

# SOMMAIRE

CLIQUEABLE EN TOUT TEMPS!

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

# UNE ANNÉE STRATÉGIQUE POUR ACCROÎTRE NOTRE IMPACT SOCIAL



CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTRÉAL

RAPPORT ANNUEL  
2019-2020

1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

## CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

3155 RUE HOCHELAGA, BUREAU 101  
MONTRÉAL (QUÉBEC) H1W 1G4

ORGANISME DE CHARITÉ ENREGISTRÉ  
NUMÉRO 10689 5840 RR001

## TÉLÉPHONE

514 527-1375

## COURRIEL

[crgm@info-reference.qc.ca](mailto:crgm@info-reference.qc.ca)

## SITES WEB

[INFO-REFERENCE.QC.CA](http://INFO-REFERENCE.QC.CA)

[211QC.CA](http://211QC.CA)

[DROGUE-AIDEREFFERENCE.QC.CA](http://DROGUE-AIDEREFFERENCE.QC.CA)

[AIDEJEU.CA](http://AIDEJEU.CA)

CONCEPTION GRAPHIQUE : [MUSTANG GRAPHIX](#)

RÉDACTION : LUCIE KECHICHIAN

RÉVISION : MICHAËL MAGNY

TRADUCTION : MARIA RIGAS

# MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



M<sup>e</sup> Louis-Philippe Bourgeois, CRIA  
Dunton Rainville S.E.N.C.R.L.

## UNE PROGRESSION STIMULANTE

Voilà pour moi le temps de céder ma place à la présidence du Conseil d'administration du Centre de Référence du Grand Montréal et ce conformément aux règlements généraux du Centre. J'ai occupé le poste de président pendant plus d'une décennie, depuis avril 2008 plus exactement et ce fût un honneur pour moi d'accompagner le Centre pendant cette période de changements marquants. Que de chemin parcouru, quels pas de géant effectués par le Centre et tous les membres de l'équipe.

J'ai collaboré avec deux directrices générales dévouées à la mission du Centre « Informer pour aider ». La première, Lorraine Bilocq Lebeau qui a conduit contre vents et marées l'organisme vers la stabilité financière avec ce qu'elle qualifiait elle-même une audace tranquille. Les premiers jalons de la diversification financière ont été posés sous sa direction et j'ai pu en apprécier les impacts budgétaires positifs dans les premières années de mon mandat, qu'il s'agisse du développement des lignes spécialisées en dépendance, de la ligne Référence-Aînés ou du lancement d'un projet pilote en Télé Counseling pour les joueurs excessifs.

Puis en juillet 2013, le conseil d'administration accueille une nouvelle directrice générale, Pierrette Gagné dans un contexte économique et social marqué par la précarité du financement du milieu communautaire et une réforme en profondeur du réseau de la santé et des services sociaux, ce qui pose des défis inédits au Centre. Cette période est aussi le théâtre de grands changements affectant tous les acteurs dans la gestion et la diffusion de l'information. Le Centre doit s'adapter : l'information c'est le cœur de la mission du CRGM.

J'appuie alors avec les membres du conseil l'adoption d'un plan stratégique quinquennal ambitieux, innovateur, qui aura notamment comme finalité le déploiement du 211 dans la grande région de Montréal en janvier 2018. Une nouvelle voie d'avenir s'ouvre pour le Centre qui se présente de plus en plus comme un acteur incontournable du développement social. C'est d'ailleurs avec fierté que j'ai applaudi notre directrice générale qui s'est vue décerner le prix Leadership de Centraide du Grand Montréal en février dernier pour sa détermination à rallier au premier chef son équipe, puis les partenaires municipaux et sociocommunautaires derrière ce projet d'envergure. Les derniers mois nous ont appris que le Centre a non seulement pu remplir son rôle mais qu'il fait la preuve, jour après jour, appel après appel, de la pertinence et du caractère essentiel de sa mission.

Aujourd'hui, au moment de passer le flambeau à mon successeur, je ne peux que me réjouir du bilan de ces douze années où j'ai gouverné un organisme, mais surtout participé à la progression stimulante du Centre avec mes collègues du conseil d'administration.

Merci donc à ce noyau de personnes engagées au sein du Conseil qui m'ont accordé leur appui tout au long de mon mandat. Merci bien sûr à Pierrette Gagné qui a su provoquer au sein du Conseil pendant les sept ans de ma présidence des réflexions de fond qui ont débouché sur des choix stratégiques qui ont fait consensus. Enfin, je remercie l'équipe formidable du Centre qui a relevé de nombreux défis pendant toute cette ère de changements majeurs et encore dernièrement dans le contexte de la COVID où plus que jamais le Centre se devait d'assister les gens touchés par cette situation d'urgence.

Bonne route à vous tous!

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

## UNE ANNÉE TEST



Mme Pierrette Gagné  
Directrice générale

Si on nous avait annoncé au début de cet exercice financier qu'il nous fallait être prêt à naviguer pendant une telle tempête dans la foulée de la pandémie, je ne sais pas quel aurait été notre degré de confiance en nos moyens. Chose certaine, en regardant dans le rétroviseur, je peux dire que les éléments du plan stratégique mis en place au courant de l'année nous ont permis non seulement de passer à travers cette période de fortes turbulences sans heurt mais en plus nous ont donné des atouts indéniables pour assurer un service de soutien, d'aide et référence de qualité. Je suis vraiment fière de ce que mon équipe a accompli!

L'année 2019-2020 a commencé avec l'adoption d'un plan de match clair pour les trois prochaines années et la mise en œuvre progressive d'actions stratégiques pour chacune des orientations retenues. L'accent a été mis sur la relève, le suivi de la qualité, l'ouverture à des partenariats complémentaires ainsi qu'à la documentation de nos processus technologiques.

Tous ces ingrédients nous ont sans contredit permis de nous adapter aux changements provoqués par la COVID-19 à la vitesse grand V, avec agilité et efficacité.

Les bonnes personnes étaient à la bonne place, les outils de travail collaboratifs précieux dans un mode de télétravail et de formation à distance déjà bien rodés. Par-dessus tout, la compétence et l'engagement à 150 % de chacun des membres de notre organisme n'ont jamais défailli. Je vous exprime toute ma gratitude pour toutes ces personnes que vous avez aidées, écoutées, guidées dans une situation complexe, en grande mouvance.

Nous nous retrouvons aujourd'hui avec un bilan positif pour l'an 1 du plan triennal, avec plusieurs objectifs en voie d'être atteints, comme on le constatera dans les pages qui suivent. Nous avons renforcé notre positionnement et on peut affirmer que la pertinence du service 211 est reconnue par les acteurs municipaux et communautaires ainsi que par le réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons travaillé en équipe! Et ceci a certainement fait une différence dans un contexte où il fallait déployer tous les efforts pour aider le mieux possible les clientèles vulnérables.

Merci à nos partenaires de nous avoir fait confiance et d'avoir compté sur nous! Souhaitons que ces alliances se poursuivent et donnent lieu à de nouvelles initiatives qui nous permettront les uns avec les autres de continuer à bien remplir notre mission dans un monde transformé.

# LE CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTREAL: TOUTE UNE ÉQUIPE!

**RAPPORT ANNUEL 2019**

1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

**2020**

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

La Fondation  
du Centre

États financiers

## MERCI À NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR SON APPUI INDÉFACTIBLE



1



2



3



4



5



6



7



8

### PRÉSIDENT

1 **M<sup>e</sup> Louis-Philippe Bourgeois**, CRIA,  
DUNTON RAINVILLE S.E.N.C.R.L

### 1<sup>ER</sup> VICE-PRÉSIDENT

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

### TRÉSORIER

3 **M. Pierre Emmanuel Paradis**,  
économiste et président d'AppEco

### SECRÉTAIRE

**M. Jacques R. Lemieux**

### ADMINISTRATEURS (TRICES)

4 **Mme Valérie Dubreuil**, directrice,  
Développement et communications,  
Dans la rue

5 **Mme Marie-Claude Elie**, partenaire  
principale, Google Canada

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

7 **M. Yves Millette**, retraité

8 **M. Hugo Morissette**, CRHA, directeur  
Analyse et Affaires publiques, Cabinet de  
relations publiques NATIONAL

**Mme Johanne Mongeau**

## ÉQUIPE DE DIRECTION

**Mme Pierrette Gagné**, directrice générale

**Mme Manon Côté**, adjointe à la direction et conseillère 211

### ADMINISTRATION ET FINANCES

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

**Mme Geneviève Farley**, paie-maître

**M. Roger Lambert**, entretien

### LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

**Mme Hélène Hamel**, directrice

**Mme Maxime Miranda**, coordonnatrice du développement

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

**Mme Nancy Rocha**, gestionnaire, programme TéléCounseling

### 211

**Mme Brigitte Gagnon-Boudreau**, directrice 211 et partenariats

**Mme Sabrina Larocque**, coordonnatrice, info-référence

### TECHNOLOGIE ET ANALYSE SOCIALE

**M. Mathieu Charette**, directeur

### COMMUNICATIONS ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

**Mme Lucie Kechichian**, directrice

# ÉQUIPE DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL



## RECHERCHE ET ÉDITION

**Mme Sophie Isabelle Gaumond Velasquez**,  
recherchiste, 211

**M. Michaël Magny**, recherchiste, 211

**M. Benjamin Mathieu**, recherchiste, 211

**Mme Julie Boisseau**, recherchiste, 211

## CONSEILLERS (ÈRES)

**Mme Latifa Barutwanayo**, conseillère 211

**Mme Myriam Belley**, conseillère 211, responsable  
de la qualité du service

**Mme Julie Boulay-Leroux**, conseillère 211

**Mme Anne Desjardins**, conseillère 211

**M. Mardoché Fontilus**, conseiller 211

**Mme Fabienne Fréreau**, conseillère 211

**Mme Micheline Paquette**, conseillère 211

**Mme Marisa Patrocínio**, conseillère 211

**Mme Myriam Sylvain**, conseillère 211



**M. Alexis Beaulieu-Thibodeau**, intervenant

**M. Gil Bellemare**, intervenant

**Mme Isabelle Bernard**, intervenante

**Mme Bianka Constantin Parent**, intervenante

**Mme Monique Côté**, intervenante

**Mme Sophie Duchesne**, intervenante

**M. David Galipeau**, intervenant

**M. Érick-André Leroux**, intervenant

**Mme Maxime Miranda**, intervenante

**Mme Maria Rigas**, intervenante

**M. Jacob Roussel**, intervenant

**M. Zakari Tremblay-Goyette**, intervenant

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

**Mme Marie Vaillant**, directrice des communications

**Mme Nancy Therrien**, gestionnaire de contenus Web

**Mme Salma Ben Romdhane**, conseillère 211

**Mme Estelle Arcand**, intervenante, lignes spécialisées

**Mme Leila Ech-chouyekh**, intervenante,  
lignes spécialisées

**Mme Maude Villeneuve Marcotte**, agente  
Ressources et édition



**Mme Isabelle Provencher**, conseillère

**M. Érick-André Leroux**, conseiller

**Mme Estelle Arcand**, conseillère

**Mme Sophie Duchesne**, conseillère

**M. Jean-François Paradis**, conseiller

**Mme Maxime Miranda**, conseillère

**Mme Isabelle Cyr**, conseillère

**M. Jacques Ducharme**, M.Ps, superviseur

## BÉNÉVOLES DU CENTRE

**Mme Lorraine Bilocq Lebeau**

**M. Michel Lefèvre**

**Mme Ginette Raymond**

**Mme Martine Tremblay**

**M. Hugo Morissette**

**Mme Valérie Dubreuil**

Merci à eux qui ont cumulé 730 heures  
de bénévolat et aux membres du conseil  
d'administration du Centre qui ont travaillé  
au sein de comités adhoc (en page 23).



# PLAN STRATÉGIQUE 2019-2021

## OBJECTIFS RÉALISÉS À L'AN 1.

POUR VOIR L'ENSEMBLE  
DES OBJECTIFS...

C'EST  
ICI.

RAPPORT ANNUEL 2019  
1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020 20

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

### ORIENTATION 1 VISER UNE OFFRE DE SERVICE ÉLARGIE



4 / 11 objectifs réalisés  
ou en voie d'être réalisés.

**Objectif 1 : JAR et TC :** augmenter les visites sur le site Web et améliorer la visibilité : nouveau site Web et lancement du clavardage pour rejoindre plus de personnes.

**Objectif 4 : DAR :** mettre à jour et développer la banque de données en dépendance; Partenariat avec l'AQCID pour un site conjoint DAR/AQCID répertoriant les ressources en dépendance = intervenants mieux outillés et accès plus facile aux références pour les personnes qui ont besoin d'aide.

**Objectif 6 :** explorer des liens avec des chercheurs universitaires, via la participation des équipes de DAR, JAR et du TC à des conférences majeures, et organisation d'un colloque sur la cyberdépendance.

**Objectif 10 : 211 :** jouer notre rôle d'info-référence dans les situations de catastrophe. Équipes mieux préparées qui répondent efficacement à plus de demandes en situation d'urgence : inondations, pandémie.

### ORIENTATION 2

### RENFORCER LES LIENS AVEC LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LES PARTENAIRES



Les deux objectifs  
liés à cette orientation  
sont en progression et  
se poursuivent pour l'an 2.

