



Rapport annuel

2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

→ **Mot du président >**

→ **Mot de la Directrice générale >**

→ **Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >**

→ **Services spécialisés en
dépendance >**



→ **211 Grand Montréal**

→ **Plan stratégique >**

→ **Fondation du Centre >**

→ **États financiers >**

Informers pour aider.

Depuis plus de 65 ans.

3155 Rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4

Organisme de charité enregistré
Numéro 10689 5840 RR001

Téléphone

☎ 514 527-1388

Courriel

✉ crgm@crgm.ca

Sites web

crgm.ca
aidedrogue.ca
aidejeu.ca
211qc.ca

Rapport annuel 2022-23

Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

→ **Mot du président >**

→ **Mot de la Directrice générale >**

→ **Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >**

→ **Services spécialisés en
dépendance >**



→ **211 Grand Montréal**

→ **Plan stratégique >**

→ **Fondation du Centre >**

→ **États financiers >**

Mot du président du conseil d'administration

Une année de renouvellement

Cette année, le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) a encore marqué des points ! En effet, la gestion rigoureuse du budget associée à la diversification du financement ont permis encore une fois au CRGM de terminer l'année avec des résultats équilibrés. Tout ceci, en franchissant une étape de plus dans l'implantation de la politique de rémunération visant à assurer un salaire juste et équitable à tous les employés du Centre tout en facilitant l'attraction et la rétention de ressources humaines qualifiées et motivées.

Par ailleurs, la consolidation du financement du 211 Grand Montréal est rassurante grâce au renouvellement d'ententes de 5 ans avec la Communauté métropolitaine de Montréal qui tient une place de près de 45 % dans le montage financier du 211 et avec Centraide qui y contribue à 20 %. Je tiens à remercier ces deux partenaires majeurs de la confiance accordée au CRGM, gestionnaire du service 211. La participation du PSOC au financement du 211 et à sa mission d'info-référence est également appréciée.

De plus, je tiens à souligner la mise en œuvre de projets structurants pour favoriser le développement du 211 et compléter son financement, soit l'insécurité alimentaire avec la Ville de Montréal, la valorisation des données d'analyse sociale du 211 avec le Fonds d'initiative et de rayonnement de la métropole (FIRM), le suivi de personnes âgées avec le PAAQ et l'accès aux services communautaires pour les personnes vulnérables anglophones.

Je remercie également le ministère de la Santé et Services Sociaux qui, année après année, assure le financement des services spécialisés en dépendance depuis leur mise sur pied. Leur analyse de nos demandes prend en compte l'évolution des services et des besoins des clientèles desservies et cela est très apprécié. Grâce à cette évaluation rigoureuse, nous pouvons miser sur le nombre d'intervenants requis et bien formés pour maintenir un service de qualité et ainsi répondre à toutes les personnes qui ont besoin de soutien.

Je tiens aussi à exprimer toute ma gratitude à la directrice générale qui pilote avec vision et engagement le CRGM depuis maintenant 10 ans ainsi qu'à tous les membres de cette équipe dynamique, compétente et dévouée qui remplissent la mission du CRGM avec cœur.

Enfin, je termine en remerciant mes collègues du conseil d'administration pour leur travail mais également pour leurs précieux conseils sur des enjeux particuliers qui touchent le développement du CRGM.



Pierre Emmanuel Paradis,
Économiste et président d'AppEco

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Mot de la Directrice générale

Une année sous le signe des célébrations

L'exercice 2022-2023 est une grande année pour le Centre de Référence du Grand Montréal puisqu'elle marque une date anniversaire importante pour chacun de nos services soit : les 5 ans du 211 Grand Montréal en janvier 2023, les 10 ans du programme de TéléCounseling (TC) en novembre 2022, les 30 ans de Drogue : aide et référence (DAR), en octobre 2022 suivi de près par Jeu, aide et référence (JAR), en avril 2023.

À cela, j'ajoute avec fierté que le 1^{er} juillet 2023, il y aura 10 ans que j'assume la direction de cette institution reconnue qu'est le Centre de Référence du Grand Montréal. La reconnaissance du CRGM et son rayonnement sont le fruit de nombreux efforts et ceci, à tous les échelons du CRGM. Je veux remercier chacun des membres de mon équipe, le comité de direction et mon conseil d'administration pour toutes les pierres posées avec moi qui font qu'aujourd'hui les services du Centre reposent sur des bases solides, prêts à accueillir de nouveaux développements au cours des prochaines décennies.

Certes, au fil de ces années, nous avons toujours eu comme priorité d'être encore plus accessible et connu afin d'offrir un filet social aux personnes vulnérables et les guider vers la ressource qui leur permettra de sortir d'une situation difficile. Mais ce qui ressort clairement à la fin de l'exercice 2022-2023, au moment de faire le bilan de chacun des services du Centre, c'est que nous avons développé une solide expertise et mis en

place des outils d'analyse et de mesure performants afin de répondre à des besoins croissants et à des demandes d'aide de plus en plus complexes. Qu'il s'agisse du 211, du TC, de DAR ou de JAR, nos équipes ont adapté leur pratique en info-référence et en intervention en dépendance pour s'assurer de bien comprendre les besoins et de bien y répondre. Ceci, avec empathie, non jugement et rigueur.

Notre volonté de travailler en complémentarité avec les acteurs du milieu est également un atout indéniable, qu'il s'agisse de partenariats avec des organismes terrain, le milieu de la santé et des services sociaux, les chercheurs, les municipalités, le réseau des Centraide, les instances gouvernementales. Nous avons commencé à développer une approche réseau en tissant des liens dans le respect de nos missions respectives et de nos compétences spécifiques. En poursuivant dans cet esprit de collaboration, il y a de bonnes chances que la duplication des initiatives cède la place au continuum de services tellement nécessaire pour accompagner les personnes vulnérables. C'est le souhait que je nous fait en regardant vers 2023-2024!



Pierrette Gagné
Directrice générale, Centre de Référence du Grand Montréal

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Merci à notre conseil d'administration



Président
Pierre Emmanuel Paradis
Économiste et président d'AppEco



Vice-Président
Houssine Dridi, Ph.D.
Professeur, Université du Québec
à Montréal



Trésorière
Juliette Brisson-Larouche, CPA
Directrice Finance, Équisoft



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



Administrateur
David Briegne
Responsable des opérations de
recherche UX au Tech3lab
(HEC Montréal) – Affiliation IVADO



Administratrice
Valérie Dubreuil
Directrice, développement et
communications, Dans la rue



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



Administrateur
Yves Millette
Retraité



Administratrice
M^{re} Daniella Pellegrino, LL.B.
Avocate, AVENS Montréal Avocats

Équipe administrative

Équipe de direction et de soutien à la direction

Pierrette Gagné, directrice générale

Manon Côté, adjointe à la direction et conseillère 211

Administration, finances et technologies

Catherine Bellemare, CPA, directrice

Zakari Saada, gestionnaire des technologies de
l'information et analyste de données

Roger Lambert, entretien

Services spécialisés en dépendance

**Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence et
TéléCounseling pour joueurs excessifs**

Nancy Rocha, directrice

Dyna Pelletier, coordonnatrice

Sophie Duchesne, coordonnatrice, programme de
TéléCounseling pour joueurs excessifs

211 Grand Montréal

Guillaume Veilleux, directeur

Communications, développement et relations communautaires

Lucie Kechichian, directrice

Alexandre Haslin, coordonnateur des contenus et
communications numériques

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔  **Grand Montréal**

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Merci à toute l'équipe



Marie-Christine Palardy,
Responsable, base de données des
services en dépendance

Intervenant.es

Gil Bellemare

Isabelle Bernard

Jessyca Carrey Noël

Bianka Constantin Parent

Monique Côté

David Galipeau, adjoint à la coordination

Marc-Antoine Gendron

Anouk Lacombe

Érick-André Leroux

Sarita Lopes

Maria Rigas,
intervenante et traductrice

Zeineb Sellami

Zakari Tremblay-Goyette

Giulietta Zekri



Conseillers.ères

Andréanne Cadet

Isabelle Cyr

Sabrina Després

Jacques Ducharme, M.Ps,
superviseur clinique

Sophie Duchesne

Alexane Langevin

Jean-François Paradis



Conseillers.ères

Audrey-Ann Aubert

Myriam Belley,
responsable qualité du service et
conseillère 211, chargée du projet
FIRM

Sophie Coallier

Manon Côté,
adjointe à la direction et
conseillère 211

Sunny Dagenais

Julie Dumas

Fabienne Frégeau

Étienne Gagnon

Carolane Joncas

Andrée-Anne Labranche

Sabrina Larocque,
responsable de la qualité du
service et conseillère 211

Maude Goutier-Massey

Alex Ann Monzerol

Marisa Patrocínio

Danicka Raymond

Daniela Rivera

Recherchistes

Charles Bédard Verreault,
soutien technique iCarol

Alex Corriveau-Blouin

Peter Blanchette

Julie Boisseau

Juliette Brière

Sophie Isabelle Gaumont
Velasquez

Grace Kabanda

Jad Kabbanji,
chargé de partenariats

Aud Langelier

Élyse-Frédérique Pilote

Merci et bonne chance à ceux
qui sont partis pour relever de
nouveaux défis ou prendre leur
retraite

Hélène Hamel

Brigitte Gagnon-Boudreau

Mathieu Chaurette

Alexis Beaulieu-Thibodeau

Maxime Miranda

Isabelle Provencher

Estelle Arcand

Danielle Raymond

Latifa Barutwanayo

Orlando Nicoletti

Julie Boulay-Leroux

Mariane Bragagnolo

Olivia Maliska

Nawal Senoussaoui

Lamiaa Somoue



660

heures de bénévolat

Merci à ceux qui ont appuyé le
CRGM par un total de 660 heures
de bénévolat !

