

RÉSILIENCE ET ADAPTATION POUR AIDER ET INFORMER EN TEMPS DE CRISE



Mot du président du conseil d'administration



Pierre Emmanuel Paradis,
Économiste et président d'AppEco

C'est avec fierté et ambition que j'entre dans ma première année de présidence au Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM).

Déjà membre du conseil d'administration depuis 6 ans, je prends désormais les rênes d'un organisme qui a de solides fondations, et une capacité d'adaptation qui ne cesse de m'épater. J'en profite d'ailleurs pour remercier mon prédécesseur, M^e Louis-Philippe Bourgeois, pour ses douze années d'implication à la tête du conseil du CRGM, qui a grandement participé au développement du Centre et à l'apprentissage de mon rôle.

Cette première année à titre de président a été tout un défi. Évidemment, la pandémie nous a tous affectés. Toutefois, elle a permis au Centre de se distinguer et de faire valoir toute la pertinence et l'impact de ses interventions. De nombreux projets ont été réalisés et ont représenté de belles opportunités de développement et de croissance. Ce rythme accéléré et soutenu pour la livraison de nombreux mandats a été un défi de taille pour tous les gestionnaires du CRGM, dont je salue l'efficacité, ainsi que pour les équipes internes, qui ont donné toute leur énergie pour assurer une aide efficace aux citoyens : bravo à tous! Dans ce contexte, ma priorité est d'assurer la pérennité de nos services d'information et de référence, et je suis rassuré de constater qu'elle est aussi au cœur de vos préoccupations.

Je tiens aussi à souligner la contribution et le soutien de nos partenaires financiers, tant pour le financement de base de nos activités que pour les fonds d'urgences COVID-19 : le ministère de la Santé et des Services Sociaux, la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), Centraide du Grand Montréal, Centraide Centre-Ouest et Centraide United Way Canada.

Cela dit, le prochain défi du Centre sera d'assurer la réalisation des orientations prévues au Plan stratégique 2019-2021. Plusieurs sont déjà concrétisées, et cette dernière année prévue au plan permettra de poursuivre nos efforts afin de consolider nos acquis et nos assises financières, de développer des partenariats à long terme, de rallier les employés autour de projets structurants, et de planifier le futur du Centre. Rien d'ennuyant en vue! Le contexte social et économique est en plein bouleversement, et il faudra assurer une transition harmonieuse vers l'après pandémie. Ce seront de beaux défis stratégiques à relever!

Je sais que la solide équipe du conseil d'administration est engagée pour la réussite du Centre et nous tenons à réitérer notre pleine confiance envers Pierrette Gagné, qui nous démontre encore et toujours que le CRGM a une directrice d'envergure pour continuer d'avancer.

À tous, merci pour votre confiance!

Mot de la directrice générale



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

2020-2021... quelle année, n'est-ce pas !
On ne répètera jamais assez à quel
point la pandémie a bouleversé notre
quotidien.

Au milieu des multiples changements avec lesquels nous
avons appris à naviguer, il fallait poursuivre la réalisation
du plan stratégique présenté dans ce rapport.

L'une de mes fiertés de l'année est sans contredit les
liens de confiance que nous avons développés avec
les milieux de la santé et des services sociaux pour
l'arrimage de nos compétences, tant pour les lignes en
dépendance que pour le 211, la collaboration avec les
élus pour assurer un service efficace aux citoyens et la
collaboration avec les organismes pour le maintien d'une
base de données de qualité. Je souhaite que le Centre
continue de bâtir des relations riches d'occasions de
développement, de collaboration, et de projets porteurs
pour nos citoyens vulnérables.

Et il y a eu tant d'autres belles réalisations. Déploiement
provincial du service 211, installation de la téléphonie
IP pour tous nos employés, nouveaux sites web pour
nos lignes en dépendance et clavardage désormais
accessible pour tous les services du Centre... Ce ne sont
que des exemples des grandes avancées de cette année
et je dois dire que l'étendue des talents de l'équipe du
Centre me surprend à chaque année. Chacun d'entre
eux a fait en sorte que le navire garde le cap. Chapeau et
merci à tous!

Cette année n'aurait pas été la même sans l'appui de nos
partenaires. Nous nous sommes sentis épaulés, et c'est
grâce à vous que nous avons pu poursuivre notre mission
durant cette année si particulière. L'équipe du CRGM
vous offre toute sa reconnaissance.

Un autre merci particulier revient au conseil
d'administration du Centre de Référence du Grand
Montréal qui a été à nos côtés, en tout temps, et dont
l'implication est inestimable.

De grand projets nous attendent en 2021-2022. Surtout,
le Centre de Référence du Grand Montréal fêtera ses
65 ans. Attendez-vous à plusieurs activités... Et pour
découvrir notre nouveau site Web en grande première,
[c'est ici!](#)

À tous, merci infiniment pour votre indéfectible appui.
Prenez soin de vous et au plaisir de vous revoir lors d'un
retour possible des événements en présentiel.

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

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

ÉQUIPE DE DIRECTION

Pierrette Gagné, directrice générale

Manon Côté, adjointe à la direction et conseillère 211

ADMINISTRATION ET FINANCES

Alain Barsalou, directeur des finances et de l'administration.

Geneviève Farley, paie-maître

Roger Lambert, entretien

LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

Hélène Hamel, directrice

Maxime Miranda, coordonnatrice du développement

Marie-Christine Palardy, chargée de projet, base de données

PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING

Nancy Rocha, gestionnaire

211

Brigitte Gagnon-Boudreau, directrice 211 et partenariats

Sabrina Larocque, coordonnatrice, info-référence

TECHNOLOGIE ET ANALYSE SOCIALE

Mathieu Chaurette, directeur

Danielle Raymond, technicienne en informatique

COMMUNICATIONS ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Lucie Kechichian, directrice

Alexandre Haslin, coordonnateur des contenus et
communications numériques

Équipe du centre de Référence du Grand Montréal



ÉQUIPE DE RECHERCHISTES

Charles Bédard Verreault
Julie Boisseau
Latifa Barutwanayo
Sophie Isabelle Gaumond Velasquez
Estelle Gilbert
Jad Kabbanji
Alex Ann Monzerol, stagiaire
Orlando Nicoletti
Élyse-Frédérique Pilotte

CONSEILLERS-ÈRES

Myriam Belley, responsable qualité du service
Julie-Boulay-Leroux
Alexandra Corriveau-Blouin
Anne Desjardins
Fabienne Frégeau
Mathilde Goulet
Charline Lavigne
Olivia Maliska
Julie-Chantheavy Meam
Alex Ann Monzerol
Marisa Patrocínio
Micheline Paquette
Victoria Simmons-Dion
Sarah Zahed



INTERVENANT(E)S

Alexis Beaulieu-Thibodeau
Gil Bellemare
Isabelle Bernard
Bianka Constantin Parent
Monique Côté
Sabrina Després
Sophie Duchesne
David Galipeau
Anouk Lacombe
Érick-André Leroux
Maria Rigas, intervenante et traductrice
Zakari Tremblay-Goyette



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

Membres du conseil d'administration du CRGM et les travaux personnels de certains d'entre eux pour divers projets; Membres du conseil d'administration de la Fondation du CRGM et les projets personnels de certains d'entre eux pour divers projets; Michel Lefèvre; Ginette Raymond. Voir le détail dans nos états financiers.



CONSEILLERS-ÈRES

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

MERCI ET BONNE CHANCE À CEUX QUI NOUS ONT QUITTÉS POUR RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS

Benjamin Mathieu, recherchiste 211
Michaël Magny, recherchiste 211
Firmin Havugimana, recherchiste 211
Mardoché Fontilus, conseiller 211
Myriam Sylvain, conseillère 211
Yasmine Papineau, conseillère contractuelle, 211
Mylène Bergeron, conseillère contractuelle, 211
Amélie Barsalou, conseillère contractuelle, 211
Jacob Roussel, intervenant, lignes en dépendance
Isabelle Provencher, conseillère, Téléconseiling

Plan stratégique 2020-21

OBJECTIFS RÉALISÉS À L'AN 2.

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

Le CRGM a adopté un plan stratégique sur trois ans. Voici le résumé des réalisations de l'an 2.

ORIENTATION 1

Viser une offre de service élargie



9/11

objectifs réalisés ou en voie de l'être.

L'an passé, nous avons réalisé 4 objectifs (1, 4, 6, 10).
Cette année nous avons poursuivi nos efforts avec ces actions...

Objectif 2 : Mettre en évidence de nouveaux créneaux en dépendance.

JAR : Nous avons travaillé nos bilans statistiques pour distinguer le volet de la cyberdépendance, phénomène en croissance.

Objectif 5 : Projeter une image dynamique qui favorise le trafic sur les sites Web.

JAR : Les visites sur le nouveau site de Jeu : aide et référence ont connu une forte croissance durant tout l'exercice financier grâce à une stratégie de référencement efficace et grâce à une augmentation des publicités en ligne. Le clavardage, lancé aussi fin mars 2020 a aidé de nombreux joueurs en ligne. Les statistiques présentées plus loin dans ce rapport montrent même que les *chats* rattrapent le nombre d'appels. Le programme de TéléCounseling a désormais sa propre page sur le site de JAR et a également été promu par de la publicité en ligne.

DAR : Un [nouveau site](#) a été lancé fin mars 2021. Il a été conçu pour assurer un meilleur référencement du service et sera soutenu par une stratégie de contenu développée en 2021 que nous vous présenterons dans le prochain rapport annuel.

Objectif 9 : Être accessible sur toutes les plateformes.

JAR, DAR et le 211 : Nos trois services sont maintenant accessibles par clavardage. Nos intervenant.es et nos conseiller.es se sont adapté.es à répondre aux demandes d'aide par écrit. Tout cela s'est fait en une année, et nous en sommes très fiers, d'autant plus que les demandes d'aide cette année ont été souvent complexes, montrant beaucoup d'anxiété et de détresse.

Objectif 10 : Jouer notre rôle d'info-référence dans les situations de catastrophe.

211, JAR, DAR et le TC : L'an passé nous avons souligné le rôle du 211 dans l'aide apportée aux citoyens de Sainte-Marthe-sur-le-Lac. On ne peut que souligner de nouveau la réalisation de cet objectif alors que nos trois services et le programme de TéléCounseling ont été des plus essentiels en cette année marquée par la situation d'urgence liée à la COVID-19.

Objectif 11 : Développer le 211 dans tout le Québec avec le 211 Québec Régions.

211 : La pandémie a fait ressortir l'importance de rendre le service 211 accessible dans tout le Québec. 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 pandémie de COVID-19, et grâce à l'appui de Centraide United Way Canada, partenaire fondateur du 211 au Canada, et au réseau des Centraide du Québec, il a été possible de déployer le service, en partenariat avec le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.

Le 211 a été déployé partout au Québec en décembre 2020 pour aider, informer et référer les citoyens vers les ressources de proximité. Bien que l'avenir de ce déploiement soit incertain au moment de rédiger ce rapport, il est clair qu'il y a une volonté des élus, citoyens, et travailleurs sociaux, d'avoir le service dans leur région. À suivre.

Plan stratégique 2020-21

OBJECTIFS RÉALISÉS À L'AN 2.

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

Le CRGM a adopté un plan stratégique sur trois ans. Voici le résumé des réalisations de l'an 2.

ORIENTATION 2

Renforcer les liens avec les organismes communautaires et les partenaires

 **2/2** objectifs réalisés ou en voie
de l'être.

Objectif 12 : Coordonner les relations avec le milieu communautaire

211 : De nombreux événements ont malheureusement été annulés à cause de la pandémie, et il a fallu attendre quelques mois avant que les événements virtuels deviennent une habitude. Toutefois, la collaboration avec tous les partenaires, organismes et élus a été très rapide grâce aux rencontres virtuelles, ce qui nous a permis de garder de précieux liens et d'agir vite en temps de crise.

Notre équipe a aussi participé à de nombreuses tables de concertation mentionnées plus loin dans ce rapport, avec la volonté constante de collaborer pour aider les clientèles vulnérables telles que les itinérants, les nouveaux arrivants, les aînés.

Les deux objectifs liés à cette orientation sont en progression et se poursuivent cette année.

Objectif 13 : Nouer des partenariats.

