d'anglophones et d'autochtones.

Objectif 2 :

Mettre en évidence de nouveaux créneaux en dépendance.

DAR et JAR : De nouveaux créneaux en dépendance ont été développés, notamment grâce à un travail de sensibilisation dans les communications destinées à de nouvelles clientèles. Prenons par exemple l'entourage face à la cyberdépendance d'un proche, qui a bénéficié de campagnes spécifiques et qui ont permis de rejoindre de nouveaux profils. Au début de la pandémie et à la fermeture des casinos qui a suivi, nous avons mis l'accent sur les jeux de hasard et d'argent en ligne dans nos campagnes. Enfin, nous avons pu vérifier le résultat de ces nouvelles démarches grâce à une analyse rigoureuse de nos données statistiques d'appels. Plus récemment, nous avons constaté l'importante hausse des appels mentionnant une comorbidité

dépendance et santé mentale et nous souhaitons ajuster nos interventions pour faire face à cette réalité de plus en plus présente.

Objectif 4 :

Miser un outil d'info-référence performant pour répertorier les données.

DAR, JAR, TC : Les services DAR, JAR et TC ont fait une avancée spectaculaire pour améliorer leurs bases de données afin d'assurer une info-référence de qualité. Une chercheuse senior se consacre depuis deux ans à la banque de données provinciale des ressources en dépendance et services connexes.

Durant ces trois années, nous avons aussi fait le pas technologique de passer de listes imprimées à l'informatisation de ces données via un logiciel interne qui facilite le travail des intervenant.es. Enfin, nous avons mis ces données au profit de la création d'un site commun avec l'AQCID, trouvetoncentre.com, lancé en 2020. Nous avons comme objectif en 2022-2023 d'enrichir cette base de données

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.



Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

ORIENTATION 1

Viser une offre de service élargie (suite...)



9/11

objectifs ont été pleinement ou
en grande partie réalisés.

pour répertorier des ressources en santé mentale afin de répondre à l'augmentation de la comorbidité santé mentale et dépendance.

Objectif 5 :

Projeter une image dynamique qui favorise le trafic sur les sites.

DAR, JAR, TC : Durant la réalisation de ce plan stratégique, les sites de DAR et JAR ont été complètement refaits afin d'assurer la qualité des résultats de recherche pour les usagers, faciliter la transmission d'information sur les ressources disponibles et sur la prévention concernant l'usage de substances et la dépendance, notamment par l'édition de contenus performants. Le TéléCounseling a désormais sa propre page Web sur le site de JAR et son propre nom de domaine Web. Les visites sont en forte hausse depuis trois ans pour chacun des sites Web. Nous continuerons à diversifier le contenu dans le même esprit.

Objectif 6 :

Explorer des liens de collaboration avec des chercheurs universitaires.

DAR, JAR, TC : Plusieurs efforts ont été faits pour se rapprocher du milieu de la recherche. Ainsi nos équipes ont pu profiter d'échanges d'études récentes sur des sujets en lien direct avec leur travail, et nous avons partagé des recherches ou profité de notre auditoire Web et médias sociaux pour les encourager à participer à certaines études. Il y a cependant beaucoup de nouvelles tendances et produits de consommation qui apparaissent et nous devons poursuivre nos efforts pour être reconnus comme des acteurs importants du soutien aux personnes dépendantes en participant davantage aux études en cours et en nous tenant bien informés de ce qui se fait au Québec comme à l'international. Nous devons aussi nous renseigner davantage sur les recherches au sein d'universités anglophones.

Objectif 8 :

Établir la pertinence du 211 pour les demandes d'aide sociale non urgentes.

211 : Afin de mieux mesurer l'impact du service 211 auprès des citoyens du Grand Montréal, les statistiques des appels ont été rendues accessibles en tout temps sur le site 211qc.ca pour que les différentes instances aient un portrait clair des demandes sociocommunautaires sur leur territoire.

Au-delà du taux de pénétration dans une région, nous avons pu démontrer clairement que, par exemple, le temps d'un appel a augmenté significativement depuis la pandémie, en raison d'un taux élevé d'anxiété et d'un besoin d'écoute. De plus, le 211 Grand Montréal a initié et participé à plusieurs projets de suivis téléphoniques auprès des aînés et des personnes aux prises avec des problèmes d'insécurité alimentaire. Ceux-ci ont permis de faire ressortir des données d'analyse sociale des besoins comblés et non comblés de ces clientèles. Nous avons comme but d'étendre ce type de



Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

suivis à d'autres besoins fondamentaux.

Nous n'avons pas eu le temps de faire une étude sur le réel impact socioéconomique du 211. Nous verrons dans le prochain plan si ce projet sera toujours à l'ordre du jour ou pas.

Objectif 9 :

Être accessible sur toutes les plateformes.

211, DAR, JAR : Depuis 2020, les trois services sont accessibles par clavardage. Une grande avancée puisque cela nous permet de rejoindre une autre clientèle, souvent plus jeune. Nos intervenant.es ont su s'adapter à cette nouvelle forme d'intervention. Du côté de Jeu : aide et référence, cette option représente maintenant 40% des demandes d'aide, signe qu'il y avait un besoin de la part des joueurs et de leur entourage de s'exprimer à l'écrit plutôt que par téléphone. Pour plusieurs raisons, l'idée d'une présence via texto a été écartée pour privilégier le clavardage.

Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

ORIENTATION 1

Viser une offre de service élargie (suite...)



9/11 objectifs ont été pleinement ou en grande partie réalisés.

Objectif 10 :

Jouer notre rôle d'info-référence dans les situations de catastrophe.

211 : nos équipes sont formées pour donner un service de qualité en situation d'urgence. Dans les trois dernières années, nous avons été fortement sollicités lors des inondations de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, et bien évidemment, durant les 24 derniers mois par la pandémie de COVID-19. Au début, alors que le gouvernement déclarait l'état d'urgence sanitaire, nous avons fait face à des hausses d'appels encore jamais vues. Nous avons été mandatés par la Ville de Montréal pour faire des rappels aux aîné.es de 70 ans et plus qui auraient pu se sentir isolé.es, et nous avons participé à de nombreuses tables de concertation et comités d'urgence dans le Grand Montréal, qui ont été ou qui sont détaillés dans nos rapports annuels.

Objectif 11 :

Développer le 211 dans tout le Québec avec le 211 Québec Régions.

Le 211 est devenu provincial grâce à un Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, un programme d'Emploi et Développement social Canada versé à Centraide Canada pour aider les citoyen.nes à faire face aux premières vagues de la pandémie. En collaboration avec le 211 Québec Régions, 40% des Québécois qui n'avaient pas encore eu accès au service ont pu en bénéficier de décembre 2020 à décembre 2021. Nous sommes fiers de ce déploiement réalisé en un temps record. Faute de financement pour poursuivre le service, il a cessé d'être offert par téléphone et clavardage dans les nouveaux territoires dès le 31 décembre 2021. La base de données en ligne demeure toutefois accessible pour quelques mois de plus grâce au soutien financier du réseau des Centraide du

Québec. Une demande de financement a été déposée au Gouvernement du Québec dans le cadre des consultations pré-budgétaires 2022-2023 et plusieurs MRC et Centraide font des démarches pour réunir les fonds nécessaires à la poursuite du service. Ce déploiement provincial aura permis de faire sur le terrain une démonstration claire de la pertinence du service.

À suivre : Les objectifs 3 et 7, à savoir le développement de nouvelles avenues pour le TéléCounseling et la reconnaissance des services en dépendance à l'extérieur du Québec ont été temporairement mis de côté devant l'ampleur du travail à accomplir pendant la pandémie. Nous verrons lors de la mise en place des prochaines orientations si ce sont deux avenues que nous souhaiterons poursuivre ou pas.

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

ORIENTATION 2

Renforcer les liens avec les organismes communautaires et les partenaires

 2/2 **objectifs réalisés**

Objectif 12

Coordonner les relations avec le milieu communautaire.

211 : En trois ans, nous avons participé à de nombreuses tables de concertation et cellules de crise, et rencontré de nombreux organismes afin de faire connaître le service mais surtout de mieux comprendre et répondre aux besoins sur le terrain. Cela a été particulièrement vrai lors du pic de la pandémie, en 2020, où 3 000 ressources ont été mises à jour en quelques semaines seulement, grâce à la collaboration des acteurs du communautaire. Nous communiquons mensuellement par infolettre avec tout le milieu afin de faciliter les échanges et la transmission d'information.

Objectif 13

Nouer des partenariats

211, DAR, JAR et TC : Plusieurs rencontres nous ont permis de collaborer avec la Santé publique, de tisser des liens privilégiés avec les élu.es grâce à l'appui de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), de créer des projets communs avec des partenaires comme l'Association Québécoise des Centres d'Intervention en Dépendance (AQCID) pour le site trouvetoncentre.com, ou la Ville de Montréal pour le projet en insécurité alimentaire, réunissant plusieurs partenaires autour d'un comité de suivi.

ORIENTATION 3

Accroître la visibilité du Centre

 4/4 **objectifs pleinement réalisés ou en voie d'être réalisés.**

Objectifs 14, 15, 16 et 17

211, DAR, JAR, TC : Tous les services, dotés de plans de communication annuels, ont bénéficié de campagnes promotionnelles ciblées, structurées, qui ont permis d'aider, informer et soutenir encore plus de citoyens. Nous avons été invités à titre de conférenciers, tant pour les lignes en dépendance que le 211, et nous avons organisé une journée de conférences en 2019 sur la

cyberdépendance, réunissant plusieurs partenaires et acteurs du milieu. Nous avons également donné plusieurs sessions de formation sur la téléintervention. Nous voulons maintenant l'ajouter dans l'offre de service DAR/JAR/TC. Du côté des communications internes, des processus, telle qu'une infolettre interne et des groupes de discussion sur Teams permettent de mieux déployer l'information sur les campagnes de communication au sein des équipes.

Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

ORIENTATION 4

Renforcer la gouvernance et la gestion

 6/9 **objectifs pleinement réalisés**

Objectifs 18, 19, 20, 22, 25, 26 : 100% réalisés

211, DAR, JAR, TC : Tous les services sont désormais dotés d'une relève, et plusieurs actions ont été mises en place afin d'assurer un transfert de connaissances au sein même des services et parfois entre les différents services. Nous avons de nouveaux outils de suivis budgétaires, nous avons modernisé la gestion de la paie grâce à l'implantation du logiciel Nethris, et nous avons intégré le logiciel Agendrix à nos pratiques pour la planification des horaires de travail. Plusieurs comités – bienveillance, inclusion et diversité, recrutement et rétention – ont été créés à l'initiative des membres du comité de direction et de nos employé.es. Afin d'assurer une équité dans les conditions salariales, un comité du conseil d'administration, appuyé d'une firme externe et

de la direction générale, ont effectué un travail considérable visant à instaurer une nouvelle politique de rémunération touchant l'ensemble des employé.es du Centre.

Objectifs 21, 23, 24

Ces objectifs n'ont pas été réalisés par manque de temps, en raison notamment du travail important réalisé pour soutenir les clientèles lors de la pandémie. Toutefois, lors de l'établissement du prochain plan, nous verrons si ces objectifs seront repris ou modifiés. Ils demeurent importants pour la saine gestion de l'organisme.

ORIENTATION 5

Avoir des technologies cool

 3/4 **objectifs pleinement ou en voie d'être réalisés**

211, DAR, JAR, TC : Les objectifs visaient à planifier reliés aux technologies ont été réalisés. Ils visaient à planifier la gestion des risques notamment en documentant les actions entreprises et en formulant des propositions adéquates. Les outils utilisés sont régulièrement évalués et nous tentons de ne pas être tributaires d'un seul fournisseur.

Enfin, la direction des technologies et de l'analyse sociale a développé une politique sur l'ensemble des données du Centre pour permettre leur développement et leur pertinence, et en faire bénéficier des partenaires selon

des critères bien précis. Les services en dépendance ont désormais aussi leurs données statistiques des appels et clavardages.

Pour conclure sur le dernier objectif : nous nous sommes dotés d'une réelle stratégie Web afin d'accroître les visites sur chaque site, et d'améliorer le référencement.

Les prochains mois seront consacrés à mettre en œuvre un véritable plan de sécurité informatique, déjà amorcé.

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

Plan stratégique 2019-22

L'heure du bilan

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

ORIENTATION 6

Renforcer la gouvernance et la gestion

 2/3 **objectifs en voie d'être réalisés**

Objectifs 31 : 80% réalisés

Consolider le financement du 211 Grand Montréal.

211 : Nous devons poursuivre nos efforts pour compléter le financement du service notamment grâce à des subventions gouvernementales ou à des appels de projets. Nous avons par exemple eu l'appui du PAAQ et de la Ville de Montréal pour des projets de suivis déjà abordés plus haut.

Objectifs 32 et 33 : 70 % réalisés

211, DAR, JAR, TC : nous pouvons compter sur le financement récurrent de précieux partenaires tels que le MSSS, la CMM et le réseau des Centraide, mais nous devons travailler à la pérennité et au développement des services en cherchant de nouveaux créneaux de financement. Plusieurs formations ont été suivies en ce sens en 2021-2022 et nous mettrons en place les actions en 2022-2023.

SERVICES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

Cette année a été porteuse de changement, d'innovation, et d'adaptation pour nos équipes des services spécialisés en dépendance Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence et du programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.

En effet, il faut souligner le changement de garde à la direction des services spécialisés en dépendance, l'apprentissage de nouvelles technologies et logiciels, et l'implication de toute l'équipe qui a tenu le fort pendant une pénurie majeure de main d'œuvre... La volonté de maintenir un service de qualité, d'en accroître leur efficience, et de poursuivre certaines avenues de développement ont été une source de motivation incroyable. Voici le bilan de cette année bien occupée.

Nous remercions le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) pour son précieux soutien, qui nous permet à chaque année de remplir pleinement notre mission auprès des personnes aux prises avec une dépendance aux drogues, à l'alcool, aux médicaments, au jeu, ainsi qu'à leur entourage.

Ministère de la Santé
et des Services
sociaux
Québec

HOMMAGE AU PRÉCIEUX APPORT D'HÉLÈNE HAMEL



Nous souhaitons par ces quelques lignes souligner la contribution exceptionnelle d'Hélène Hamel aux lignes DAR et JAR, au programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs, au CRGM ainsi qu'au milieu de l'aide en dépendance au Québec.

Directrice des lignes spécialisées en dépendance, Mme Hamel a annoncé cette année sa retraite, prise en avril 2022.