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

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Services spécialisés en dépendance



Services spécialisés en dépendance

Nomination d'une nouvelle directrice

Nancy Rocha a été nommée en avril 2023 directrice des services spécialisés en dépendance Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence et du programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs. Titulaire d'un baccalauréat multidisciplinaire en sciences humaines de l'Université de Montréal, elle est arrivée au Centre de Référence du Grand Montréal en 2003. Elle fut d'abord intervenante à Drogue : aide et référence et Jeu : aide et référence jusqu'en 2013. Forte de cette expérience, elle devient conseillère au programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs dès sa création en 2012. Elle sera la première gestionnaire du programme en 2019. Durant son expérience au Centre de Référence du Grand Montréal, Nancy Rocha a fortement contribué au développement du programme, à la création d'outils de gestion du travail, au renforcement des compétences de l'équipe et à l'approfondissement des connaissances sur le jeu excessif.

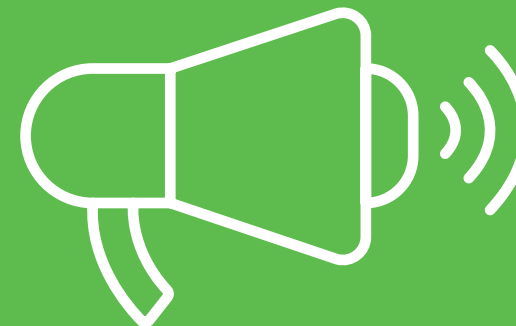


Nancy Rocha

Directrice des services spécialisés en dépendance
Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence et du
programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.

Nouveau comité : communauté de pratiques des lignes d'écoute

Notre direction des services en dépendance et la direction de Suicide Action Montréal ont eu l'idée de mettre en place un comité nommé communauté de pratiques (ligne d'écoute) son objectif ? Échanger sur les enjeux communs de gestion : embauche, protocoles, intervention, outils technologiques... ce comité se réunit 4 à 6 fois par année. Ses membres sont Suicide Action Montréal, le 211, Tel-Aide, SOS Violence conjugale, Interligne, Écoute Entraide, l'Appui.



« Je suis très heureuse de cette nomination au poste de direction des services spécialisés en dépendance. Depuis mon entrée en poste en 2003, j'ai la fierté de constater que nous avons parcouru un long chemin pour adapter et moderniser nos pratiques d'intervention. J'ai une équipe d'intervenantes compétente et motivée à mes côtés, qui a à cœur la mission de soutenir, informer et référer les personnes aux prises avec une dépendance et leur entourage. Nous avons de nombreux projets en tête, que nous avons hâte de réaliser afin d'assurer toute la pertinence de nos services ainsi que leur pérennité. »

— Nancy Rocha



Services spécialisés en dépendance

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 d'écoute, de soutien, d'information et de référence.

Québec 

Nouveaux logos et nouvelle bannière

Afin de clarifier les substances et les types de jeux pour lesquels notre équipe d'intervenant.es peut répondre, nous avons modifié les logos des services Drogue : aide et référence et Jeu : aide et référence.



Nous avons aussi créé une nouvelle bannière roll-up pour nos événements afin d'y intégrer nos nouveaux logos.

Lancement d'une infolettre

Nous avons lancé en janvier 2023 une infolettre trimestrielle destinée aux partenaires, collaborateurs, et à tous les organismes en dépendance des milieux publics, communautaires ou privés. Près de mille personnes la reçoivent.

DEBA substances et jeu

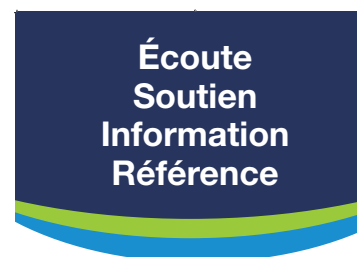
87
évaluations

9
régions

Depuis novembre 2022, nos intervenant.es utilisent, dans certaines circonstances, l'outil de dépistage et d'évaluation DEBA pour la drogue et l'alcool ainsi que le jeu. Nous offrons ce service dans 9 régions administratives :

1. Bas-St-Laurent
2. Laurentides
3. Capitale Nationale
4. Chaudière-Appalaches
5. Estrie
6. Outaouais
7. Abitibi-Témiscamingue
8. Laval
9. Saguenay-Lac-St-Jean

En quatre mois, 87 évaluations ont été faites, 65 pour drogue et alcool, et 22 pour le jeu.



SERVICES GRATUITS + CONFIDENTIELS 24/7



SERVICE DE THÉRAPIE À DISTANCE



➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Services spécialisés en dépendance

Participation à des **projets de recherche**

➔ Nous sommes membres des comités consultatifs de ces projets de recherche :

- *La crise de la COVID-19 et les jeux de hasard et d'argent : évaluation d'impacts et solutions, mené par Dre Magaly Brodeur.*
- *Jeux de hasard et d'argent, jeu problématique et pandémie de COVID-19 : l'expérience des personnes LGBTQIA2S+ mené par Dre Magaly Brodeur.*
- *Le jeu en ligne et la réduction des méfaits « NUDGE », mené par Dre Magaly Brodeur.*
- *Trajectoire de soins de santé et de services sociaux et jeu problématique au Québec, mené par Dre Magaly Brodeur.*
- *Algorithme de détection (Cocreating New Best Practices for the Detection, Referral, and Treatment of At-Risk Online Gamblers) mené par Sylvia Kairouz de l'Université Concordia.*
- *Cartographie de l'exposition et de la vulnérabilité aux jeux de hasard et d'argent au Québec, mené par Élisabeth Papineau.*
- *La publicité et la promotion des jeux de hasard et d'argent en ligne au Québec: Portait d'exposition et d'influence mené par Annie-Claude Savard de l'Université Laval.*
- *Développement et implantation d'un guide d'accompagnement destiné aux membres de l'entourage ayant un proche dépendant à l'alcool, aux drogues ou aux jeux de hasard et d'argent, mené par Mélissa Côté de l'Université du Québec à Trois-Rivières.*

➔ Nous sommes partenaires du comité HERMES de l'Université de Concordia (jeux de hasard et d'argent).

➔ Nous sommes membres du Collectif d'échanges sur la responsabilité dans le domaine des jeux de hasard et d'argent.

➔ Nous sommes représentants du milieu communautaire au sein du Comité conseil de la Chaire de recherche sur l'étude du jeu.



Recherche

Services spécialisés en dépendance

Activités de formation

La formation continue est fortement encouragée au sein de nos services. Les membres de nos équipes ont participé aux webinaires et cours externes suivants :

Le concept de passion et dépendances, applications cliniques – Institut Universitaire sur les dépendances.

Présentation du Plan interministériel en santé mentale – Action autonomie.

Mythes et réalité de l'intervention auprès des patients ayant un TPL – Midis à savoir, Dr Pierre David.

La santé mentale démystifiée – Association canadienne pour la santé mentale (ACSM).

Consommation sexualisée – Maxime Blanchette.

Formation JHA Loto-Québec: Black Jack, Poker & Paris Sportifs – Mathieu Baril, Loto-Québec.

Gestion des agressions – Croix Rouge.

Jeux de hasard et d'argent en ligne – Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ).

Faire face aux surdoses – PROFAN.

La consommation chez les adultes plus âgés: Portrait, impacts et interventions – Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ) et Université de Sherbrooke.

Les fraudes amoureuses, Équipe du Centre d'excellence multidisciplinaire, CIUSSS-EMTL.

Politiques sur les drogues et légalisation – Institut Universitaire sur les dépendances, Université de Sherbrooke et RISQ.

Enjeux d'intervention liés à la concomitance « victimisation/dépendance » : qu'en disent les intervenants et les usagers présentant la double problématique ? – Institut Universitaire en dépendances.

Repérer le risque suicidaire - Suicide Action Montréal.

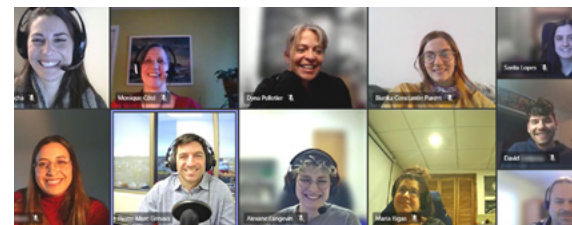
Intervenir auprès des femmes: pistes pour adapter les pratiques et les services en dépendance. - Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ) et Université de Sherbrooke.

Formation sur le jeu vidéo et la dépendance – Maude Bonenfant et François Savard.

Bien-être numérique chez les jeunes : comment trouver l'équilibre ? – Association canadienne pour la santé mentale (ACSM).

Formation sur le jeu – Dopamine.

Formation sur l'évolution du rôle du pharmacien – Association Québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP).



Formation

Treating Gambling Harms: Valuable Strategies for Engaging and Retaining Our Clients – International Center for Responsible Gaming webinar.

Paysage réglementaire des jeux de hasards et d'argent en ligne – Sylvia Kairouz, Université Concordia.

Intervention en contexte conjugal et Prévention de la dépendance aux écrans – Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ).

How Childhood Trauma Influences Addiction – Edgewood Health Network.

Présentations et discussions intéressantes au sujet de la consommation, de la santé mentale et du chemsex auprès des personnes LGBTQI+ migrantes - Atelier de dialogue GID-TRADIS.

Les femmes et la consommation: savoirs expérientiels sur les services et pistes d'amélioration - Atelier de dialogue GID-TRADIS.

Formation donnée par notre équipe

Nous avons offert une formation en dépendance aux organismes suivants : CIMME ; Cégep du Vieux Montréal; Dopamine; Pont du Suroît; AQPAMM.

Services spécialisés en dépendance

Présentation de nos services, rencontres et collaborations

Tournée des CIUSSS et CISSS du Québec!

Nous avons entamé ce qui a été nommé la Tournée des CIUSSS et CISSS du Québec avec pour objectif de repositionner les services et programmes DAR, JAR et TC comme des acteurs essentiels du milieu. Ces rencontres nous permettent également de bien comprendre les offres de services régionales afin d'assurer un référencement de qualité aux personnes qui contactent notre service. Voici les institutions rencontrées cette année.

- CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal : gestionnaires santé mentale et dépendance, dépendance et itinérance, protection de la jeunesse.
- CISSS de Lanaudière : direction santé mentale et dépendance, 811 Lanaudière, CRD et CLCS.
- CISSS Montérégie-Centre : équipe des services de proximité en dépendance.
- CSSSS de la Baie-James : Direction des programmes sociaux.
- CIUSSS de la Capitale-Nationale : Direction de Santé Publique.
- CISSS de la Gaspésie : direction santé mentale, dépendances et itinérance.
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal : équipe du programme Alliance et du Guichet d'accès Jeunesse et agents de liaison en situation complexe.

Nous avons également rencontré les organismes suivants en vue de collaboration :

Association pour la santé publique du Québec (ASPO), Capsana, l'Association Québécoise des Pharmaciens Propriétaires (AQPP), l'Ordre des pharmaciens du Québec, la Régie des Alcools, des Courses et des jeux, la SAQ, la Confédération des Syndicats Nationaux (CSN), Educ'alcool, la Fédération Addiction (France).

Afin que nos intervenant.es connaissent mieux la mission et les services des organismes qu'ils réfèrent, nous avons invité les organisations suivantes à présenter leurs services à notre équipe :

La ligne J'arrête, Tel Jeunes et la Ligne Parents, La Relance, SOS Violence Conjugale.

Événements

Notre équipe a fièrement fait connaître nos services lors de ces événements.

1. Sommet des dépendances.



2. Congrès des infirmiers et infirmières du Québec.
3. Participation au Health Fair de la Montérégie West Community Network.
4. Formations croisées de l'Équipe de recherche de Michel Perreault et du Centre de recherche Douglas, présentation de notre rôle dans la lutte à la crise des opioïdes.

Membership

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

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

- ➔ [Mot du président >](#)
- ➔ [Mot de la Directrice générale >](#)
- ➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)
- ➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



- ➔ **211** Grand Montréal

- ➔ [Plan stratégique >](#)
- ➔ [Fondation du Centre >](#)
- ➔ [États financiers >](#)



☎ 1 800 265-2626

 aidedrogue.ca



Rapport annuel 2022-23



Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas



3155 Rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4
crgm.ca
Organisme de charité enregistré
Numéro 10689 5840 RR001

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Le service en bref

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

Nombre de demandes d'aide

20 099

Hausse de
6,3%

par rapport à 2021-2022



Appels : 17 151



Clavardages : 2 939



Courriels : 9



Drogue : aide et référence a 30 ans !

Une nouvelle décennie, ça se souligne en grand ! Drogue : aide et référence a connu une année exceptionnelle pour son trentième anniversaire. Le seuil des **20 000 appels** a été franchi ! Et le service s'est affiché à la télé !



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



AIDE ET
RÉFÉRENCE
ALCOOL | DROGUES | MÉDICAMENTS



AIDE ET
RÉFÉRENCE
JEUX DE HASARD ET D'ARGENT
JEUX VIDÉO | INTERNET



TÉLÉ
COUNSELING
POUR JOUEURS EXCESSIFS

➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Les **communications** en quelques chiffres



Nombre de **besoins exprimés** : **24 354**



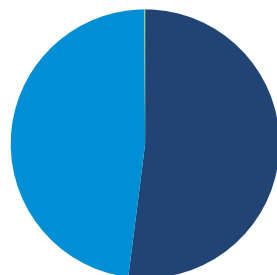
Nombre de **références externes** : **21 934**



Nombre d'**organismes et services distincts** référés : **750**

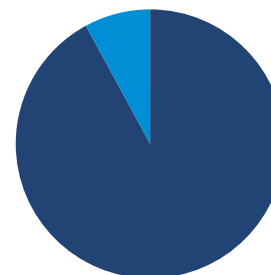


Genre



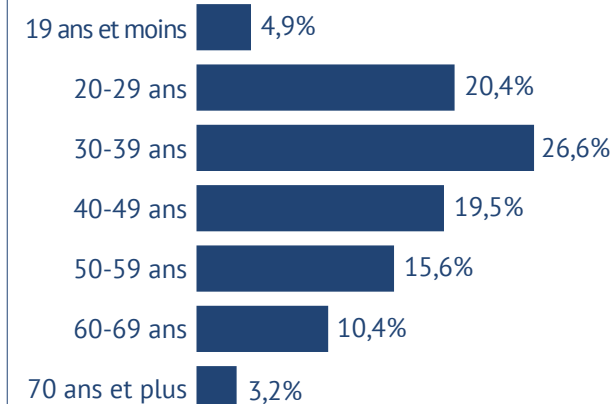
● Homme52%
● Femme47,9%
● Autre0,1%

Langue



● Français.....92%
● Anglais.....8%

Catégories d'âge



Graphique basé sur les 13 440 réponses obtenues à cette question

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



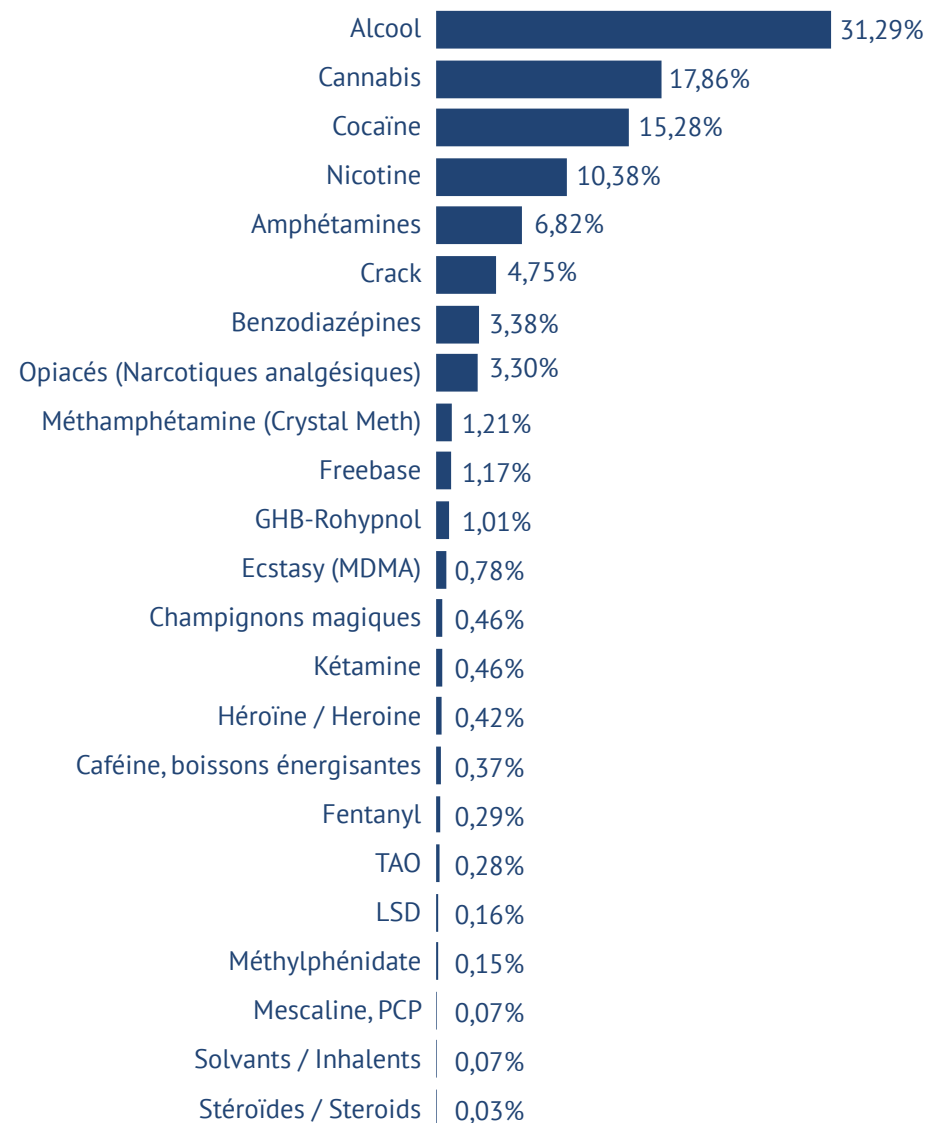
➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

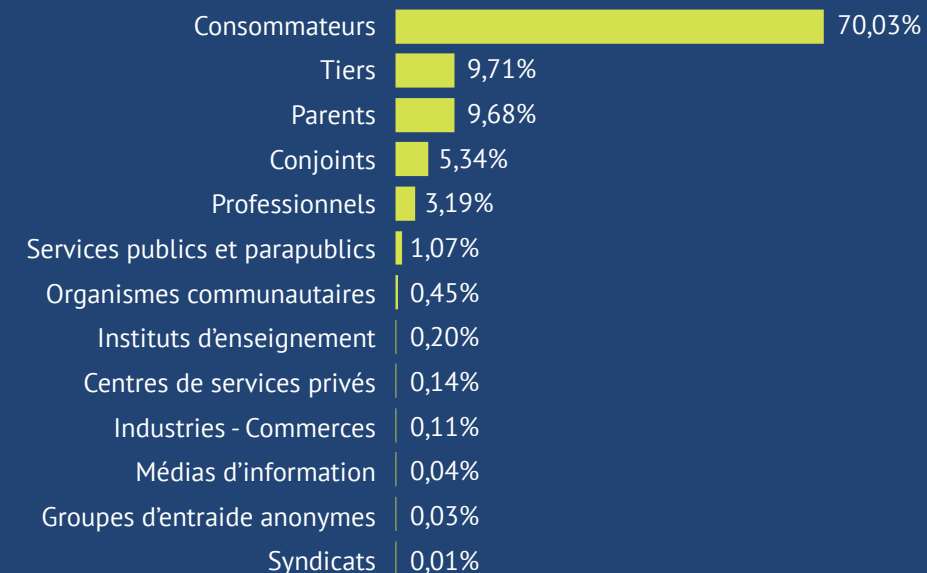
Produits mentionnés



Statistiques

du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Qui nous contacte ?