211 : La création du poste de Directrice 211 et partenariats en 2019 avait pour but le rapprochement avec les milieux sociocommunautaires. Un an plus tard, les résultats sont probants. Par exemple, de nombreux partenariats ont vu le jour entre le 211 et la Direction régionale de santé publique de Montréal. Nous avons participé à plusieurs tables et comités d'urgence créés pour assurer les meilleurs services possibles aux citoyens en période de crise sanitaire. Notre outil d'analyse sociale a également permis de partager des informations précieuses sur les besoins des appelants et leurs profils.

DAR et JAR : DAR et l'AQCID ont collaboré pour lancer trouvetoncentre.com. Cette alliance naturelle qui combine les forces respectives de chacun des services résonne beaucoup dans le milieu des centres en dépendance et nous sommes fiers du résultat. Nous avons également eu plusieurs projets d'impact avec l'AIDQ, dont une formation sur la télé-intervention dans laquelle nous partageons notre expertise. Celle-ci a été particulièrement appréciée par les participants.

ORIENTATION 3

Accroître la notoriété du Centre de Référence du Grand Montréal

 **4/4** objectifs réalisés ou
en voie de l'être.

L'an passé nous avons réalisé 3 objectifs sur 4. Ils se poursuivent avec de nouveau un plan de communications annuel pour chaque service, et la participation à plusieurs événements. Cette année nous avons en plus amorcé le 4^e objectif.

Objectif 17 : Faire valoir notre rôle auprès de partenaires rassembleurs.

211 : Que ce soit pour le 211 Grand Montréal ou dans le cadre du déploiement provincial du service, nous avons participé à de nombreuses rencontres nous permettant de faire connaître l'expertise du 211. Tous nos événements sont détaillés plus loin dans le rapport.

JAR, DAR et TC : Nous avons été plusieurs fois invités à titre de conférenciers, afin de présenter notre expertise en télé-intervention pour les lignes en dépendance et le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.

Plan stratégique 2020-21

OBJECTIFS RÉALISÉS À L'AN 2.

Pour voir l'ensemble
des objectifs...

C'EST
ICI.

Le CRGM a adopté un plan stratégique sur trois ans. Voici le résumé des réalisations de l'an 2.

ORIENTATION 4

Renforcer la gouvernance et la gestion.

✓ 5/9

objectifs réalisés ou
en voie de l'être.

L'an passé nous avons 4 / 9 objectifs réalisés ou en voie de l'être (18, 19, 25, 26). Plusieurs sont en cours de réalisation et seront présentés l'an prochain.

Objectif 20 : Se doter d'une relève technologique.

Nous avons embauché une technicienne informatique afin d'assurer un soutien et une relève au directeur des technologies, ainsi qu'un partage de l'information et des savoirs.

ORIENTATION 5

Avoir des technologies COOL 😊

✓ 4/4

objectifs réalisés ou
en voie de l'être.

L'an passé nous avons réalisé les objectifs 27, 28, et 30.

Objectif 29 : développer une analyse et des politiques sur l'ensemble des données du Centre.

Nous avons développé une politique, en réflexion avec les 211 du Canada et Centraide. Nous recevons d'ailleurs de plus en plus de demandes de partenaires qui souhaitent prendre appui sur nos données pour développer des projets porteurs qui soutiendront les communautés vulnérables.

Objectif 29 : Mettre en ligne les statistiques sur les appels reçus (Power BI)

211 : Les données sur les appels reçus sont en ligne et accessibles à tous <https://www.211qc.ca/donnees>

ORIENTATION 6

Diversifier et pérenniser le financement.

✓ 3/3

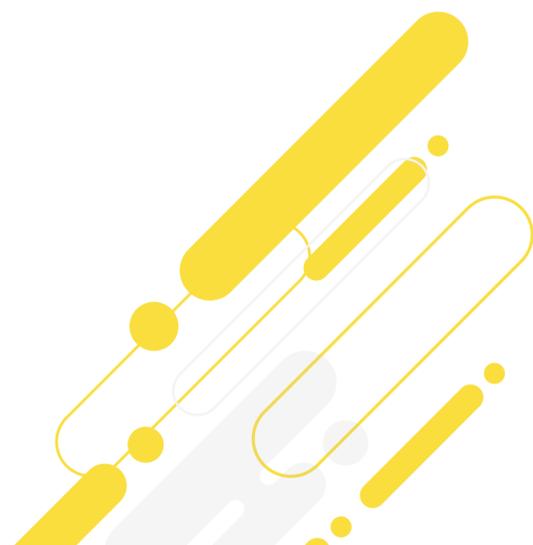
objectifs réalisés ou
en voie de l'être.

L'an passé nous avons réalisé les objectifs 31 et 32.

Objectif 33 : diversifier nos sources de revenus.

211 : Nous avons obtenu du financement du gouvernement du Québec dans le cadre du Programme Action Aînés Québec détaillé dans la section 211 Grand Montréal de ce rapport.

Nous avons aussi obtenu des fonds du gouvernement Fédéral, administrés par Centraide Canada, pour le déploiement du service provincial 211. Voir le rapport du 211 Grand Montréal pour plus d'information à ce sujet.



LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE



Faciliter la prise de contact avec nos intervenants ; informer toujours plus pour soutenir les personnes aux prises avec une dépendance en temps de crise; partager notre expertise avec les chercheurs, organismes, intervenants, travailleurs du milieu de la santé : voici ce qu'aura été le résumé de cette année peu ordinaire pour les équipes de Drogue : aide et référence, de Jeu : aide et référence et du programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.



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 ou au jeu et leur entourage.

Modernisation des outils de communication

DEUX NOUVEAUX SITES WEB

De nombreuses nouveautés technologiques ont permis aux lignes en dépendance d'effectuer un grand virage cette année. En effet, Jeu : aide et référence, qui avait lancé un nouveau site en février 2020, aidejeu.ca, a connu une hausse significative de visiteurs grâce à la publication de nombreux contenus et à une stratégie de référencement bien articulée.

Un an plus tard, à la fin de mars 2021, c'est Drogue : aide et référence qui subit le même rajeunissement et devient aidedrogue.ca

DES CONTENUS CIBLÉS POUR INFORMER LES CITOYENS

Nous avons développé deux stratégies de contenu distinctes pour chaque service, préconisant la création d'articles rigoureux, sourcés, mais vulgarisés et adaptés au Web. Ces articles sont partagés sur nos plateformes de médias sociaux dont les audiences ne cessent de croître et nous permettent de réaliser pleinement notre mission d'information et de référence. Ces articles génèrent une forte hausse des visites sur nos sites, démontrant l'intérêt pour les sujets reliés aux dépendances.

L'ARRIVÉE DU CLAVARDAGE

Autre nouveauté majeure pour nos intervenants : le lancement du clavardage! Disponible depuis mars 2020 sur le site aidejeu.ca et depuis août 2020 sur le site aidedrogue.ca, ce nouveau moyen de communication connaît un plus grand succès que nous ne pensions. Il s'agit d'un changement majeur pour nos équipes, déjà habituées à l'intervention à distance par téléphone, qui ont dû s'adapter à répondre aux gens par écrit. Soutenus par leur équipe de direction, nos intervenants ont eu l'appui nécessaire pour s'approprier ce nouvel outil.

Du côté des clavardeurs, certains y trouvent la discrétion pour demander de l'aide, au moment où ils en ressentent le besoin et quand ils peuvent le faire. D'autres sont tout simplement plus à l'aise par ce moyen de communication, et nous sommes fiers de pouvoir les aider ainsi.



LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

CONFÉRENCES, FORMATIONS, ÉVÉNEMENTS



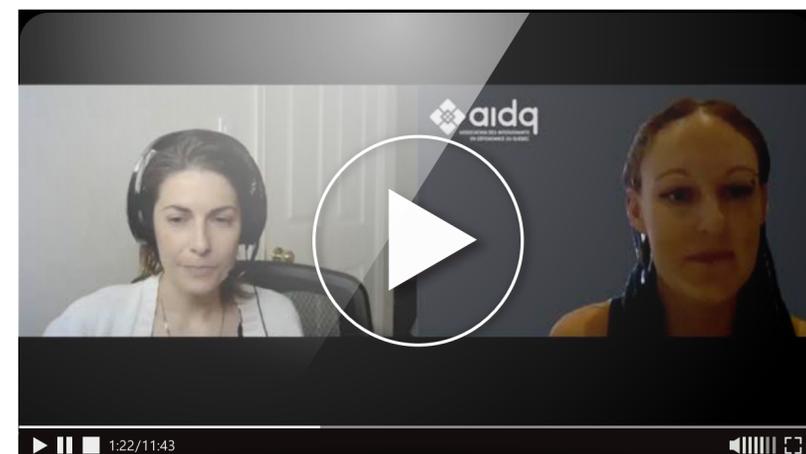
Les équipes des lignes spécialisées en dépendance continuent de nouer des liens avec les joueurs clés des milieux de la recherche, de la santé et des services sociaux afin de garder toute leur pertinence, leur savoir-faire et d'être à jour sur de nouvelles pratiques ou tendances. Malgré les contraintes liées à la pandémie, nous avons profité de toute l'information pertinente partagée en ligne.

CONFÉRENCES OFFERTES

Les gestionnaires de nos lignes et du programme de TéléCounseling ont été invitées à plusieurs reprises à présenter notre expertise en télé intervention. Si la pandémie a plongé de nombreux travailleurs sociaux et organismes dans un monde inconnu en devant pratiquer à distance, nous avons de notre côté toute l'expertise pour répondre par téléphone et clavardage aux demandes d'aide, souvent empreintes d'anxiété en raison de la crise sanitaire.

23 avril 2020 et 25 juin 2020 : Nancy Rocha, gestionnaire du programme de TéléCounseling, a présenté un webinaire sur l'intervention à distance en temps de COVID-19, en s'appuyant sur l'exemple du programme de TéléCounseling. Le tout était organisé par l'AIDQ. Des capsules ont aussi été réalisées par la suite.

[En voici un exemple ici.](#)



18, 19, 20 août 2020 : Maxime Miranda, coordonnatrice, a donné une conférence sur les lignes en dépendances à l'équipe d'info-référence du service 211 Grand Montréal.

27 novembre 2020 : Participation de Hélène Hamel, Nancy Rocha et Maxime Miranda à la conférence Intégration des technologies en intervention organisée par l'AIDQ et l'Université de Sherbrooke. On y a présenté les volets intervention par clavardage et intervention par téléphone.

9 décembre 2020 : Hélène Hamel, Nancy Rocha et Maxime Miranda ont présenté une conférence virtuelle d'une durée de trois heures intitulée [Télépratique : intervention et gestion, s'adapter pour mieux aider](#). L'événement était organisé par l'AIDQ.



LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

CONFÉRENCES, FORMATIONS, ÉVÉNEMENTS



AIDE ET
RÉFÉRENCE



AIDE ET
RÉFÉRENCE



FORMATIONS ET WEBINAIRES

L'équipe a suivi ou participé aux formations suivantes.

Caring for your team

Mental Health Commission of Canada

L'approvisionnement sécuritaire en temps de COVID-19

Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)

Kaléidoscope – Journées conférence Les jeunes et la santé mentale

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

Stigma et recherche d'aide chez les femmes qui pratiquent des jeux de hasard et d'argent en ligne : une recension des écrits.

Université du Québec à Trois-Rivières

Gambling addiction

Edgewood Health Network

New strategies in helping families and loved ones addressing problem gambling

International Center for Responsible Gaming (ICRG) webinar

Culturally adapting evidence-based treatments in partnership with American Indians

ICRG webinar

Troubles de la personnalité et enjeux de consommation

AIDQ

Visite virtuelle de cinq organismes qui interviennent en contexte d'urgence

Institut Universitaire en santé mentale Douglas

Redefining Responsible Gambling for today's gaming industry

ICRG webinar

Recognising stigma embedded in diagnostic criteria for substance use

ICRG webinar

Working with codependency

Edgewood Health Network

Colloque annuel sur le suicide : faisons partie de la solution!

Centre de prévention du suicide de Lanaudière

Addictive behavior relapse: challenges in the treatment of gambling disorder and how mindfulness may be helpful in breaking the relapse cycle

ICRG webinar

Est-ce que le trouble de la personnalité limite est un diagnostic valable?

Une étude prospective de 286 adolescents qui ont été suicidaires.