Rappelons que les lignes DAR et JAR ont été créées à la demande du MSSS il y a de cela près de trente ans, et Mme Hamel a commencé à y travailler comme intervenante en 1999! Elle a très vite démontré un intérêt pour aider les personnes aux prises avec une dépendance par un mode d'intervention bienveillant, calme, permettant aux personnes de trouver en elles le potentiel de se sortir d'une situation. Sans jugement, sans à priori, elle a permis à des centaines de milliers de personnes de trouver soutien, information et référence.

Mais ce n'est pas tout. En plus de ses qualités d'intervenante, Mme Hamel a démontré très vite une volonté de s'impliquer dans la gestion et la structure du service. Ainsi, elle a été nommée coordonnatrice des lignes en 2002. En 20 ans à la gestion des lignes, elle a pu recruter, former et accompagner une soixantaine d'intervenantes. Quel legs pour la communauté!

On lui doit, aussi, la mise en place et la gestion du projet-pilote de TéléCounseling pour joueurs excessifs. Ce programme unique au Québec de thérapie pour joueurs compulsifs, offert uniquement par téléphone, a vu le jour en 2006. Mme Hamel en a été la coordonnatrice jusqu'en 2019.

Durant toutes ces années, elle s'est impliquée dans de nombreux comités, a participé à de nombreuses tables de concertation et a permis de démontrer toute la pertinence des services, en plus de partager ses connaissances avec les acteurs du milieu des dépendances.

Toute l'équipe du CRGM lui souhaite une merveilleuse retraite bien méritée et la remercie pour tout ce qu'elle a accompli parmi et avec nous.

FORMATIONS, CONFÉRENCES, ÉVÉNEMENTS

Formations données

Depuis la pandémie, l'expertise en télépratique des équipes de DAR, JAR, et du TC a été fortement sollicitée. De fil en aiguille, notre équipe de direction a été amenée à offrir de plus en plus de formations, sur divers sujets liés à la pandémie.

Voici celles de cette année :

12 août 2021 : Formation auprès des intervenantes de la Maison Le Mitan.

Présentatrices : Hélène Hamel, directrice des lignes spécialisées en dépendance et Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : Mieux connaître la dépendance aux substances psychoactives

SERVICES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

17 août 2021 : Formation auprès des enseignantes au programme des techniques en travail social du Cégep de Ste-Foy.

Présentatrices : Hélène Hamel, directrice des lignes spécialisées en dépendance et Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : Intégration des technologies en intervention

24 août 2021 : Formation des membres du projet E.P.S.I. de l'Université de Montréal.

Présentatrices : Hélène Hamel, directrice des lignes spécialisées en dépendance et Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : Mieux connaître la dépendance aux substances psychoactives.

19 octobre 2021 : Formation des membres du projet E.P.S.I. de l'Université de Montréal.

Présentatrices : Nancy Rocha, gestionnaire du programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs et Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : Exploration des notions liées aux jeux de hasard et d'argent.

3 mars 2022 : Formation pour les usagers de l'Accueil aux Immigrants de l'Est de Montréal (A.I. E. M.).

Présentatrice : Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : Information sur la consommation de substances psychoactives

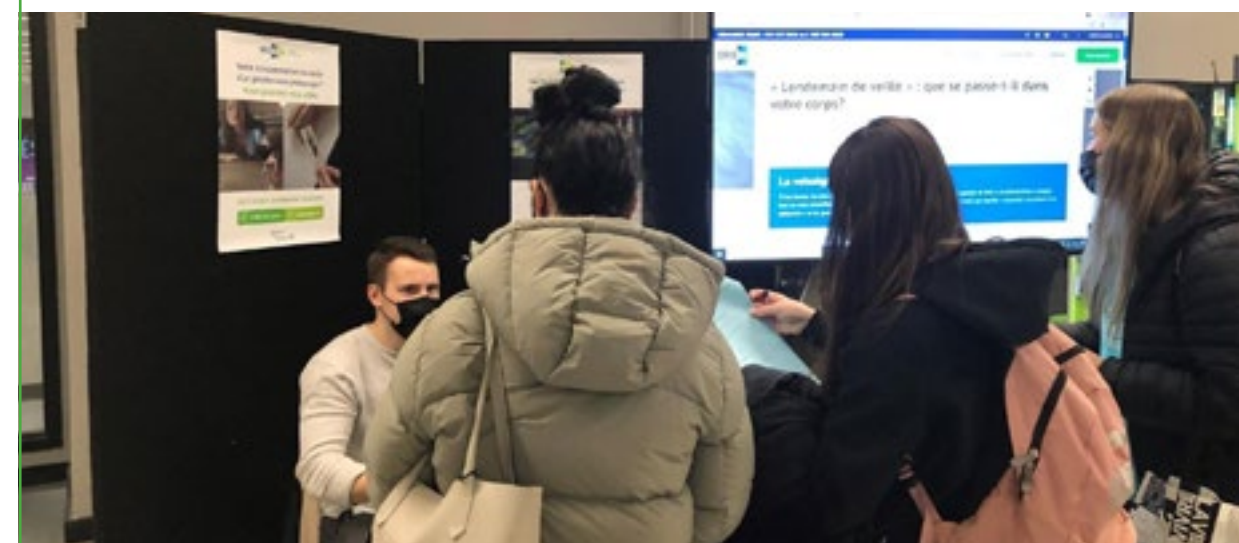
Participation à une conférence

27 mai 2021 : Présentation dans le cadre du congrès CRI-Pandémie de l'UQTR

Présentatrice : Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes en dépendance.

Sujet : L'impact de la pandémie sur les demandes d'aide aux lignes spécialisées en dépendance.

Nous avons participé à une journée de rencontres entre diverses ressources communautaires et les élèves du Cégep André-Laurendeau. Une belle occasion de parler de dépendances et de répondre aux nombreuses questions des jeunes.



Formations et séminaires suivis par l'équipe

16 avril 2021 : Intervenir auprès des membres de l'entourage des personnes ayant une dépendance

Formateurs : Myriam Laventure et Chantal Plourde (AIDQ\ UDS)

15 juin 2021: What's in a Name? Evaluating the public stigma of Gambling Disorder

Dr. Leanne Quigley, Assistant professor, Yeshiva University, Global Gaming Expo.

21 septembre 2021: Who's Responsible for Responsible Gambling

Heather Gray, PHD, Havard Medical School, Glabal Gaming Expo

28 octobre 2021: Loss Chasing in Gambling Disorder- Clinical, Behavioral, and Data Science Perspectives

Luke Clark, PHD, University of British Columbia, International Center for Responsible Gaming

2 novembre 2021: Understanding the many Faces of Gambling-related Problems: Origins, identification, and treatment

Dr. Heather Gray, Dr. Sarah Nelson, Dr. Debi LaPlante, Division on addiction

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

SERVICES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

2 novembre 2021 : Violence conjugale: L'effet de cooccurrence des violences sur la gravité des sévices subis en contexte conjugal.

Frédéric Ouellet

10 novembre 2021: Mindfulness approaches to addiction

Dr. Eric Galand, PHD, Mind and life

10 novembre 2021 : UPI et l'anxiété chez les jeunes: Données et réflexions cliniques

Christine Lavoie, B. Sc., Institut Universitaire sur les Dépendances (IUD).

15 février 2022 : Lignes directrices sur les habitudes de jeu à moindre risque

Louise Nadeau, AIDQ

16 mars 2022 : Contagion émotionnelle et empathie, des concepts scientifiques à la pratique

Pierrich Plusquellec, CIUSSS de l'Est-de-l'Île de Montréal

23 mars 2022 : Continuum des services en dépendances pour jeunes à Montréal

Formation croisée, Hôpital Douglas

24 mars 2022 : Internet Sport Betting, Yesterday, Today and Tomorrow

NCPG (National Conference on Gambling Addiction & Responsible Gambling)

30 mars 2022 : Transformer le conflit en opportunité de collaboration

Ateliers/C_Percolab

MEMBERSHIP

Nos intervenants des services DAR, JAR et du TC sont membres de l'AIDQ (Association des Intervenants en Dépendance du Québec).

RENCONTRES DE DÉVELOPPEMENT ET DE COLLABORATION

Nous avons présenté nos services aux organisations et institutions suivantes :

Loto Québec;

La SQDC;

La SAQ;

Pacte de rue;

Le CISSS de Chaudière-Appalaches et ses responsables du département Santé Mentale et Dépendance.

Le service en bref :

JAR écoute, soutient, informe et réfère les personnes préoccupées par leurs habitudes de jeu, ainsi que leur entourage, vers des ressources thérapeutiques et des milieux de santé proches de chez eux qui pourront leur offrir les soins adaptés à leur condition. Le service est accessible par téléphone et clavardage. Il est anonyme, gratuit, confidentiel, bilingue et disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, partout au Québec.

Le nombre de demandes d'aide est stable par rapport à l'an passé où, certainement en raison de la pandémie, nous avons observé une hausse exceptionnelle de 5%. Signe que le service continue de rejoindre sa clientèle.

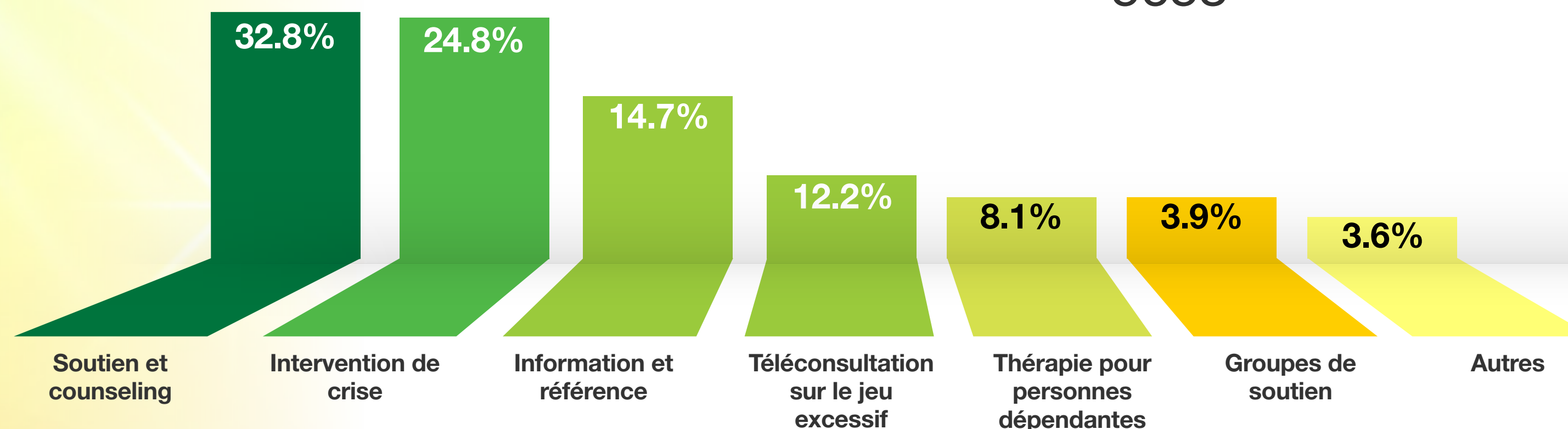
DANS LES FAITS SAILLANTS DE CES DONNÉES, NOTONS :

- L'utilisation majeure du service de clavardage, soit 40% du total des demandes d'aide contre 34% l'an passé. En deux ans de mise en service, le clavardage s'avère un excellent choix pour aider les joueurs et les personnes présentant une problématique de l'utilisation d'internet.

- Les demandes d'aide de la part de l'entourage ont augmenté de 30% par rapport à l'an passé.
- Les besoins demeurent sensiblement identiques malgré une légère hausse des demandes pour du soutien et du counseling.

Nature des besoins

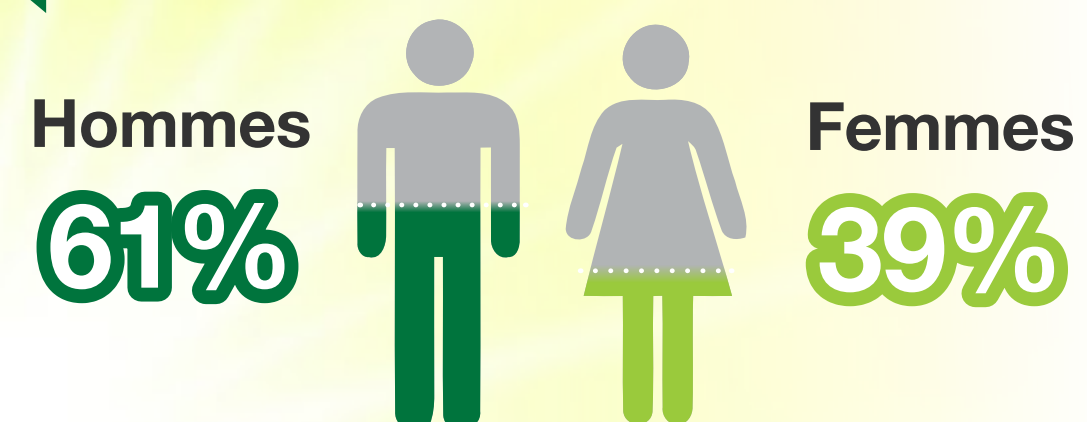
Nombre de
demandes d'aide :
5653



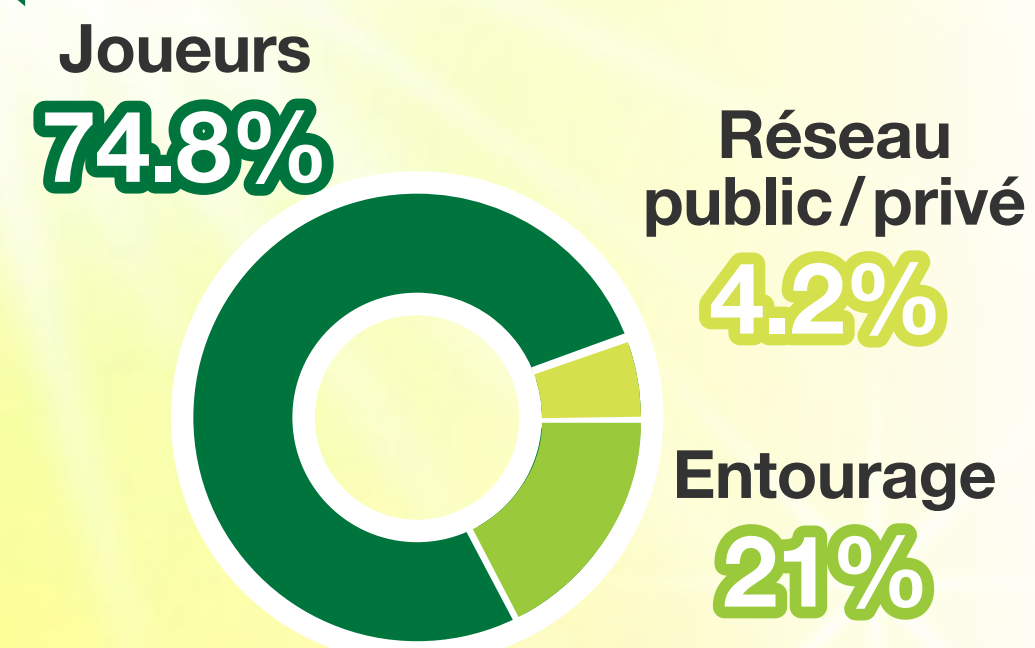
JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