Comorbidité



Durant certaines discussions, nos intervenants ont pu noter une comorbidité dépendance et santé mentale et de dépendance au jeu.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ **Mot du président >**

➔ **Mot de la Directrice générale >**

➔ **Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >**

➔ **Services spécialisés en
dépendance >**



➔ **211** Grand Montréal

➔ **Plan stratégique >**

➔ **Fondation du Centre >**

➔ **États financiers >**

Dépendance et santé mentale

Drogue : aide et référence remercie le [Fonds communautaire Bell cause pour la cause](#), qui lui a remis un montant de 20 000 dollars pour un projet qui cible la prise en charge des personnes présentant une comorbidité santé mentale et dépendances. Le projet s'étend de septembre 2022 à septembre 2023 et se présente en trois volets :

La formation et la mise à jour de connaissances de notre équipe en intervention de crise et auprès de personnes souffrant de troubles de santé mentale. Plusieurs sujets sont approfondis dont le deuil, le suicide, etc.

La mise à jour et l'accroissement de notre base de données provinciale des ressources en santé mentale.

La mise en place d'actions de communication.

Fonds communautaire
Bell Cause pour la cause 2022

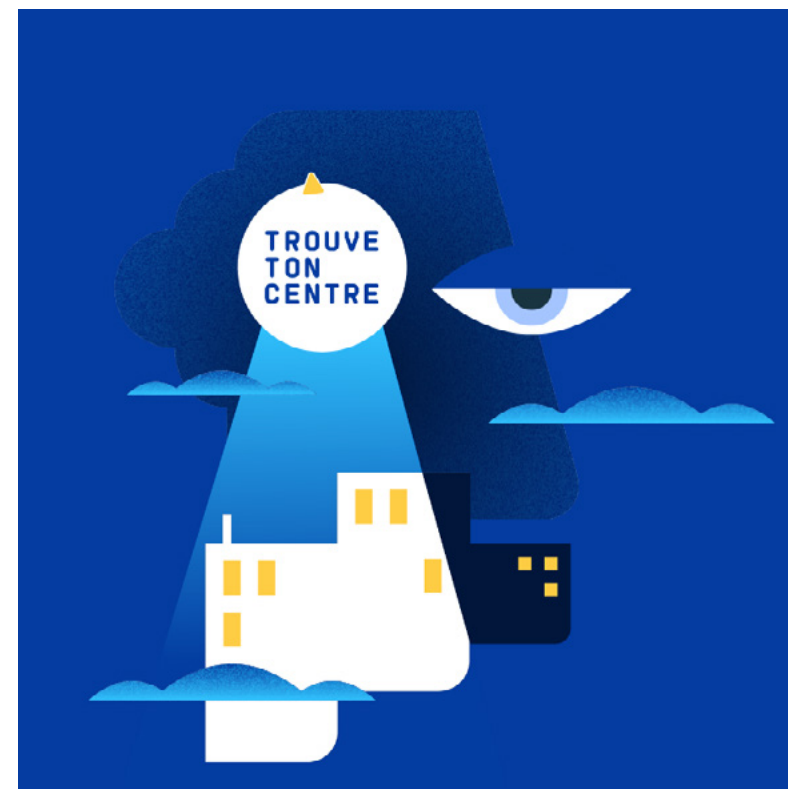
Organisme bénéficiaire



Projets spéciaux

Trouve ton centre

Le site trouvetoncentre.com, lancé en partenariat avec l'AQCID à l'automne 2020, est toujours actif. La base de données en ligne est régulièrement mise à jour par notre responsable de la base de données des services en dépendance DAR et JAR. Nos intervenant.es répondent aux clavardages.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Publicité

Une première campagne télévisée pour Drogue : aide et référence !

Afin de positionner notre service et accroître sa notoriété, nous avons produit ce message qui a été diffusé sur les ondes de TVA dès mars 2023 et sera également diffusé lors de l'exercice financier 2023-2024 à travers le Québec.

<https://www.youtube.com/watch?v=7JPq24Xroc>



Communications

Nous avons mené plusieurs **campagnes publicitaires** sur Facebook et Instagram.



Nous avons diffusé une **info-publicité** aux membres de l'Association québécoise des infirmières et infirmiers en santé mentale (AQISM).



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

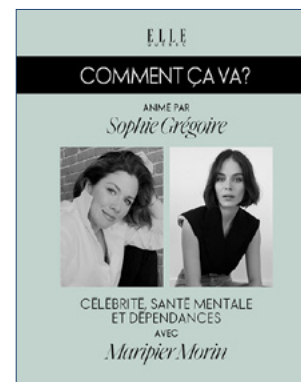
➔ [États financiers >](#)



Médias

Nous avons donné une entrevue au [Elle Québec](#), faisant suite à une vidéo où la vedette Maripier Morin se confiait à Sophie Grégoire concernant ses problèmes de consommation.

Drogue : aide et référence a été souvent cité comme ressource essentielle dans des publications telles que La Presse, 24 heures Montréal, ou encore à Tout le monde en parle lors d'une émission abordant la crise des surdoses à Montréal.



Matériel promotionnel

Nous avons envoyé du matériel, affiches, cartes et signets dans des cégeps, CLSC, organismes, etc. partout au Québec. Ils ont été refaits pour afficher notre nouveau logo.



DROGUE AIDE ET RÉFÉRENCE
ALCOOL | DROGUES | MÉDICAMENTS

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

24/7. Gratuit. Confidentiel.

1 800 265-2626 | aidedrogue.ca

Communications



Semaine de prévention des dépendances 2023

Notre direction des communications a été invitée par le ministère de la Santé et des Services Sociaux à rejoindre le comité de consultation de la campagne de prévention de l'usage des substances psychoactives afin de commenter les outils développés dans le cadre de la Semaine de prévention des dépendances et Volet Alcool 2022-2023.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)

➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Statistiques du site [Aidedrogue.ca](#)

Nombre de **visites (Sessions)**



73 651

Hausse de
28 %

Nombre de **d'utilisateurs**



57 721

Hausse de
29 %

Nombre de **pages vues**



116 329

Hausse de
12 %

Abonnés

Facebook

Au 31 mars 2023

3 200

Hausse de
30 %

Abonnés

Instagram

Au 31 mars 2023

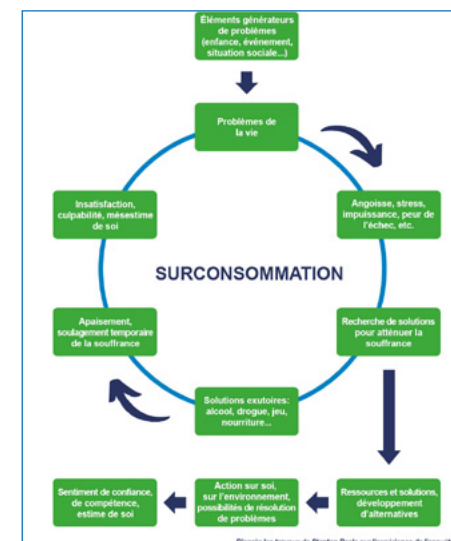
300

Hausse de
38 %

Web et médias sociaux

Afin d'assurer le bon référencement du site, nous travaillons à la publication régulière de nouvelles et de contenus comme ceux-ci :

[Le cycle de la dépendance](#)



[Que sont les benzodiazépines?](#)



The screenshot shows a website page titled 'Les benzodiazépines'. The text explains that mental health issues are a major public concern and that benzodiazepines are commonly used medications for anxiety. It mentions that they are part of the family of psychotropic drugs and are used to treat various conditions like anxiety, stress, and insomnia. The page also includes a section titled 'Que sont les benzodiazépines?' and a contact number: 514 527-2626 or 1 800 265-2626.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

- ➔ [Mot du président >](#)
- ➔ [Mot de la Directrice générale >](#)
- ➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)
- ➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



- ➔ [211 Grand Montréal](#)

- ➔ [Plan stratégique >](#)

- ➔ [Fondation du Centre >](#)

- ➔ [États financiers >](#)

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023



☎ 1 800 461-0140

 aidejeu.ca



Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Le service en bref

JAR écoute, soutient, informe et réfère les personnes préoccupées par leurs habitudes de jeu, ou dépendantes au jeu, ainsi que leur entourage. Le service est accessible par téléphone et clavardage. Il est gratuit, confidentiel, bilingue et disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, partout au Québec.