Association Québécoise de Prévention du Suicide (AQPS)

Troubles de la personnalité et consommation : un cocktail explosif

AIDQ

Suicidal ideation

Edgewood Health Network

Présentation du service 211 Grand Montréal

LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

CONFÉRENCES, FORMATIONS, ÉVÉNEMENTS



PROJETS PONCTUELS ET COLLABORATIONS

DAR et JAR

En décembre 2020, nous avons reçu une invitation de Pascal Schneeberger, coordonnateur académique au Programme d'études et de recherche en toxicomanie, à participer au comité consultatif pour la programmation de formation continue en toxicomanie pour la saison 2021-2022 (AIDQ-Université de Sherbrooke). Notre participation a consisté à remettre une liste de suggestions de près de 40 thèmes de formation et une quinzaine de noms de formateurs.



TC

Nous avons collaboré à un projet de recherche avec Magaly Brodeur, de l'Université de Sherbrooke, chercheur, médecin et professeur au département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Sherbrooke.



Le service en bref :

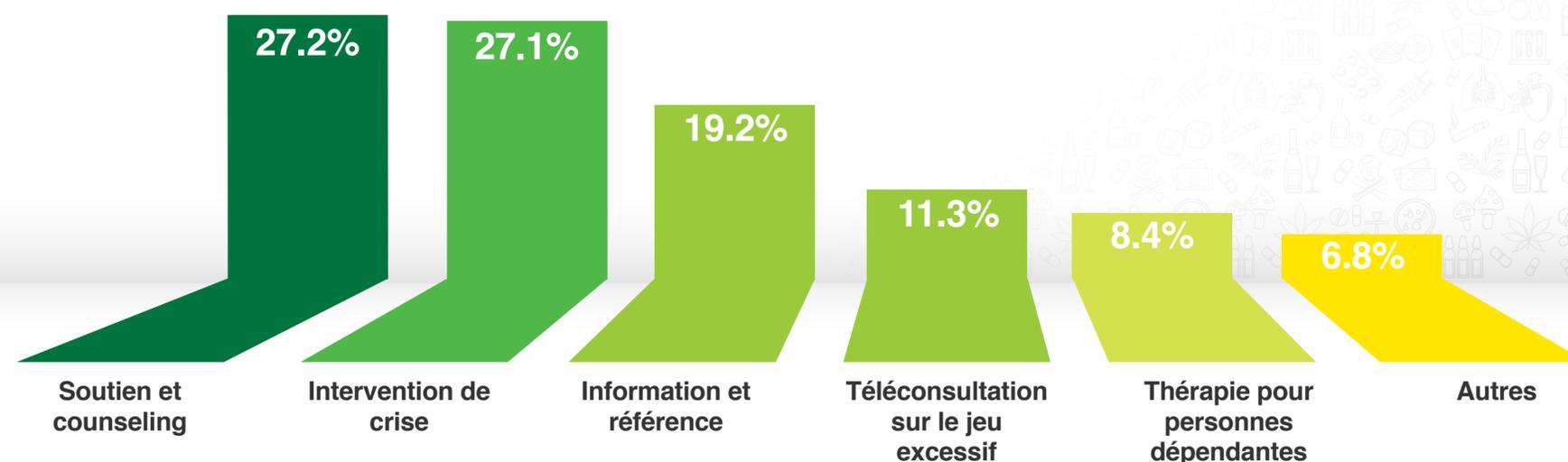
JAR soutient, informe et réfère les personnes préoccupées par leurs habitudes de jeu, ainsi que leur entourage, vers des ressources thérapeutiques et des milieux de santé proches de chez eux qui pourront leur offrir les soins adaptés à leur condition. Le service est accessible par téléphone et clavardage.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

Nombre de
demandes d'aide :
5657

Nombre de
références données :
1 628

DEMANDES
EN HAUSSE DE
4.8%
PAR RAPPORT À 2019-20

Nature des besoins



Statistiques Web



Nombre de visites
(Sessions) sur le site
82 293*



Nombre
d'utilisateurs
56 571

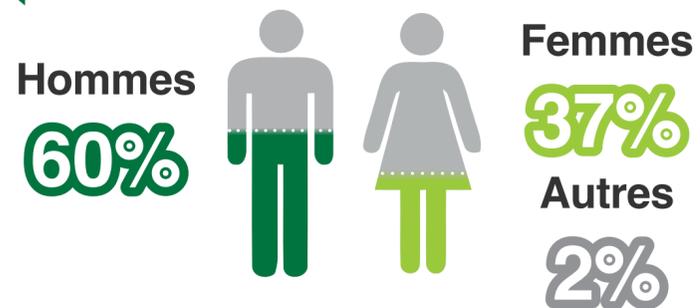


Nombre de
pages vues
119 405

* Ces chiffres cachent une réorientation du trafic sur le Québec. Si l'on compte seulement les sessions web provenant du Québec il y a eu une augmentation de 23,01% passant de 56 276 sessions à 69 227 sessions

- MOT DU PRÉSIDENT
- MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
- CONSEIL D'ADMINISTRATION ET L'ÉQUIPE DU CENTRE
- PLAN STRATÉGIQUE
- LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE
- JEU AIDE ET RÉFÉRENCE
- TÉLÉ COUNSELING POUR JOUEURS EXCESSIFS
- DROGUE AIDE ET RÉFÉRENCE
- 211 Grand Montréal
- Déploiement provincial du service 211
- La Fondation du Centre
- États financiers

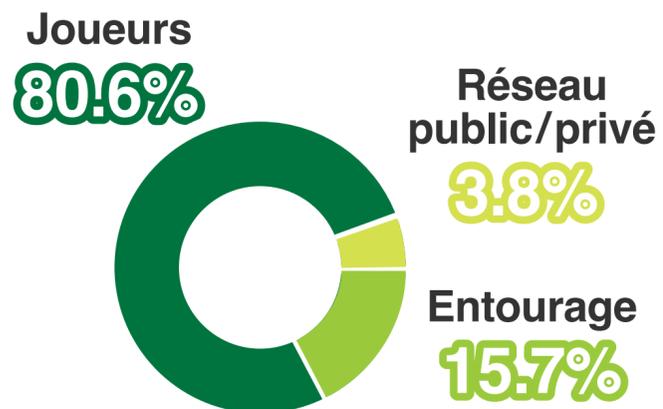
Profil des demandeurs



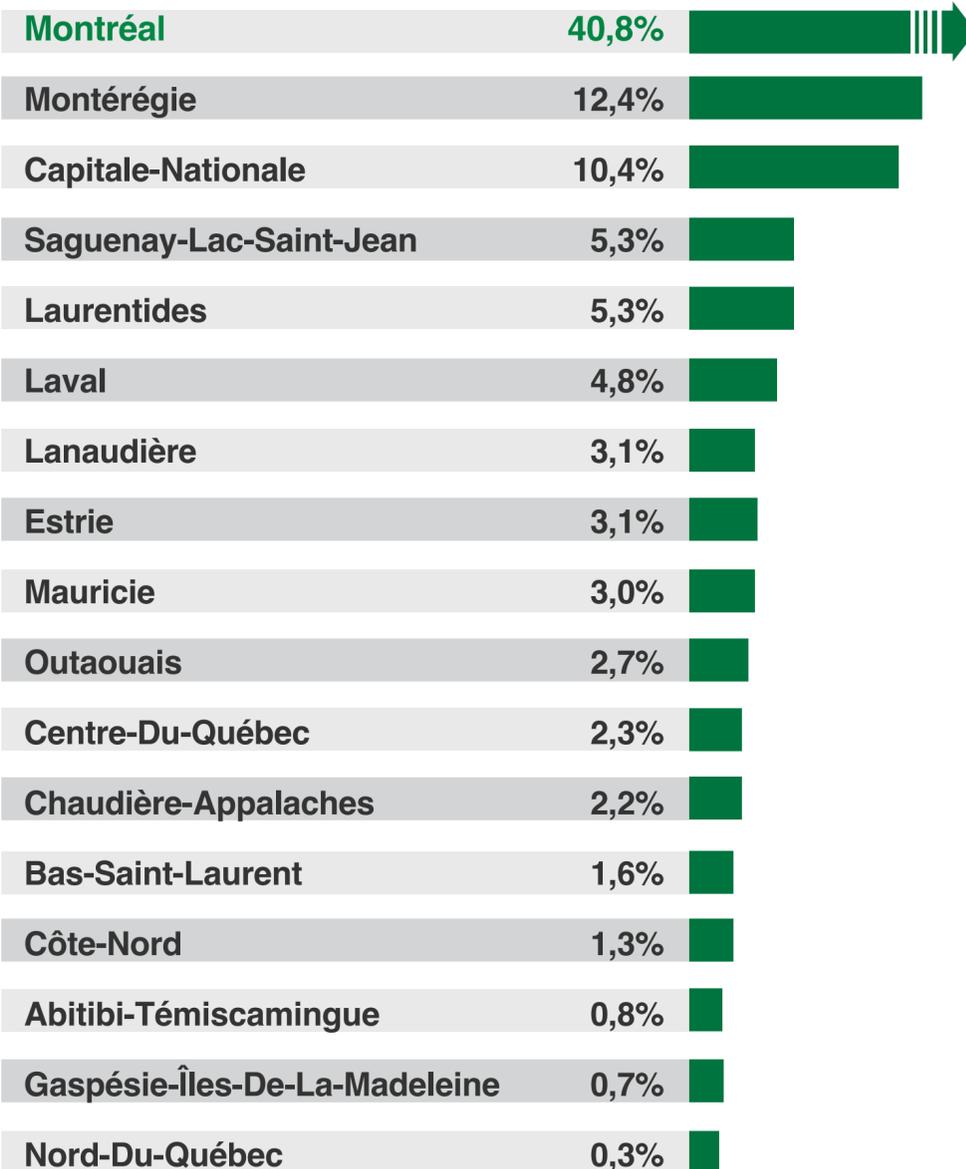
Mode de communication



Provenance



Régions



JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE COMMUNICATIONS



La pandémie ayant eu un impact important sur les changements d'habitude de jeu, il était nécessaire de bâtir un plan annuel de communications qui mise sur la diversité des publics visés (joueurs et entourage) et la multiplication des médiums pour les rejoindre. Nous tenions aussi à communiquer la nouvelle adresse de notre site Web ainsi que l'arrivée du clavardage en ligne.

PUBLICITÉ

Radio :

Rythme FM, CKOI, CPAM 1410 la radio des communautés haïtiennes et africaines du Grand Montréal, la station WKND de Montréal et de Québec avec deux messages distincts pour les joueurs et l'entourage. Sans oublier de rappeler l'existence de notre service aux professionnels de la santé et des services sociaux.

TV :

CTV Grand Montréal pour une campagne anglophone.

Réseau TVA (chaines spécialisées CASA, TVA Sports... mais aussi Salut Bonjour!) : vidéo pre-roll de 15 secondes partout au Québec.

Publications spécialisées :

L'agenda des infirmières du CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal, La Voix Policière, Revue Portelance de l'Association des pompiers de Montréal, outils promotionnels de la campagne en ligne de Opération Nez Rouge, Gay globe magazine.

Affichage :

Intercar Liaison Québec-Côte Nord, Orléans Express Liaison Montréal-Québec-Bas-Saint-Laurent, abribus à Trois-Rivières, Saguenay, Drummondville et Granby.

Web et imprimé :

Sites web des chaînes spécialisées de Québecor : ciblage hommes des régions de la Montérégie, Chaudière-Appalaches, Mauricie, Lanaudière, Québec.

Hebdos de l'Abitibi, Mauricie, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, et le Journal Métro de Montréal pour sensibiliser l'entourage des joueurs.



Applications :

Vidéos de 15 secondes, en français et en anglais, diffusées sur des jeux et applications en ligne.

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE COMMUNICATIONS

RELATIONS MÉDIAS

Entrevues et mentions :

Le 10 avril 2020 : Mention de DAR et JAR dans l'émission de Pénélope McQuade, Pénélope, à la radio ICI Première.

Novembre 2020 : Parution d'une brève sur les lignes en dépendance dans le magazine Prévention au travail de la CNESST.

Décembre 2020 : Dans le magazine La Semaine, consacré entièrement aux dépendances et en kiosque trois mois, reprise du questionnaire d'auto-évaluation de dépendance au jeu, disponible sur notre site Web et mention de notre service.