**Objectif 12 : 211 :** mise en place de la Brigade 211 auprès des organismes. Création de partenariats et de relations solides avec élus, acteurs de la santé et des services sociaux.

**Objectif 13 : DAR :** partenariat avec l'AQCID.

### ORIENTATION 3

### ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL



3 / 4 objectifs réalisés  
ou en voie d'être réalisés.  
Leur mise en place se poursuit

**Objectif 14 : Tous les services :** se doter d'un plan de communication annuel avec budget, pour chacune d'elle.

**Objectif 15 : Tous les services :** amélioration des communications internes via un bulletin interne.

**Objectif 16 :** organisation d'événements mettant en valeur notre expertise. **JAR :** organisation d'un colloque qui a réuni des acteurs clé du milieu la cyberdépendance.

# PLAN STRATÉGIQUE

## OBJECTIFS RÉALISÉS À L'AN 1.

POUR VOIR L'ENSEMBLE  
DES OBJECTIFS...

C'EST  
ICI.

RAPPORT ANNUEL 2019  
1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020 20

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

### ORIENTATION 4

## RENFORCER LA GOUVERNANCE ET LA GESTION



**4 / 9 objectifs réalisés  
ou en voie d'être réalisés.**

**Les actions se poursuivent sur  
deux autres années financières.**

**Objectif 18 : Tous les services :** se doter d'une relève à tous les niveaux de direction : élaboration d'un nouvel organigramme fondé sur une approche collaborative; nomination de la directrice du 211 et partenariat; nomination d'une coordonnatrice à l'info-référence; responsables de la qualité du service; promotion d'une directrice des lignes spécialisées; nomination d'une gestionnaire du TéléCounseling; recadrage du poste de direction des communications et des relations communautaires; création du poste de responsable du développement des lignes spécialisées; création d'un poste de chargée de projet pour la banque de données DAR-JAR.

**Objectif 19 : Tous les services :** assurer le transfert de connaissances aux postes de direction. Technologies : élaboration, complétion et partage de guide de transfert de connaissances.

**Objectif 25 : Tous les services :** développer des outils de gestion financière : Tableau de bord sur l'état du budget.

**Objectif 26 :** préserver et améliorer les conditions et le bien-être au travail : mise à jour régulière de l'information par une infolettre interne.

### ORIENTATION 5

## AVOIR DES TECHNOLOGIES COOL

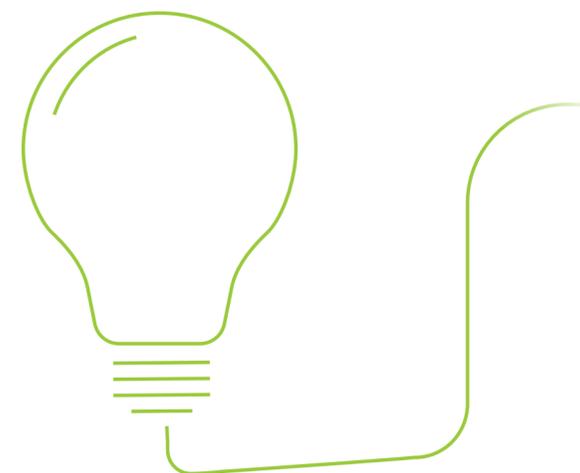


**3 / 4 objectifs réalisés  
ou en voie d'être réalisés.**

**Objectif 27 :** planifier la gestion des risques : élaboration d'une documentation complète des processus, pratiques et activités technologiques : formation sur le plan de mesures d'urgence du CRGM.

**Objectif 28 :** s'assurer de la performance des outils et systèmes technologiques et ne pas dépendre d'un seul système.

**Objectif 30 :** développer une véritable stratégie Web : référencement et publicité Adwords améliorés.



### ORIENTATION 6

## DIVERSIFIER ET PÉRENNISER LE FINANCEMENT



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

**Objectif 31 :** consolider le financement avec des demandes auprès de différents ministères du provincial.

**Objectif 32 :** cibler de nouvelles sources de financement et travailler avec un comité de financement pour mettre en place une stratégie à long terme.



# LIGNES SPÉCIALISÉES EN DÉPENDANCE

## L'EXERCICE 2019/2020 S'EST DÉROULÉ SOUS LE SIGNE DU CHANGEMENT.

Cela s'est traduit en premier lieu par un nouvel organigramme, avec la nomination d'Hélène Hamel, alors coordonnatrice du service, à titre de directrice des lignes spécialisées en dépendance, et celle de Maxime Miranda, jusqu'alors conseillère, à titre de coordonnatrice du développement des lignes spécialisées. Du côté du TéléCounseling, Nancy Rocha gère désormais le programme après plusieurs années à titre de conseillère et formatrice.

Ce trio permet d'amorcer de nouveaux projets en plus de structurer et améliorer les outils de travail des équipes.

**Ministère de la Santé  
et des Services  
sociaux**

**Québec** 

Cette année encore, 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 en prise avec une dépendance aux drogues ou au jeu.

### AMÉLIORATION ET MODERNISATION DES OUTILS DE TRAVAIL

Afin de mieux analyser les appels, et de gérer plus efficacement les banques de données, les équipes des lignes spécialisées en dépendance travaillent désormais avec le logiciel iCarol, aussi utilisé par l'équipe du 211 Grand Montréal. Les conseillers et intervenants ont été formés à l'utilisation de ce logiciel, qui maximise grandement leur travail en facilitant la recherche de références offertes aux appelants.

### DÉVELOPPEMENT DES LIGNES SPÉCIALISÉES : CONFÉRENCES, ÉVÉNEMENTS ET FORMATIONS

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.

### CONFÉRENCES :

- **22 octobre 2019** : Nancy Rocha a présenté le programme de TéléCounseling au [Red Feather Forum](#) afin de faire connaître ce service auprès des communautés anglophones de Montréal.
- **21 novembre 2019** : Manon Côté a tenu un kiosque d'information des services DAR/JAR/TC à la journée de Formation croisée de Michel Perreault [Santé mentale et cannabis chez les jeunes](#).
- **27 novembre 2019** : nous avons présenté, conjointement avec les chercheurs Adèle Morvannou et Sylvia Kairouz, les statistiques de Jeu : aide et référence et du TéléCounseling dans le cadre des Journées annuelles de Santé Publique, qui avaient pour thème « Tenir compte des genres en intervention ».

### PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS ET COMITÉS :

- **29 mai 2019** : Hélène Hamel participe à la première rencontre du tout nouveau [Comité conseil de la Chaire de recherche sur le jeu, de l'Université Concordia](#).
- **23-24 octobre 2019** : participation au [Colloque du Réseau en dépendance et usage de substances](#). Organisé par le Centre Domrémy des Appalaches et l'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance (AQCID).
- **29 novembre 2019** : collaboration de Hélène Hamel au Projet national des trajectoires 2, avec Marianne Clavet, Université de Montréal.
- **février 2020** : rencontre avec les étudiants du Cégep André-Laurendeau et présentation des lignes DAR et JAR dans le cadre de la [Semaine de la prévention du suicide](#).

### FORMATIONS :

- **4 avril 2019** : Hélène Hamel a assisté à l'activité [Les impacts socioéconomiques de jeux de hasard et d'argent](#) organisée par le Fonds de recherche québécois Société et culture (FRQSC).
- **2 mai 2019** : Suicide Action Montréal (SAM) vient au Centre, présenter leurs services.
- **10 mai 2019** : des membres de l'équipe DAR/JAR assistent à la formation offerte par l'Université de Sherbrooke en collaboration avec l'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ), [Traumatismes complexes, itinérance et dépendance](#).
- **1er octobre 2019** : la Commission des services juridiques nous présente ses services.
- **8 novembre 2019** : des membres de l'équipe du TéléCounseling et de Jeu : aide et référence ont participé à la formation [Pratiquer la pleine conscience dans l'intervention en dépendance](#) donnée à l'Université de Sherbrooke à Longueuil.
- **2 décembre 2019** : deux membres de l'équipe ont participé à une [journée clinico-scientifique sur le trouble de personnalité limite](#) à l'Université du Québec à Montréal.

## C'est quoi?

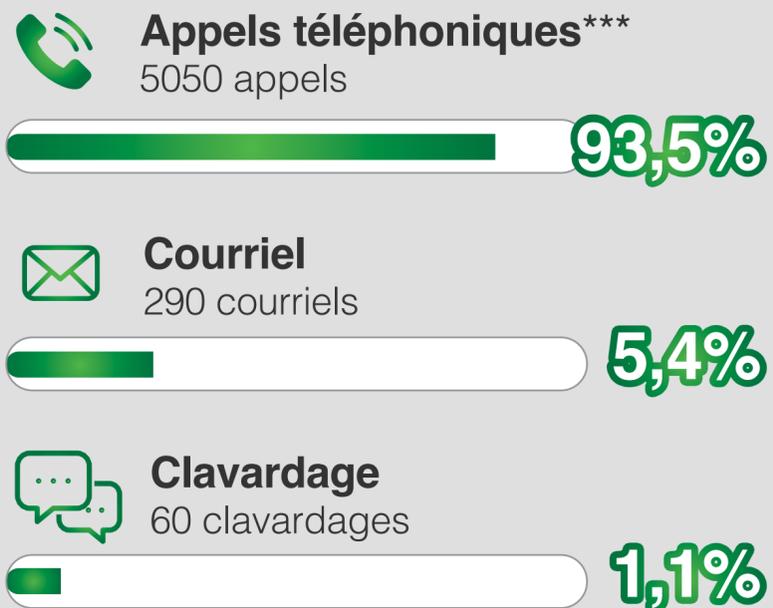
### La ligne Jeu : aide et référence (JAR)

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

**Pour cette 26<sup>e</sup> année en activité, il ne fait aucun doute que l'équipe a travaillé avec cœur pour atteindre deux objectifs : l'évolution et le changement.**