STATISTIQUES

Genre



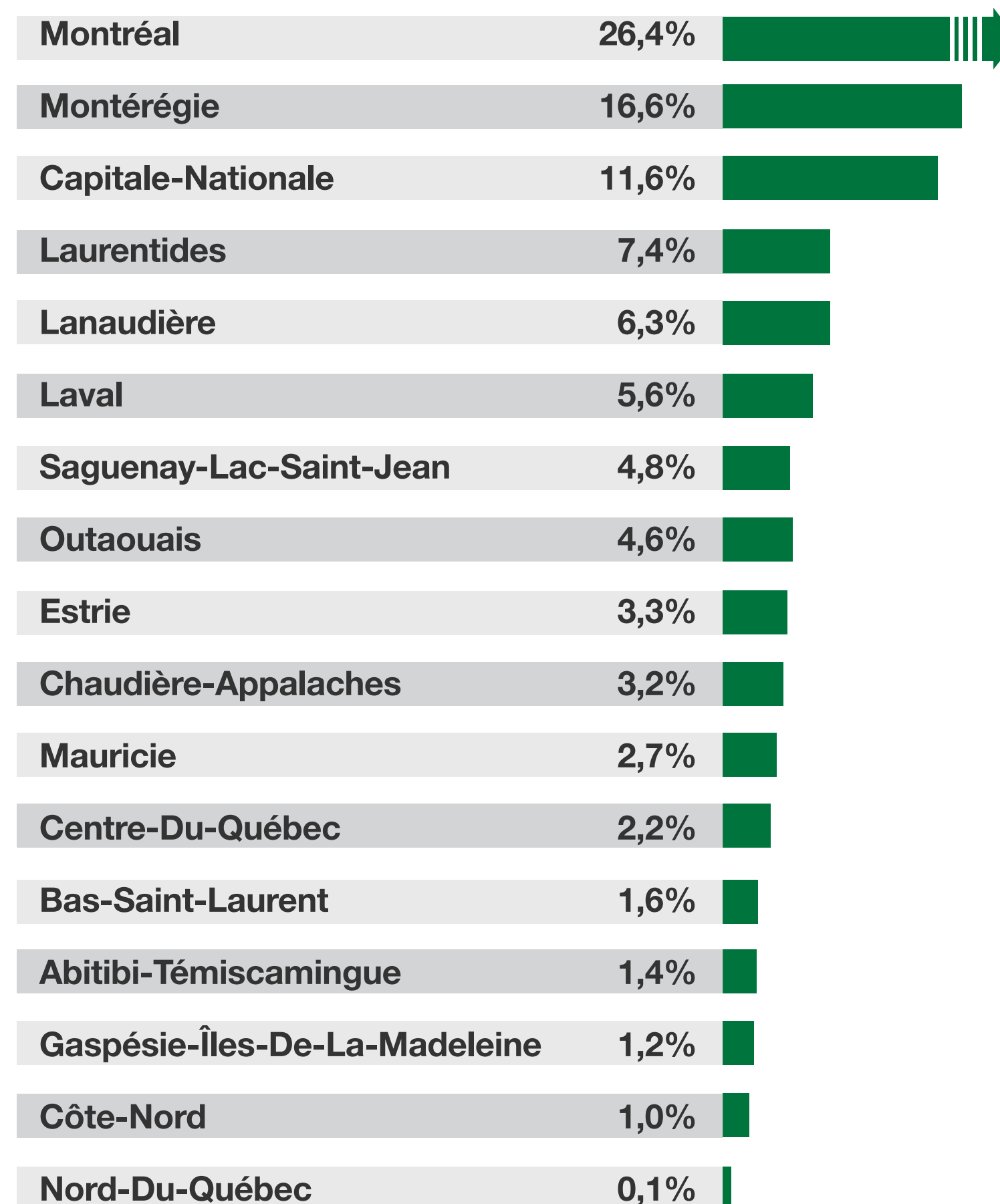
Provenance



Mode de communication



Régions



JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

PROJETS ET COLLABORATIONS

EXPLOSION DES SUIVIS POUR LE PROGRAMME D'AUTOEXCLUSION DE LOTO QUÉBEC

JAR est mandaté pour faire les suivis des personnes s'étant autoexclues des casinos et des plateformes de jeux en ligne de Loto Québec. Ce programme a connu une forte croissance cette année. Nos intervenant.es ont donc fait le suivi auprès de 508 personnes qui ont manifesté l'intérêt de recevoir un appel afin d'obtenir de l'aide face à leurs habitudes de jeu. Seulement 30 suivis avaient été demandés en 2020-2021. Cela s'explique par la réouverture des casinos et le lancement cette année de ce dispositif sur les plateformes Web.

GUIDE DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION SUR LES TROUBLES LIÉS AU JHA

Mme Hamel, directrice des lignes spécialisées en dépendance, a participé à la révision d'un guide réalisé par les chercheuses Mme Brodeur et Mme Légaré, destiné aux médecins de famille du Canada afin de mieux détecter les joueurs problématiques et de favoriser leur prise en charge par les services adaptés. Ce guide devrait être publié en 2022-2023.

Nombre d'auto-exclusions : 508

Genre

Hommes
75.3%



Femmes
24.7%



Type d'auto-exclusions

Casino
45.7%



En ligne
53.1%

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE COMMUNICATIONS

PUBLICITÉ

Nous avons misé sur des campagnes rejoignant les joueurs et joueuses ainsi que leur entourage, et un mix média pertinent qui maximise le budget.

Retour à la télévision : après plusieurs années de présence sur d'autres médias, nous avons créé trois messages télé, en animation, pour sensibiliser à l'endettement et à l'isolement dus à une pratique excessive des jeux de hasard et d'argent, des jeux en ligne et des jeux vidéo.

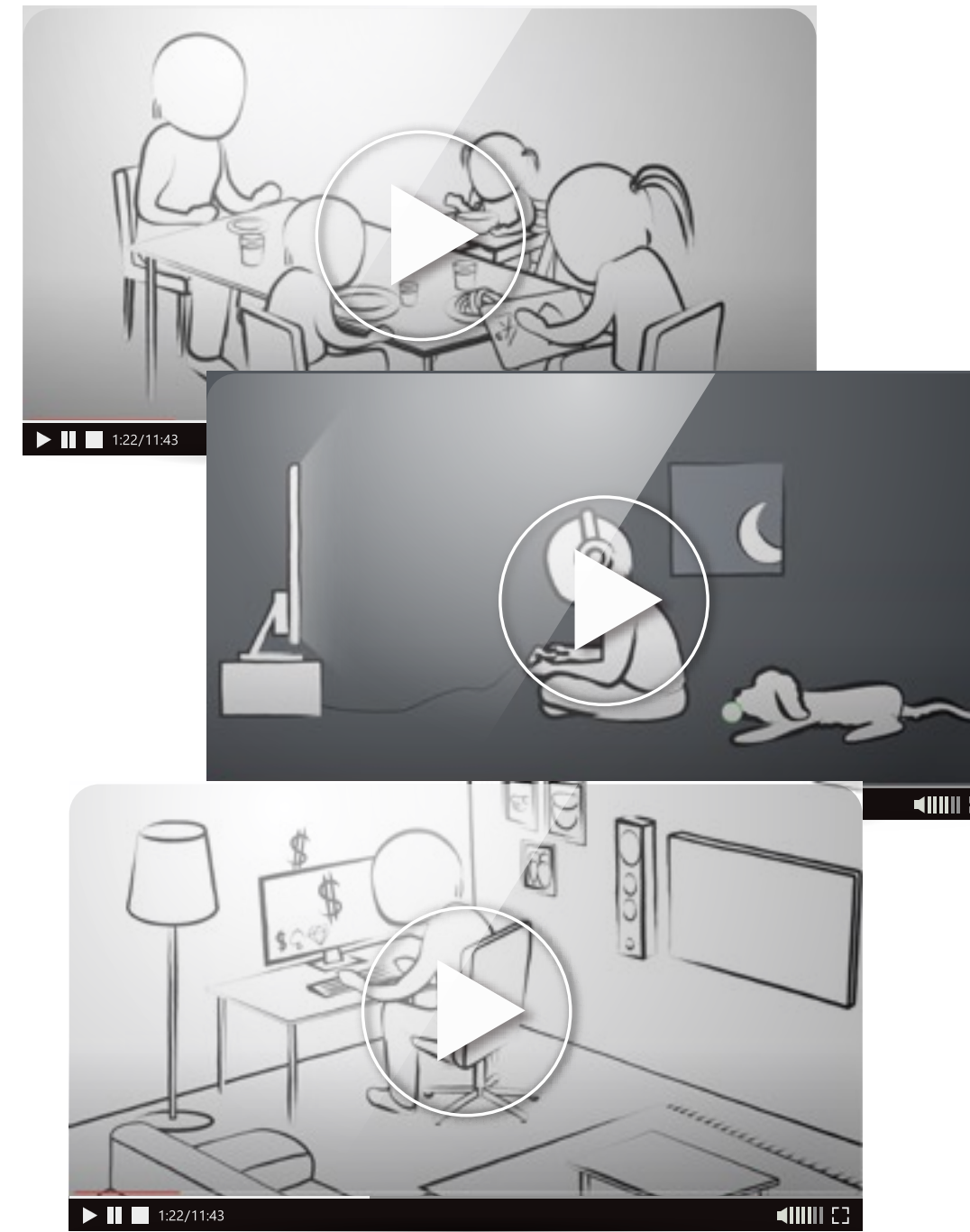
Les vidéos ont été diffusées en décembre et en mars durant la relâche pour un total de 8 semaines dans le Grand Montréal (Rive-Nord, Rive-Sud, Lanaudière) sur les réseaux de TVA, des chaînes spécialisées de Québecor (LCN, Prise 2, TVA Sport) et durant les émissions jeunesse de Télé-Québec et Noovo.

Offensive Web : Nous avons assuré une présence constante de bannières web et vidéos, en français et en anglais, de novembre à fin mars.

Imprimé : Nous avons eu une quarantaine de parutions dans le Journal de Québec et le Journal de Montréal tout au long de l'année.

Radio : Nous avons fait une campagne pour les joueurs, joueuses et leur entourage à l'été 2021 sur les ondes de WKND QC et WKND MTL. Étienne Boulay a prêté sa voix pour sensibiliser un maximum d'auditeurs.

Divers : Une publicité a été placée dans l'agenda des infirmières du CIUSSS de l'Est-de-l'Île de Montréal.



RELATIONS MÉDIAS

Avantage Rimouski Mireille Levesque
Imprimé et web
[Les bienfaits du Défi 28 jours sans alcool](#)
Maxime Miranda

24 heures Montréal Gabriel Ouimet
Web
[«J'ai joué à un seul jeu pendant 1800 heures»: être dépendant aux jeux vidéo comme à une drogue](#)
Hélène Hamel

Noovo Sabrina Rivet
TV
[Jeu en ligne la détresse se fait sentir](#)
Hélène Hamel et Lucie Kechichian

Canal M Christiane Campagna
Radio
1er février 2022
[Les segments de l'émission Les lignes «Drogue : aide et référence» et «Jeu : aide et référence» du service 211](#)
Hélène Hamel

Onde sociale Geneviève Dionne
Podcast
[DÉPENDANCE : AU-DELÀ DU RÉCIT DE TOMY](#)
Maxime Miranda

The City Concordia University Liam Sharp
Web
Maxime Miranda

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

STATISTIQUES

MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Nous avons fait la refonte de notre matériel promotionnel pour la promotion de notre nouveau nom de domaine aidejeu.ca et pour la publicisation du service de clavardage.

Nous avons fait une cinquantaine d'envois auprès de CLSC, organismes, cegeps, etc. ce qui représente une hausse assez significative par rapport à l'an passé.

WEB ET MÉDIAS SOCIAUX

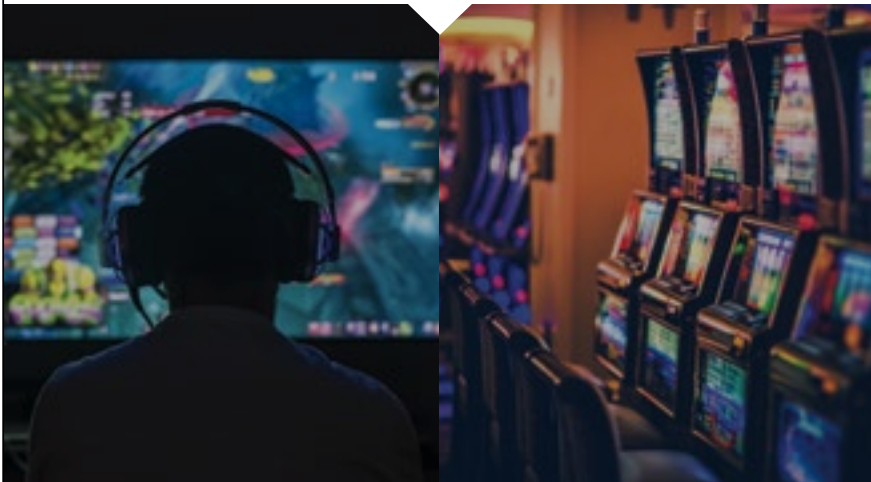
Un travail important de création de contenu, de rédaction Web et de référencement a permis au site aidejeu.ca de connaître une croissance fulgurante.

Rédaction de 4 nouveaux contenus pour le site aidejeu.ca et révision de 2 anciens articles.

Médias sociaux : un calendrier de contenu efficace et la diffusion des articles ont permis d'augmenter significativement le nombre d'abonnés sur nos réseaux sociaux.



 Vos habitudes de jeu ou celles d'un proche vous préoccupent?
Nous pouvons vous aider.