Février 2021 : Information donnée au magazine étudiant de l'Université de Concordia, The City, sur le jeu en ligne.

MATÉRIEL PROMOTIONNEL

Nous avons envoyé du matériel (affiches, dépliants...) à une trentaine d'organismes, CISSS et centres en dépendance, partout au Québec.

JEU AIDE ET RÉFÉRENCE

**Si le jeu n'est plus amusant.
On est là.**

24/7.
Anonyme.
Gratuit.
Confidentiel.

1 800 461-0140

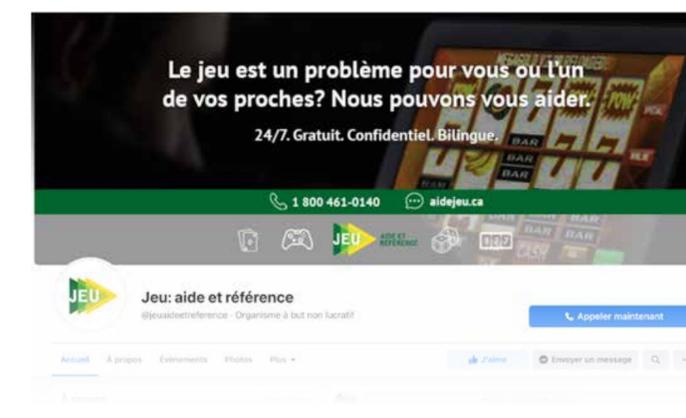
Clavardage en ligne Aidejeu.ca



MÉDIAS SOCIAUX

Nous avons fait de nombreuses campagnes pour promouvoir Jeu : aide et référence [via notre page Facebook](#).

2020/04/01: 201
2021/03/31: 420 **+108%**



Instagram : 130 abonnés
(créé en août 2020)



Le service en bref :

Le programme de TéléCounseling est offert entièrement par téléphone pour le traitement des joueurs excessifs.

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 de la fin du programme.

Cette 9^e année d'activité du programme a permis de faire connaître le TéléCounseling auprès de nombreux partenaires des milieux de la santé et des services sociaux et de dynamiser les outils offerts aux participants.

Mais l'année a été profondément impactée par la pandémie, et cela se voit dans les statistiques qui suivent. La fermeture des casinos et des bars a certes servi de mesure de protection vis-à-vis de certains joueurs mais le confinement nécessaire dans les circonstances a créé des vulnérabilités pour d'autres et a ouvert la voie à des transferts de dépendance et à des intensifications de pratiques de jeu en ligne, observables sur les tableaux. Moins visible sur les tableaux, cette évolution s'est aussi accompagnée d'une intensification des difficultés psychologiques causées par l'isolement et les tensions interpersonnelles liées au contexte particulier, et qui a dû être prise en compte dans l'accompagnement de nos participants. La maturité du programme de TC est d'autant plus incarnée que Nancy Rocha, gestionnaire du programme en poste depuis un peu plus d'un an maintenant, est parvenue tôt dans l'année à stabiliser l'équipe clinique, à informatiser une partie du mode de fonctionnement, à systématiser

la supervision clinique et à créer une cohésion d'équipe malgré la décentralisation géographique ainsi que la variété des horaires de ses membres.

Le Questionnaire sur les parcours de jeu

L'équipe du TC a eu de nombreux échanges avec des collaborateurs des États-Unis et de l'Australie pour traduire ce questionnaire encore indisponible en français. C'est désormais chose faite et nous entamons une phase pilote pour son application avec nos participants.

La gestion des émotions

Nous développons également une nouvelle session qui viendra répondre à un besoin manifeste au sein de notre clientèle. Nous vous en dirons plus l'an prochain!

Les statistiques de cette année montrent bien que le programme est de plus en plus suivi dans son intégralité.

Les conseillers du TéléCounseling

ont touché à 225 dossiers. Ce nombre comprend les nouvelles inscriptions ainsi que les dossiers des participants qui complètent le programme en plus des 4 suivis offerts, pour une durée totale d'un an et deux mois de thérapie.

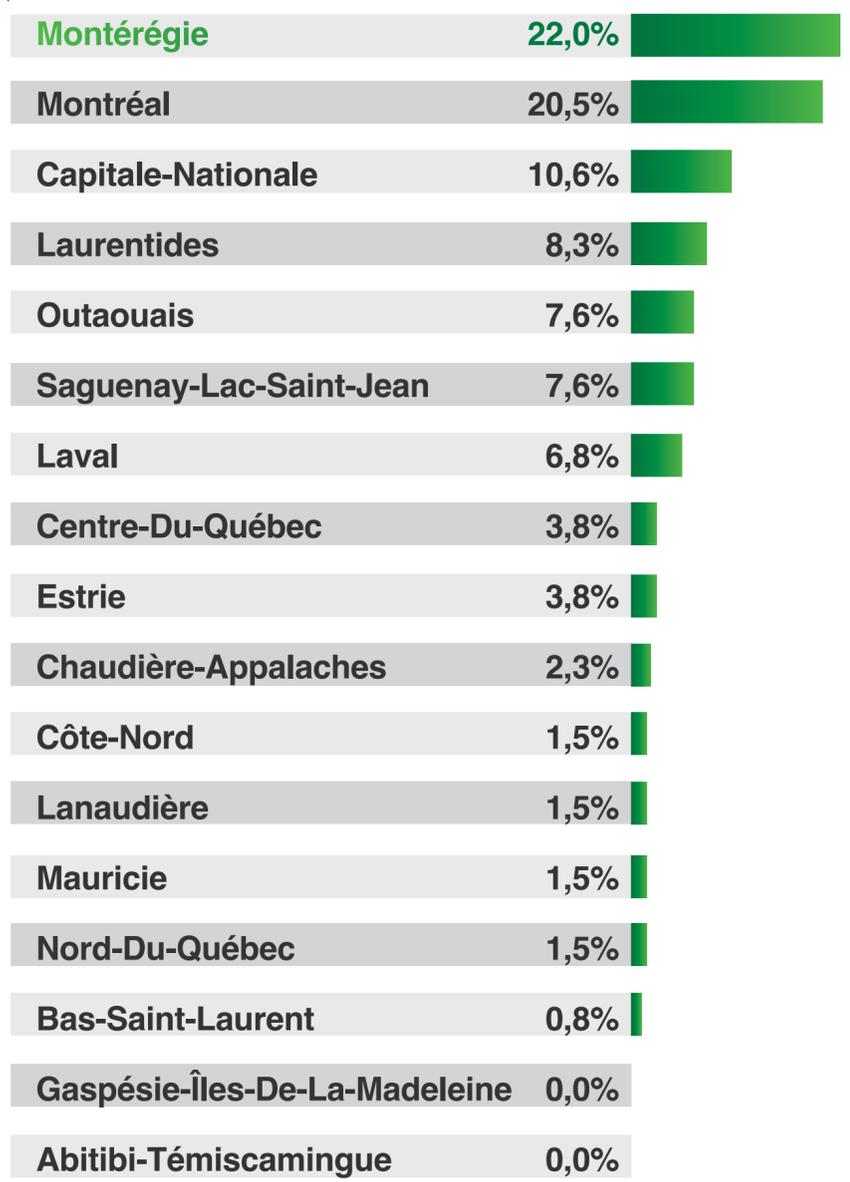
1. **Nombre de recrutements : 176**
2. **Nombre de dossiers fermés : 144**
3. **Nombre de dossiers touchés en cours d'année : 225**



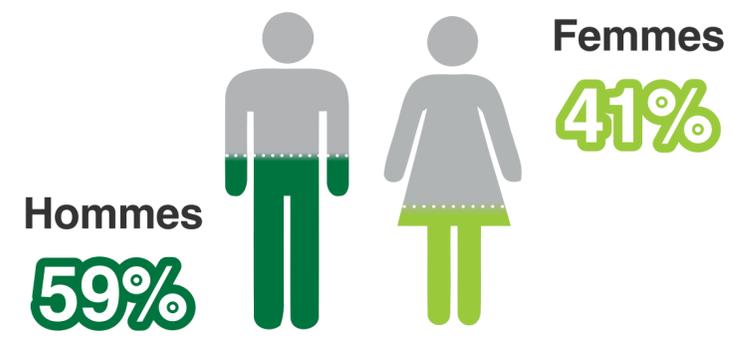
LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING STATISTIQUES



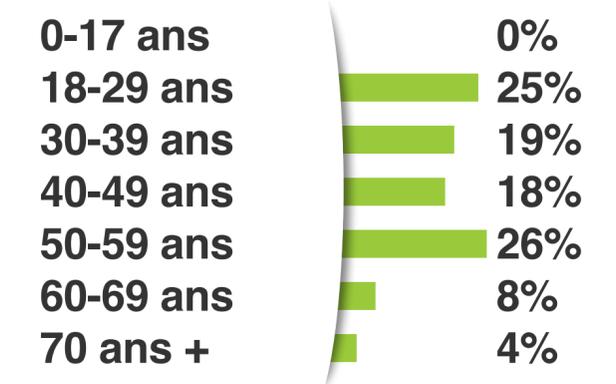
Régions



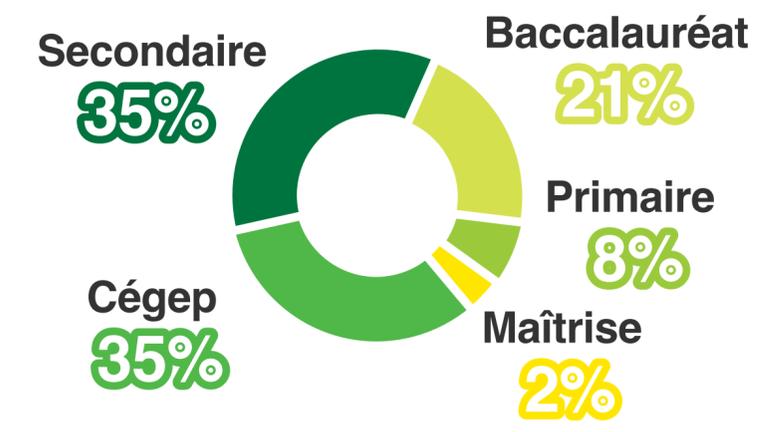
Profil des participants



Âge



Scolarité



LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING

CE QU'IL S'EST PASSÉ CETTE ANNÉE



En novembre, le programme comptait son millième participant! Nous sommes fiers d'avoir aidé autant de gens dans leur cheminement pour sortir de la spirale du jeu compulsif.

LE TC EN VIDÉO!

Afin d'expliquer clairement ce qu'est le programme de TéléCounseling, nous avons créé une vidéo en animation, aussi disponible en version plus courte. Nous partageons cette vidéo avec des personnes qui souhaitent de l'information sur le programme, et nous l'avons publiée sur nos médias sociaux.



DE NOUVEAUX CAHIERS!

Dans le but de rendre le suivi du programme plus motivant, nous avons rafraîchi le graphisme des cahiers donnés aux participants et des journaux quotidiens. Couleur, mise en page aérée, visuels et icônes permettent une meilleure lecture des exercices.

PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING POUR JOUEURS EXCESSIFS

TÉLÉ COUNSELING POUR JOUEURS EXCESSIFS

JEU AIDE ET RÉFÉRENCE

514 527-0140 • 1 800 461-0140

Clavardage en tout temps sur le site aidejeu.ca

COMMUNICATIONS

Nous avons placé une pleine page pour promouvoir le programme dans le magazine La Semaine entièrement consacré aux dépendances, en kiosque en décembre 2020 pour une durée de trois mois.

Le jeu prend trop de place dans votre vie? Le temps et l'argent s'envolent?

Demandez de l'information sur le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.

Gratuit. Offert par téléphone. Partout au Québec.

Informations : 1 800 461-0140 Aidejeu.ca

Nous avons fait une campagne sur le Web avec des bannières pour cibler les audiences sur les sites en ligne de loterie et de casinos.

Nous avons distribué une centaine de feuillets du programme dans des organismes, centres en dépendance et CISSS partout au Québec.