Nombre de **demandes d'aide**



5 660



Appels : **3 451**



Clavardages : **2 159**



Courriels : **50**



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)

DROGUE AIDE ET
RÉFÉRENCE
ALCOOL | DROGUES | MÉDICAMENTS

JEU AIDE ET
RÉFÉRENCE
JEUX DE HASARD ET D'ARGENT
JEUX VIDÉO | INTERNET

**TÉLÉ
COUNSELING**
POUR JOUEURS EXCESSIFS

➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Les communications en quelques chiffres



Nombre de **besoins exprimés** : **5 529**



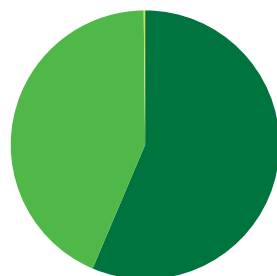
Nombre de **références données** : **3 850**



Nombre d'**organismes et services distincts référés** : **314**

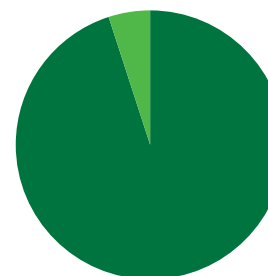


Genre



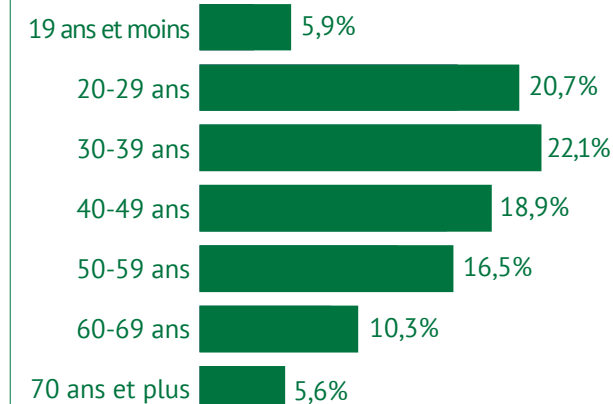
● Homme 56,4%
● Femme 43,4%
● Autre 0,2%

Langue



● Français 95%
● Anglais 5%

Catégories d'âge



Graphique basé sur les 3 259 réponses obtenues à cette question

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

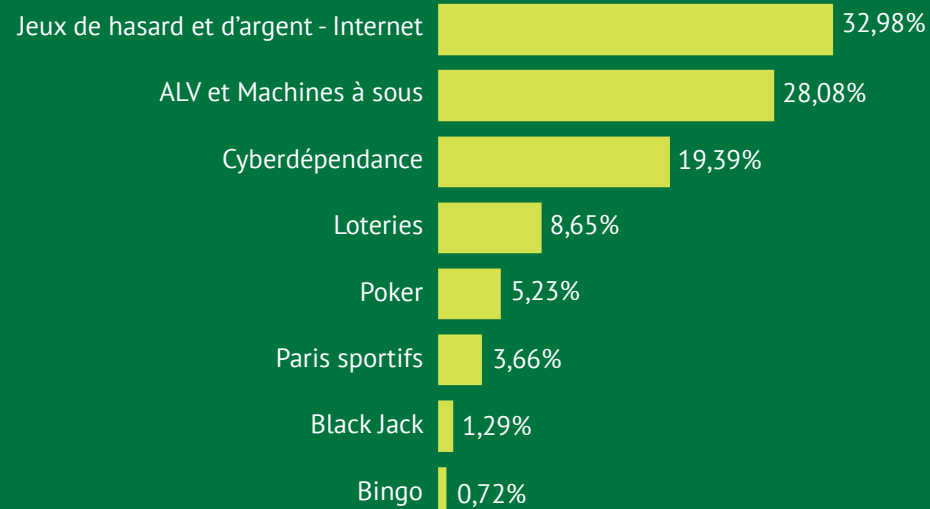
➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

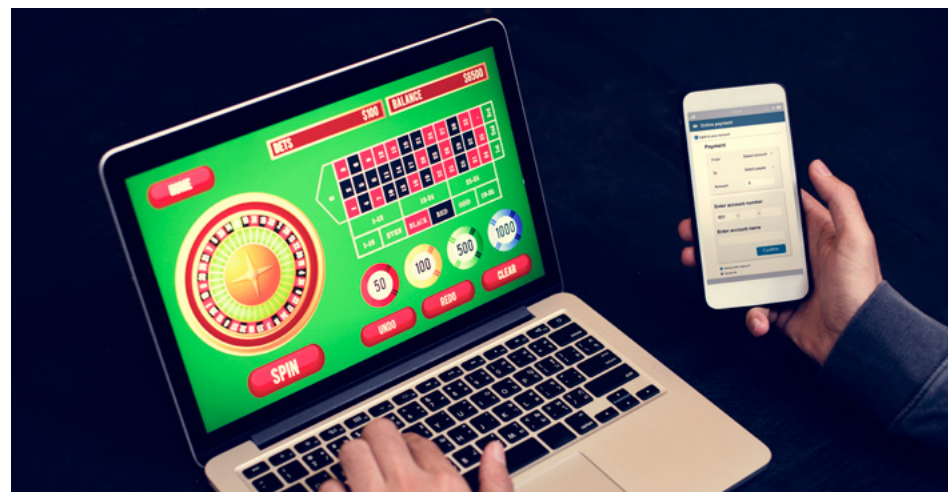
➔ [États financiers >](#)



Jeux mentionnés



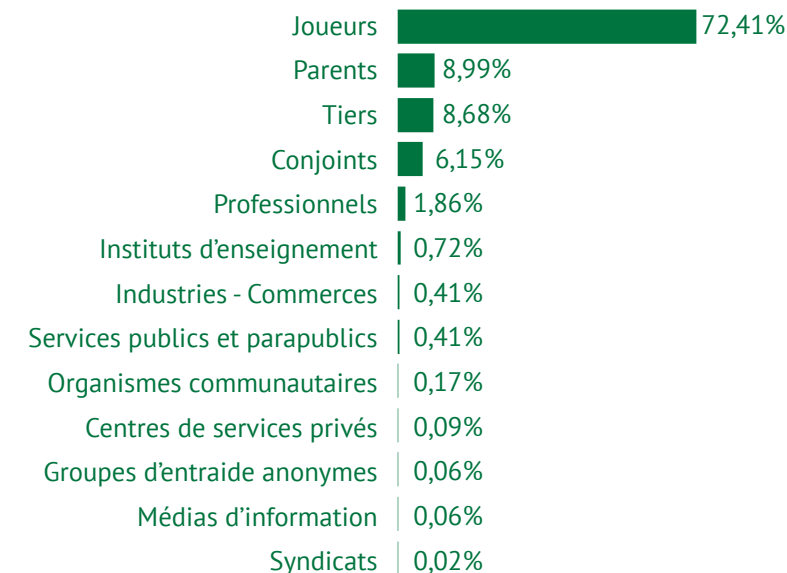
Graphique basé sur les 2486 réponses obtenues à cette question.



Statistiques

du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Qui nous contacte ?



Comorbidité



Durant certaines discussions nos intervenants ont pu noter une comorbidité santé mentale et toxicomanie.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



CARDEX

Jeu : aide et référence a été mandaté pour faire un suivi auprès des personnes qui se sont d'elles-mêmes exclues des casinos, salons de jeu et jeux en ligne de Loto-Québec.

Nombre de
suivis

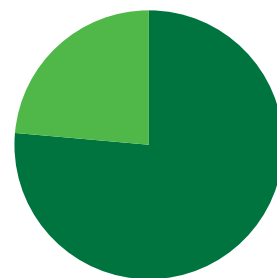
Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