24/7. Gratuit. Confidentiel. Anonyme.

1 800 461-0140 aidejeu.ca

Service
et Services sociaux
Québec

Statistiques Web



Nombre de visites
(Sessions) sur le site
90 539

HAUSSE DE
10%



Nombre
d'utilisateurs
71 173

HAUSSE DE
26%



Nombre de
pages vues
131 810

HAUSSE DE
10%



ABONNÉS
FACEBOOK
780

HAUSSE DE
85.71%



ABONNÉS
INSTAGRAM
199

HAUSSE DE
53.07%

LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING POUR JOUEURS EXCESSIFS

Le service en bref :

Le programme est conçu pour les personnes qui souhaitent se libérer de leurs habitudes de jeu de hasard et d'argent. Ce service de thérapie est gratuit et accessible partout au Québec, par téléphone, et maintenant par visioconférence. Il permet aux joueurs excessifs de mieux comprendre les mécanismes qui les poussent à jouer et d'avoir des outils pour reprendre le contrôle. Une entrevue d'évaluation suivie de six rendez-vous téléphoniques d'une heure chacun permet de travailler avec le participant sur les points suivants : la motivation, les finances, les idées erronées, les déclencheurs, la prévention de la rechute et le maintien des acquis. Une fois ce programme terminé, le participant bénéficie de quatre appels de suivis, à 1, 3, 6 et 12 mois après la fin du programme.

Les demandes pour ce programme unique au Québec sont encore en hausse cette année.

Fait important à noter : les jeux de hasard et d'argent en ligne ont pour la première fois dépassé les appareils de loterie vidéo au niveau des problématiques de jeu de nos participant.es.

1. Nombre de recrutements : 253

HAUSSE DE
43%

2. Nombre de dossiers fermés : 242

HAUSSE DE
68%

3. Nombre de dossiers touchés en cours d'année : 344

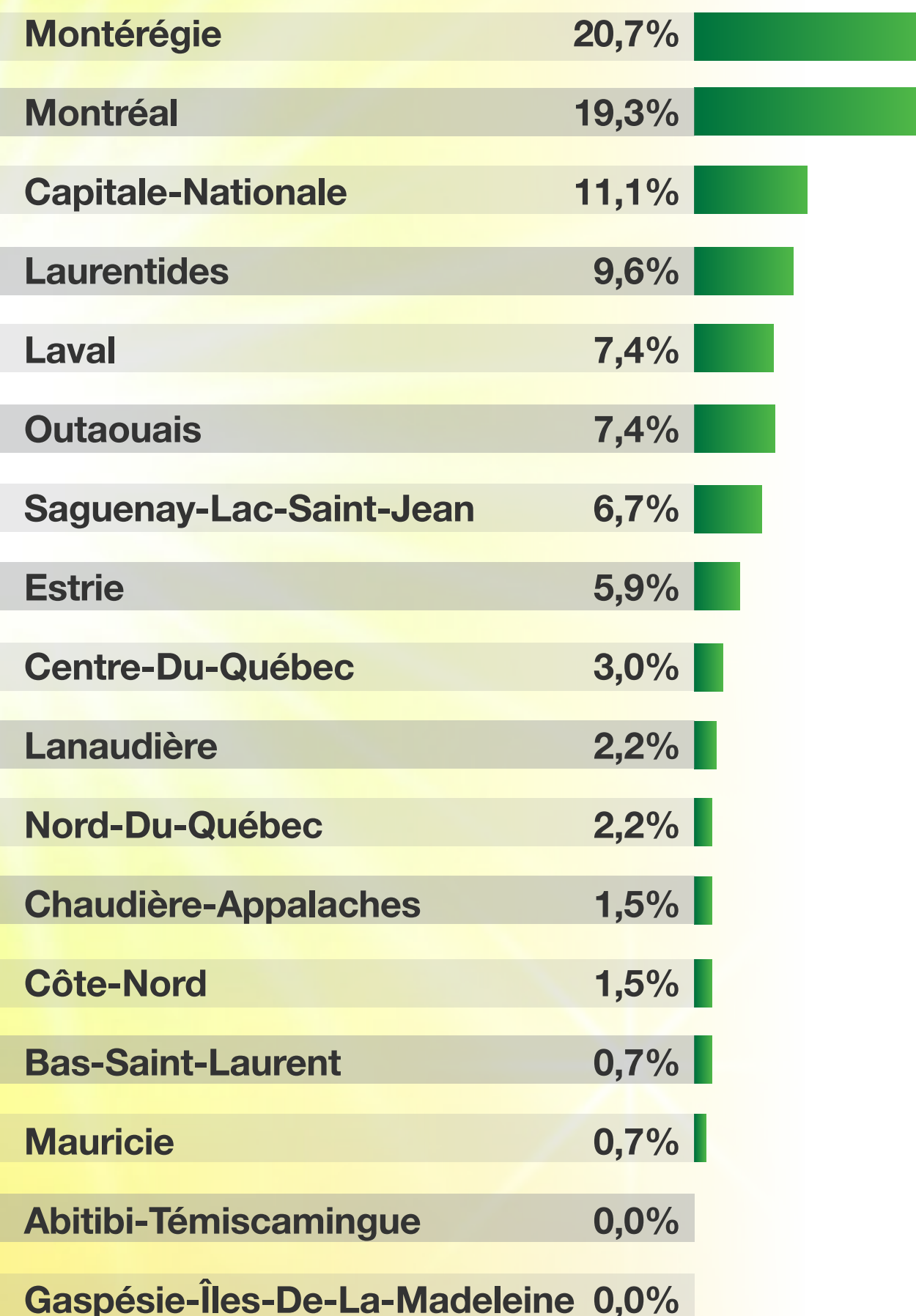
HAUSSE DE
52%



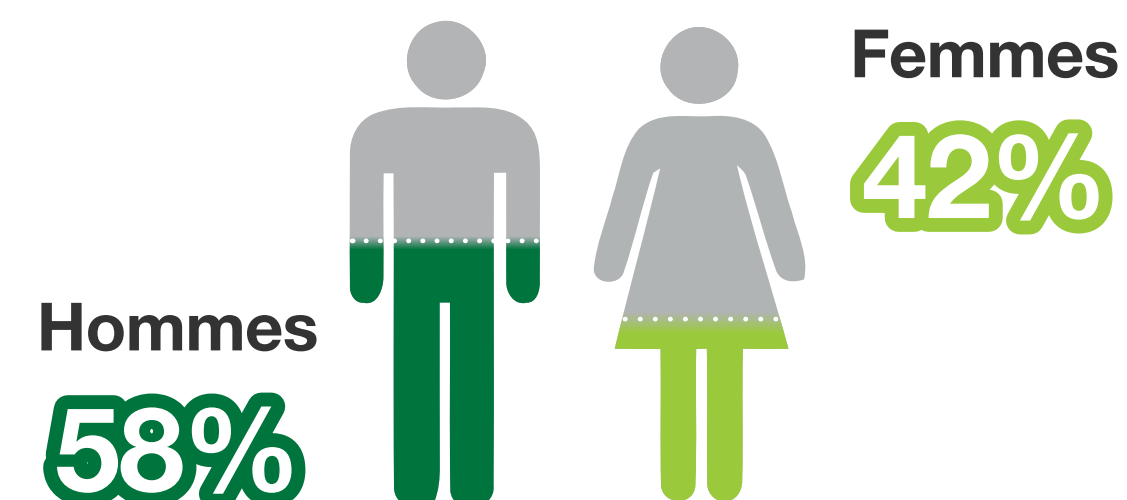
LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING

STATISTIQUES

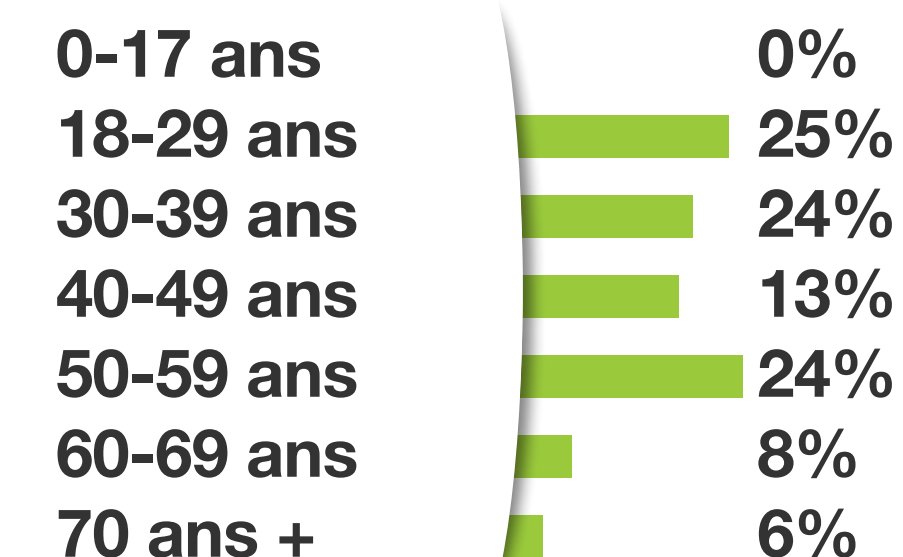
Régions



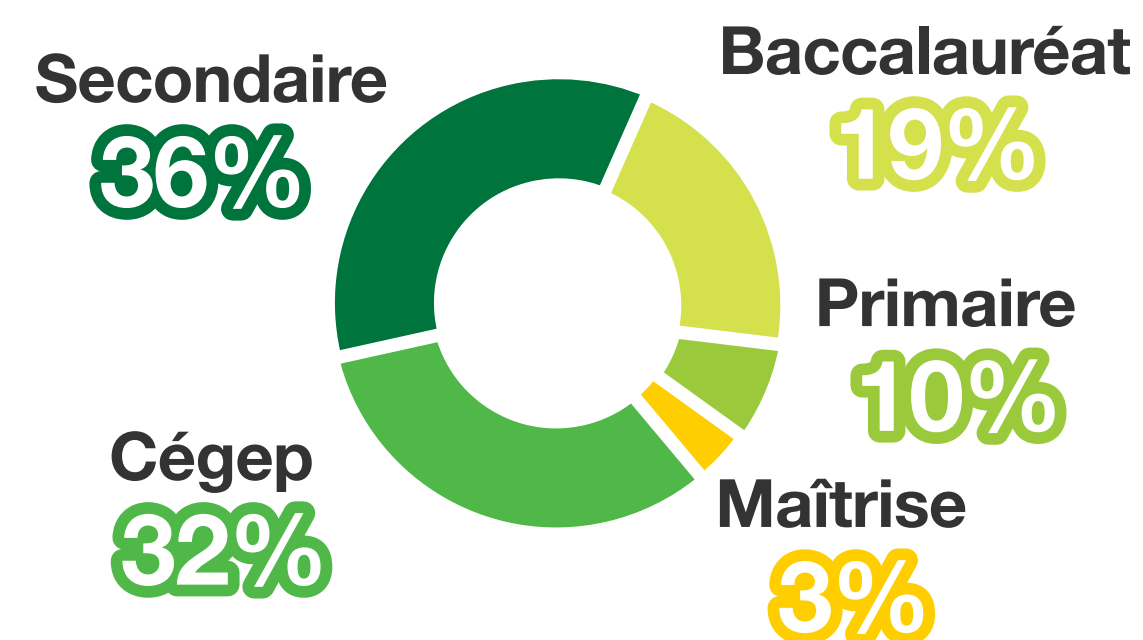
Profil des participants



Âge



Scolarité



LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING

LES GRANDES AVANCÉES DE L'ANNÉE

INTRODUCTION DE LA VISIOCONFÉRENCE

Le service continue d'attirer de plus en plus de participant.es. Offert depuis toujours par téléphone, l'équipe a introduit la visioconférence cette année. Le choix est offert aux participant.es, qui, pour le moment, choisissent encore en grande majorité le téléphone. Nous suivrons dans les prochaines années l'évolution de ces outils et des choix des participant.es.

INTÉGRATION D'UN LOGICIEL EN LIGNE DE GESTION CLINIQUE

Afin d'accroître la sécurité des dossiers des participant.es et pour en faciliter l'accès à nos intervenant.es peu importe où ils se trouvent au Québec, l'équipe a définitivement mis fin aux dossiers papier pour intégrer l'ensemble des informations dans le logiciel en ligne Medexa.



COMMUNICATIONS

Le programme a désormais son propre nom de domaine pour diffusion dans nos publicités. telecounseling.ca

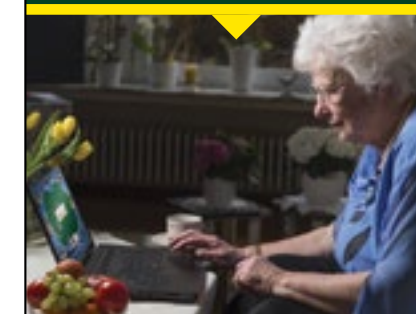
Nous avons procédé à la refonte du matériel promotionnel envoyé aux organismes, partenaires et travailleurs de la santé et des services sociaux.

Nous avons fait la promotion du TéléCounseling dans les pages de l'agenda des infirmières du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de Montréal.

Afin de sensibiliser les aîné.es au jeu excessif et de leur faire connaître le programme, nous avons également publicisé le service dans le magazine Bel Âge et également diffusé une infopublicité sur leur site Web et dans leur infolettre.



JEUX DE HASARD ET D'ARGENT



Vous pensez avoir un
**PROBLÈME DE
DÉPENDANCE?**



Découvrez le programme
de TéléCounseling,
**OFFERT ENTIÈREMENT
PAR TÉLÉPHONE.**

1 800 461-0140
[aidejeu.ca/obtenir-de-laide/
telecounseling](https://aidejeu.ca/obtenir-de-laide/telecounseling)

Partenaire: Santé et Services sociaux Québec

VOUS SOUHAITEZ
VOUS **LIBÉRER**
DE VOS **HABITUDES**
DE **JEU DE HASARD**
ET D'ARGENT?



DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

STATISTIQUES

Le service en bref :

Drogue : aide et référence écoute, soutient, informe et réfère les personnes inquiètes de leur usage de drogue, d'alcool ou de médicaments, ainsi que leur entourage. **Le service est gratuit, anonyme, confidentiel, bilingue et accessible 24/7 par téléphone et clavardage.**

Nombre de
demandes d'aide :
18 902

DEMANDES
EN HAUSSE DE
3.25%
PAR RAPPORT À 2019-20

Mode de communication



90.1%



9.7%



0.2%

LES FAITS SAILLANTS DE CES DONNÉES :

- On constate une hausse des demandes d'aide cette année encore.
- Le clavardage, lancé en septembre 2020, continue de gagner du terrain, passant de 2,4% à 9,7 % des demandes cette année.
- Nos intervenant.es détectent de plus en plus de comorbidité dépendance et santé mentale dans les appels. Nous sommes en réflexion pour évaluer comment mieux faire ressortir cet aspect très important de notre intervention dans ces statistiques d'appels et pourrions certainement présenter le tout l'an prochain.
- On constate peu de fluctuation dans les produits de consommation mentionnés. Toutefois, les drogues plus dures comme le GHB, le crack, les opiacées, et les questions liées à la consommation de benzodiazépine contre l'anxiété augmentent doucement mais sûrement.

**RAPPORT ANNUEL 2021
22**
1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE

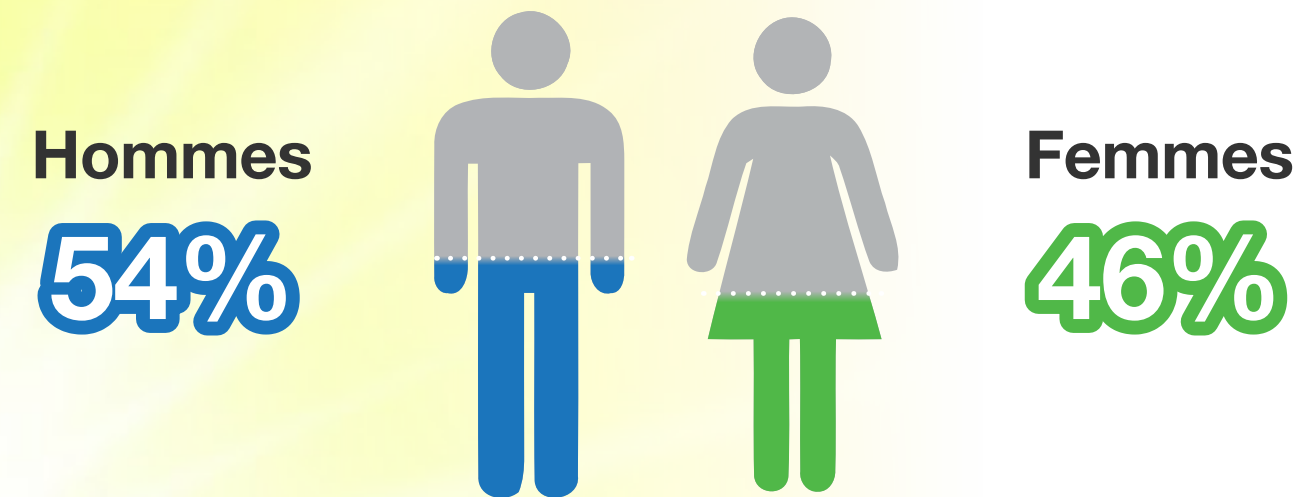


Grand Montréal

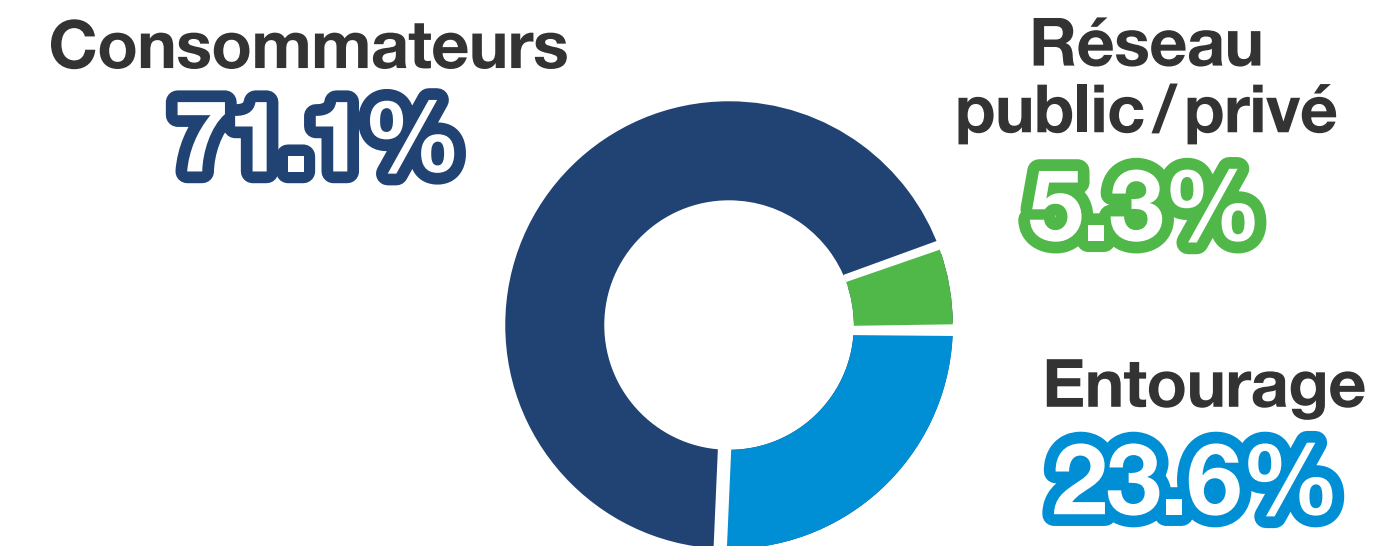
La Fondation du Centre

États financiers

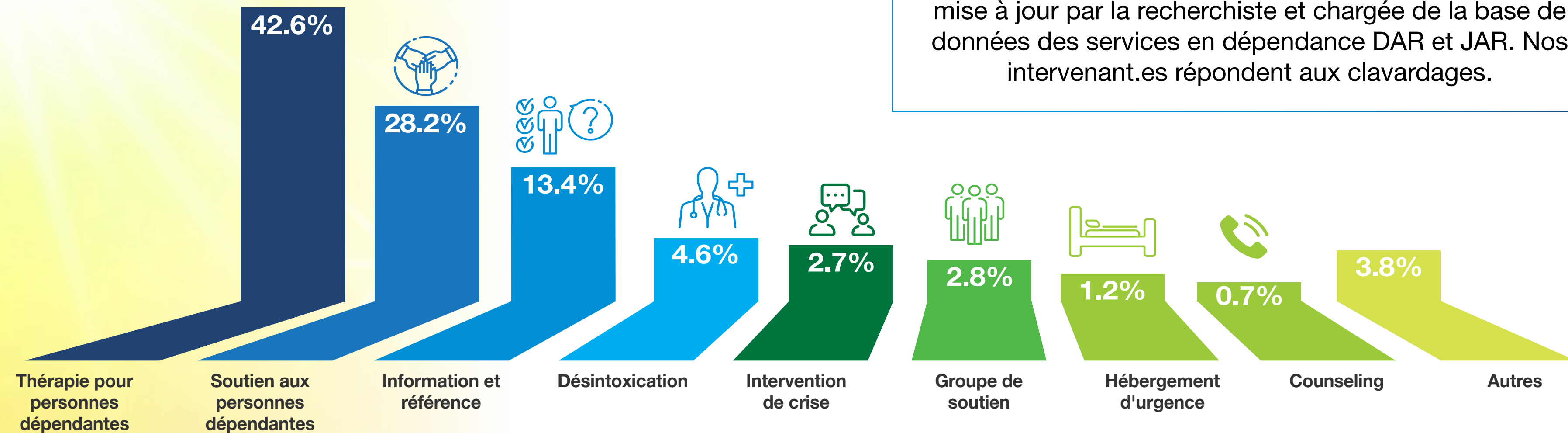
Profil des demandeurs



Provenance



Nature des besoins



Le site trouvetoncentre.com, lancé en partenariat avec l'AQCID à l'automne 2020, est toujours actif. **Il a été consulté 13 627 fois.** Sa base de données est toujours mise à jour par la recherchiste et chargée de la base de données des services en dépendance DAR et JAR. Nos intervenant.es répondent aux clavardages.

RAPPORT ANNUEL 2021
1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE

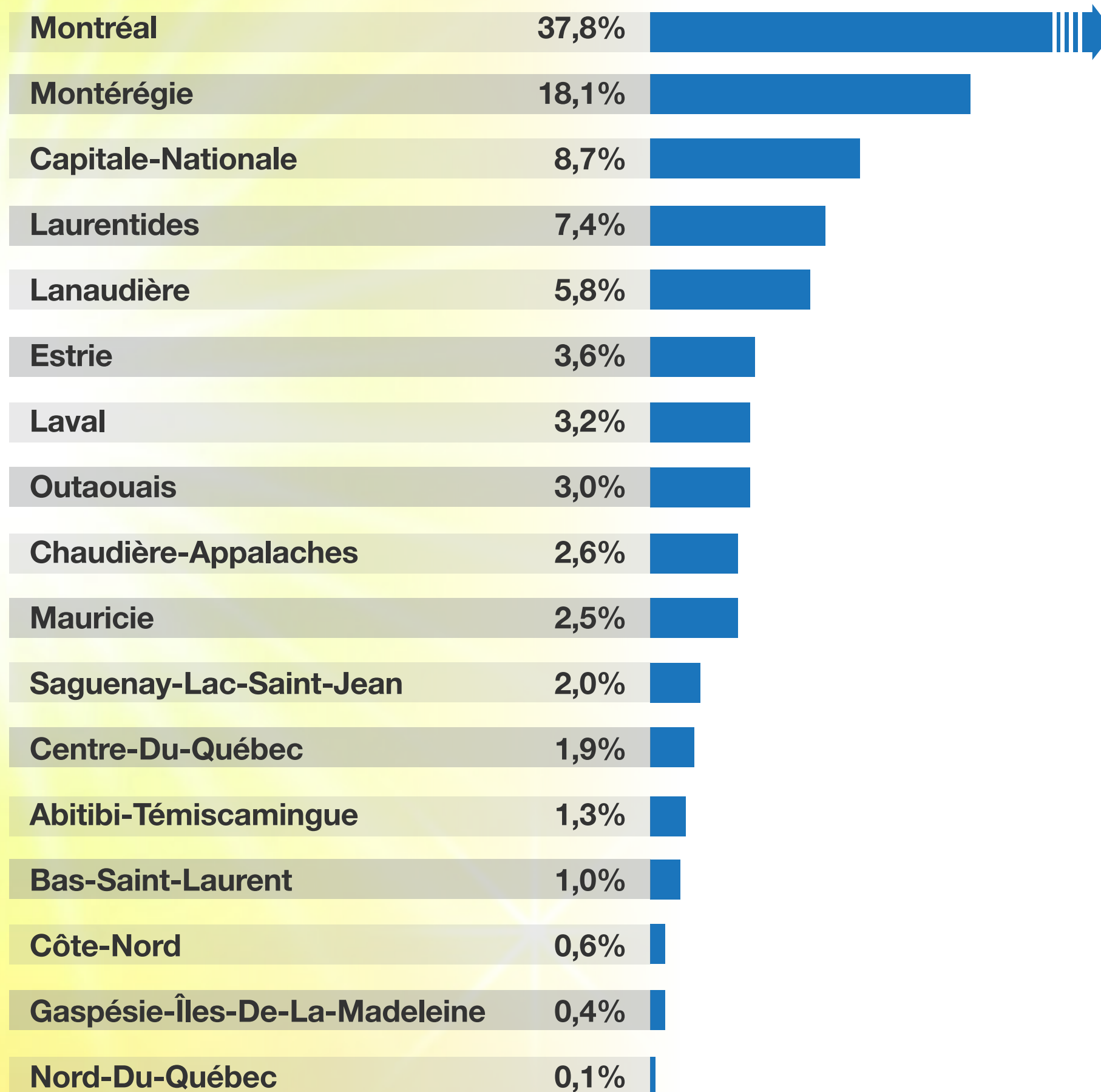


Grand Montréal

La Fondation du Centre

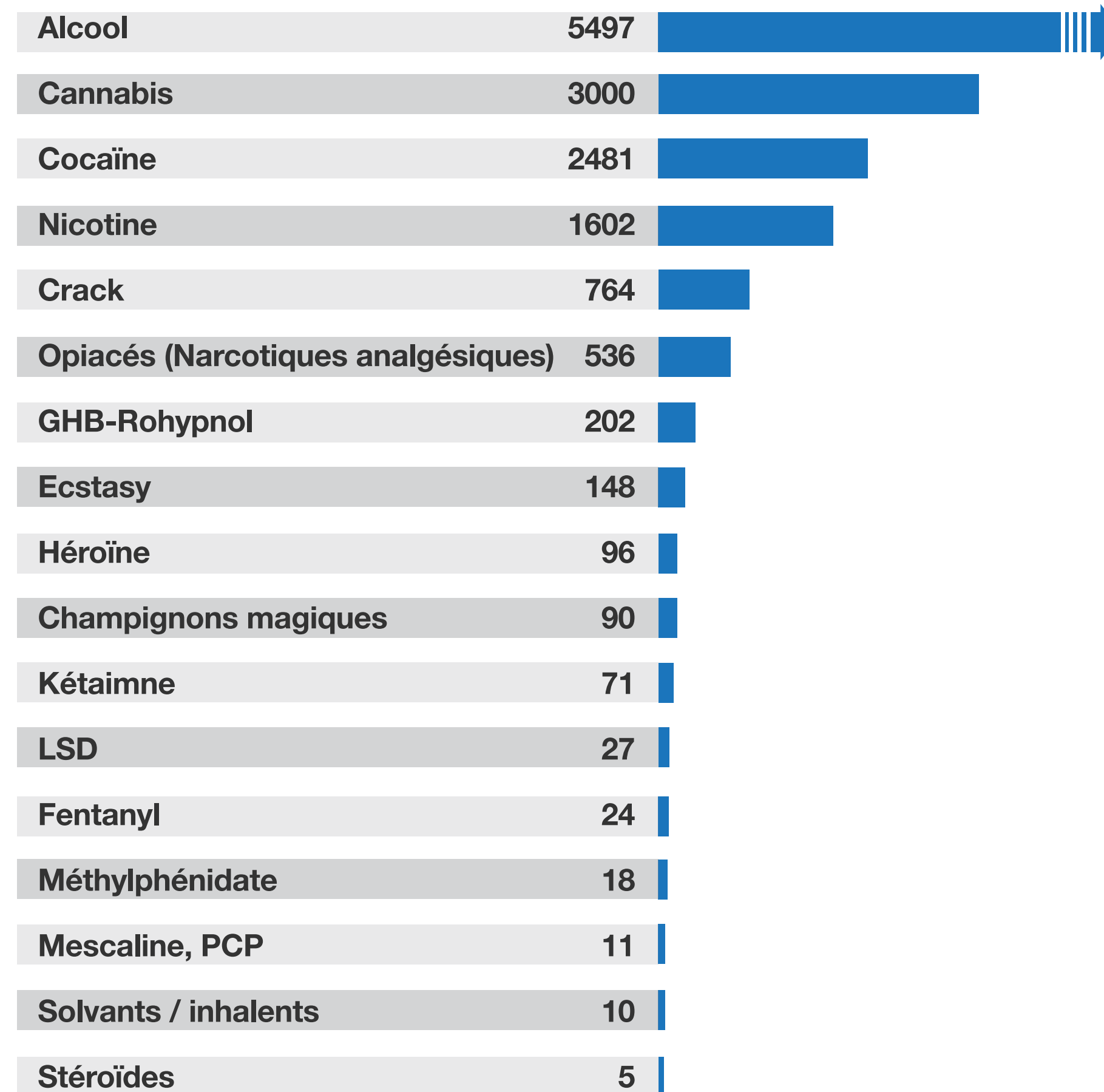
États financiers

Régions



Produits mentionnés

Nombre de demandes d'aide



DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE COMMUNICATIONS

PUBLICITÉ :

Radio : Étienne Boulay a prêté sa voix pour produire des messages destinés aux consommateurs.trices et à leur entourage. Ils ont été diffusés à l'été 2021 et en mars 2022 sur les ondes de WKND Montréal (Montréal, Rive-Nord, Rive-Sud, Lanaudière et Laurentides) et WKND Québec (Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Centre du Québec).