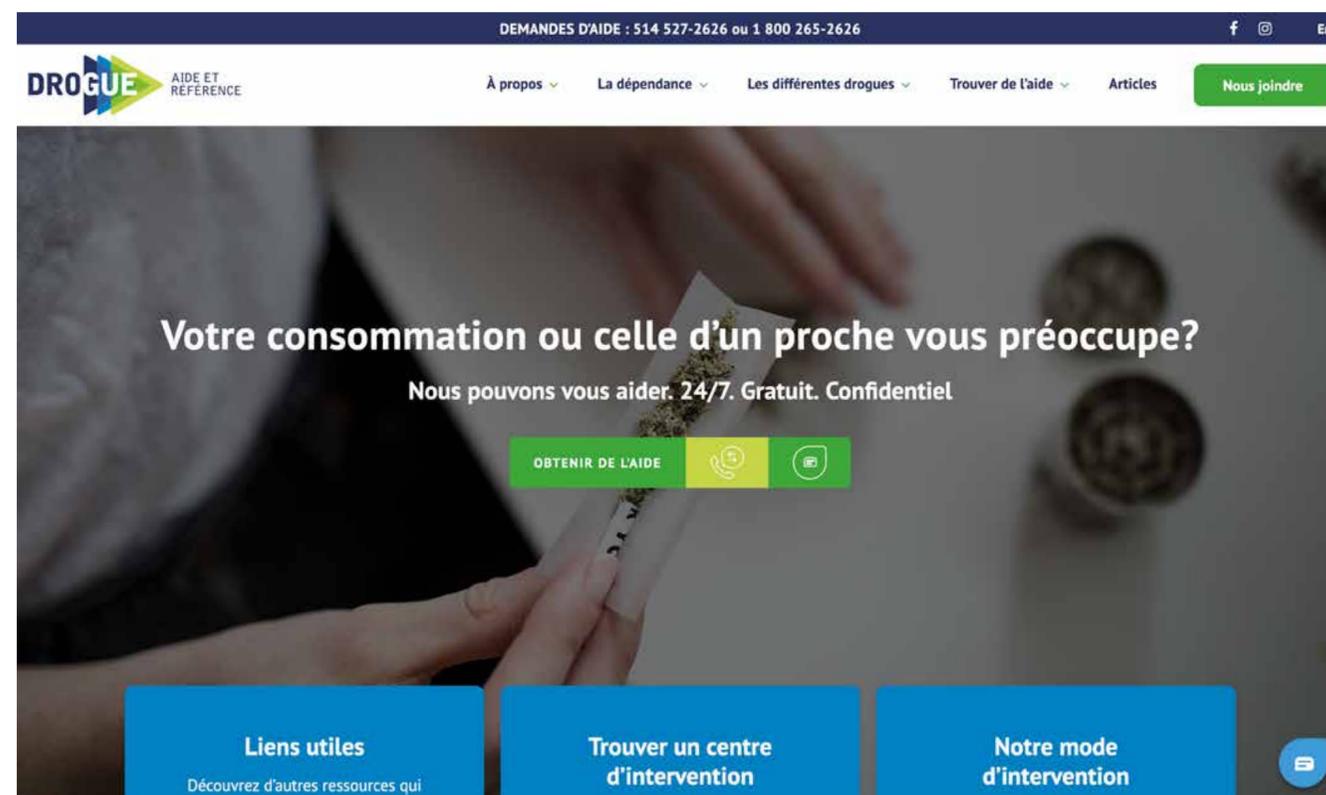
DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

Le service en bref :

La ligne [Drogue : aide et référence](#) soutient, informe et réfère les personnes inquiètes de leur usage de drogue, d'alcool ou de médicaments, ainsi que leur entourage, vers des ressources thérapeutiques de leur région qui pourront leur offrir les soins dont elles auront besoin.

Le service est anonyme, gratuit, confidentiel, bilingue et disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, partout au Québec.

La pertinence du service de DAR en sa 28^e année de service se démontre par les statistiques ci-jointes. Un grand chantier a débuté l'an passé pour moderniser notre image et nos outils de communication. Cette année, nous avons pu concrétiser le tout avec un nouveau site Web, l'arrivée du clavardage et de nombreux projets mentionnés plus haut dans le rapport. Notre service a aidé de nombreuses personnes ne sachant pas vers qui se tourner en temps de pandémie, alors que de nombreux centres avaient temporairement fermé leurs portes ou réduit le nombre d'admissions pour répondre aux mesures sanitaires. Plus que jamais nous avons été à l'écoute, nous avons apporté notre soutien, et cela en plus de notre mission d'information et de référence.

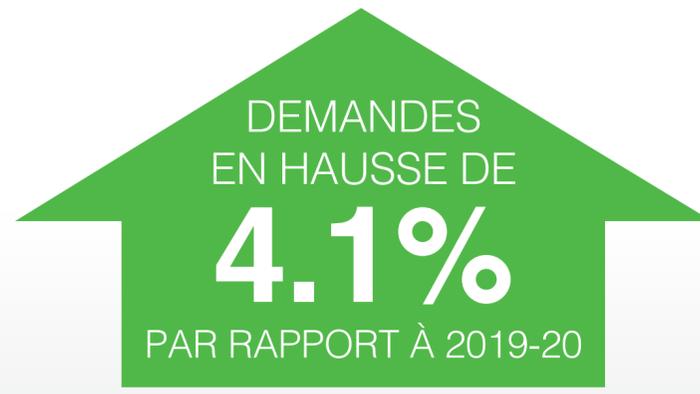


DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

STATISTIQUES

Nombre de demandes d'aide :
18 307

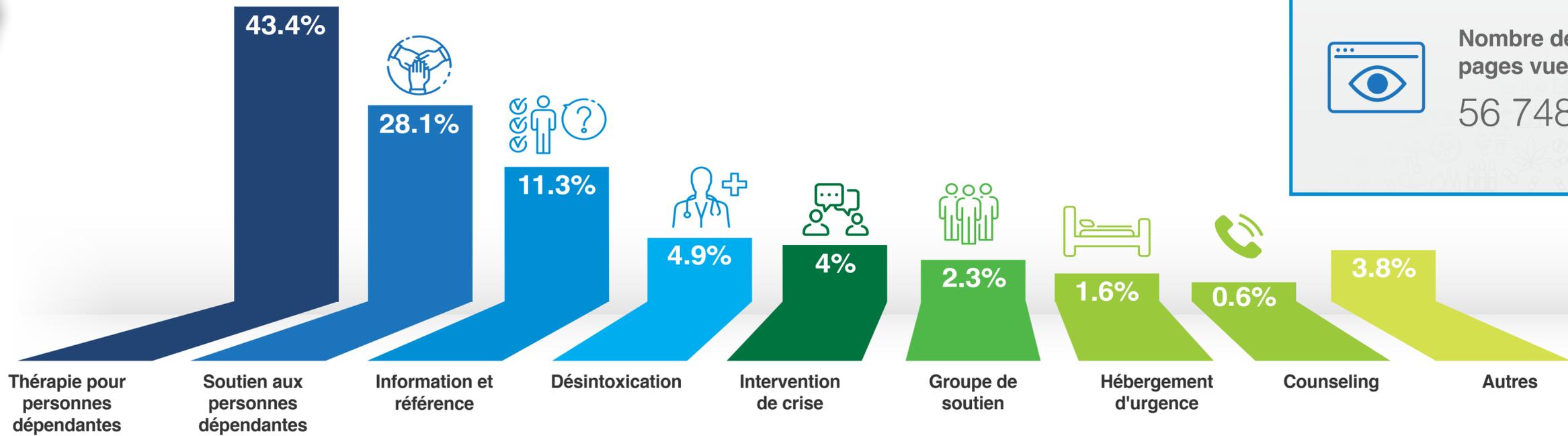
Nombre de références données :
18 419



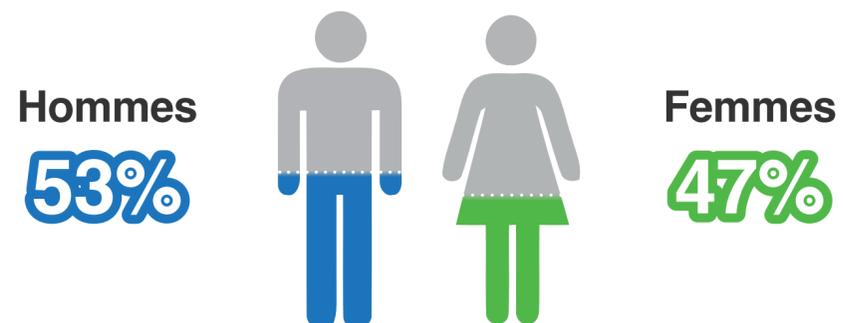
Statistiques Web



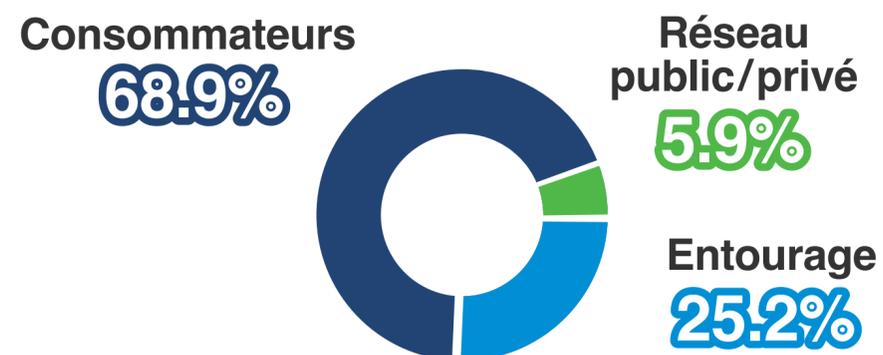
Nature des besoins



Profil des demandeurs



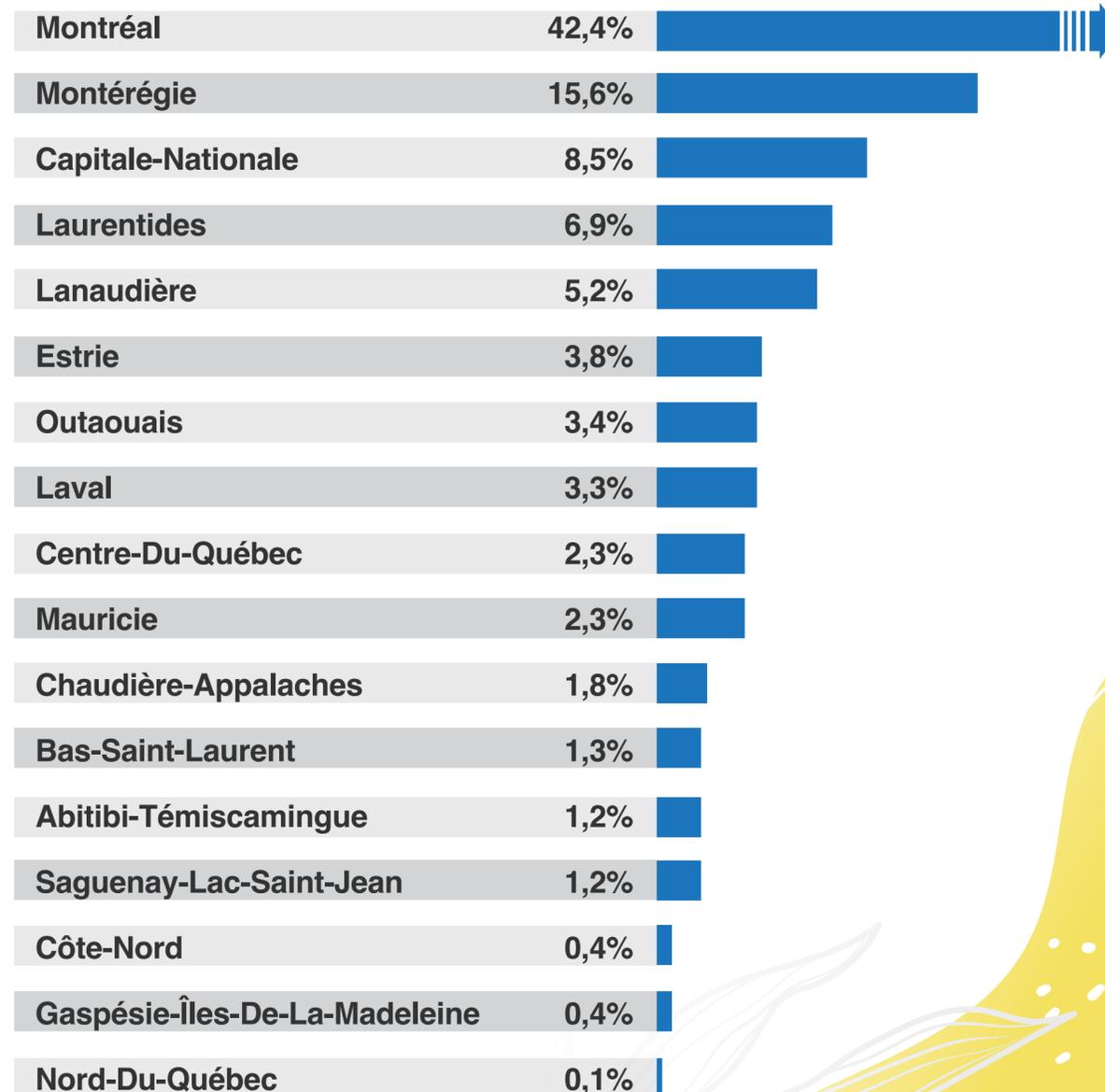
Provenance



Mode de communication



Régions



DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

COLLABORATION

Trouve ton centre : un partenariat majeur avec l'AQCID

L'AQCID et DAR ont collaboré pour créer le site Trouvetoncentre.com, qui regroupe tous les centres d'intervention en dépendance au Québec, via un outil de géolocalisation simple à utiliser. Nous avons ainsi créé toute la base de données, et nous en assurons la mise à jour. Nos intervenants gèrent également les clavardages disponibles sur le site.