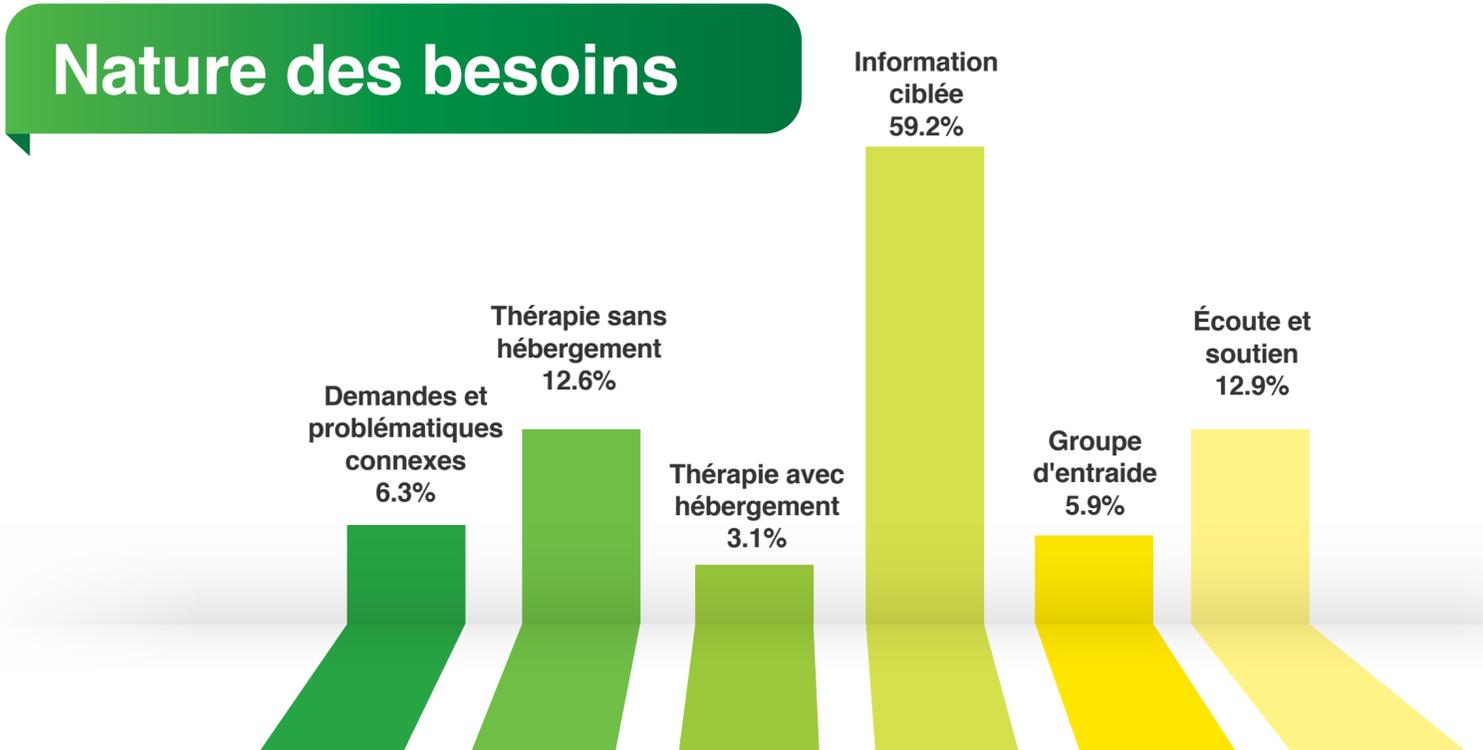
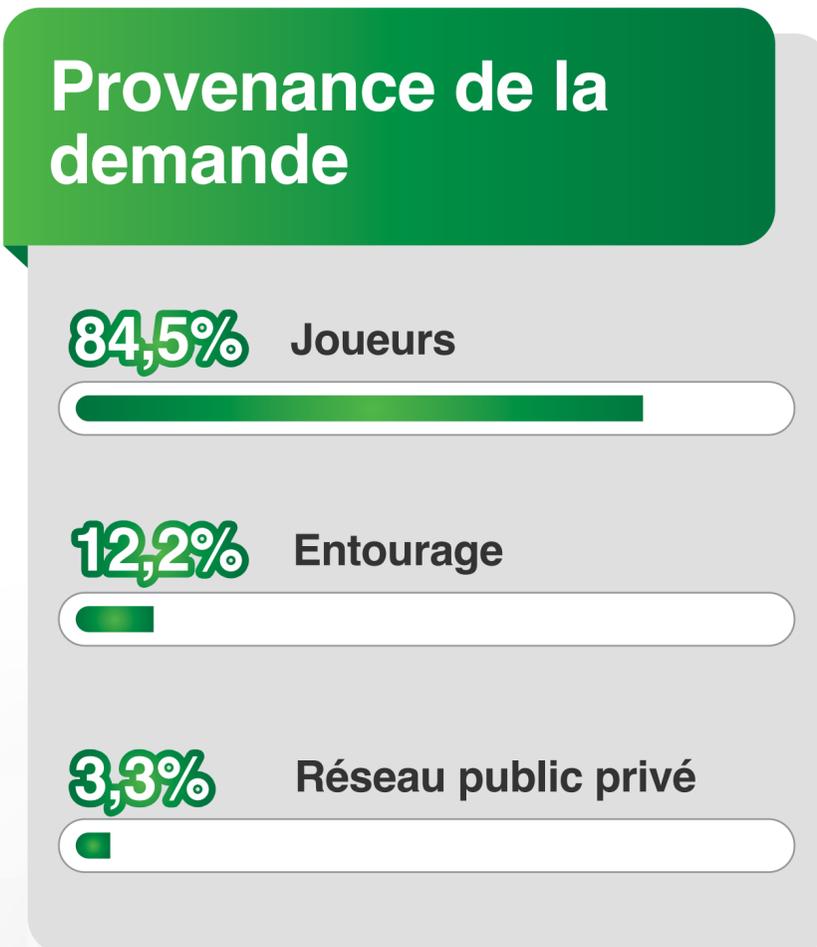
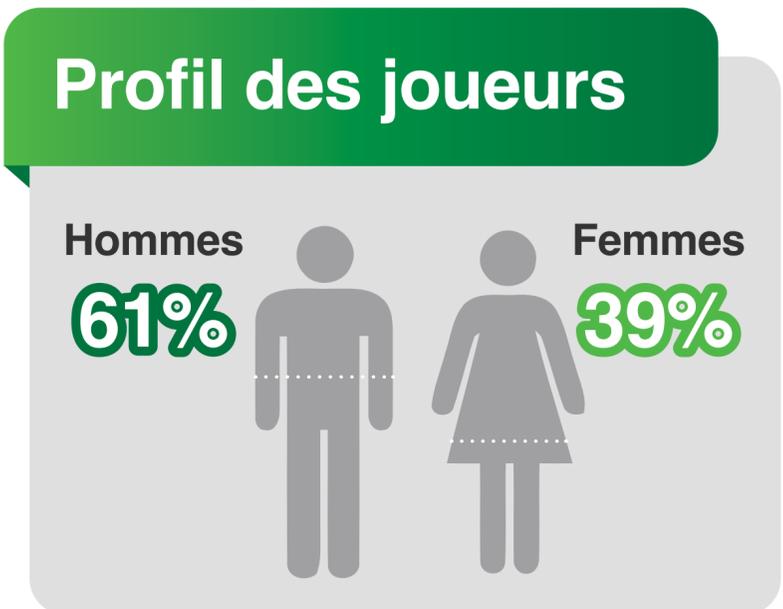
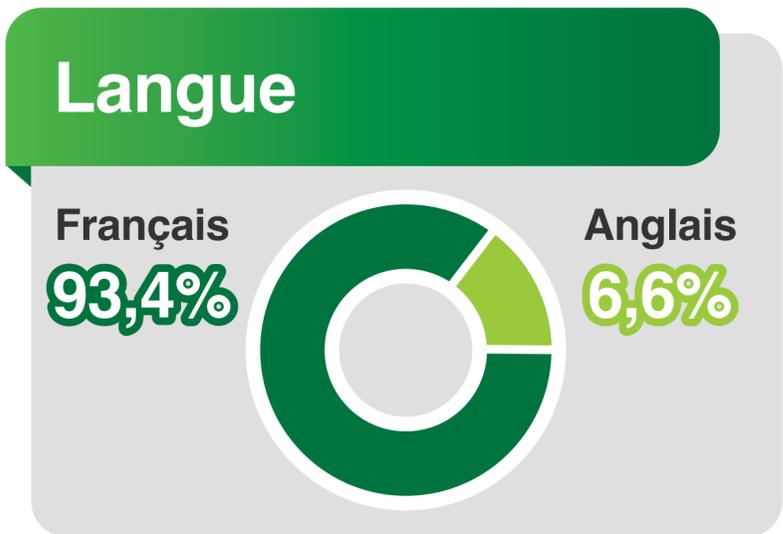
## Mode de communication



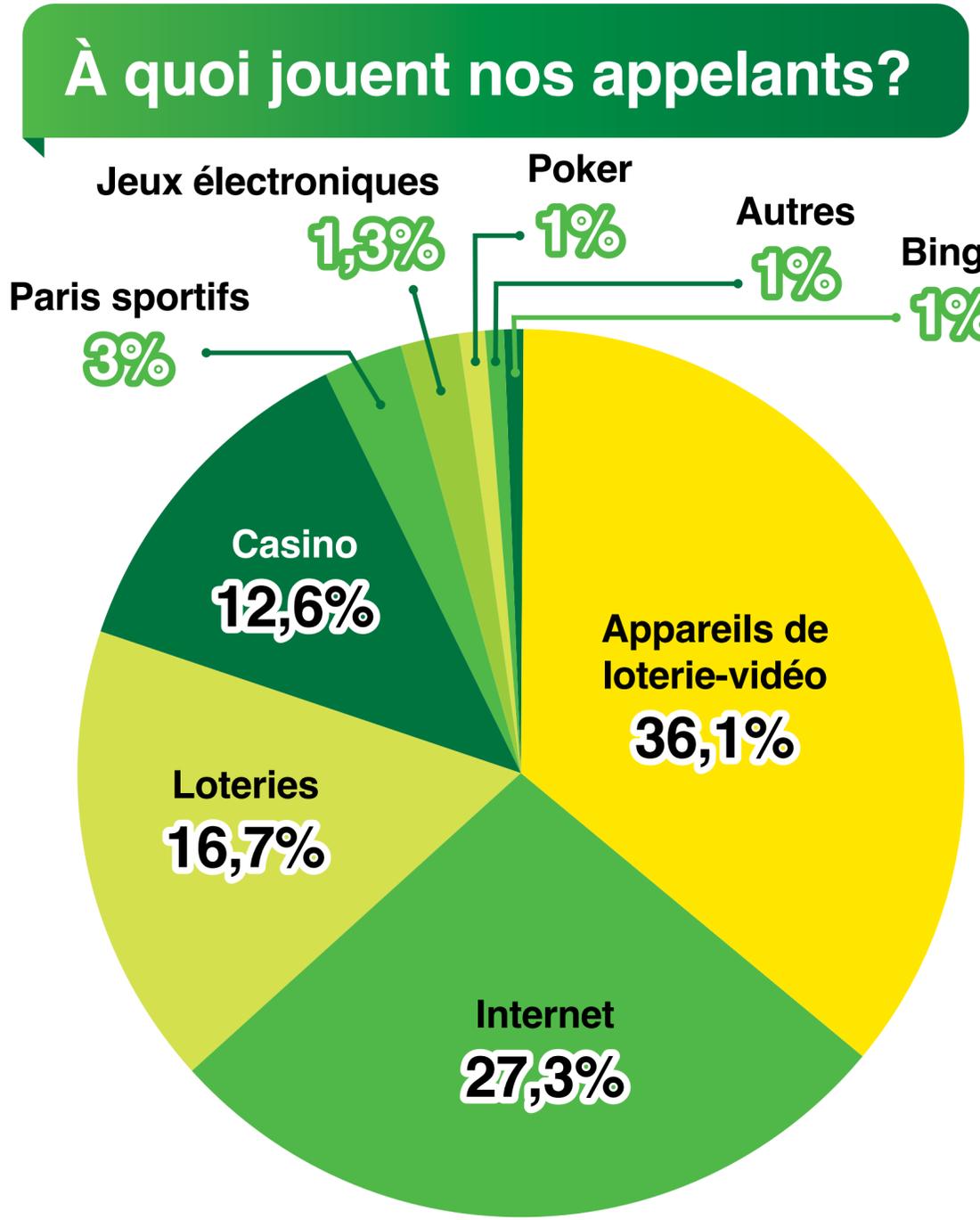
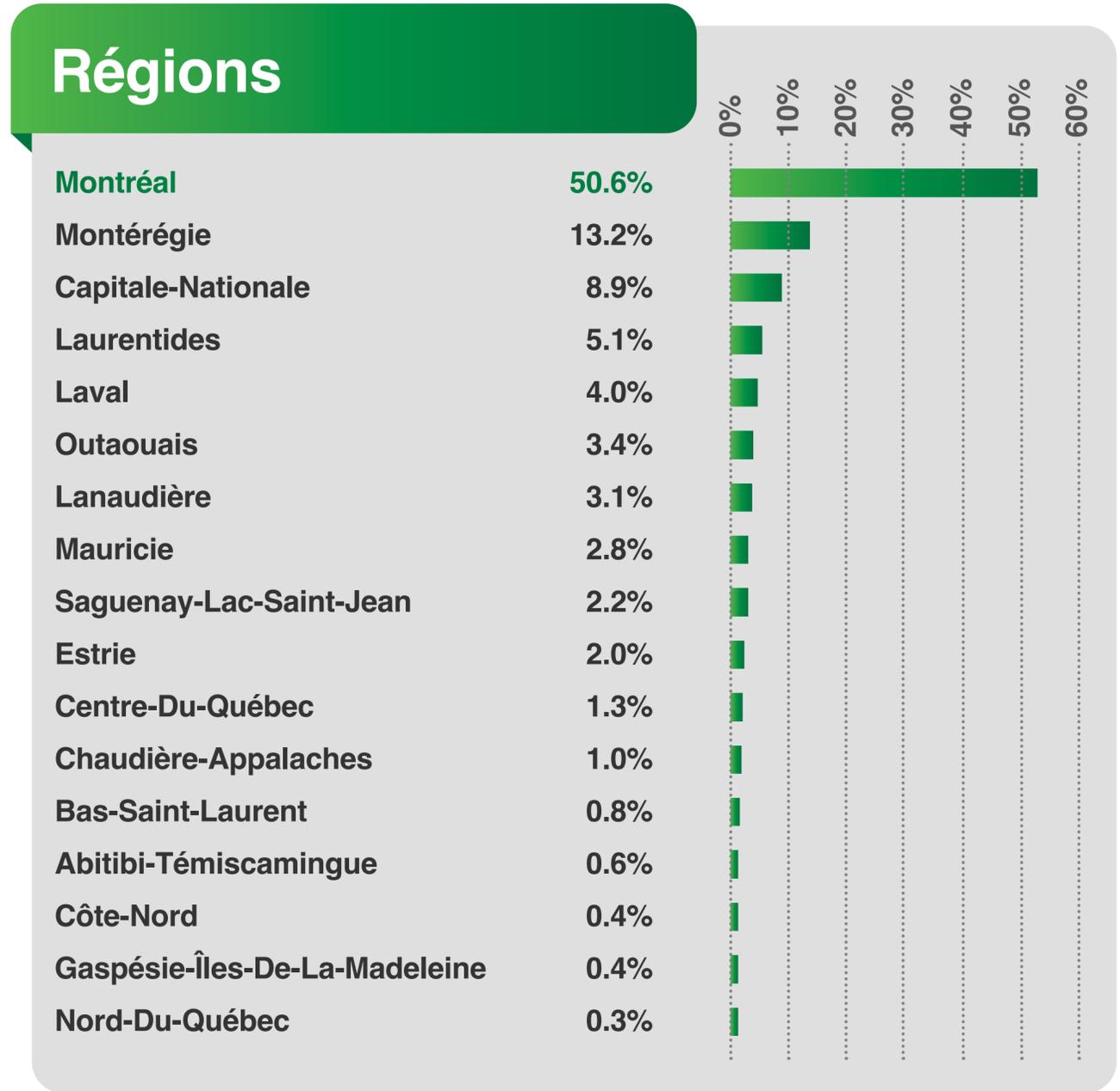
\*\*\*Depuis plusieurs années, nous constatons une augmentation constante du nombre d'appels au service téléphonique Jeu : aide et référence (JAR) de la part de personnes désirant joindre le service à la clientèle de Loto-Québec. La raison en est fort simple : la société d'état affiche depuis plusieurs années, les coordonnées de JAR sur la plupart de ses produits, dans un but de prévention des méfaits liés aux jeux de hasard et d'argent. Plusieurs personnes ayant noté ce numéro, mais dans le but de joindre Loto-Québec, se trouvent donc à appeler JAR.