870

Hausse de
71 %

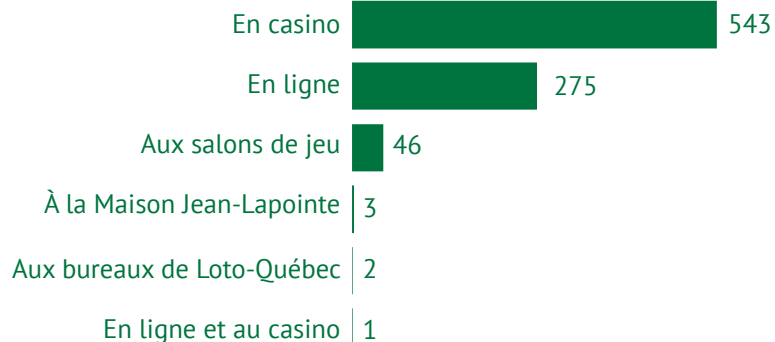
par rapport à 2021-2022

Profil des auto-exclus 



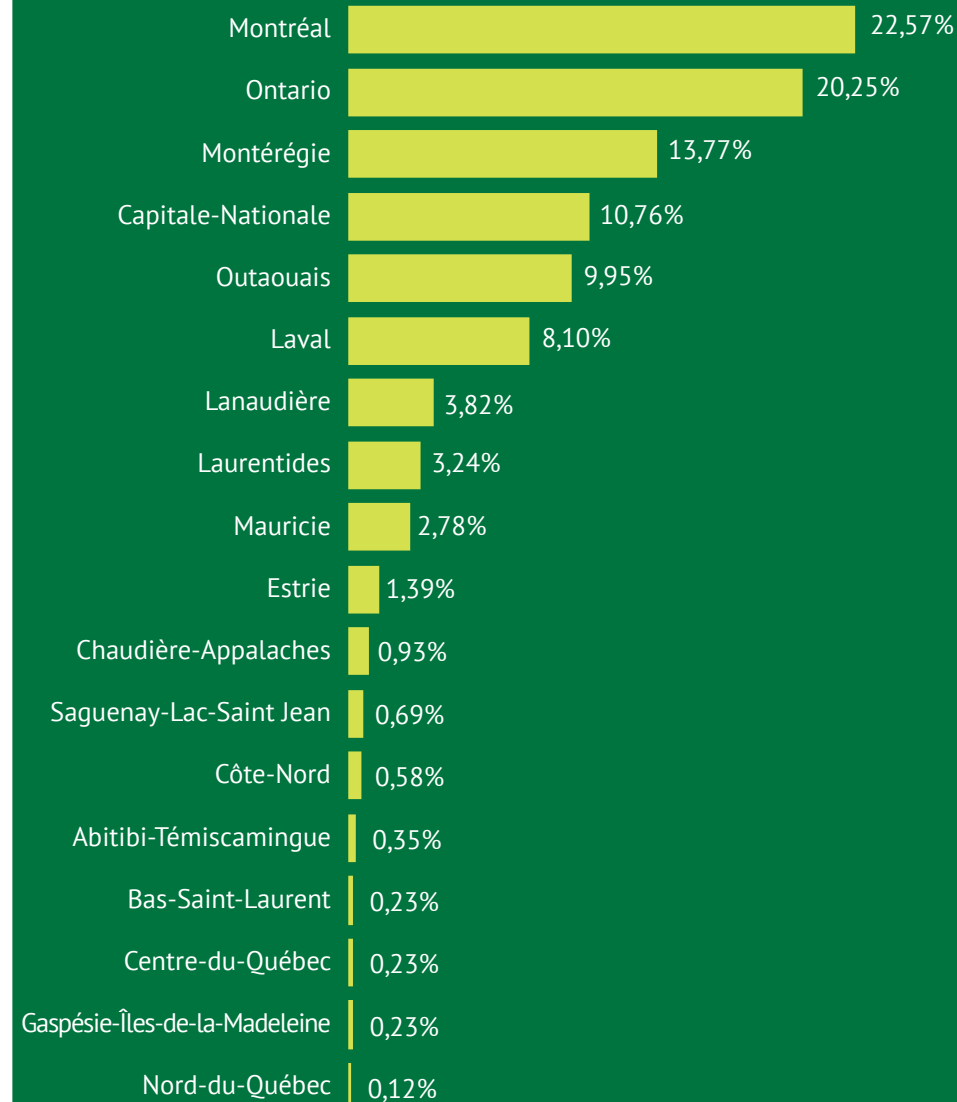
● Homme 76,4%
● Femme 23,6%

Types d'auto-exclusions



Projet Spécial

Auto-exclusions par régions



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

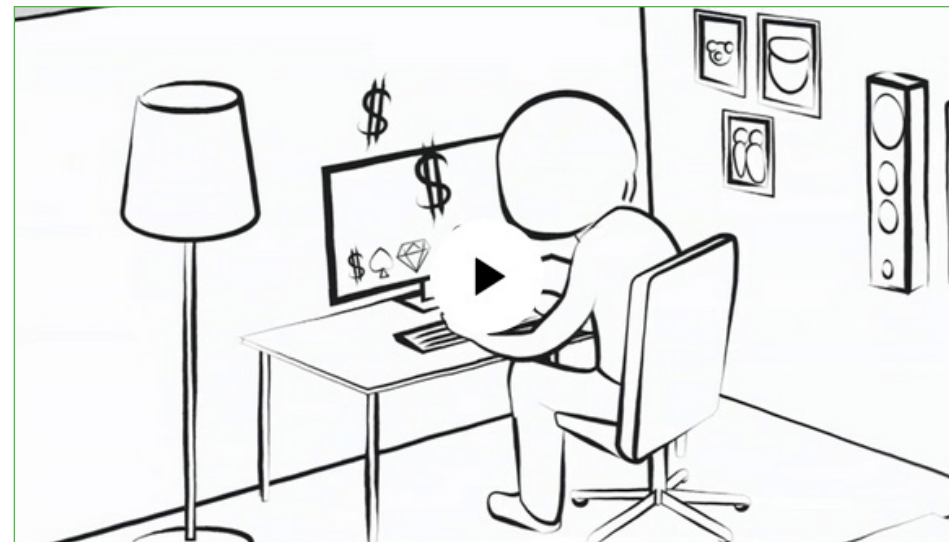
➔ [États financiers >](#)

Publicité

Télé

Campagne télévisée à l'automne et à l'hiver 2022 sur les ondes de TVA, partout au Québec.

Chronique à Salut Bonjour! Et intégration du contenu sur le site de salutbonjour.ca



Radio



Communications

Web

Vidéo en pré-roll sur les sites de Tou.tv, TVA+ et Noovo.

Bannières Web en programmation sur des sites de jeu, de sport, etc. de septembre à fin mars.

Nous avons diffusé **une infolettre** aux membres de l'Association québécoise des infirmières et infirmiers en santé mentale (AQIISM).



Médias sociaux

Nous avons fait plusieurs campagnes sur **Facebook** et **Instagram**



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

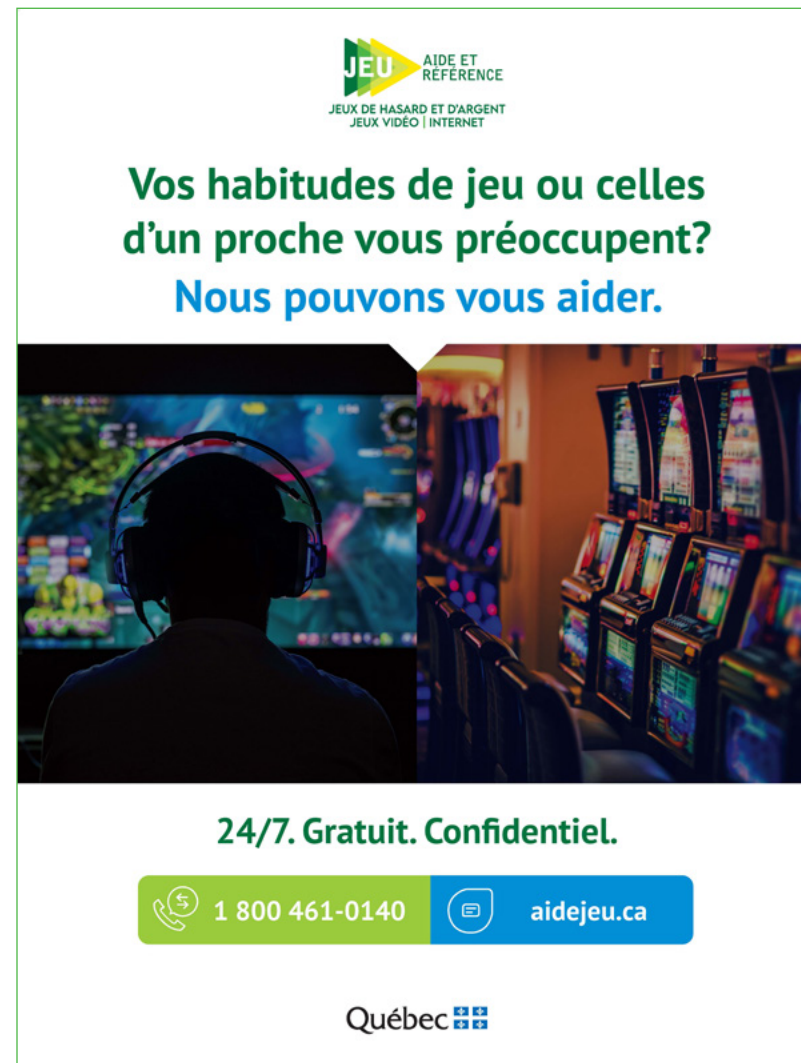
➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Matériel promotionnel

Nous avons envoyé du matériel, affiches, cartes et signets dans des cégeps, CLSC, organismes, etc. partout au Québec. Ils ont été refaits pour afficher notre nouveau logo.



Communications

Médias

Nous avons été invités pour plusieurs entrevues.



28 avril 2022 : [95.7 KYK Saguenay](#) pour parler de la dépendance aux jeux vidéo



1^{er} décembre 2022 : Qub radio, entrevue avec Benoit Dutrisac pour les 10 ans du TéléCounseling et la dépendance aux jeux de hasard et d'argent.



6 décembre : [Radio CFNJ Lanaudière](#), entrevue pour les 10 ans du TéléCounseling et la dépendance aux jeux de hasard et d'argent. (Débute à la 10e minute environ).



28 janvier 2023 : [TVA Nouvelles](#), entrevue pour parler des loteries et de la dépendance au jeu.

Jeu : aide et référence a été souvent cité comme ressource essentielle dans des publications telles que Le Journal de Montréal, La Presse, 24 heures Montréal, etc



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Statistiques du site [Aidejeu.ca](#)

Nombre de **d'utilisateurs**



77 830

Hausse de
9 %

Nombre de **visites (Sessions)**



96 539

Hausse de
7 %

Nombre de **pages vues**



137 941

Hausse de
5 %

Abonnés

Facebook

Au 31 mars 2023



980

Hausse de
19 %

Abonnés

Instagram

Au 31 mars 2023



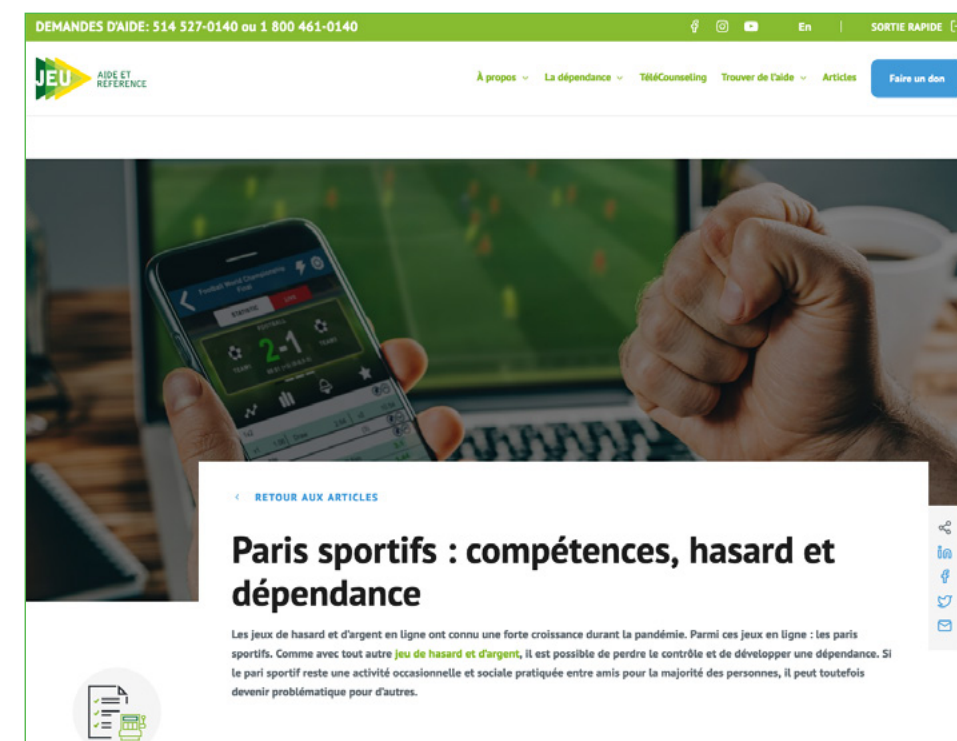
290

Hausse de
46 %

Web et médias sociaux

Afin d'assurer le bon référencement du site, nous travaillons à la publication régulière de nouvelles et de contenus comme celui-ci :

[Paris sportifs : compétences, hasard et dépendance](#)



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

- ➔ [Mot du président >](#)
- ➔ [Mot de la Directrice générale >](#)
- ➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)
- ➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



- ➔ [211 Grand Montréal](#)

- ➔ [Plan stratégique >](#)

- ➔ [Fondation du Centre >](#)

- ➔ [États financiers >](#)



☎ 1 800 461-0140

 aidejeu.ca/telecounseling

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

10
ANS!



Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

3155 Rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4
crgm.ca
Organisme de charité enregistré
Numéro 10689 5840 RR001

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Le service en bref

Le programme est conçu pour les personnes qui souhaitent se libérer de leurs habitudes de jeu de hasard et d'argent. Ce service de thérapie est gratuit et accessible partout au Québec, par téléphone, et maintenant par vidéoconférence. Il permet aux joueurs excessifs de mieux comprendre les mécanismes qui les poussent à jouer et d'avoir des outils pour reprendre le contrôle.