Nous avons lancé le site en octobre 2020 lors d'une conférence de presse virtuelle que vous pouvez [visionner ici](#).

Stop Cannabis

Mathieu Goyette, professeur agrégé de l'Université de Sherbrooke, a demandé notre collaboration afin de l'aider à trouver des participants pour tester l'application mobile Stop Cannabis!

Communications

Publicité

Radio



CPAM 1490 : annonces pour rejoindre les communautés haïtiennes et africaines du Grand Montréal.

Rythme FM et CKOI : sensibilisation à la consommation d'alcool.

Web

Pré-roll audio sur les sites de Cogeco : Nightlife.ca, TPLMoms, Dans les coulisses... pour cibler les femmes.

Bannières Web sur les sites à tendance féminine de Québecor, afin de sensibiliser les femmes à l'abus d'alcool. Exemples de sites : Clin d'œil, Coup de pouce, Salut Bonjour!...

Publications spécialisées

L'agenda des infirmières du CISSS de l'Est de l'Île de Montréal, la revue Portelance de l'Association des pompiers de Montréal, la revue pour la campagne virtuelle de Opération Nez Rouge, La Voix Policière.

Relations médias

3 septembre 2020 : Montréal CityNews s'entretient avec Maxime Miranda, notre coordonnatrice du développement des lignes spécialisées en dépendance, sur la hausse des problèmes de consommation en ville.

19 novembre 2020 : Maxime Miranda, coordonnatrice au développement des lignes spécialisées en dépendance, a donné une [entrevue à CTV News](#) pour présenter Trouvetoncentre.com

Matériel promotionnel

Nous avons envoyé plus de mille dépliants, affiches, etc. à la demande d'intervenants, de CISSS ou d'organismes.



211 GRAND MONTRÉAL

LA RECONNAISSANCE D'UN SERVICE DEVENU ESSENTIEL



Grand Montréal



Le service en bref :

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



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



**Un répertoire
en ligne** de près de
6 000 organismes et
services du Grand
Montréal, des MRC de
Vaudreuil-Soulanges et
des Jardins-de-Napierville.



**Un outil d'analyse
sociale** basé sur les
statistiques des appels reçus,
qui sert d'éclaireur aux élus et
aux organismes pour connaître
les besoins sociaux de leurs
citoyens.

Merci à nos précieux partenaires pour leur appui!



Merci également à la MRC de Vaudreuil-Soulanges, ainsi qu'à la MRC des Jardins-de-Napierville pour leur appui financier permettant le déploiement du service sur l'ensemble de leur territoire.



211 GRAND MONTRÉAL

LA RECONNAISSANCE D'UN SERVICE DEVENU ESSENTIEL



Grand Montréal

2020-2021 est la troisième année en service du 211 Grand Montréal.

Elle a été marquée par une pandémie mondiale qui a profondément affecté le quotidien de la population du Grand Montréal, épice de centre du virus au Québec lors de la première vague. Notre équipe s'est adaptée à des changements majeurs de pratique au travail, nos recherchistes ont fait un travail colossal de mise à jour nécessaire à notre base de données et nos conseillères au téléphone ont fait face à une augmentation d'appels sans précédent, en jouant un rôle de réassurance envers les citoyens de plus en plus anxieux face à la situation.



Voici le résumé
en vidéo de
l'année 2020.

Nombre de demandes d'aide* : 50 609

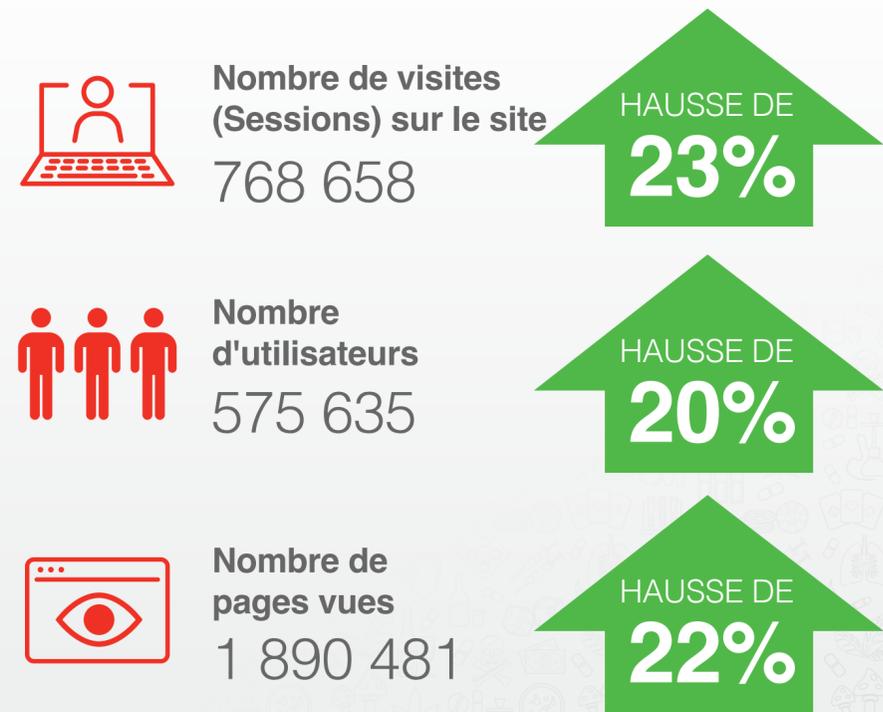
Nombre de références données : 119 586



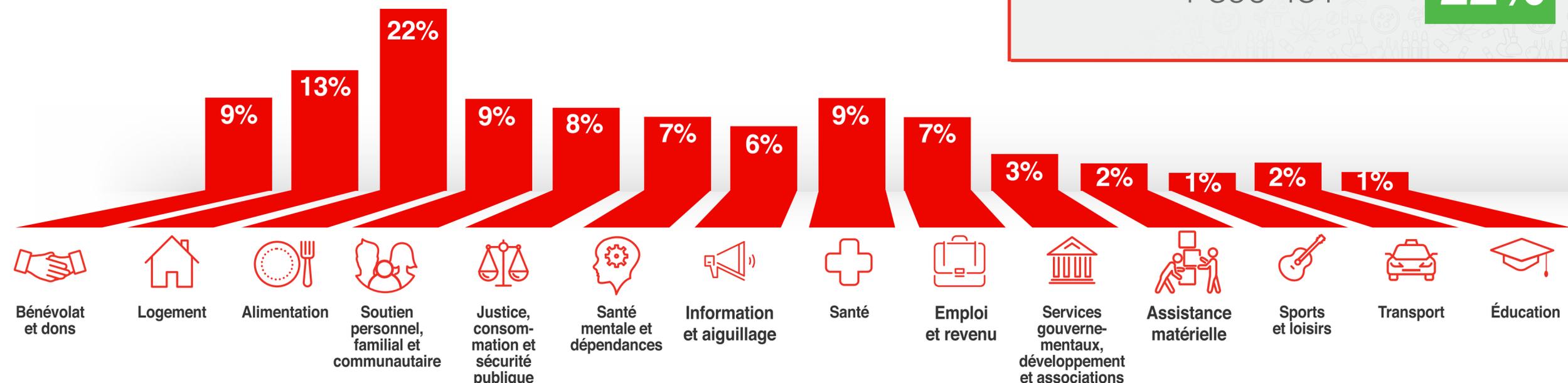
Organismes distincts référés par le 211 : 4 330

* Les appels des nouvelles régions desservies depuis le 15 décembre 2020 représentent 2,5% de nos appels.

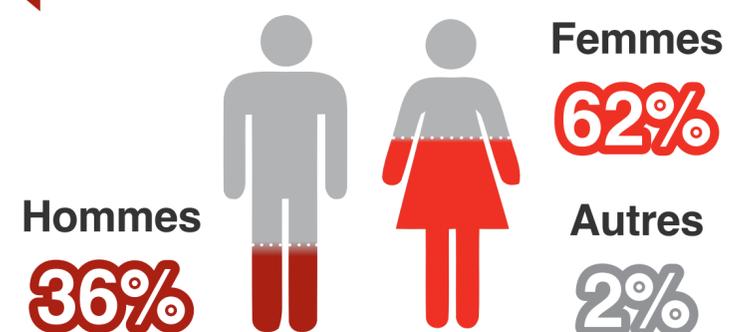
Statistiques Web



Nature des besoins



Profil des appelants



Langue



Catégorie d'âge



**Temps d'attente
moyen**
1 min. 19 sec.

**Durée moyenne
des appels**
6 min. 20 sec.

L'an passé, la durée moyenne des appels était de 5 minutes et 20 secondes. Cette minute supplémentaire est attribuable à une plus grande détresse face à la pandémie.

211 GRAND MONTRÉAL

LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

RAPPORT ANNUEL 2020
21
1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

MOT DU PRÉSIDENT

MOT DE LA
DIRECTRICE GÉNÉRALE

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET L'ÉQUIPE DU CENTRE

PLAN STRATÉGIQUE

LIGNES SPÉCIALISÉES
EN DÉPENDANCE

JEU AIDE ET
RÉFÉRENCE

TÉLÉ
COUNSELING
POUR JOUEURS EXCESSIFS

DROGUE AIDE ET
RÉFÉRENCE

211

Grand Montréal

Déploiement provincial
du service 211

La Fondation du Centre

États financiers



Avril 2020 : Record d'appels

La COVID-19 bouleverse nos vies et l'inquiétude face au virus ne cesse de croître. Grâce à l'aide précieuse des élus de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), qui octroient une aide financière d'urgence de 200 000\$, l'équipe du 211 Grand Montréal est installée en télétravail et fonctionne désormais par un service de téléphonie IP. Ces installations s'avèrent nécessaires pour faire face à un record d'appels. Nos conseillères répondent en effet à **8 760 appels et courriels** en avril.

Une équipe en forte croissance

Grâce à l'appui de la CMM, nous ajoutons 5 conseillères pour faire face à l'urgence de la situation.

La hausse des appels nécessite un suivi serré pour assurer la qualité du service. Nous avons donc créé un poste permanent de Responsable de la qualité du service. Temporairement, nous avons également accueilli et formé des conseillères employées par la Ville de Montréal et grâce au soutien financier Covid de Centraide du Grand Montréal, nous avons pu avoir d'autres renforts au service téléphonique, notamment des membres de l'équipe de l'organisme Je Passe-Partout. Ces personnes nous ont spécifiquement appuyés pour faire face à la forte demande d'aide alimentaire.