L'an dernier, nous avons mis un message d'accueil sur la ligne JAR, expliquant qui nous sommes et dirigeant les gens concernés vers le service à la clientèle de la société d'état. Au tout début de la pandémie, nous avons ajusté le message d'accueil de façon à le rendre encore plus explicite. Nous voyons donc, dans les chiffres 2019-2020, le résultat de l'effort consenti à diriger les gens vers la ressource appropriée, à savoir JAR ou la société d'état.





- 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
- La Fondation du Centre
- États financiers



## Un nouveau site Web et l'arrivée du clavardage!

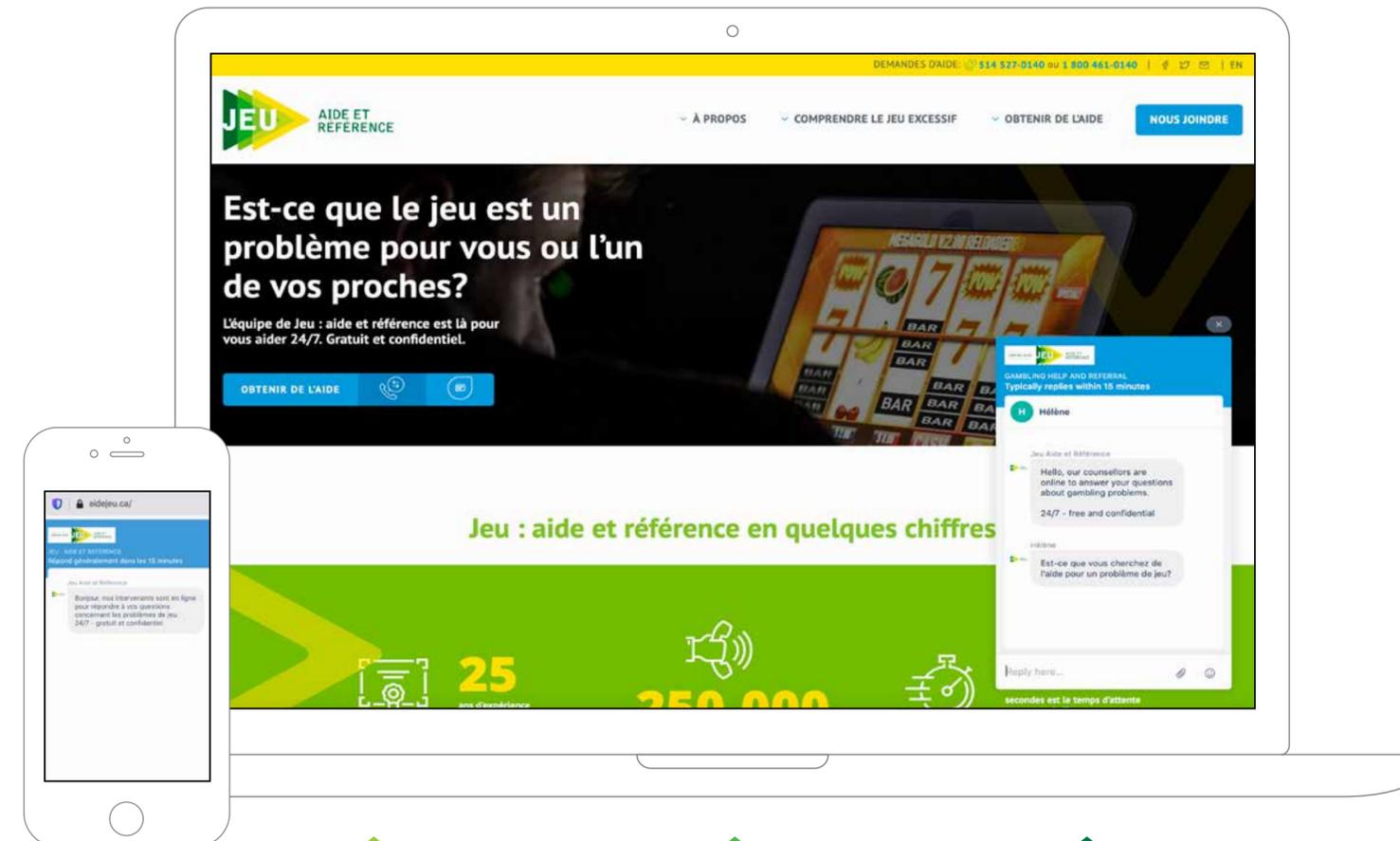
En mars 2020, soit au moment de clôturer notre année financière, et quelques jours seulement avant le déclenchement de l'état d'urgence sanitaire au Québec, nous avons lancé en toute discrétion le nouveau site Web de JAR.



Design et navigation au goût du jour, changement du nom de domaine pour [aidejeu.ca](http://aidejeu.ca), mais surtout... **lancement du clavardage!**

Nos intervenants peuvent désormais répondre à ceux qui préfèrent cette méthode de communication pour demander de l'aide. Nous avons enregistré 60 clavardages en un mois, sans aucune promotion afin de laisser le temps à nos intervenants de s'adapter à ce nouveau mode d'intervention, et nous avons hâte de vous présenter les chiffres l'an prochain après un lancement en bonne et due forme!

**Il est d'ailleurs important de mentionner que les visites sur le site Web de JAR ont bondi significativement cette année par rapport à l'an passé, grâce à une solide stratégie de référencement.**



HAUSSE DE  
**29%**



Nombre  
de visites  
(Sessions)  
sur le site

125 569

**21%**



Nombre  
d'utilisateurs

105 074

**17%**



Nombre de  
pages vues

187 204

# JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

## JOURNÉE CONFÉRENCE : 25 ANS CÉLÉBRÉS EN GRAND!

**Afin de souligner les 25 ans de la ligne JAR, la Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal a tenu la Journée conférence :**

« **Cyberdépendance, crions-nous au loup?** »

qui s'est tenue au Lion d'Or à Montréal le 7 mai 2019. Une cinquantaine d'acteurs des milieux de la santé, de la dépendance, des services sociaux et de la recherche sur les dépendances étaient présents.

Sous la présidence du Dr Houssine Dridi, professeur et directeur de l'unité de programme en éducation et pédagogie et du DESS en gestion de l'éducation à l'UQAM, ce fut l'occasion d'assister à des conférences sur la dépendance aux écrans.

[Voici le programme de la journée.](#)



## Communications

JAR a lancé une campagne de communication innovante, qui a permis de rejoindre des profils de joueurs très différents les uns des autres.

Voici les placements médias pour cette année :

- **Radio** : The Beat, 98,5 FM, CHOM FM, et Énergie Montréal.
- **Affichage dans les toilettes des bars à jeu** du Grand Montréal et de la grande région de Québec.
- **Publicité digitale sur les consoles XBOX**, partout au Québec.
- **Campagne publicitaire Web Google display**, partout au Québec.
- **Publicité dans plusieurs journaux** de la Province : Le Soleil, Le Nouvelliste, Le Quotidien, Le Droit, La Tribune et La Voix de l'Est
- **Pub en ligne** dans The Gazette.
- **Affichage sur les abribus et bus** de Trois-Rivières, Saguenay, Bas Saint-Laurent, Québec.



## PODCAST :

- **Le 27 août 2019**, Hélène Hamel participe au [Podcast Cold Turkey](#) initié par Alexandre Leclerc pour y présenter les lignes spécialisées.



## C'est quoi?

**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.

À la suite de la nomination d'Hélène Hamel à la tête des lignes spécialisées en dépendance, Nancy Rocha, conseillère et formatrice au TéléCounseling depuis plusieurs années, est nommée gestionnaire du programme de TéléCounseling. Au cours du dernier exercice, elle a ajouté trois nouveaux conseillers pour répondre aux participants et elle a mis l'accent sur le développement et la promotion du programme.

Cette 8<sup>e</sup> année d'activité a permis de faire connaître le TéléCounseling auprès de nombreux partenaires des milieux de la santé et des services sociaux et de mettre de plusieurs actions en place pour faciliter le recrutement des joueurs et valoriser leur démarche. Le tout sera lancé lors de l'exercice 2020-2021. Nous vous en parlerons dans le rapport annuel de l'an prochain!

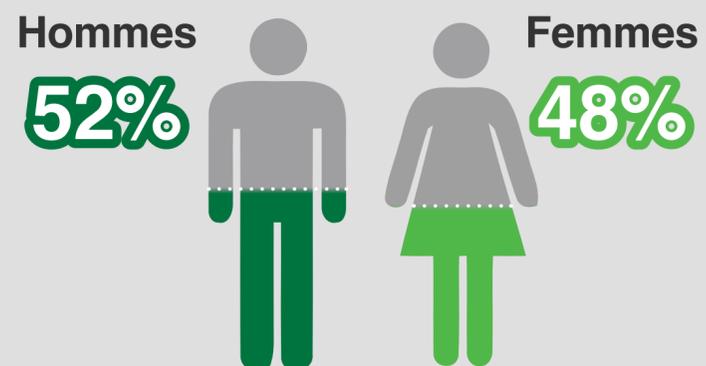
Les statistiques de cette année montrent bien que le programme est de plus en plus suivi dans son intégralité.



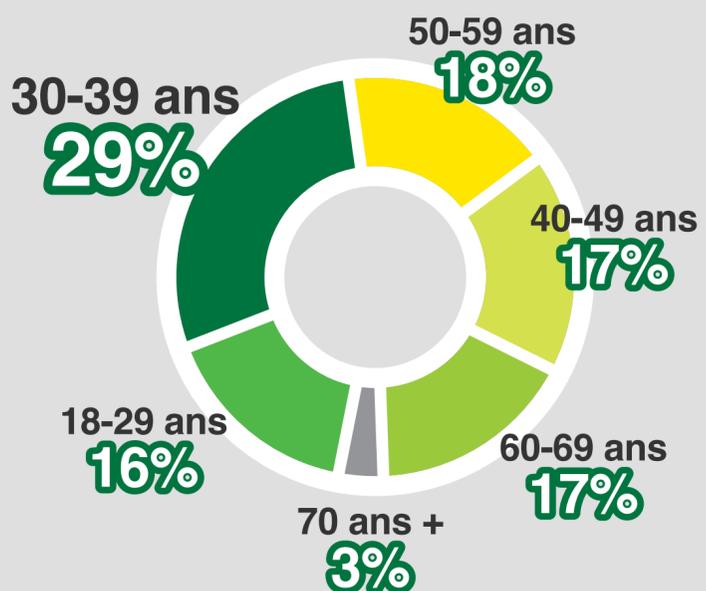
**Les conseillers du TéléCounseling ont touché à 178 dossiers.** Ce nombre comprend les nouvelles inscriptions ainsi que les dossiers des participants qui complètent le programme en plus des 4 suivis offerts, pour une durée totale d'un an et deux mois de thérapie.

1. **Nombre de recrutements : 110**
2. **Nombre de dossiers fermés : 104**
3. **Nombre de dossiers touchés en cours d'année : 178**

### Profil des participants



### Catégorie d'âge

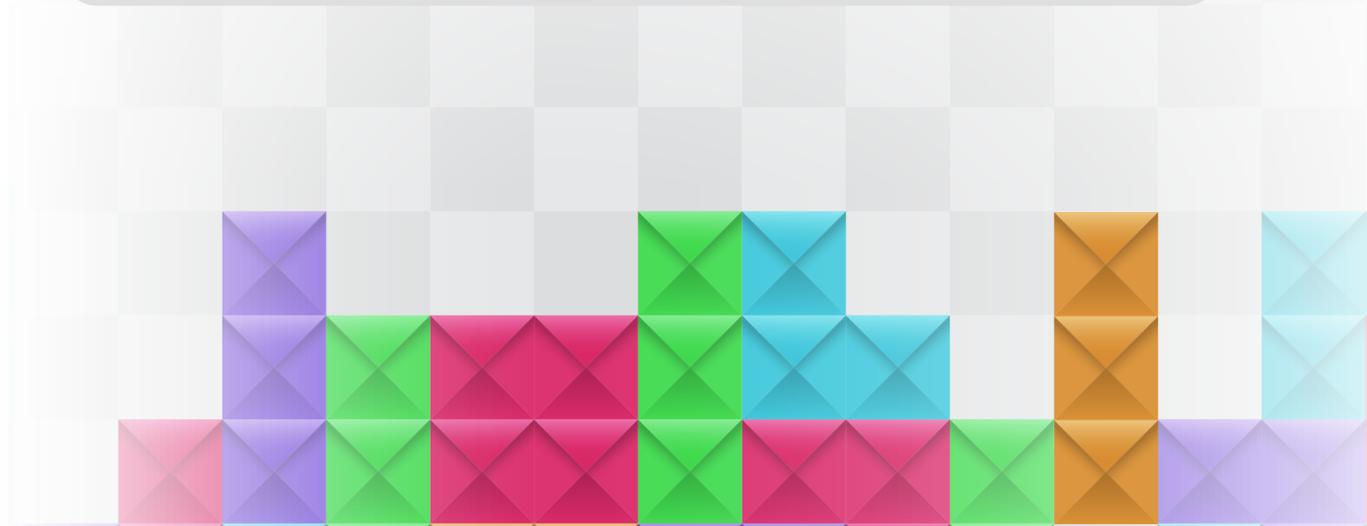


### Scolarité

Primaire	9%
Secondaire	46%
Cégep	24%
Baccalauréat	20%
Doctorat	1%

### Régions

Montérégie	22,3%
Capitale-Nationale	18,4%
Montréal	17,5%
Outaouais	7,8%
Lanaudière	6,8%
Laurentides	4,9%
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4,9%
Centre-Du-Québec	3,9%
Estrie	3,9%
Bas-Saint-Laurent	2,9%
Laval	2,9%
Abitibi-Témiscamingue	1,9%
Côte-Nord	1,9%