Cette année encore, la **demande pour le service de TéléCounseling** est en forte hausse.

Dossiers touchés



418

Hausse de
22 %

Recrutements



310

Hausse de
23 %

Dossiers fermés



255

Hausse de
5 %

Comment ça fonctionne?

Le programme comprend :

- 1 entrevue d'évaluation d'une durée de 1h30.
- Des rendez-vous téléphoniques ou de vidéoconférences d'une heure chacun avec un.e conseiller.ère, pour aborder 6 thématiques entourant le jeu excessif : la motivation, les finances, les idées erronées, les déclencheurs, la prévention de la rechute et le maintien des acquis.
- 4 rendez-vous téléphoniques de suivi à 1, 3, 6 et 12 mois de la fin du programme.

En 10 ans,
le programme a
permis d'aider plus
de **1650 joueurs.**

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

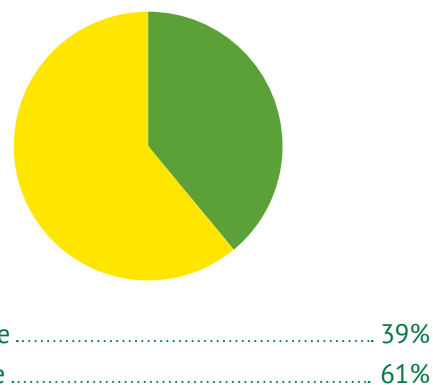


Provenance: top 6

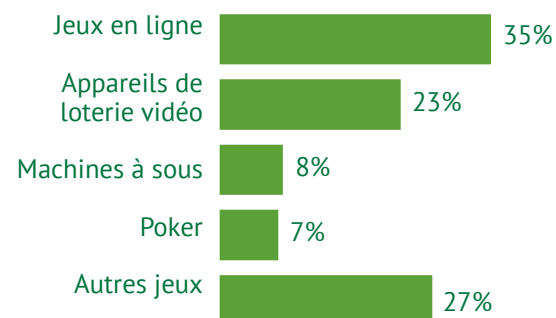


Service gratuit et accessible partout au Québec!

Genre



Jeux les plus mentionnés

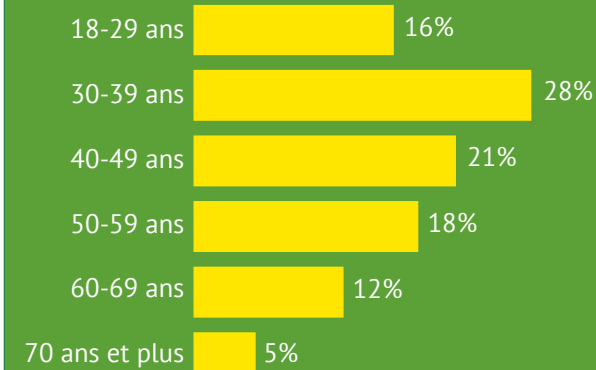


Statistiques

du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023



Catégories d'âge



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211](#) Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Changement au cahier des participants

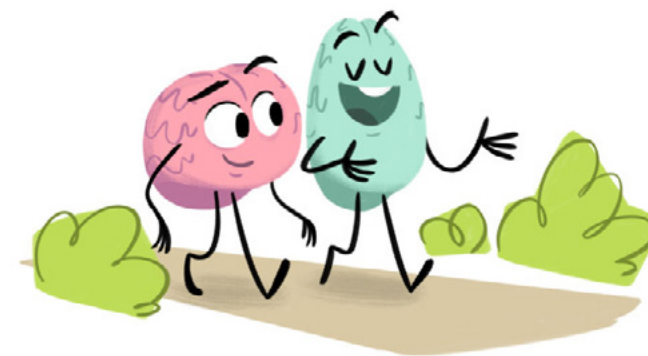
Chaque personne inscrite au programme a désormais un seul cahier. Nous avons fusionné le cahier du participant et le journal quotidien pour un côté pratique et environnemental.



Projets spéciaux

Collaboration avec l'Ontario!

Nous avons collaboré avec l'organisme [Brain connections](#) afin de traduire les outils cliniques *Handouts* et *Be Brief!* afin que nos conseiller.ères du TéléCounseling puissent les utiliser avec les participant.es, et ce, en français.



Medexa

Notre équipe suit désormais chaque dossier grâce au logiciel Medexa. Un tournant technologique important pour une sécurité accrue des données et une gestion administrative facilitée pour chaque suivi.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



10
ANS!

10 ans du TéléCounseling

Nous avons publié un [communiqué de presse](#) soulignant les 10 ans du service.



Ce communiqué a donné lieu à ces entrevues :



1^{er} décembre 2022 : Qub radio, entrevue avec Benoit Dutrisac pour les 10 ans du TéléCounseling et la dépendance aux jeux de hasard et d'argent.



6 décembre : [Radio CFNJ Lanaudière](#), entrevue pour les 10 ans du TéléCounseling et la dépendance aux jeux de hasard et d'argent. (Débute à la 10^e minute environ).



Des chandails à notre image!

Un cadeau pour nos conseiller.ères du TéléCounseling, qui pourront fièrement promouvoir le service.

Communications

Médias sociaux

Nous avons fait plusieurs campagnes sur Facebook et Instagram via les compressions.

Matériel promotionnel

Nous avons envoyé du matériel, affiches, cartes et signets dans des cégeps, CLSC, organismes, etc. partout au Québec. Ils ont été refaits pour afficher notre nouveau logo.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

- ➔ [Mot du président >](#)
- ➔ [Mot de la Directrice générale >](#)
- ➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)
- ➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



- ➔ [211 Grand Montréal](#)

- ➔ [Plan stratégique >](#)
- ➔ [Fondation du Centre >](#)
- ➔ [États financiers >](#)



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023



Grand Montréal

☎ 2-1-1

 **211qc.ca**



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

3155 Rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4
crgm.ca
Organisme de charité enregistré
Numéro 10689 5840 RR001

Conception graphique : mgraphiste
Rédaction : Lucie Kechichian
Révision : Alexandre Haslin
Traduction : Maria Rigas

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Plus de 210 000 demandes d'aide répondues.

Le **service** en bref

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



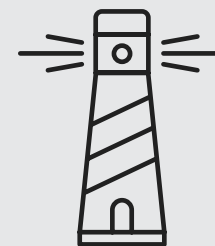
Accessible par
téléphone et clavardage,
7 jours sur 7, en
200 langues.

Gratuit et confidentiel.



Un répertoire en ligne
de plus de
7 000 ressources

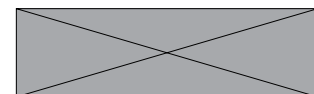
de la Communauté métropolitaine
de Montréal (CMM), de la MRC des
Jardins-de-Napierville, et de la MRC
de Vaudreuil-Soulanges.



Un outil d'**analyse
sociale**

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

Merci à nos précieux partenaires



**Merci à Centraide Régions
Centre-Ouest, des Laurentides
et de Richelieu-Yamaska** grâce à
qui nous maintenons à jour les
bases de données accessibles
sur le 211qc.ca des territoires
hors de la Communauté
métropolitaine de Montréal.



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



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



**Merci au Fonds d'Initiative et de
Rayonnement de la Métropole
du ministère des Affaires
municipales et de l'Habitation**
pour le projet de suivis auprès
de personnes en situation de
vulnérabilité.



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Nomination d'un nouveau directeur

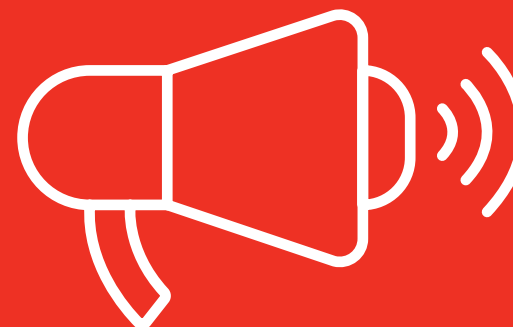
En novembre 2022, le Centre de Référence du Grand Montréal annonce l'entrée en poste de Guillaume Veilleux à la direction du service 211 Grand Montréal.

M. Veilleux a sous sa responsabilité la gestion d'une équipe d'une vingtaine de personnes, en plus de superviser la réalisation des nombreux projets, ponctuels ou récurrents, qui assurent le rayonnement du service.

Titulaire d'un baccalauréat en sexologie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), il a suivi des études supérieures en gestion d'entreprises sociales et collectives à l'UQAM également. M. Veilleux cumule plus d'une vingtaine d'années d'expérience au sein d'organismes communautaires.