Le 211 toujours aussi proche des aînés

- La Ville de Montréal et la Direction régionale de la santé publique ont demandé au 211 Grand Montréal de collaborer à une série d'appels automatisés visant à rejoindre 225 000 personnes âgées de 70 ans et plus afin de briser l'isolement et de les diriger vers les ressources appropriées si nécessaire. Le communiqué est [ici](#). Ce projet a eu lieu en avril et mai 2020.
- Grâce à un financement du gouvernement du Québec via le [Programme Action Aînés du Québec \(PAAQ\)](#), nous avons pu poursuivre le projet de suivi auprès des aînés. Notre mandat consiste à repérer les personnes vulnérables de 70 ans et plus qui appellent au 211 pour leur offrir un suivi et nous assurer qu'elles obtiennent bien les services dont elles ont besoin dans le réseau communautaire ainsi que dans le réseau de la santé.
- Pierrette Gagné a été invitée à siéger sur un comité d'experts créé à la demande de la ministre Marguerite Blais afin de faire des recommandations pour gérer la crise des CHSLD et protéger les aînés Québécois. Elle fait partie du groupe *Familles et proches aidants des aînés à domicile et en établissement*, où elle pourra partager le fruit de notre travail : chiffres, besoins exprimés, etc. D'autres organismes y sont, notamment l'APPUI pour les proches aidants, la FADOQ, Tel-Aînés, le CIUSSS-Centre Sud, et des spécialistes en santé publique et gériatrie. L'initiative vient du Centre d'excellence de la longévité de l'Université McGill.



211 GRAND MONTRÉAL

LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

100K appels **WOW!**

Le 211 franchit le cap des 100 000 appels à l'été 2020.

COVID-19 : des actions pour toujours mieux aider les citoyens

Afin de diriger les citoyens dans une situation confuse, nous avons mis en place quelques initiatives qui ont facilité leurs démarches de demande d'aide.

- Une page dédiée sur le site Web résumant toutes les ressources gouvernementales pouvant aider les citoyens à faire face à la pandémie.
- Au plus haut de la crise, lors de la première vague, nous avons créé des files d'attente dédiées aux demandes en aide alimentaire, principal besoin exprimé par les appelants. Nous avons ainsi pu former des conseillères en accéléré pour répondre uniquement à ces demandes.
- Enfin, l'un des plus gros défis a été la mise à jour de notre base de données afin de bien informer et diriger les citoyens alors que les organismes modifiaient leurs services ou fermaient temporairement pour répondre aux consignes de sécurité. Notre équipe de recherchistes a mis à jour plus de 3 000 fiches d'organismes en un mois!

La satisfaction des appelants nous tient à cœur

97 %

Réalisé à l'automne 2020, un sondage a permis d'obtenir l'avis de plus de 500 personnes sur la qualité du service 211 Grand Montréal. Le résultat nous a donné l'envie de maintenir et même accroître nos efforts. Cette tape sur l'épaule nous a permis de terminer 2020 confiants et heureux de servir les personnes vulnérables.

DESCRIPTION	* Cuisine centrale. * Livraison de repas chauds et congelés. * Regroupement des popotes locales sur le territoire de Montréal.
PRÉCISIONS SUR L'OFFRE DE SERVICES	Covid-19: l'organisme demeure ouvert. 21/04/2020

211 GRAND MONTRÉAL

UNE ANNÉE RICHE EN CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS



Grand Montréal

Le 211 Grand Montréal a démontré tout au long de l'année qu'il joue un rôle essentiel et qu'il est capable d'efficacité et de résultats lors d'une crise majeure. Nos équipes ont participé à de nombreuses tables de concertation et à de nombreux comités d'urgence pour coordonner les efforts d'aide aux citoyens en situation de pandémie. Cela a également donné lieu à des partenariats et collaborations encore actifs à ce jour.

- Participation hebdomadaire au Comité de coordination COVID-19 à Laval.
- Échanges avec la Ville de Longueuil et la CDC de l'agglomération de Longueuil pour le partage de données et la promotion du 211.
- Démarches ciblées avec la Ville de Montréal et la Direction régionale de santé publique de Montréal pour avoir le portrait des services en itinérance, en aide alimentaire et mettre en place des actions adaptées.
- Collaboration étroite avec le Carrefour informationnel et social de la MRC de L'Assomption pour l'échange de données et le référencement des personnes les plus vulnérables.
- Communications actives avec le Service de la diversité et de l'inclusion sociale de la Ville de Montréal pour l'échange d'information et la promotion du service multilingue du 211 par l'entremise d'un camion hurleur dans les quartiers multiculturels de la ville.
- Collaborations et rencontres avec les Centres d'action communautaire (CDC) du Grand Montréal.
- Moisson Montréal : partage fréquent de données et d'informations. Envoi hebdomadaire des mises à jour de la base de données des organismes en aide alimentaire au Conseil du Système Alimentaire Montréalais (SAM).
- Rôle actif au sein du Conseil d'administration. Mise à jour de notre plan de mesures d'urgence avec le soutien d'une stagiaire du DESS en gestion des risques majeurs de l'UQAM.
- Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal (TCAÎM) : collaboration, échanges avec les organismes pour la mise à jour de données.
- Table de concertation : données sur les populations vulnérables à Montréal : Cette table est une initiative de la Ville de Montréal, la mesure 18 du Plan de relance économique. Plusieurs acteurs essentiels y siègent dont des organismes, des élus, et le CRGM afin de coordonner les efforts de partage de données entre les membres impliqués.

- Banques alimentaires du Québec : partage de données pour un projet de site Web <https://partager.ca/>.
- Participation au comité du Centre d'excellence sur le vieillissement et la maladie chronique de l'Université McGill pour le développement de pistes de solution pour mieux servir les aînés en temps de pandémie.

Participation du 211 Grand Montréal à un grand projet sur la sécurité alimentaire

À l'automne 2020, la Ville de Montréal et la Direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP) avaient lancé un appel de projets destiné à soutenir des initiatives locales permettant de lutter contre l'insécurité alimentaire.

Un projet d'une durée de deux ans est né. Le 211 assurera un suivi constant avec les organismes et les partenaires sur le terrain ainsi qu'avec des appelant.es qui accepteront de participer au projet en nous détaillant leur situation. Nous pourrions ainsi suivre leur trajectoire et savoir si les organismes référés ont réellement pu aider ou si la personne a rencontré des obstacles avant d'obtenir de l'aide.

Voici un article à ce sujet dans le [Journal de Montréal](#).

211 GRAND MONTRÉAL

UNE ANNÉE RICHE EN CONSOLIDATION ET DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS



Grand Montréal

Rencontres avec les milieux communautaires et participation à divers comités

Bien que de nombreuses rencontres, comités, journées portes ouvertes aient été annulées, nous avons présenté le service et eu des discussions en virtuel avec les institutions et organismes suivants :

- Unis pour les petits.
- ACEF de l'Est.
- Café-Emploi (CRESOM- CREPC-ACTION RH).
- Carrefour informationnel et social.
- École primaire Pierre-Laporte.
- Dispensaire diététique de Montréal.
- Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal (BINAM) pour des discussions sur notre service multilingue.

Nous avons participé aux événements et AGA suivantes :

- AGA du Centre d'action bénévole de Montréal.
- AGA de l'Observatoire de l'ACA.
- Table régionale de concertation des aînés de Laval : concertation virtuelle sur les aînés à domicile.

Le Centre de Référence du Grand Montréal est membre de :

- Alliance of Information and Referral Systems (AIRS).
- L'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ).
- 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).
- La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI).
- La Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain.

Nous avons aussi été appelés à témoigner de notre adaptation à la crise sanitaire en termes de pratiques de travail et d'intervention, [lors d'un Webinaire de Centraide](#) le 22 avril 2020.



211 GRAND MONTRÉAL

COMMUNICATIONS : REJOINDRE TOUJOURS PLUS DE CITOYENS



Grand Montréal

Équipé d'un plan de communication annuel, le 211 s'est affiché sur de nombreuses plateformes, toujours en vue de rejoindre le plus de citoyens possibles. Le plan, adapté au cours de l'année en raison de la pandémie, a permis de rejoindre de nouvelles clientèles et d'avoir l'appui de plusieurs partenaires média qui ont jugé que le 211 devait être connu de tous en ces temps de crise.

Plan média annuel

Campagne TV : une première campagne télévisée a permis de promouvoir le 211 Grand Montréal à Radio-Canada en mars et avril, ainsi que sur le réseau de TVA en avril et mai. À noter que la campagne à TVA a été entièrement offerte pour soutenir les citoyens en période de crise. Nous avons fait un autre placement à TVA en mars 2021.



Campagne radio : Au total, dix semaines de radio francophone à Rythme FM et Rouge FM, en plus d'une campagne de 5 semaines qui a débuté en décembre sur les ondes anglophones de CHOM, CJAD, The Beat et Virgin Radio.

Affichage : 8 semaines sur les quais et dans les métros de la STM, de Laval à Longueuil en mai et juin, ce qui a permis de rejoindre les travailleurs essentiels et tous les citoyens qui n'avaient pas le choix que de continuer à utiliser les transports en commun.

Journaux : Publicités dans les hebdomadaires de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie où le 211 Grand Montréal est en service.

Médias de niche : Le Bel Âge Plus; présence sur le site et 2 infolettres d'Immigrants Québec ainsi que les guides Immigrer au Québec et Immigrer à Montréal; l'agenda des infirmières du CISSS de l'Est; la revue de l'Association des pompiers de Montréal.

Besoin d'aide pour faciliter votre arrivée?
Recherche d'emploi, aide alimentaire ou matérielle, soutien aux devoirs pour les enfants...
Appelez le 2-1-1 | Votre ressource vers un organisme proche de chez vous.
GRATUIT. CONFIDENTIEL. 7/7 JOURS 8H@18H
211 Grand Montréal
211qc.ca
GÉRÉ PAR: CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL
PARTENAIRES: Centraide du Grand Montréal, Communauté métropolitaine de Montréal
Publicité pour le guide Immigrer à Montréal

Médias sociaux et contenus Web

Nous avons été très actifs sur les médias sociaux en termes de partage de contenu mais aussi de campagnes publicitaires ciblées sur le Grand Montréal, Vaudreuil-Soulanges et les Jardins-de-Napierville.

Facebook : 3 824 abonnés +50% d'abonnés. **Instagram** : 577 abonnés (compte créé en janvier 2020).

Le Centre a accueilli un coordonnateur aux communications numérique, ce qui nous a permis de mettre à jour plusieurs articles sur notre site et d'en créer des nouveaux, toujours pertinents et au cœur des besoins, comme celui-ci [Vaccination contre la COVID-19 : de l'aide existe pour les personnes vulnérables](#). Cet article a été partagé dans l'infolettre interne du personnel de l'Hôpital Général Juif de Montréal. Le coordonnateur a de plus pris en mains le dossier du référencement du site Web via Google Analytics et Ad Grants.

Nous avons participé au **2020 TechAide AI4GOOD Conference and Hackathon** pour parler des données du 211.

211 GRAND MONTRÉAL

COMMUNICATIONS : REJOINDRE TOUJOURS PLUS DE CITOYENS



Salons et matériel promotionnel

De nombreux événements ont été annulés, mais nous avons maintenu notre présence au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec en mode virtuel en novembre 2020.

Nous avons également envoyé du matériel promotionnel à une vingtaine d'organismes.

Des dépliants ont été distribués à l'Hôtel de la Place Dupuis pour les itinérants qui y logent.

Des dépliants du 211 ont été insérés dans les paniers de Noël de Moisson Laval.

Formations suivies par notre équipe

- Colloque annuel de AIRS.
- 5 formations offertes par Action Autonomie.
- Stress et santé mentale chez les aînés, offerte par l'Association canadienne pour la santé mentale.
- Présentation de DAR, JAR et du TC à l'équipe du 211.



CONNAÎTRE LE RÔLE DU 211 ET DES AUTRES NUMÉROS N11

BESOIN D'AIDE? COMPOSEZ LE BON NUMÉRO.

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

911 URGENCE IMMÉDIATE
Appel vers les services de secours.

811 OPTION 1 - INFO-SANTÉ
Pour parler à une infirmière de votre état de santé.

811 OPTION 2 - INFO-SOCIAL
Interventions et suivis psychosociaux.

311 INFORMATION ET SERVICES MUNICIPAUX

COVID-19

1 877 644-4545
ligne d'information sur le coronavirus (COVID-19)

211

Le 211 vous aide à trouver les ressources et services dont vous avez besoin.

- Aide alimentaire et matérielle
- Logement
- Emploi et revenu
- Santé mentale
- Services gouvernementaux...