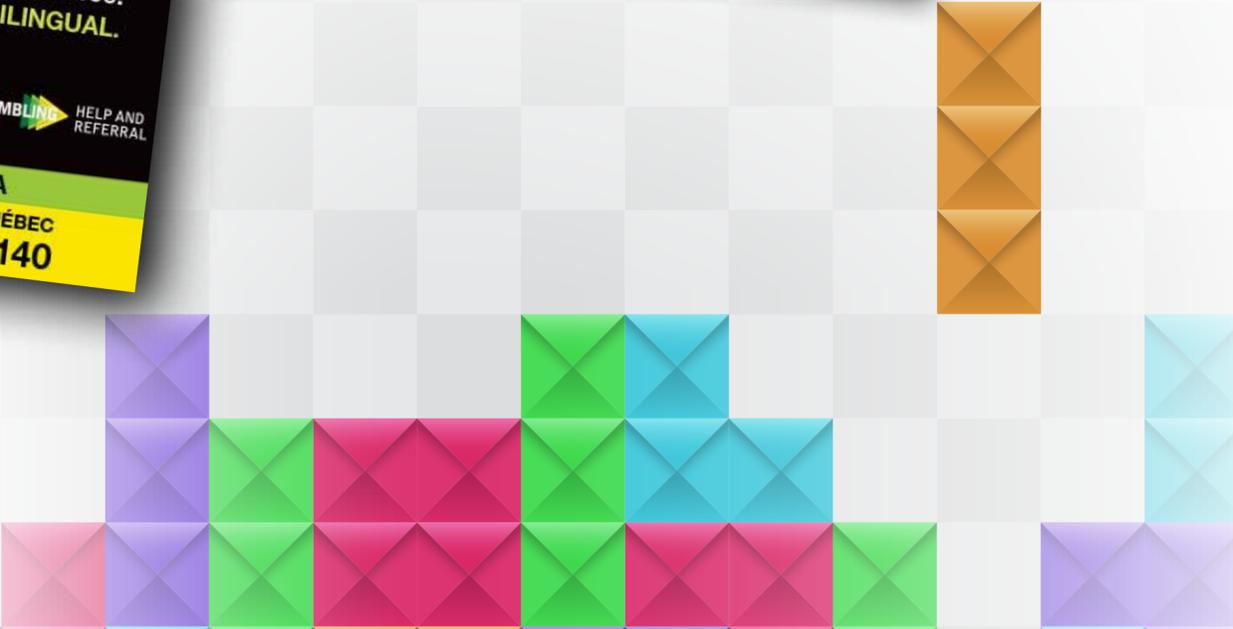
# LE PROGRAMME DE TÉLÉCOUNSELING



## Promotion du programme de TéléCounseling

Afin de faire connaître le programme TéléCounseling pour joueurs excessifs, de la publicité a été faite dans plusieurs journaux de la province : Le Soleil, Le Nouvelliste, Le Quotidien, Le Droit, La Tribune et La Voix de l'Est, ainsi qu'en ligne dans The Gazette.

**Une campagne Facebook a aussi été lancée dans toute la province pour promouvoir le programme.**



# DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

## STATISTIQUES 2019-2020



### C'est quoi?

#### La ligne Drogue : aide et référence (DAR)

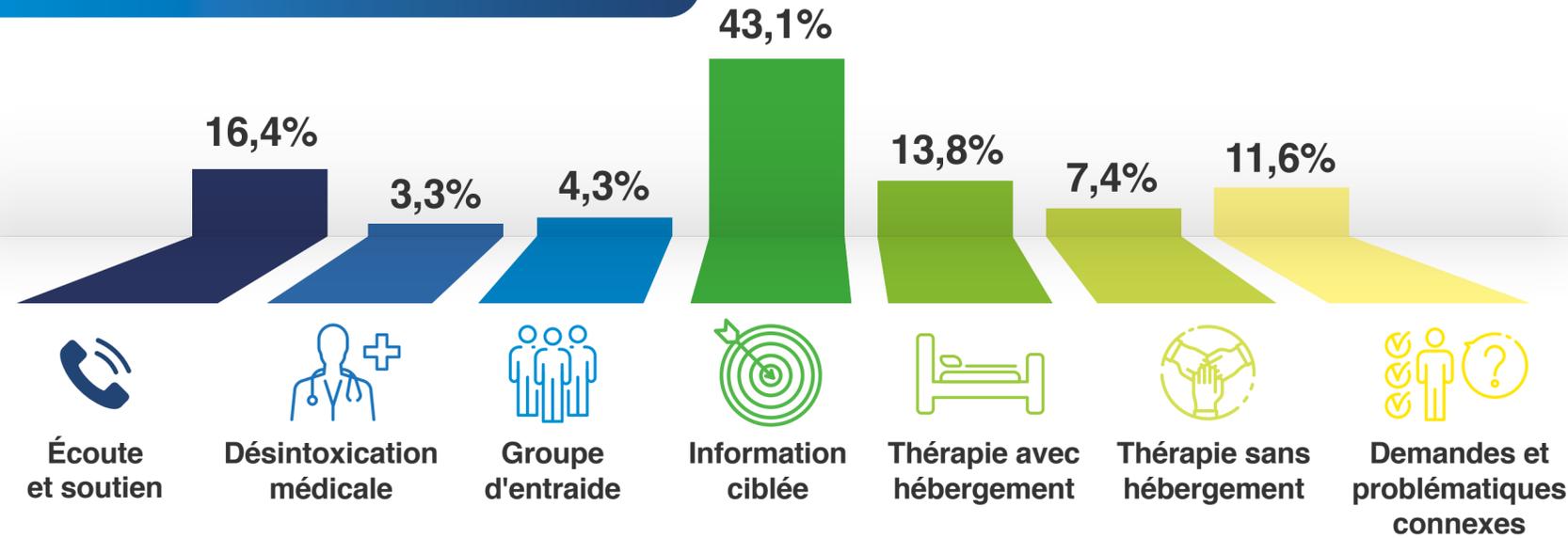
soutient, informe et réfère les personnes inquiètes de leur usage de drogue, d'alcool ou de médicaments, ainsi que leur entourage, vers des ressources thérapeutiques de leur région qui pourront leur offrir les soins dont ils ont besoin.

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

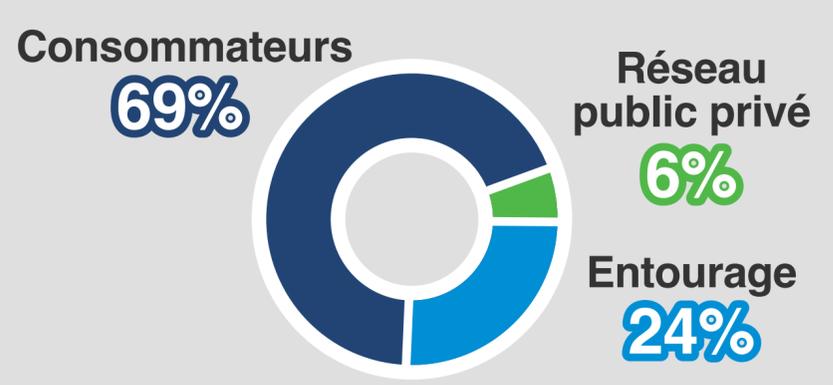
La pertinence du service de DAR en sa 27<sup>e</sup> année de service se démontre par les statistiques ci-jointes. À l'image de la ligne JAR, nous entamerons en 2020-2021 une série d'actions pour moderniser nos communications avec les appelants et diversifier nos activités de promotion. Nous avons hâte de vous en parler l'an prochain!

**17 587 appels**, soit une augmentation de **0,8 %** par rapport à l'an passé.

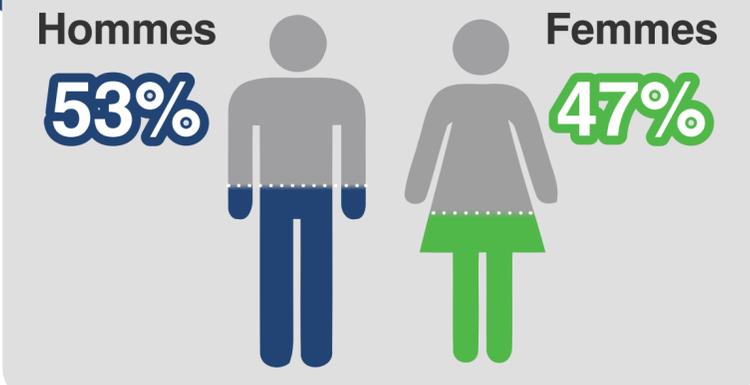
### Nature des besoins



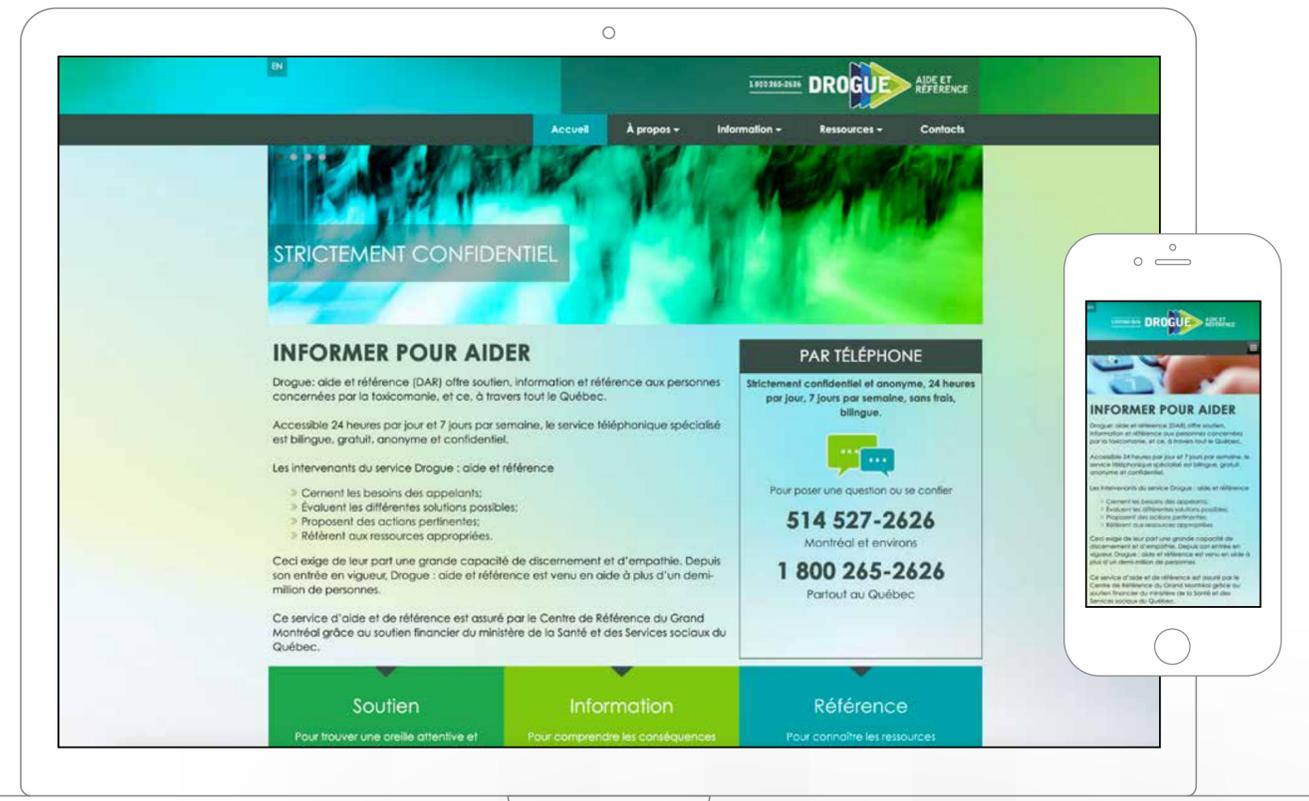
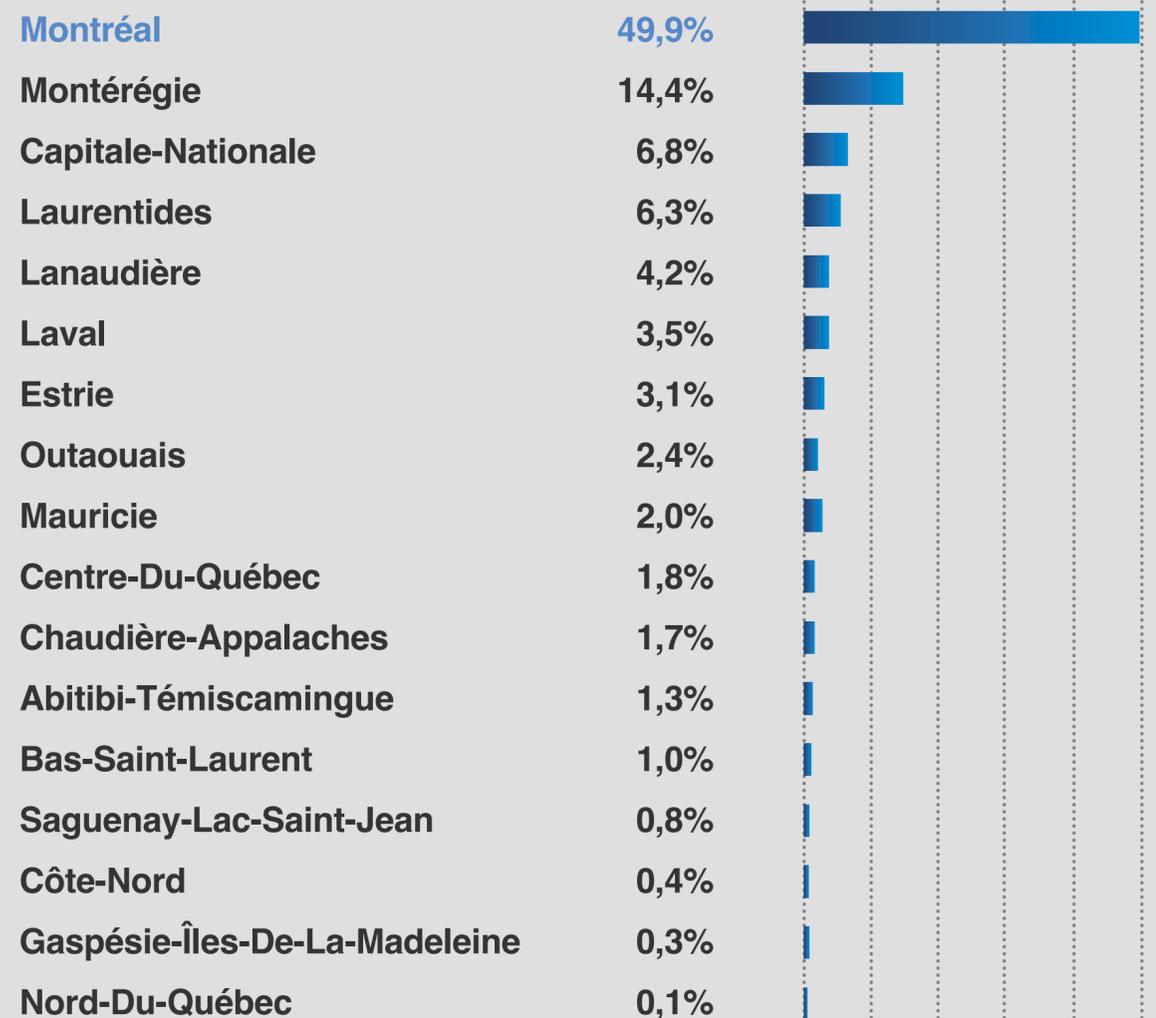
### Provenance de la demande