Extrait 1 Extrait 2 Extrait 3 Extrait 4

Nous avons placé de la publicité dans l'agenda des infirmières du CIUSSS de l'Est-de-l'Île de Montréal ainsi que dans le magazine Gay Globe.

MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Nous avons refait l'ensemble de nos outils afin de faire connaître notre nouveau nom de domaine aidedrogue.ca et notre service de clavardage. Ces affiches, cartes et signets ont été envoyés dans des cégeps, clsc, organismes, etc. partout au Québec.



DROGUE AIDE ET RÉFÉRENCE

Votre consommation ou celle d'un proche vous préoccupe?
Nous pouvons vous aider.

24/7. Gratuit. Confidentiel. Anonyme.
1 800 265-2626 aidedrogue.ca

Soutien : Situation difficile, envie de consommer, risque de rechute, difficultés à vivre avec un proche qui consomme... Nos intervenant.es vous écoutent attentivement et avec empathie pour offrir un appui immédiat.

Information : Nous pouvons vous informer sur les conséquences de l'usage de substances, ainsi que sur les impacts associés à des mélanges ou à une consommation excessive dans votre quotidien et celui de votre entourage.

Référence : Nous vous référons vers les ressources disponibles dans votre région, qui correspondent le mieux à vos besoins.

24/7. Gratuit. Confidentiel. Anonyme.
1 800 265-2626 aidedrogue.ca

RELATIONS MÉDIAS :

Avantage Rimouski Mireille Levesque

Imprimé et web

[Les bienfaits du Défi 28 jours sans alcool](#)

Maxime Miranda

Canal M Christiane Campagna

Radio

1er février 2022

[Les segments de l'émission Les lignes «Drogue : aide et référence» et «Jeu : aide et référence» du service 211](#)

Hélène Hamel

Onde sociale Geneviève Dionne

Podcast

[DÉPENDANCE : AU-DELÀ DU RÉCIT DE TOMY](#)

Maxime Miranda



DROGUE AIDE ET RÉFÉRENCE

Votre consommation ou vos habitudes de jeu vous préoccupent?

24/7. Gratuit. Anonyme. Confidentiel.
1 800 265-2626 aidedrogue.ca

JEU AIDE ET RÉFÉRENCE

1 800 461-0140 aidejeu.ca

DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

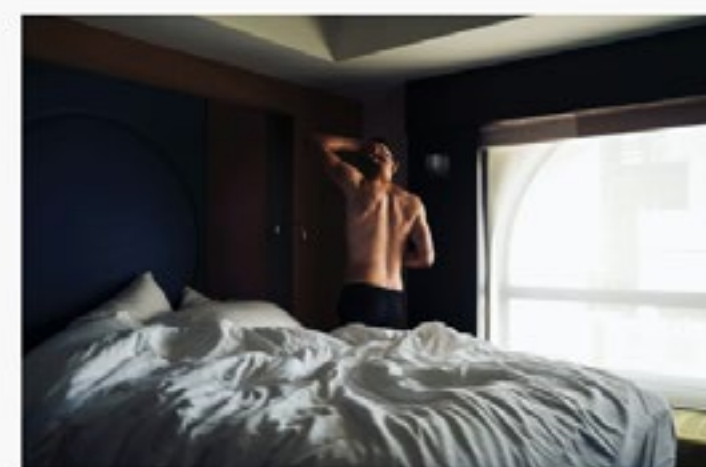
WEB ET MÉDIAS SOCIAUX

Un travail assidu de référencement et de création de contenu web a permis au site aidedroque.ca de connaître une croissance fulgurante de ses visites et de ses pages vues.

Nous avons mis en ligne 2 nouvelles, 2 nouveaux articles et une vidéo. Nous comptons d'ailleurs poursuivre le développement de contenus vidéo pour mettre en lumière les acteurs et actrices du milieu des dépendances.

MÉDIAS SOCIAUX :

Ce succès sur le Web se traduit aussi par une hausse significative de nos abonnés sur les médias sociaux. Nous maintenons nos efforts pour informer et sensibiliser en diffusant des contenus pertinents.



11 NOVEMBRE | SOCIÉTÉ

Quand les substances psychoactives et la sexualité se mêlent

Entreprendre une activité sexuelle après avoir consommé de l'alcool ou des drogues es...

LIRE LA SUITE ►

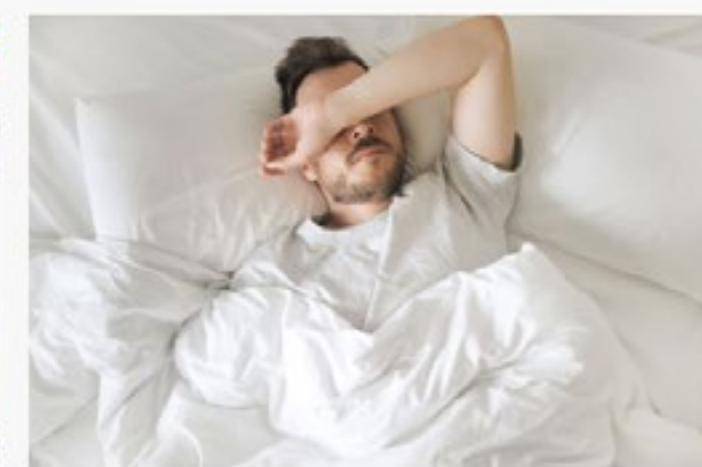


1 SEPTEMBRE | CONSOMMATION ET EFFETS

VIDÉO | Vincent Marcoux, directeur général de l'AQCID

...

LIRE LA SUITE ►



26 MAI | CONSOMMATION ET EFFETS

« Lendemain de veille » : que se passe-t-il dans votre corps?

« Lendemain de veille », « gueule de bois » ou encore « veisalgie » : quel que soit ...

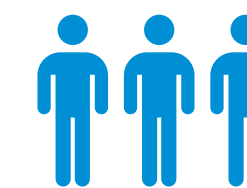
LIRE LA SUITE ►

Statistiques Web



Nombre de visites
(Sessions) sur le site
57 738

HAUSSE DE
66%



Nombre
d'utilisateurs
44 743

HAUSSE DE
68%



Nombre de
pages vues
104 046

HAUSSE DE
83%



ABONNÉS
FACEBOOK
2 458

HAUSSE DE
91.13%



ABONNÉS
INSTAGRAM
218

HAUSSE DE
282.45%

211 GRAND MONTRÉAL

UN SERVICE QUI SE RAMIFIE À PLUSIEURS PROJETS PORTEURS POUR ASSURER UN FILET SOCIAL AUX CITOYEN.NES



Grand Montréal

Après une année aussi intense qu'exceptionnelle qui a vu le 211 Grand Montréal reconnu comme service essentiel en période de crise sociale et sanitaire sans précédent au Québec, on aurait pu s'attendre à un certain ralentissement. Au lieu de cela, la pandémie et ses vagues successives ont perduré toute l'année 2021-2022, et des enjeux sociaux majeurs sont apparus ou se sont amplifiés : une crise du logement qui ne fait que s'aggraver, une inflation spectaculaire qui accroît la vulnérabilité de nombreuses personnes, et une guerre en Ukraine qui nécessite la mise en place de plusieurs ressources pour accueillir ses citoyens sur notre sol.

Le service en bref

Information et référence vers les
services communautaires, publics et parapublics.



**Accessible par
téléphone et
clavardage,**
7 jours sur 7,
en 200 langues.
Gratuit et confidentiel.



Un répertoire en ligne
de près de 7 000 ressources de la
Communauté métropolitaine de
Montréal, de la MRC des
Jardins-de-Napierville, et de la
MRC de Vaudreuil-Soulanges.



**Un outil d'analyse
sociale** basé sur les appels
et clavardages répondus, qui
sert d'éclaireur aux élus et aux
organismes pour connaître
les besoins sociaux de leurs
territoires.

Merci à nos précieux partenaires



Communauté métropolitaine
de Montréal



Centraide
du Grand Montréal

Québec

Merci également aux MRC des
Jardins-de-Napierville et de
Vaudreuil-Soulanges qui rendent
le 211 accessible sur l'ensemble
de leurs territoires.



Merci à Centraide
Régions Centre-Ouest du
Québec, des Laurentides
et de Richelieu Yamaska



qui ont permis de maintenir le service
211 dans le Grand Montréal jusqu'au 31
décembre 2021 dans l'ensemble des
territoires hors CMM de Lanaudière, des
Laurentides et de la Montérégie.

Merci à la Ville de Montréal
pour son soutien financier au
211 pour un projet de suivis
en insécurité alimentaire.

Montréal

211 GRAND MONTRÉAL

STATISTIQUES ET DONNÉES SUR LES APPELS



Grand Montréal

**Nombre de
demandes d'aide**
42 735

**Demandes des
nouvelles régions***
3 540

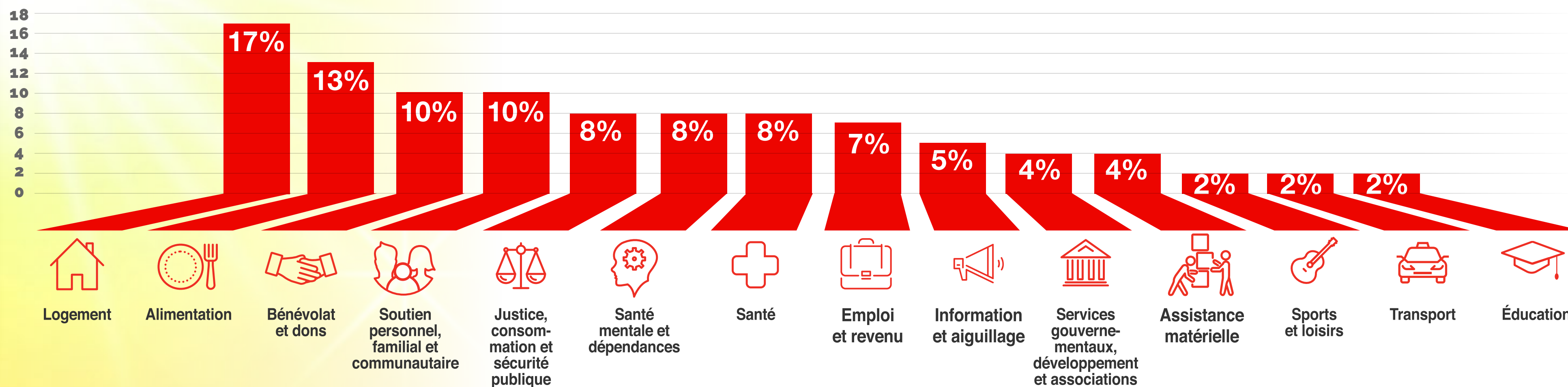
**Nombre de
besoins**
58 328

**Nombre de
références données**
99 648

*Les appels des nouvelles régions couvertes lors du déploiement provincial représentent 8,3% des appels totaux.



Nature des besoins



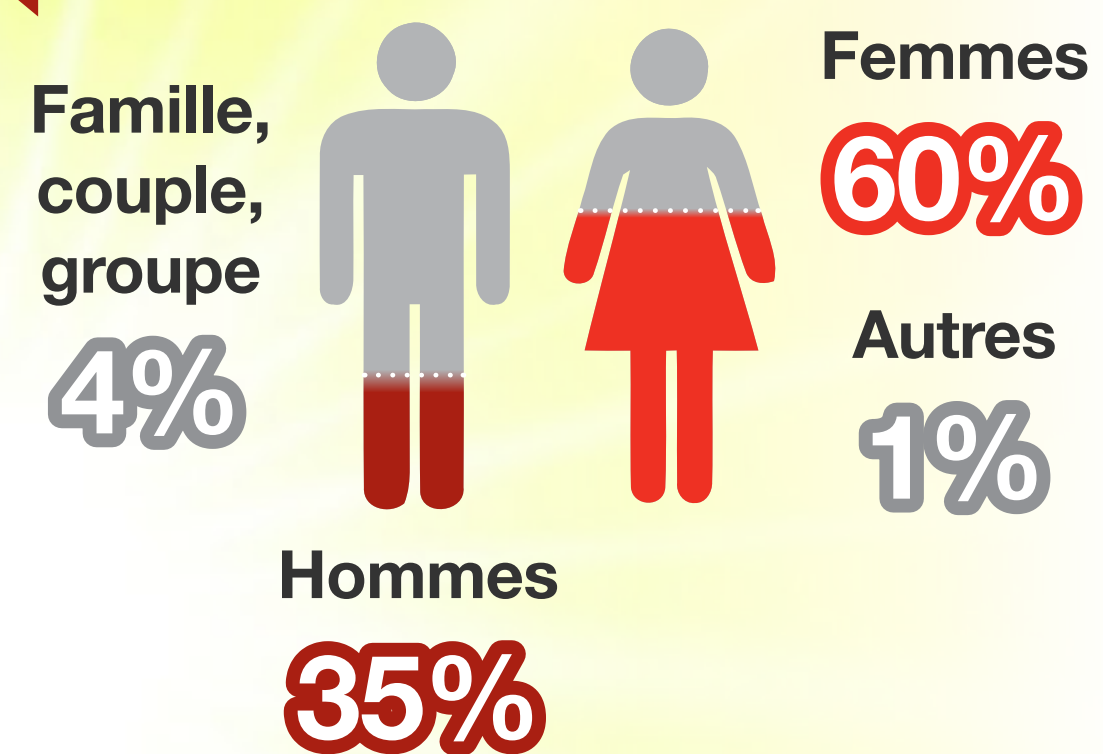
211 GRAND MONTRÉAL

STATISTIQUES ET DONNÉES SUR LES APPELS



Grand Montréal

Profil des appelants



Langue



Catégorie d'âge



Si les appels ont diminué de 16% par rapport à l'exercice précédent, il est important de rappeler que l'année de la COVID-19 a surchargé tous les organismes, et le 211 Grand Montréal n'y a pas échappé en avril et mai 2020 où le nombre d'appels avait explosé de près de 300%.