Le 211 est là pour vous.

Service confidentiel et gratuit.

211 211qc.ca Clavardage en ligne

COVID-19 : communications ciblées

Grâce au soutien d'urgence octroyé par la Communauté métropolitaine de Montréal mentionné plus haut, nous avons pu mettre en place des campagnes pour cibler des clientèles fragilisées par la pandémie et parfois plus difficiles à rejoindre. Par exemple, auprès des communautés haïtiennes et africaines du Grand Montréal avec un message radio à la station CPAM 1410.



[Voici le message diffusé cet été.](#)

Nous avons ajouté des placements dans les hebdomadaires de la Couronne Nord en été. Enfin, nous avons relancé la campagne à TVA à la fin du mois d'août.

Centraide Canada a aussi accordé une aide financière supplémentaire au 211 grâce à son fonds COVID-19 lors de la deuxième vague. Nous avons pu développer des outils graphiques permettant de faire connaître le service d'interprète en 200 langues via les réseaux sociaux et via une infolettre destinée aux organismes voués à l'accueil et aux services aux nouveaux arrivants, afin qu'ils réfèrent le 211 ou l'utilisent avec leur clientèle allophone. Nous avons aussi [publié un communiqué](#) à ce sujet.

Relations publiques et communautaires

Malgré l'annulation de plusieurs événements, nous avons trouvé plusieurs façons de rester en contact avec notre milieu : les organismes, les élus, le réseau de la santé et des services sociaux. Plusieurs actions ont permis de garder ces liens :

- Courriels réguliers aux élus.
- Collaboration avec les villes et MRC pour la création de dépliants destinés à leurs citoyens, mentionnant le service 211.
- Mention dans le Guide autosoins COVID-19 distribué par le gouvernement du Québec à tous les citoyens.
- Mention du 211 dans l'infolettre d'Urgence Santé destinée aux ambulanciers et paramédics.



**NE LAISSONS PERSONNE
DANS LE BESOIN.
FAITES CONNAÎTRE LE SERVICE
DANS VOTRE COMMUNAUTÉ.**

Aide alimentaire et matérielle
Soutien aux familles et aux aînés
Services aux immigrants
Aide à la recherche d'emploi
Et tout autre besoin social

211 Grand Montréal
2-1-1 211qc.ca

Le service téléphonique **211**
est disponible en **200 langues.**
Information et références vers plus de 5 000 ressources sociocommunautaires.



211
Grand Montréal

2-1-1 211qc.ca
Clavardage en ligne



211
Grand Montréal

**Pour trouver
des ressources!**

Aide alimentaire ou matérielle, emploi, soutien aux
personnes aînées...et tout autre besoin social

2-1-1 211qc.ca Clavardage en ligne

211 GRAND MONTRÉAL

LE 211 DEVIENT ACCESSIBLE À TOUS LES QUÉBÉCOIS

Le 15 décembre 2020, le 211 devient temporairement accessible aux 40% de Québécois qui n'avaient pas encore le service dans leur région.

Genèse du déploiement provincial

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 licenciés 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 et ont été appuyés par Centraide United Way Canada (CUWC), qui a administré les fonds pour ce projet. Tous les Centraide du Québec ont également aidé à l'implantation du service dans leur région en en faisant la promotion dans leurs comités et tables régionales. Nous les en remercions.

Ce projet devait prendre fin en mars 2021 mais a été prolongé jusqu'au 30 juin 2021.

Merci aux partenaires du déploiement provincial

 Canada



Un mandat temporaire réalisé en un temps record

Les nouvelles municipalités que notre équipe a prises en charge sont toutes celles qui ne sont pas encore desservies par le 211 Grand Montréal dans les régions de la Montérégie, de Lanaudière, et des Laurentides, en plus de la région de l'Outaouais au complet.

Les deux centres d'information n'ont eu que quelques semaines, de septembre à décembre 2020, pour activer un projet ardu. Il fallait en effet embaucher et former de nouvelles conseillères au téléphone et des recherchistes pour l'ajout des organismes et services des nouveaux territoires à couvrir, assurer le routage des lignes avec une vingtaine d'entreprises de télécommunications, préparer une campagne promotionnelle, rallier les élus, organismes et partenaires autour de ce projet.

Afin de répondre à des délais de déploiement très serrés, l'ajout au répertoire des organismes des nouveaux territoires desservis a été fait pour répondre en premier lieu aux besoins jugés prioritaires, soit : l'aide alimentaire et matérielle, le soutien au logement et à la recherche d'emploi, l'aide en santé mentale et les services gouvernementaux. Les organismes répondant à tout autre besoin social ont été ajoutés au fur et à mesure.

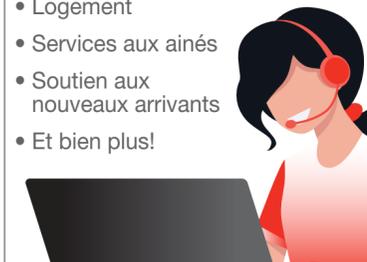
Le 2-1-1 vous aide à trouver les ressources et services dont vous avez besoin.

- Aide alimentaire et matérielle
- Logement
- Services aux aînés
- Soutien aux nouveaux arrivants
- Et bien plus!

 211
Grand Montréal

 2-1-1  211qc.ca

 Clavardage en ligne



211 GRAND MONTRÉAL

LE 211 DEVIENT ACCESSIBLE À TOUS LES QUÉBÉCOIS

Lancement du clavardage

Plusieurs améliorations ont aussi été faites au site 211qc.ca. En plus de l'ajout des pages de répertoires pour chaque région et MRC, il est maintenant possible de personnaliser les répertoires des organismes selon leurs besoins! C'est utile pour générer des bottins de ressources à imprimer selon les catégories et le territoire désiré.

Enfin, le budget du déploiement provincial a permis au 211 Grand Montréal de devenir aussi accessible par clavardage sur le 211qc.ca. Un autre important changement pour nos conseillères au téléphone, qui se sont adaptées rapidement et avec brio à cette nouvelle façon d'informer et de référer. Le clavardage sera offert de façon permanente au 211 Grand Montréal.

Relations publiques

Afin de tisser des liens avec les acteurs sociocommunautaires des nouvelles MRC et régions à desservir, notre équipe a fait une trentaine de présentations du service 211 auprès de diverses tables et comités des Laurentides, de Lanaudière, de l'Outaouais et de la Montérégie en plus d'avoir communiqué par de nombreuses lettres et courriels avec les élus, préfets, maires et organismes de ces territoires.



 AVEZ-VOUS ESSAYÉ NOTRE SERVICE DE
CLAVARDAGE?

 211qc.ca

- Géolocalisation des services proches de chez vous.
- Réponse rapide.

NOS CONSEILLÈRES SONT LÀ POUR VOUS AIDER!

211 GRAND MONTRÉAL

LE 211 DEVIENT ACCESSIBLE À TOUS LES QUÉBÉCOIS



Un plan de communication efficace

Le lancement du 211 a nécessité un mix média efficace pour annoncer l'arrivée du service sur les nouveaux territoires et ce, avec un budget limité.

TV : campagne publicitaire sur le réseau TVA de la mi-décembre à la mi-février.

Web : vidéo et bannières web sur les plateformes web de TVA.

Imprimé : campagne publicitaire dans les hebdomadaires régionaux.

Matériel promotionnel : création d'affiches, signets et aimants, distribués à une trentaine d'organismes, ainsi qu'aux Centraide des différentes régions pour redistribution auprès de leurs réseaux.

Médias sociaux : campagnes publicitaires ciblant les nouvelles régions et visuels d'information sur le service 211.

Centraide United Way Canada a complété cette campagne par du placement radio et web.

Relations médias

La nouvelle du déploiement provincial a fait les manchettes! Près d'une quarantaine d'articles ont été publiés et nous avons plusieurs entrevues radio et TV.



MAINTENANT DISPONIBLE CHEZ NOUS!

211 TROUVEZ RAPIDEMENT LES SERVICES ET PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES PROCHES DE CHEZ VOUS.

- Aide alimentaire et matérielle
- Soutien au logement
- Appui en santé mentale
- Emploi et revenus...

GRATUIT CONFIDENTIEL 7 JOURS SUR 7

2-1-1 211quebecregions.ca
Clavardage en ligne

Partenaire: Centraide Financé par: Canada

211 Grand Montréal

211 211qc.ca
Clavardage en ligne

PARCE QU'UN JOUR, ON A TOUS BESOIN D'UN COUP DE POUCE

GRATUIT CONFIDENTIEL 7J/7 • 8H@18H

interprète en 200 langues

211

Le 2-1-1 vous aide à trouver les ressources et services dont vous avez besoin.

- Aide alimentaire et matérielle
- Logement
- Emploi et revenu
- Santé mentale
- Services gouvernementaux...

Le 2-1-1 est là pour vous.

2-1-1 211quebecregions.ca Clavardage en ligne

LA FONDATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal possède et gère l'immeuble situé au 3155 rue Hochelaga 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 soutient le Centre depuis de nombreuses années et ses membres sont des alliés essentiels qui partagent leur expertise lors de divers projets.

Cette année, la Fondation a reçu une contribution de l'organisme Mise sur toi, pour le développement de projets structurants pour le jeu excessif et l'élargissement de l'intervention à des nouvelles clientèles.

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

M. André Meloche, Président

Mme Catherine Bellemare, CPA, Auditrice, Trésorière

Mme Pierrette Gagné, Secrétaire

M^e Stéphanie Rainville, Conseillère juridique

M^e Louis-Philippe Bourgeois, CRIA, Administrateur

M. Pierre Emmanuel Paradis, Administrateur

Mme Martine Tremblay, Administratrice

Mme Élisabeth Lebeau, CPA, CA, Administratrice

M. Michel Plante, CPA, Administrateur

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

Dr Guy Bonenfant, administrateur

M. Michel Bourque, PH.D., administrateur

M. Denis Couture, CPA, CGA, administrateur

M. Gilles Daigneault, 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. Clément Janelle, administrateur

M^e Marie-Claude Jarry, DUNTON RAINVILLE SENC

M. Pierre Y. Langlois, administrateur

M. André Marsan, président, Sigma Alpha Capital

Mme Rollande Montsion, administratrice

Mme Marie Normandeau, administratrice

M. Luc Provost, administrateur

M^e Jean-Jacques Rainville, DUNTON RAINVILLE S.E.N.C.R.L.

M. Claude Roy, administrateur

M. Tony Shorgan, 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

JEU AIDE ET
RÉFÉRENCE

**TÉLÉ
COUNSELING**
POUR JOUEURS EXCESSIFS

DROGUE AIDE ET
RÉFÉRENCE

211

Grand Montréal

Déploiement provincial
du service 211

La Fondation du Centre

États financiers

ÉTATS FINANCIERS

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

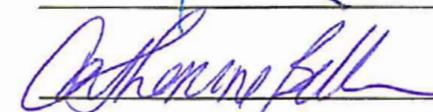
Bilan
31 mars

Page 6

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2021	Total 2020
ACTIF				
Court terme :				
Encaisse	906 975 \$	- \$	906 975 \$	398 650 \$
Certificat de placement garanti, 2 %	-	-	-	20 238
Débiteurs (note 3)	391 489	-	391 489	404 503
Frais payés d'avance	25 249	-	25 249	30 749
	1 323 713	-	1 323 713	854 140
Dépôt	7 500	-	7 500	7 500
Immobilisations corporelles (note 4)	-	57 557	57 557	42 824
Actifs incorporels (note 5)	-	-	-	4 922
	1 331 213 \$	57 557 \$	1 388 770 \$	909 386 \$
PASSIF				
Court terme :				
Créditeurs (note 6)	432 702 \$	7 768 \$	440 470 \$	377 223 \$
Subventions reportées (note 7)	569 465	-	569 465	166 338
	1 002 167	7 768	1 009 935	543 561
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 8)	-	14 394	14 394	19 474
	1 002 167	22 162	1 024 329	563 035
SOLDES DE FONDS				
Investis en immobilisations corporelles	-	35 395	35 395	23 350
Non affectés	329 046	-	329 046	323 001
	329 046	35 395	364 441	346 351
	1 331 213 \$	57 557 \$	1 388 770 \$	909 386 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

 , administrateur

 , administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.