### Profil des consommateurs



### Régions



**Nombre de visites (Sessions) sur le site**  
22 626



**Nombre d'utilisateurs**  
63 920



**Nombre de pages vues**  
69 346



# DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

## STATISTIQUES 2019-2020

## Un partenariat avec l'AQCID pour un nouveau site Web — L'union fait la force.



L'AQCID (Association québécoise des centres d'intervention en dépendance) a eu pour mandat de produire et diffuser des outils nationaux de communication sur la prévention des surdoses dans le cadre d'une stratégie nationale 2018-2020 visant à prévenir les surdoses d'opioïdes.

Encadrée par le ministère de la Santé et des Services Sociaux, l'AQCID a noué un partenariat avec DAR afin de développer un site commun et une carte interactive répertoriant les ressources en dépendances couvrant la réduction des méfaits, la prévention et le traitement, ainsi qu'un forum de discussion (Chat) qui fera le lien entre les utilisateurs et les intervenants de DAR.

Le nouveau site intitulé « **Trouve ton Centre** » sera actif pendant l'exercice 2020-2021 de DAR.

Plusieurs actions de promotion ont permis de sensibiliser les personnes toxicomanes et leur entourage à l'importance de demander de l'aide.

## Communications

DAR a lancé une campagne de communication innovante, qui a permis de rejoindre des profils de consommateurs très différents les uns des autres.

Voici les placements médias pour cette année :

- **Magazine** Gay Globe;
- **Publicité dans plusieurs journaux de la Province** : Le Soleil, Le Nouvelliste, Le Quotidien, Le Droit, La Tribune et La Voix de l'Est;
- **Pub en ligne** dans The Gazette;
- **Affichage sur les abribus et bus** de Trois-Rivières, Saguenay, Bas Saint-Laurent, Québec.



# 211 GRAND MONTRÉAL

## UNE ANNÉE STRUCTURANTE



Grand Montréal

### C'est quoi? Le service 211, c'est :



2-1-1

#### Une ligne téléphonique

à trois chiffres faciles à mémoriser, 2-1-1, qui informe et réfère les citoyens vers plus de 5 000 organismes sociocommunautaires du grand Montréal.

Disponible 7 j/7, de 8h à 18h.

Le service est gratuit et confidentiel, bilingue et disponible en 200 langues grâce à un service d'interprète.

**La 2<sup>e</sup> année d'activités du 211 Grand Montréal a été l'occasion d'ajuster le service en fonction de différents projets et mandats,** qu'ils soient ponctuels ou récurrents, d'approfondir les liens avec les élus de la CMM autant qu'avec les organismes, d'agrandir les équipes de travail pour répondre à la demande et d'améliorer les processus pour assurer l'efficacité des troupes.



#### Un site Web

Le 211qc.ca rend également disponible la base de données de plus de 5 000 organismes avec des fiches informatives de haute précision, mises à jour annuellement.



#### Un éclaireur auprès des gouvernements et décideurs

qui par l'analyse des statistiques d'appels et de fréquentation du site Web, permet de suivre l'évolution des besoins sociaux et de déterminer les ressources manquantes pour y répondre.



Communauté métropolitaine  
de Montréal



Centraide  
du Grand Montréal

Québec

Un grand merci à nos précieux partenaires, la Communauté métropolitaine de Montréal, Centraide du Grand Montréal et le gouvernement du Québec pour leur appui, financier certes, mais aussi stratégique, qui permet au 211 de poursuivre son développement dans les meilleures conditions.



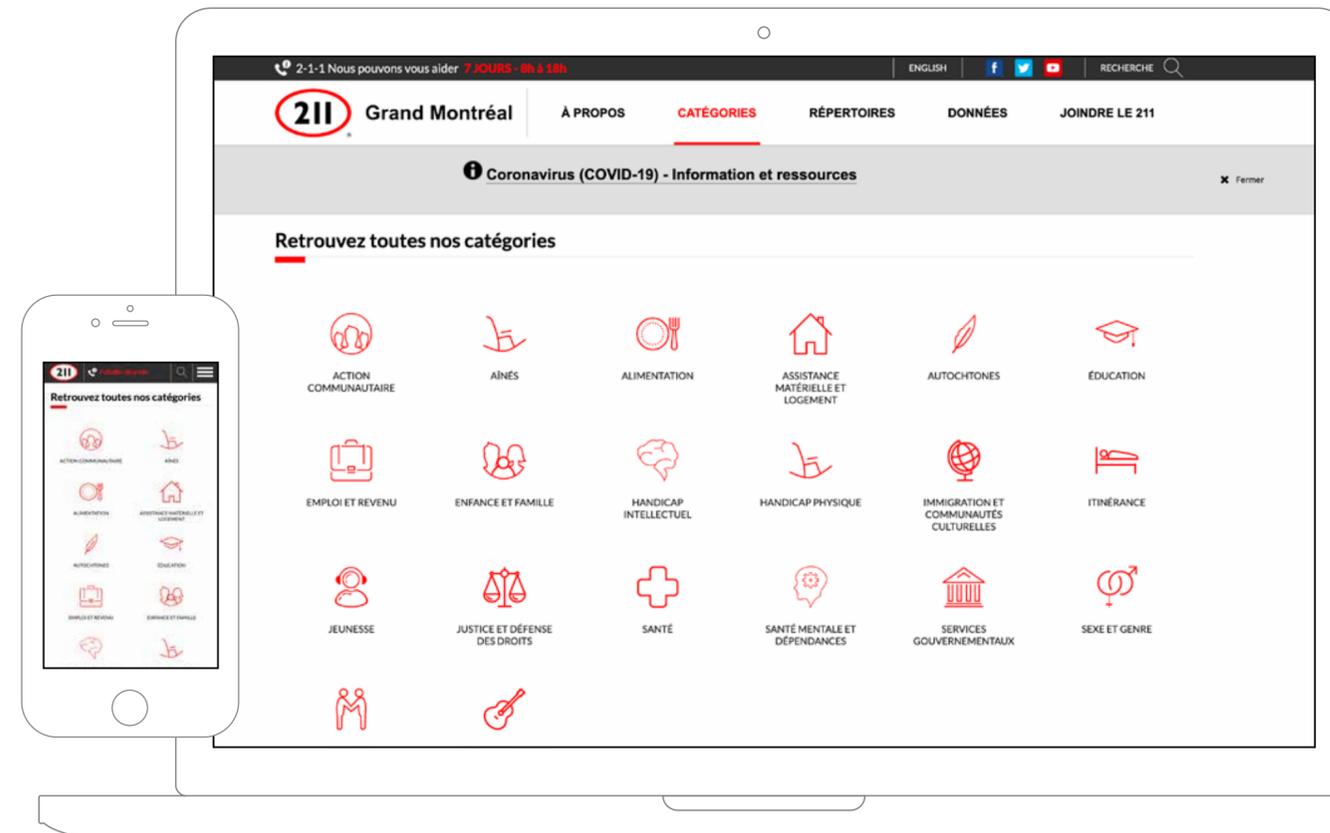
Nous remercions également les MRC de Vaudreuil-Soulanges, des Jardins-de-Napierville et de la MRC de l'Assomption pour leur soutien financier permettant le déploiement du service 211 dans l'ensemble de leur MRC.

## Statistiques

 **Nombre de demandes** **+14%** ↑  
40 473 (appels, courriels)

**Nombre de références**  
103 897

**Organismes distincts  
référés par le 211**  
3 925



## WEB

HAUSSE DE  
**29%**



**Nombre de visites  
(Sessions)  
sur le site**  
573 659

HAUSSE DE  
**31%**



**Nombre  
d'utilisateurs**  
427 179

HAUSSE DE  
**21%**



**Nombre de  
pages vues**  
1 466 267

## Profil



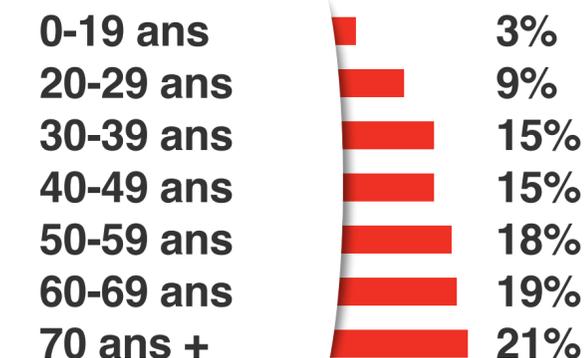
## Langue



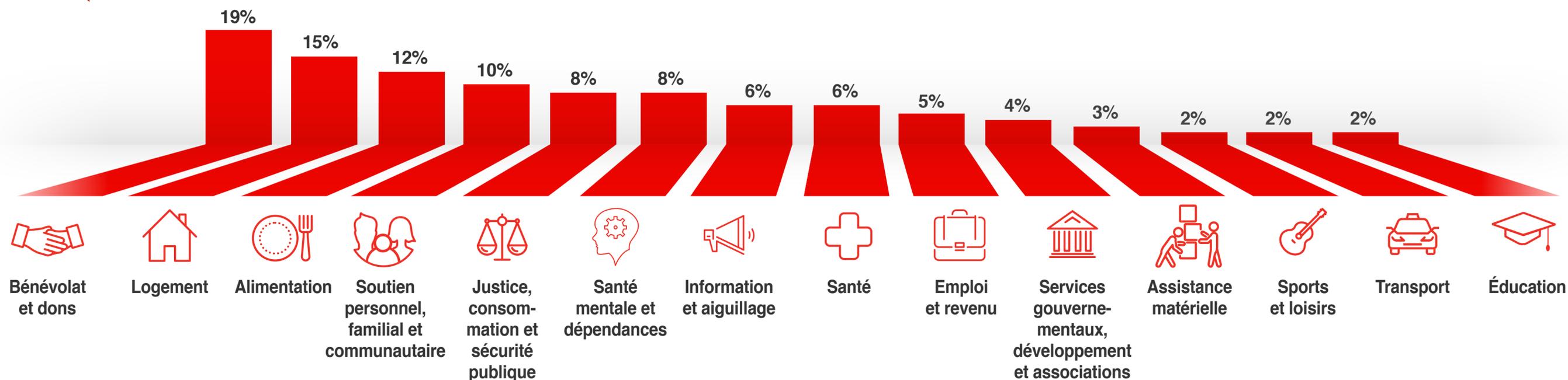
**Temps d'attente moyen**  
53 sec.