Notons que par rapport à l'année 2019-2020, année plus régulière pré-pandémie, les demandes d'aide pour 2021-2022 ont augmenté de 5,58%, signe que le service continue de se faire connaître auprès de la population, des organismes et des travailleurs de la santé et des services sociaux.

On observe également que la durée des appels ne cesse d'augmenter. Ils demeurent plus longs et plus complexes. En effet, si l'anxiété liée au virus s'est un peu dissipée au fil des mois, les divers problèmes de logement, d'inflation, etc. créent beaucoup de stress auprès des clientèles en situation de vulnérabilité. Nos conseillères doivent donc prendre le temps de rassurer, d'écouter.

**Temps d'attente
moyen**
62 sec.

**Durée moyenne
des appels**
6 min. 31 sec.

211 GRAND MONTRÉAL

PROJETS SPÉCIAUX

Projet pilote en insécurité alimentaire

Dans le cadre d'un projet réalisé grâce au soutien financier de la Ville de Montréal, nos conseillères effectuent depuis quelques mois des suivis auprès de personnes en recherche d'aide alimentaire. Ces suivis ont pour objectif de recueillir, de manière anonyme, différentes informations permettant de peaufiner le portrait de l'insécurité alimentaire sur l'île de Montréal : profil des appelant.es, besoins exprimés, ressources disponibles, obtention de l'aide ou non... Ces nouvelles données s'ajoutent à celles déjà collectées lors de chacune des demandes reçues et mises à disposition sur notre site **211qc.ca**.

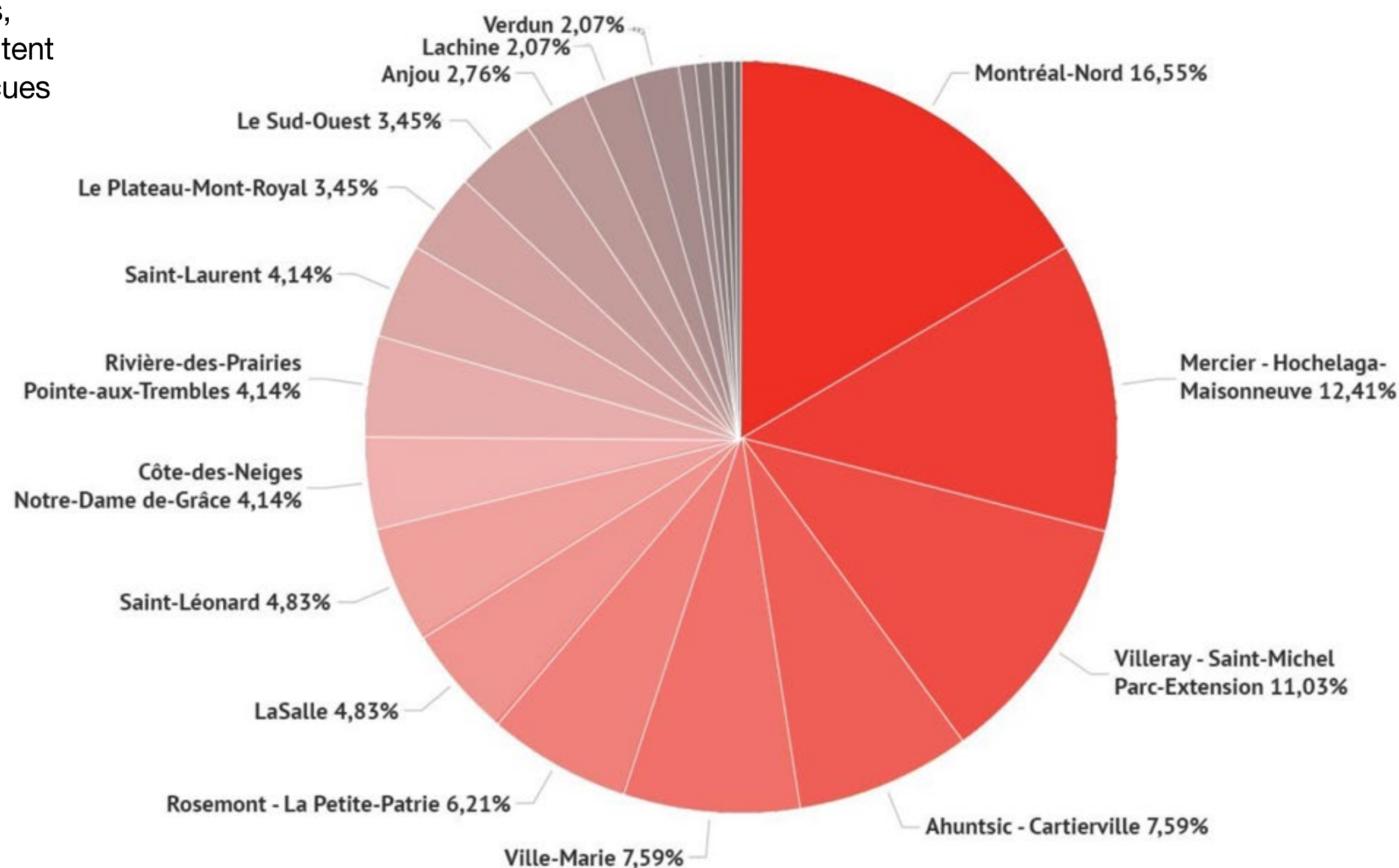
Après plus d'une centaine de suivis effectués, voici un aperçu des premières données collectées.

Données valides au 29 mars 2022



Grand Montréal

Provenance des suivis



MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

211 GRAND MONTRÉAL

PROJETS SPÉCIAUX



Grand Montréal

[suite...] **Projet pilote en insécurité alimentaire – Obtention de l'aide**

Oui, a trouvé de l'aide parmi les ressources référées
par le 211 dès la première fois

61

Oui, a trouvé de l'aide parmi les ressources référées
par le 211 après un troisième suivi

4

Oui, a trouvé de l'aide parmi les ressources référées
par le 211 après un deuxième suivi

4

Oui, a trouvé de l'aide parmi les ressources référées
par le 211 après un premier suivi

8

N'a pas obtenu d'aide

36

A trouvé de l'aide, mais auprès de ressources
non référées par le 211

8

En attente - a obtenu un rendez-vous

6

211 GRAND MONTRÉAL

PROJETS SPÉCIAUX

[suite...] **Projet pilote en insécurité alimentaire – Motifs de non-obtention de l'aide**



En résumé...

Ces premières données nous semblent encourageantes, puisque deux tiers des appelant.es ayant bénéficié d'un suivi ont effectivement obtenu de l'aide grâce aux ressources transmises par le 211.

Plus de la moitié des appelant.es n'ayant pas obtenu d'aide ont indiqué n'avoir pas pu rejoindre les organismes référés. Cette donnée semble confirmer une réalité largement relayée dans les médias : les temps sont durs pour le milieu communautaire, et de nombreux organismes manquent de ressources financières et humaines pour répondre à la demande.

Notre travail de collecte de données vise aussi à mettre en lumière ces failles, avec l'objectif d'alerter les pouvoirs publics sur la réalité du terrain et les besoins exprimés, tant par les citoyens que par les organismes.

211 GRAND MONTRÉAL

PROJETS SPÉCIAUX

Suivis auprès des aînés du Grand Montréal

Grâce à un financement du PAAQ (Programme Action Aînés du Québec), notre équipe a effectué le repérage des personnes aînées vulnérables, en perte d'autonomie, qui contactaient le service. Nos conseillères ont accompagné étroitement ces personnes vers les ressources. Ce projet, qui a commencé au début de 2021 et a pris fin au 31 décembre, a permis de faire une quarantaine de suivis auprès de personnes de 70 ans et plus. Cela a aussi été l'occasion de collaborer avec le réseau des Initiatives de Travail de Milieu auprès des Aînés en situation de Vulnérabilité (ITMAV). Notre équipe a reçu une formation sur le rôle de ce réseau et notre base de données a été améliorée pour faciliter le référencement.

Opération 1er juillet : soutenir les personnes face à la pénurie de logement

La Ville de Montréal, le service de référence de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et le 211 Grand Montréal ont collaboré pour venir en aide aux personnes qui pourraient se retrouver sans logis ou aux prises avec des difficultés majeures au 1er juillet. Ainsi, un canal de communication établi selon les différents besoins a été mis en place pour faciliter les démarches des citoyen.nes.

Plusieurs actions de communication ont été réalisées : messages radio, distribution de cartes et pamphlets... Le logement était en 2021 la principale raison des appels au 211.

De plus, nous avons communiqué avec tous les Offices Municipaux d'Habitation de la Rive-Nord et de la Rive-Sud, où le 211 est accessible, afin de proposer notre appui dans le cadre de leurs initiatives pour aider les plus vulnérables à se loger.

Besoin d'aide pour le 1^{er} juillet? Il y a des ressources. Appelez-nous.



311

- Aide au relogement pour les ménages sans logis
- Hébergement et entreposage temporaires de biens et de meubles
- Problèmes de salubrité (vermine, moisissures, etc.)
- Références

Autres numéros utiles

211 (+ de 200 langues)

- Ressources sociales et communautaires pour tous types de besoins
- Aide aux personnes en itinérance et aux nouveaux arrivants

811

Ressources en santé physique et mentale

514 521-7114

- Comités logement
- Défense des droits des locataires

514 873-2245

- Tribunal administratif du logement
- Droits et obligations liés au bail (renseignements et recours)

Montréal 

Création de répertoires personnalisables

Afin d'appuyer les travailleurs de la santé et des services sociaux et les organisateurs communautaires, nous avons développé un outil leur permettant de faire eux-mêmes leurs répertoires en ligne, en choisissant le lieu (région, MRC, quartier...), la clientèle cible, le ou les besoins... Le tout génère un PDF facilement téléchargeable et imprimable! C'est gratuit et accessible à tous sur la page <https://www.211qc.ca/repertoire>

Vaccination : collaboration avec les organismes

Notre équipe de la documentation a travaillé fort avec les organismes afin de colliger les services mis en place pour soutenir la vaccination. Par exemple, le transport offert aux personnes aînées ou vulnérables vers les centres de vaccination, l'accompagnement, etc. Nous avons d'ailleurs publié un [contenu à ce sujet](#).

Projet pilote: recensement des places disponibles en refuge

Emploi Développement Social Canada (EDSC) a mandaté les 211 du Québec et de l'Ontario pour faire le recensement du nombre de lits dans les refuges pour personnes itinérantes.

211 GRAND MONTRÉAL COMMUNICATIONS

Publicité

- **Campagne TV** : sur les ondes de TVA au printemps et à l'automne, diffusion Grand Montréal



- **Affichage** : 40 panneaux du Grand Montréal, centre-ville de Montréal et quartiers, entrée et sortie des ponts et tunnels, Montérégie, Laval, Mirabel de juin à août et de septembre à octobre.



- **Publicité web** : bannières sur les sites des hebdomadaires locaux de la Montérégie, de Lanaudière et des Laurentides. 600 000 impressions au total de mars à décembre
- **Imprimé** : 10 insertions dans le Suburban, qui dessert essentiellement la communauté anglophone de l'Ouest de Montréal et publicité dans le Bel Âge Plus en décembre.

HAVING A ROUGH TIME?

If you need food aid, home support, services to make your arrival in Québec easier, or any social help.

Call 211. Your gateway to connect with 6 000 community resources.

Communauté métropolitaine de Montréal

Centraide du Grand Montréal

211

Grand Montréal

211 211qc.ca

Chat service

FREE. CONFIDENTIAL.
AVAILABLE IN 200 LANGUAGES.

Merci spécial à

- **L'équipe d'Onde Sociale**, un podcast qui traite de sujets psycho-sociaux et débat d'enjeux de société en ondes, qui nous a offert une annonce pour présenter le service pendant 10 jours avant chaque écoute de leurs émissions dans le cadre de la Journée du 211.
- **À la radio WKND 91.9 FM** de Montréal qui a gracieusement offert 25 annonces gratuites au 211 Grand Montréal dans le cadre de la Journée du 211!

211 GRAND MONTRÉAL COMMUNICATIONS

Campagnes collaboratives

- Campagne estivale avec la Ville de Laval pour promouvoir le 211 (web, imprimé, médias sociaux, distribution de signets dans les bibliothèques).



- Opération 1er juillet avec la Ville de Montréal et ses partenaires.
- Collaboration avec l'OMHM: distribution de 2 000 affiches du 211 et de matériel promotionnel dans les habitations de l'Île de Montréal. Diffusion de la vidéo du 211 dans les halls d'habitation lorsque possible.
- Capsule vidéo réalisée par le Dispensaire diététique de Montréal.



Matériel promotionnel

- 170 envois dans le Grand Montréal (CISSS et CIUSSS, organismes, cégeps, mairies...)

Infolettre aux élus et organismes

- Élaboration d'une liste de contacts du personnel en communications / vie citoyenne des villes. Nous leur avons offert du matériel, ainsi qu'une séance d'information sur le service au besoin.
- Sept infolettres envoyées aux organismes, partenaires et élus. Elle devient officiellement mensuelle en 2022.

Relations médias

En juin 2021, Mathieu Chaurette, directeur des technologies et de l'analyse sociale, a donné une entrevue pour le média anglophone [The Suburban](#). The Suburban avait aussi [fait un article](#), à l'initiative de la Ville de Laval, sur le service.