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

## Catégorie d'âge



## Nature des besoins



# 211 GRAND MONTRÉAL

## LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS



Grand Montréal

### Le 211 vient en aide aux sinistrés de Sainte-Marthe-sur-le-Lac

L'année 2019-2020 débute en action avec les tristes inondations printanières de 2019. Les appels de citoyens de la région vers le 211 affluent et lorsqu'une digue cède à Sainte-Marthe-sur-le-Lac, la ville dirige ses citoyens en détresse vers le 211 pour tout besoin social. Cet événement a permis de valider la capacité de l'équipe à pouvoir s'adapter très rapidement à une situation d'urgence, et à répondre à plusieurs centaines d'appels en quelques jours. Ce fût d'ailleurs le mois où nous avons enregistré le plus d'appels en 2019.

### Collaboration avec la Ville de Montréal

La valeur des données du 211 intéresse de nombreuses municipalités, et notre équipe désire accentuer ces collaborations, pour continuer à offrir et à développer un filet social de qualité aux citoyens. Ainsi, la Ville de Montréal a demandé au 211 de créer un portail de partage de données sur les organismes et les besoins sociaux identifiés à Montréal.

### Comités

#### Création d'un comité consultatif.

La concertation des efforts et la mise en commun des visions sont essentielles au succès du 211 et c'est pourquoi nous avons mis sur pied un comité consultatif réunissant des acteurs clés des milieux communautaires, municipaux, de Centraide du Grand Montréal et de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), afin de mieux cibler les besoins de chacun et d'accroître les collaborations pour toujours mieux aider les personnes les plus vulnérables. De ces rencontres sont nées des projets fructueux avec notamment les villes de Longueuil et de Laval.

Voici la liste des organisations membres : la Ville de Repentigny, l'Association Panda Thérèse-de-Blainville et des Laurentides, la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal, la Ville de Laval, la Ville de Montréal, la Maison du Père, le Centre de ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île, Moisson Montréal, la Ville de Longueuil, le Centre d'action bénévole de Boucherville, le Centre prénatal et jeunes familles, Centraide du Grand Montréal, la Communauté métropolitaine de Montréal.

#### Reprise du comité de financement.

Créé en 2018, le Comité s'est réuni de nouveau cette année pour la mise en place d'une stratégie de développement financier, à court moyen et long terme pour l'ensemble des services du Centre. Merci à Pierrette Gagné, directrice générale du Centre, à Valérie Dubreuil, directrice des communications et du développement à Dans la rue, à Michel Lefèvre, bénévole au Centre, à Pierre Emmanuel Paradis, économiste et président d'AppEco, à Alain Barsalou, directeur de l'administration et des finances au Centre, et à Lucie Kechichian, directrice des communications et des relations communautaires au Centre, pour leurs réflexions et leur souci de la pérennité du Centre.

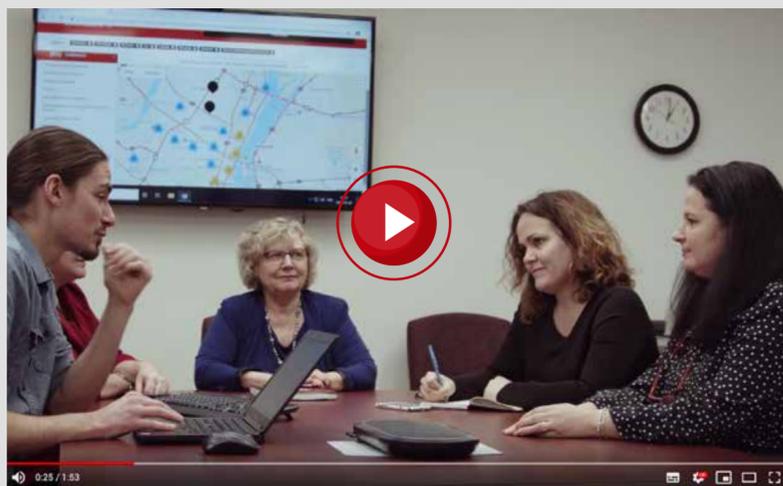
#### Comités de communication et de règlements.

Dans la foulée du plan stratégique a été mis sur pied un comité de communication pour jeter les bases d'un plan de communication. Il rassemble trois membres du conseil d'administration. M. Hugo Morissette, Mme Valérie Dubreuil et Mme Marie-Claude Elie, ainsi que la directrice générale et la directrice des communications. Un comité de règlements a aussi poursuivi ses travaux grâce à l'implication de M<sup>e</sup> Louis-Philippe Bourgeois, CRIA, de M. Yves Millette, administrateur, et de M. Jacques Lemieux, secrétaire.

## Pierrette Gagné reçoit le Prix Solidaires *Leadership*

Le 5 février 2020, Centraide du Grand Montréal soulignait l'apport important des organismes sociocommunautaires, et des entreprises engagées dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en remettant ses Prix Solidaires. C'est avec une grande fierté que Pierrette Gagné, directrice générale du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) a reçu le Prix Solidaires *Leadership* saluant son rôle majeur dans l'implantation du service 211 dans le Grand Montréal. [Voir le communiqué de presse ici.](#)

[Voici une vidéo réalisée par Centraide](#)



## COLLABORATION, FORMATION, CONCERTATION

### ACTIVITÉS DE FORMATION DONNÉES par des organismes à notre équipe :

- 311
- Groupe de recherche et d'intervention sociale de Montréal (GRIS)
- Commission des services juridiques
- Suicide Action Montréal
- Promotion intégration en milieu ouvert (PIMO)
- Drogue / Jeu : aide et référence
- Soutien aux aînés victimes d'abus
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- SOS Violence Conjugale
- Chabad Lifeline

### ACTIVITÉS DE FORMATION SUIVIES par notre équipe :

- L'intervention en situation d'urgence et de crise.
- Vieillir en bonne santé mentale, donnée par l'ACSM.
- Rendez-vous des aînés lors de la Semaine de sensibilisation à la maltraitance des aînés.
- Enjeux et pratiques en itinérance à l'Université de Montréal.

### Participation aux AGA, représentation auprès des tables de concertation

- Participation aux AGA du Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM), de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM), de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), de l'Association de gérontologie.
- Conférence sur la pénurie de logement en 2019 à Montréal avec le 311, l'Office municipal d'habitation de Montréal (l'OMHM) et le Commissaire à l'itinérance.

### LE CENTRE EST MEMBRE DE :

- Alliance of Information and Referral Systems (AIRS)
- L'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)
- L'Association pour la santé publique du Québec
- L'Association québécoise de gérontologie
- Le Centre d'action bénévole de Montréal
- Inform Canada et participation à titre de membre du conseil d'administration d'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
- Le Service à la famille chinoise du Grand Montréal
- La Société Canadienne des Directeurs d'Associations (SCDA)
- 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

### Entente de transferts d'appels

- Suicide Action Montréal
- Soutien aux aînés victimes d'abus

Le monde est chamboulé par l'arrivée d'un nouveau virus, et le Québec n'y échappe pas en déclarant l'État d'urgence sanitaire le 13 mars 2020. Déjà depuis le 9 mars, nos conseillères observaient une hausse des appels. **Ces derniers auront fini par quadrupler par rapport aux mêmes dates les années précédentes, avec, comme pic, la semaine du 23 mars et ses 2 229 appels.** Grâce à l'adoption rapide d'une stratégie de gestion de crise, à la souplesse de l'organisme et à toutes les actions et collaborations établies avec les municipalités et organismes dans l'année, le 211 a été capable de gérer ces deux premières semaines de crise avec brio, malgré l'urgence et les nombreuses incertitudes.

**JOURNAL MÉTRO**

Ligne 211 : les appels pour de l'aide alimentaire explosent



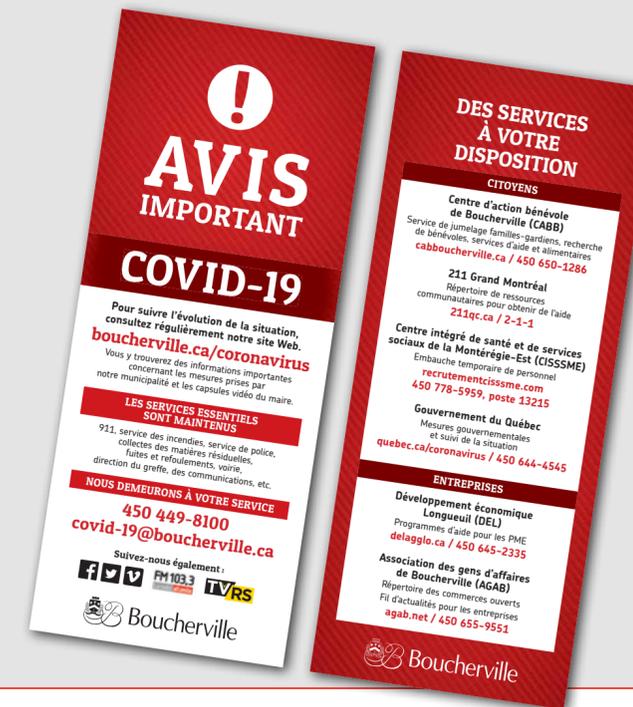
**JOURNAL DE MONTRÉAL**

Ligne 211: le nombre d'appels a doublé depuis samedi



- Implantation du système de téléphonie IP en quelques jours seulement. Prévues au plan stratégique 2019-2021, la migration de nos systèmes téléphoniques vers un système de téléphonie IP a été rapidement déployée au tout début de la crise de la COVID19 en mars 2020, permettant ainsi à nos intervenants de pouvoir travailler efficacement et en toute sécurité, depuis leur domicile. [Merci à la Communauté métropolitaine de Montréal qui dès le 31 mars nous octroie une aide financière d'urgence de 200 000 \\$](#) nous permettant notamment l'achat d'équipement pour le télétravail et l'embauche de personnel.
- Embauche de 4 nouveaux conseillers et accueil de 5 intervenants prêtés par l'organisme Je passe partout de Centraide et des lignes 311 de la Ville de Montréal en renfort.
- Mise à jour de notre banque de données des organismes : dès le 14 mars, nous avons communiqué avec tous les organismes pour leur demander de nous signaler tout changement à leur horaire et service, afin de nous assurer de référer les citoyens vers des ressources disponibles. Nous avons privilégié en premier lieu les services d'aide d'urgence : aide alimentaire, refuges, etc.

- Communication ciblée avec les élus de la CMM pour les inciter à promouvoir le 211 auprès de leurs citoyens.



- La Ville de Montréal a demandé aux aînés de 70 ans et plus de communiquer avec le 211 en cas de besoin social. Dans un contexte angoissant, nos conseillers ont démontré un soutien infaillible aux appelants, en ayant un rôle de rassurance qui a été bien au-delà de leur rôle d'information et de référence.
- Nous avons présenté aux médias notre service et surtout notre rôle pendant cette crise de façon presque quotidienne durant ces deux semaines, avec une dizaine d'entrevue et de nombreuses mentions.

# 211 GRAND MONTRÉAL

## UNE COLLABORATION ACCRUE AVEC LES ORGANISMES SOCIOCOMMUNAUTAIRES

### La tournée 211 !

**Vous souhaitez une rencontre, web ou en personne ? On est aussi intéressés à en savoir davantage sur votre organisme !**

Écrivez à [lucie.kechichian@info-reference.qc.ca](mailto:lucie.kechichian@info-reference.qc.ca)

À l'automne 2019, notre équipe du 211 a envoyé une invitation à près de 5 000 organismes du Grand Montréal pour leur proposer de venir les rencontrer dans le but de bien comprendre leur mission et de mieux saisir leurs besoins, tout en présentant le service 211. Des dizaines de rencontres ont eu lieu avec notamment : la Corporation de Développement Communautaire Rosemont, le Centre de soutien en santé mentale de Montérégie, l'Association pulmonaire du Québec...

#### Envoi de matériel promotionnel

Nous diffusons du matériel promotionnel à des dizaines d'organismes et de municipalités qui en font la demande. Nous sommes équipés de plusieurs objets promotionnels et de nombreux outils de communications tels que dépliants, signets, aimants... le 211 s'affiche partout !



Grand Montréal

#### Kiosques et salons : à la rencontre des citoyens

Notre dynamique équipe du 211 a participé à pas loin d'une douzaine de salons : le salon de l'insertion et de l'intégration professionnelle (SIIP), le salon des aînés de Laval, le salon de l'immigration... Nous avons également tenu des kiosques dans des CIUSSS, à l'hôpital Douglas, dans plusieurs Cégeps... Plusieurs événements qui devaient se tenir en mars 2020 ont été annulés.



**Besoin d'un coup de pouce?**

Appelez le **2-1-1** | Votre ressource pour accéder à plus de 5000 organismes dans le Grand Montréal!

POUR LA MRC DES JARDINS-DE-NAPIERVILLE.

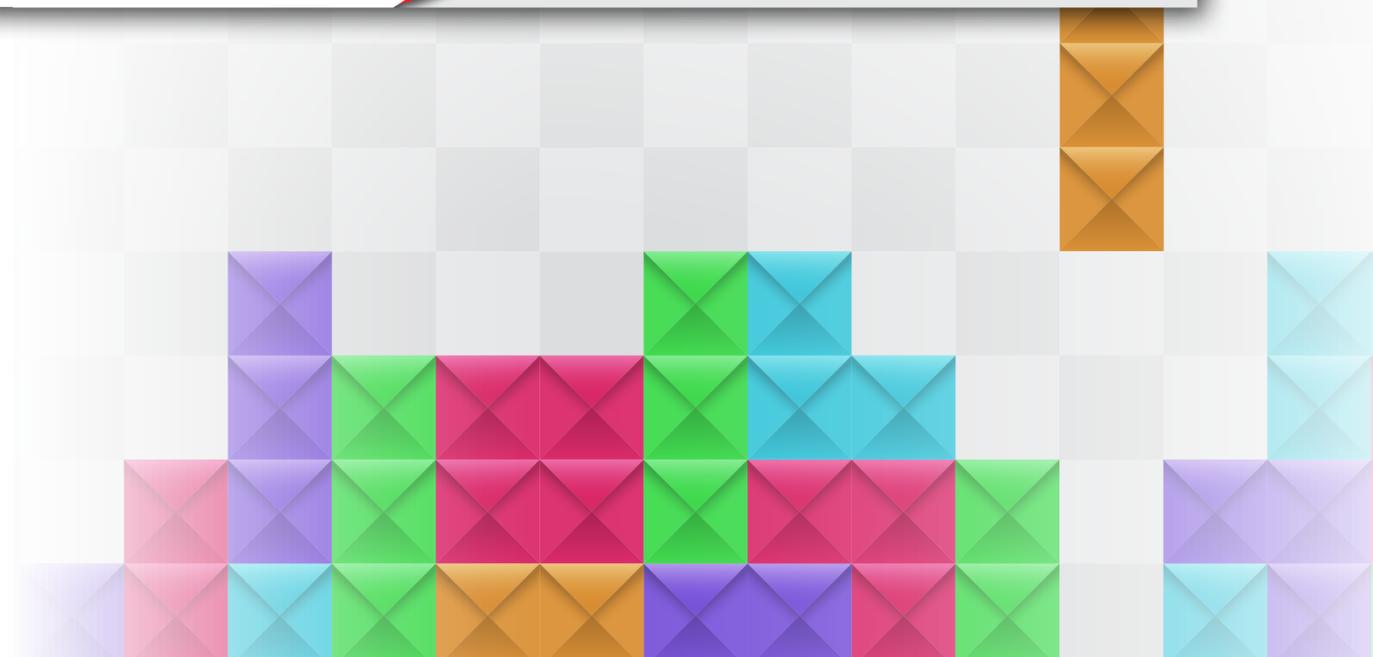
GRATUIT ET CONFIDENTIEL • 7 J/7 • 8 H@18 H

GÉRÉ PAR: CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

PARTENAIRES: Centraide du Grand Montréal, Communauté métropolitaine de Montréal, Québec

**211** Grand Montréal

[211qc.ca](http://211qc.ca)



## Communications : une année bien remplie !

### Une visibilité à l'année

Le 211 s'est affiché dans des médias de niche, pour rejoindre plus spécifiquement certaines clientèles telles que les aînés (campagne annuelle dans le Bel Âge Plus) et les anglophones (campagne annuelle dans le journal The Senior Times).

### Une campagne d'envergure !

Pour la première fois, le 211 Grand Montréal a investi dans une campagne de mix-média d'envergure afin de toucher le plus de citoyens possibles, francophones et anglophones.

- **Radio** : un message a été diffusé de novembre à décembre au 98,5 FM et à Rythme FM, ainsi qu'à The Beat et CJAD du côté anglophone en décembre 2019.
- **Affichage** : le 211 a pris d'assaut les autobus et abribus de la Rive-Nord au printemps et de la Rive-Sud à l'automne.
- **Journaux** : en novembre, décembre, ainsi qu'en février 2020, une campagne publicitaire a été déployée dans les hebdomadaires touchant les municipalités desservies par le 211. Tous les élus concernés ont été avisés par une lettre de la tenue de la campagne dans leur journal local.
- **Télé** : une première campagne Télé pour le 211 a été diffusée en février et mars 2020 à ICI Radio-Canada !



### Web et médias sociaux

- En décembre 2019, près de 700 nouveaux abonnés sur Facebook. Nous avons également été actifs sur toutes les autres plateformes et nous avons lancé un compte Instagram.
- Nous gérons un compte Google Ads pour améliorer le trafic du site 211qc.ca.
- Nous avons développé une stratégie de contenu afin de publier des articles visant à outiller les citoyens sur les différentes ressources à leur disposition. [Voici par exemple un texte sur les Maisons de la famille.](#)
- Afin de mieux rejoindre les citoyens friands de vidéo, nous avons également commencé à partager nos données sur les plateformes sociales. [Voici une vidéo diffusée lors de la Semaine nationale de la santé mentale, qui a plus de 4 000 vues sur Facebook.](#)




**Besoin de soutien ?**

Appelez le  **2-1-1**

Votre ressource pour accéder à 6000 organismes socio-communautaires dans le Grand Montréal!

( Aide au logement, soutien à domicile, centres de loisirs, répit pour proches aidants... )

GRATUIT. CONFIDENTIEL. 7/7 JOURS 8H@18H

  211qc.ca

Grand Montréal

GÉRÉ PAR:  CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

PARTENAIRES:  Centraide du Grand Montréal

 Communauté métropolitaine de Montréal



# LA FONDATION DU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal est un grand allié. Ses membres offrent un appui inconditionnel au Centre depuis, souvent, de nombreuses années et ils n'hésitent jamais à partager leurs expertises pour appuyer certains projets.

La Fondation est propriétaire et gère l'immeuble situé au 3155 rue Hochelaga où est situé le Centre et où plusieurs autres organismes à but non lucratif sont locataires.

Dans le cadre de ses activités annuelles, elle a organisé la Journée conférence *Cyberdépendance : crions-nous au loup?*

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

M. André Meloche, président

M. Jonathan Daoust, CA, CPA, trésorier

Mme Pierrette Gagné, secrétaire

M<sup>e</sup> Stéphanie Rainville, CPA

M<sup>e</sup> Louis-Philippe Bourgeois, CRIA

Mme Martine Tremblay

M. Yves Millette

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

Mme Ginette Bardou, GESTION G. BARDOU INC.

Mme Lorraine Bilocq Lebeau, administratrice

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

Mgr Louis Dicaire, évêque auxiliaire

M. Guy Dubreuil, arch., administrateur

Mme Hélène Gauthier-Roy, B. arch, architecte

Honorable Bernard Grenier, SHCURMAN LONGO et GRENIER

M. Alex Harper, président, PUBLICATIONS ANCHOR-HARPER INC.

M. Clément Janelle, administrateur

M<sup>e</sup> Marie-Claude Jarry, DUNTON RAINVILLE SENC

M. Pierre Y. Langlois, administrateur

M<sup>e</sup> Marc A. Leduc, B.Comm., LL.B., Avocat

M. André Marsan, président, Sigma Alpha Capital

Mme Rollande Montsion,, administratrice

Mme Marie Normandeau, administratrice

Dr J.-Robert Ouimet, C.M., C.Q., M.B.A., Ph. D. Président du C.A. et Chef de la direction, HOLDING O.C.B. Inc. Et OUIOMET – TOMASSO Inc.

M. Luc Provost, administrateur

M<sup>e</sup> Claude Quidoz, QUIDOZ, TREMBLAY, LAFLEUR, AVOCATS

M<sup>e</sup> 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



211

Grand Montréal

La Fondation  
du Centre

États financiers

# HOMMAGE À LORRAINE BILOCQ LEBEAU



Mme Lorraine Bilocq Lebeau

Employée du Centre de Référence  
du Grand Montréal pendant 41 ans,  
dont 24 ans à la direction générale.

## LE PROJET D'UNE VIE

Le Centre de Référence du Grand Montréal aura été le projet d'une vie pour Lorraine Bilocq Lebeau, qui nous a malheureusement quittés ce 12 juillet 2020.

À 19 ans, diplômée en techniques d'assistance sociale et en bibliotechnique, elle entre au Centre comme responsable de la documentation, un poste créé sur mesure pour elle... avec comme mandat de mettre le service sur pied.

Puis, elle deviendra directrice générale en 1989, un poste qu'elle occupera jusqu'en 2013. Sa détermination et ses qualités de gestionnaire rigoureuse alliées à son engagement et son dévouement envers le Centre lui ont permis d'atteindre ses objectifs et de faire évoluer l'organisme dans un contexte caractérisé par d'importants soubresauts sociaux et économiques. Elle a dû traverser plusieurs tempêtes où la survie du Centre était menacée tout en relevant des défis exigeants afin de permettre au CRGM de jouer un rôle pivot dans le milieu social et communautaire.

Sous sa direction, les premiers jalons de la diversification financière ont été posés qu'il s'agisse du développement des lignes spécialisées en dépendance, de la ligne Référence-Aînés ou du lancement d'un projet pilote en TéléCounseling pour les joueurs excessifs. Elle a conduit le Centre vers la stabilité financière grâce à l'intégration de ces nouveaux services mais aussi grâce à l'acquisition par la Fondation du CRGM d'un immeuble qui constitue aujourd'hui un élément clé de la pérennité du Centre.

Son attachement au Centre et à ceux qui y ont oeuvré n'a jamais faibli. Elle a été membre du conseil d'administration de la Fondation du CRGM jusqu'à la fin de sa vie, toujours animée par sa vision d'avenir du Centre.

Pendant toutes ces années où Lorraine Bilocq Lebeau aura été à la barre de l'organisme, elle aura réussi contre vents et marées à faire en sorte que le CRGM puisse toujours jouer pleinement sa mission d'*Informer pour aider*. On dira d'elle qu'elle a l'étoffe d'une leader doublée de celle d'une travailleuse acharnée. L'histoire du Centre retiendra aussi son parcours parfait avec comme cibles la diversification des activités et la consolidation financière. Et aujourd'hui, ces assises solides sur lesquelles peut prendre appui sa relève auront pavé la voie à de grands projets.

**Lorraine, reçois toute notre gratitude pour tout ce que tu as accompli pour le Centre, Merci du fond du cœur!**

M<sup>e</sup> Louis-Philippe Bourgeois, CRIA, président du conseil d'administration du Centre de Référence du Grand Montréal

# ÉTATS FINANCIERS

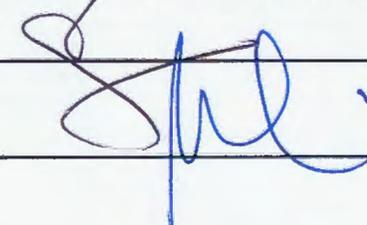
## CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

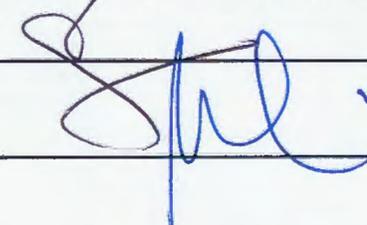
Bilan  
31 mars

Page 6

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2020	Total 2019
<b>ACTIF</b>				
Court terme :				
Encaisse	398 650 \$	- \$	398 650 \$	495 543 \$
Certificat de placement garanti, 2 %, échéant en septembre 2020	20 238	-	20 238	20 246
Débiteurs (note 3)	404 503	-	404 503	350 064
Stocks	-	-	-	2 820
Frais payés d'avance	30 749	-	30 749	22 611
	854 140	-	854 140	891 284
Dépôt	7 500	-	7 500	7 500
Immobilisations corporelles (note 4)	-	42 824	42 824	45 780
Actifs incorporels (note 5)	4 922	-	4 922	9 844
	866 562 \$	42 824 \$	909 386 \$	954 408 \$
<b>PASSIF</b>				
Court terme :				
Créditeurs (note 6)	377 223 \$	- \$	377 223 \$	377 096 \$
Subventions reportées (note 7)	166 338	-	166 338	221 925
	543 561	-	543 561	599 021
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 8)	-	19 474	19 474	24 554
	543 561	19 474	563 035	623 575
<b>SOLDES DE FONDS</b>				
Investis en immobilisations corporelles	-	23 350	23 350	21 226
Non affectés	323 001	-	323 001	309 607
	323 001	23 350	346 351	330 833
	866 562 \$	42 824 \$	909 386 \$	954 408 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

 administrateur

 administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des 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 2020	Total 2019
<b>PRODUITS</b> (annexe A)	2 616 554 \$	- \$	<b>2 616 554 \$</b>	2 552 843 \$
<b>AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	-	5 080	<b>5 080</b>	847
	2 616 554	5 080	<b>2 621 634</b>	2 553 690
<b>CHARGES</b>				
Ressources humaines (annexe B)	1 840 611	-	<b>1 840 611</b>	1 714 236
Ressources matérielles (annexe C)	237 455	-	<b>237 455</b>	200 461
Autres charges (annexe D)	502 795	-	<b>502 795</b>	617 716
Coût des publications vendues	2 820	-	<b>2 820</b>	235
Amortissement des immobilisations corporelles	-	17 513	<b>17 513</b>	6 765
Amortissement des actifs incorporels	4 922	-	<b>4 922</b>	4 921
	2 588 603	17 513	<b>2 606 116</b>	2 544 334
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES</b>	27 951 \$	(12 433) \$	<b>15 518 \$</b>	9 356 \$

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