Lors de la Journée du 211, qui a lieu chaque 11 février en Amérique du Nord, nous avons publié le bilan 2021 du service. Cela a été l'occasion de donner quelques entrevues dans les médias, dont à **TCFTV, la Télévision communautaire de Montréal**, au Canal M, et à la télévision des Basses-Laurentides et d'obtenir une mention au 107.3 Rouge FM.



MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

Web et médias sociaux

11 articles, nouveaux ou mis à jour, qui visent à promouvoir le milieu communautaire et les initiatives répondant à des besoins ponctuels ou permanents de clientèles en situation de vulnérabilité, ont été mis en ligne. De gros efforts ont été faits pour la rédaction Web afin de maximiser le référencement des articles et du site 211. Nous gérons également des campagnes Google grâce au programme Google AdGrants. Enfin, des initiatives de communications via les médias sociaux ont permis de recruter de nombreux nouveaux abonnés. Ces actions portent fruit, comme le démontrent les résultats ici à droite.

Violence conjugale : des organismes au cœur de la lutte

le 10 mars 2022 à 15:45 par : Alexandre Haslin

[En savoir plus](#)



Chaque jour, des organismes œuvrent sans relâche pour lutter contre ces violences, qu'il s'agisse d'aider les victimes ou de prévenir le passage à l'acte des auteurs.

Les maisons des jeunes : lieux de vie des ados

le 29 novembre 2021 à 10:30 par : Alexandre Haslin

[En savoir plus](#)



Aide aux devoirs, sport, cuisine, théâtre, débats, prévention et information. Apprenez-en plus sur les activités offertes dans les maisons des jeunes et consultez notre base de données pour en trouver une proche de chez vous.

Accueil des réfugiés afghans : où trouver de l'aide?

le 20 septembre 2021 à 15:02 par : Alexandre Haslin

[En savoir plus](#)



De nombreux organismes et services existent et peuvent offrir de l'aide, que ce soit aux personnes réfugiées elles-mêmes ou à leurs proches déjà établis au Québec.

Statistiques Web



Nombre de visites
(Sessions) sur le site

943 572

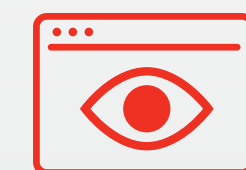
HAUSSE DE
23%



Nombre
d'utilisateurs

693 423

HAUSSE DE
20%



Nombre de
pages vues

2 373 983

HAUSSE DE
26%



ABONNÉS
FACEBOOK
4 717

HAUSSE DE
23%



ABONNÉS
INSTAGRAM
854

HAUSSE DE
48%

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

211 GRAND MONTRÉAL

RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET PARTENARIATS



Grand Montréal

Le 211 a collaboré avec les organismes suivants

La Croix Rouge : une collaboration de plus en plus étroite avec le 211, qui permet de solidifier l'aide apportée aux personnes sinistrées ou vulnérables.

Les Petits frères : échanges sur la complémentarité de la complémentarité de nos projets pour contrer l'insécurité alimentaire chez les aîné-es vulnérables.

Table de quartier de Parc-Extension : collaboration pour un projet de bureau d'information lancé en mars 2022, nous vous en reparlerons !

Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM) : collaboration pour préparer l'arrivée des réfugié.es ukrainien.nes et leur faire bénéficier de notre service en 200 langues.

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) : le 211 collabore avec la Division de la Prévention et de la Sécurité Urbaine, notamment à l'occasion de l'opération *Visiter une personne aînée* qui a lieu chaque année au printemps.

La Maison du Père : Rencontres de travail pour un projet de plateforme Web visant à prévenir l'itinérance.

Comité de coordination COVID-19, Ville de Laval : rencontres régulières pour assurer la vigie des enjeux sociaux sur le terrain et coordonner les forces des ressources communautaires.

CISSS de Lanaudière : partage de données.

Carrefour informationnel et social : collaboration continue pour le partage de données locales et la publicisation du 211.

Forum Respect Montréal : pour l'échange de données.

La direction du 211 a fait des présentations de son service et de son rôle auprès de:

Espace cuisine, pour discuter des enjeux de référencement en aide alimentaire;

Centraide du Grand Montréal, pour présenter le service à l'équipe de développement social.

Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM), pour présenter le service auprès de leurs agents psychosociaux.

Ville de Laval - comité COVID-19, rôle du 211 expliqué à l'équipe.

Aga Khan Ismaili Social Welfare Board with the Ismaili Council for Quebec, pour la présentation de notre service et son utilité auprès des réfugié.es afghan.es.

Des invitations à des rencontres avec les organisations suivantes :

MRC Vaudreuil-Soulanges;
Quartier de l'innovation;
Concertation Horizon;
Service Canada;
Accorderie Rosemont;
Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCAQ);
Centre des femmes de Montréal;
Le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
La CDC Centre-Sud;
Le Conseil des Montréalaises;
Office municipal d'habitation (OMH) de Laval;
Table de concertation en orientation de la Montérégie.

Nous avons assisté aux colloques suivants

23 mai : Colloque du Réseau Québécois du Développement Social sur la sécurité alimentaire.

29 juillet : Espace cuisine - Webinaire Bilan COVID: Impacts sur l'insécurité alimentaire et le réseau de l'aide alimentaire à Montréal.

211 GRAND MONTRÉAL

RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET PARTENARIATS

Reprise du comité consultatif 211 Grand Montréal

Après une année sur pause, en raison de la pandémie, nous avons remis en œuvre le comité consultatif 211. La concertation sur les enjeux sociocommunautaires du Grand Montréal et la collaboration des acteurs est essentielle au succès du 211. Le comité consultatif regroupe des acteurs des milieux communautaire et municipal, et nos partenaires financiers. L'objectif est la mise en commun de nos expertises en vue de développer des approches collaboratives pertinentes pour les citoyen.nes en situation de vulnérabilité.

Les membres du Comité 2021 sont des représentants de :

La Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM), Centraide du Grand Montréal, de l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM), du Centre d'action bénévole de Boucherville, de la Ville de Montréal, du Centre des ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île, de Moisson Montréal, de la Table de Concertation des aîné.es de l'Île de Montréal, du Service d'aide à la famille immigrante de la MRC de l'Assomption (Safima), la Maison du Père, la Ville de Laval et la Ville de Longueuil.

Colloque Santé et urbanité organisé par la Direction de la Santé Publique de Montréal

Le 23 novembre, la directrice du 211 Grand Montréal et partenariats, Brigitte Gagnon Boudreau, a participé au Colloque Santé et Urbanité, innover pour mieux vivre ensemble.

Elle a notamment pu présenter le service et nos actions auprès des personnes âgées lors du plus haut de la pandémie dans l'atelier : « Montréal, ville de sentinelles connectées aux besoins des aînés - veiller avec eux à leur bien-être. » Les conférences ont eu lieu au Palais des congrès de Montréal et étaient diffusées en ligne.



Le Centre de Référence du Grand Montréal est membre de :

- Alliance of Information and Referral Systems (AIRS)
- Inform Canada.
- Le Regroupement des organismes humanitaires communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM) et participation à titre de membre du conseil d'administration.
- Le Réseau québécois des lignes de soutien sociocommunautaires pour les proches aidants d'aînés par L'Appui National.
- La Table des leaders 211 Canada.
- La Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal (TCAÎM).
- Solidarité Mercier-Est
- La Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain.

ACCUEIL

PALAIS DES CONGRÈS
23 NOVEMBRE 2021
de 8 h 30 à 16 h 30



211 GRAND MONTRÉAL

DÉPLOIEMENT PROVINCIAL : LA FIN D'UN CHAPITRE



Grand Montréal

Merci aux partenaires du déploiement provincial.

Dans le rapport annuel de l'an passé, nous vous avons parlé du déploiement provincial, qui a eu lieu en décembre 2020, permettant à 40% de Québécois qui n'avaient pas encore accès au service, de pouvoir en bénéficier en pleine crise sanitaire et sociale. Ce déploiement a été rendu possible grâce au soutien du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, un programme d'Emploi et Développement social Canada mis en place pour soutenir le réseau communautaire dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les deux opérateurs du 211 au Québec, le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches et le Centre de Référence du Grand Montréal, ont assuré le déploiement temporaire du service jusqu'au 31 décembre 2021 et ont été appuyés

par Centraide United Way Canada (CUWC), qui a administré les fonds disponibles pour ce projet jusqu'au 30 juin 2021. Tous les Centraide du Québec ont également aidé à l'implantation du service dans leur région en faisant la promotion dans leurs comités et tables régionales. Leur contribution a permis de garder la base de données et le site Web en activité plus longtemps. Nous les en remercions.

Le CRGM a donc déployé le service 211 dans les régions de la Montérégie, de Lanaudière, des Laurentides, en plus de la région de l'Outaouais au complet. Une demande de financement a été déposée au Gouvernement du Québec dans le cadre des consultations pré-budgétaires 2022-2023 et plusieurs MRC et Centraide ont entrepris des démarches pour réunir les fonds nécessaires à la poursuite du service.

Durant une année et quelques mois de préparation au lancement, nous avons notamment ajouté plus de 1500 ressources à notre base de données, nous avons fait de nombreuses rencontres sur les nouveaux territoires, auprès des élu.es, des tables régionales de concertation, des Centraide régionaux, des organismes communautaires... Une vaste campagne de communication a aussi été faite au lancement, elle est détaillée dans le rapport annuel précédent.

Les opérateurs du 211 Grand Montréal et du 211 Québec Régions sont fiers d'avoir réussi à rendre accessible ce service si rapidement sur de nouveaux territoires, le tout en un temps record. Les efforts de nos équipes de la documentation, de l'info-référence, des technologies, des communications et bien évidemment de la direction ont été immenses et doivent être soulignés ici.



Centraide

Canada

LA FONDATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Depuis sa création en 1983, la Fondation soutient le Centre par le partage d'expertise de ses membres, alliés essentiels pour la réalisation de divers projets.

Depuis 1985, elle a aussi le mandat de gérer l'immeuble situé au 3155 rue Hochelaga, qu'elle possède, où sont situés les bureaux du Centre et ceux de plusieurs autres organismes à but non lucratif qui y sont locataires.

La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal administre également les dons et contributions visant à assurer la pérennité du Centre de Référence. Cette année, elle a notamment reçu un appui de l'organisme Mise sur toi, comme soutien à la mission du service Jeu : aide et référence et du programme de TéléCounseling. Elle fait également partie des partenaires du développement du 211 Grand Montréal depuis son lancement en janvier 2018.



Merci aux membres du conseil d'administration de la Fondation, qui assurent la pérennité des activités du Centre :

- 1 PRÉSIDENT**
M. André Meloche
- 2 TRÉSORIÈRE**
Mme Catherine Bellemare
CPA, Auditrice, Nova Montréal
- 3 SECRÉTAIRE**
Mme Pierrette Gagné
Directrice générale, Centre de
Référence du Grand Montréal
- 4 CONSEILLÈRE JURIDIQUE**
M^e Stéphanie Rainville
Avocate, Monette Barakett, s.e.n.c.

ADMINISTRATEURS (TRICES)

- 5 M^e Louis-Philippe Bourgeois**
CRIA, avocat, Dunton Rainville, sencrl
- 6 M. Pierre Emmanuel Paradis**
Économiste et président d'AppEco
- 7 Mme Martine Tremblay**
Associée, architecte, Provencher Roy
- 8 Mme Élisabeth Lebeau**
CPA, auditrice CA, M.sc.
- 9 M. Michel Plante**
Chef de la direction financière, Cabico and Co.

Merci également aux membres de la Corporation du Centre de Référence du Grand Montréal

Mme Ginette Bardou, GESTION G. BARDOU INC.
M. Jean Claude Boisvert, consultant en administration de programmes sociaux
M. Michel Bourque, PH.D., administrateur
M. Denis Couture, CPA, CGA, administrateur
M. Guy Dubreuil, arch., administrateur
Mme Hélène Gauthier-Roy, B. arch, architecte
L'Honorable Bernard Grenier, SHCURMAN LONGO et GRENIER
M. Alex Harper, président, PUBLICATIONS ANCHOR-HARPER INC.
M^e Marie-Claude Jarry, DUNTON RAINVILLE SENC
M. Pierre Y. Langlois, administateur
Mme Rollande Montsion, administratrice
M. Michel Plante
M. Luc Provost, administrateur
M^e Jean-Jacques Rainville, DUNTON RAINVILLE S.E.N.C.R.L.
M. Claude Roy, administrateur
M. John Topp, administrateur

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

ÉTATS FINANCIERS

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Bilan
31 mars

Page 6

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2022	Total 2021
ACTIF				
Court terme :				
Encaisse	298 673 \$	- \$	298 673 \$	906 975 \$
Débiteurs (note 3)	512 610	-	512 610	391 489
Frais payés d'avance	21 381	-	21 381	25 249
	832 664	-	832 664	1 323 713
Dépôt	7 500	-	7 500	7 500
Immobilisations corporelles (note 4)	-	56 316	56 316	57 557
	840 164 \$	56 316 \$	896 480 \$	1 388 770 \$
PASSIF				
Court terme :				
Créditeurs (note 5)	289 938 \$	- \$	289 938 \$	440 470 \$
Subventions reportées (note 6)	225 511	-	225 511	569 465
	515 449	-	515 449	1 009 935
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 7)	-	9 314	9 314	14 394
	515 449	9 314	524 763	1 024 329
SOLDES DE FONDS				
Investis en immobilisations corporelles	-	47 002	47 002	35 395
Non affectés	324 715	-	324 715	329 046
	324 715	47 002	371 717	364 441
	840 164 \$	56 316 \$	896 480 \$	1 388 770 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

 , administrateur

 , administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE



Grand Montréal

La Fondation du Centre

États financiers

ÉTATS FINANCIERS

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Résultats

Exercice clos le 31 mars

Page 4

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2022	Total 2021
PRODUITS (annexe A)	3 389 777 \$	- \$	3 389 777 \$	3 501 936 \$
AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 7)	-	5 080	5 080	5 080
	3 389 777	5 080	3 394 857	3 507 016
CHARGES				
Ressources humaines (annexe B)	2 464 893	-	2 464 893	2 441 357
Ressources matérielles (annexe C)	366 698	-	366 698	296 686
Autres charges (annexe D)	540 396	-	540 396	734 339
Amortissement des immobilisations corporelles	-	15 594	15 594	11 622
Amortissement des actifs incorporels	-	-	-	4 922
	3 371 987	15 594	3 387 581	3 488 936
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	17 790 \$	(10 514)\$	7 276 \$	18 090 \$

Les notes complémentaires et les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.