Guillaume Veilleux
Directeur, Centre de Référence du Grand Montréal



« Je suis très heureux de cette nomination au poste de direction du service 211 Grand Montréal. Jeune intervenant, j'avais appris à utiliser ce qu'on appelait alors le Bottin vert, le répertoire des ressources publié par le Centre de Référence du Grand Montréal, qui est depuis devenu un répertoire en ligne diffusé sur le site 211qc.ca. Je rejoins un organisme respecté dans le milieu, qui travaille avec rigueur pour offrir un service d'information et de référence de qualité aux citoyen.ne.s du Grand Montréal. Je souhaite offrir à l'équipe une gestion bienveillante et motivante, et j'ai hâte de vivre la suite des aventures de ce service avec ces professionnels engagés. »

— Guillaume Veilleux

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [2II Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Nombre de communications

41 436

Hausse de
5,1 %

Appels : **37 132**
Courriels : **196**
Clavardages : **3384**
Suivis : **724**

Nombre de besoins

59 179

Hausse de
1,45 %

Nombre de références

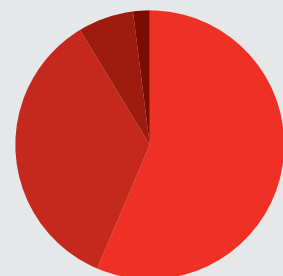
103 685

Hausse de
4 %

Temps d'attente moyen : 1 minute 33 secondes

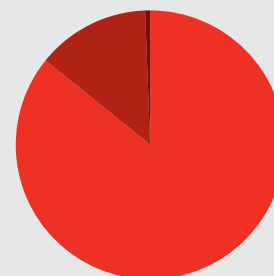
Durée moyenne des appels : 6 minute 51 secondes

Profil



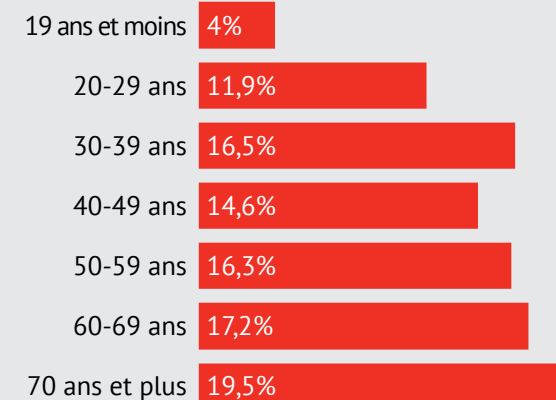
Femme.....56,4%
Homme.....34,9%
Famille / couple / groupes.....6,7%
Autre.....2%

Langue



Français.....85,8%
Anglais.....13,6%
Autre.....0,6%

Catégories d'âge



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Nature des besoins

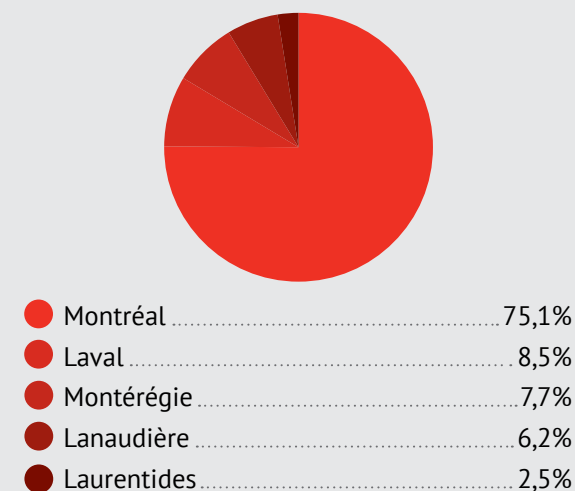


Statistiques

du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023



Répartition des demandes d'aide



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)

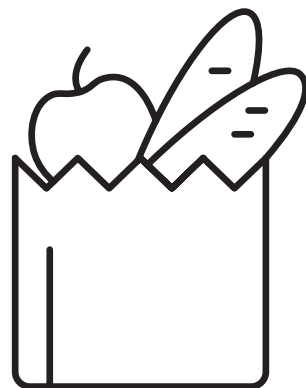


➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Projet en insécurité alimentaire : des données éclairantes sur la situation à Montréal

D'avril 2021 à décembre 2022, dans le cadre d'un projet confié au 211 par la Ville de Montréal, nos conseillères ont effectué des suivis auprès de personnes vulnérables en recherche d'aide alimentaire.

Ces suivis ont pour objectif de recueillir, de manière anonyme, différentes informations permettant de peaufiner le portrait de l'insécurité alimentaire sur l'île de Montréal (profil des appelant.es, besoins exprimés, trajectoires empruntées) et de savoir si elles ont obtenu de l'aide ou non auprès des ressources référées. Nos recherchistes ont aussi participé au projet notamment en contactant les organismes plus difficiles à rejoindre dans le but d'assurer que les personnes obtiennent l'aide nécessaire. Notre travail de collecte de données vise à mettre en lumière le filet très fragile de l'aide alimentaire à Montréal, l'importance de la demande, le profil des bénéficiaires et l'ampleur de la tâche pour les organismes.

672

suivis auprès de personnes ayant
besoin d'aide alimentaire.

Parmi ces personnes :

71% de nos suivis sont avec des personnes touchant une forme de soutien au revenu

14% ont un emploi à temps plein ou à temps partiel

16% ne bénéficient d'aucun revenu*

47% des personnes sans revenu sont dans un processus d'immigration :

- **26%** en demande d'asile
- **9%** réfugié-es
- **12%** visa temporaire

66% de nos suivis sont avec des personnes qui n'ont jamais eu recours à de l'aide alimentaire auparavant

Pour plus de détails, vous pouvez visiter :

<https://www.211qc.ca/donnees/alimentaire>

Projets spéciaux



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔  [Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Fonds d'initiative et rayonnement de la métropole (FIRM)

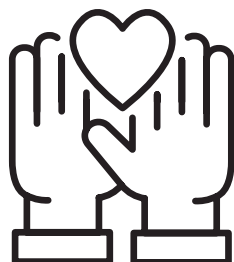
Le 211 Grand Montréal a obtenu un financement sur 3 ans, de 2022 à 2025, du Fonds d'Initiative et de Rayonnement de la Métropole du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation visant à valoriser les données d'analyse sociale et de cueillette d'information auprès des appelant.es du Grand Montréal, de façon anonyme, pour des besoins reliés aux aînés en situation de vulnérabilité, à l'accès au logement et à l'insécurité alimentaire.

Afin de mener à bien ce projet, nous avons mis en place un comité consultatif qui a pour mandat de favoriser une vision concertée sur les demandes d'information et de référence colligées au 211 ainsi que sur les problématiques sociales qu'elles reflètent. Ce comité permet également de faire émerger des initiatives permettant de s'attaquer aux besoins non comblés et au déploiement adéquat des ressources sur le territoire. Enfin d'explorer des possibilités de partenariats et d'améliorer la mise en œuvre du projet.

Les membres du comité sur les besoins des aînés sont des représentant.e.s de Comaco, Les Petits Frères du Grand Montréal, la Table de Concertation des Aînés de l'Île de Montréal (TCAIM), Centraide, AQDR l'Assomption, la Table de Concertation des aînés de Laval, le CIUSSS de la Montérégie Ouest, La Mosaïque (Longueuil), la Direction de Santé Publique du CIUSSS Centre-Sud, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Suivis auprès des personnes âgées vulnérables dans le cadre du projet FIRM et du projet Programme Action Aînés du Québec (PAAQ).

De janvier à fin mars 2023, notre équipe a fait des suivis auprès de 114 personnes âgées vulnérables qui ont contacté le 211. La majorité de ces personnes a plus de 70 ans et certaines ont des pertes cognitives, vivent seules et sans filet social. Nos conseillères et nos chercheuses sont donc un grand soutien pour elles, en s'assurant auprès des organismes qu'elles reçoivent bien les services nécessaires. Beaucoup de ces personnes ont de grandes difficultés financières et ont de multiples besoins : aide alimentaire, soutien pour changer de logement car elles vivent parfois dans des appartements insalubres, sont en recherche de services à domicile...



Secrétariat aux Relations avec les Québécois d'Expression Anglaise (SRQEA)

Le Centre de Référence du Grand Montréal a reçu un financement du SRQEA afin d'assurer la qualité de chacun de ses services dont le 211 auprès des personnes d'expression anglophone. Ce financement permet à nos conseillères d'avoir de la formation pour parfaire leur anglais, en plus de pouvoir développer des outils en anglais et de faire la promotion des services auprès des communautés vulnérables anglophones. Ce financement s'échelonne sur deux ans et les activités débuteront dès avril 2023.



Le 211 a collaboré avec **les organismes suivants**



récipiendaire
du prix
« **Coup de cœur
coopératif
partenaire** »

- Portail solidaire moulinois : Le service 211 a été récipiendaire du prix « Coup de cœur coopératif partenaire » décerné par la Coopérative de Solidarité le Chez-Nous du Communautaire des Moulins soulignant la participation de l'équipe du 211 dans le cadre du Portail.
- Carrefour informationnel et social de la MRC de l'Assomption : poursuite de notre collaboration à travers des échanges de données et des rencontres de travail régulières.
- Conseil SAM, Espace cuisine : présentation du 211 et réflexions sur des voies de partenariats.
- BINAM et ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration (MIFI) : collaboration pour accueillir la communauté ukrainienne et des réfugiés.

- Opération 1^{er} juillet 2022 : participation aux activités de la Ville de Montréal et collaboration avec les offices municipaux d'habitation de toutes les régions.
- Brigade sensibilisation Laval : développement d'un corridor de référencement.
- Service Canada : partenariat pour faciliter le référencement des personnes vulnérables. Trois formations à l'équipe du 211 présentant le Centre d'appui et le Formulaire de demande de service.
- Cartographie des ITMAV par l'équipe de chercheuses en prévision des suivis avec les personnes âgées vulnérables.
- Emploi et développement social Canada : transmission de collecte des données sur les lits disponibles dans les ressources d'hébergement.
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal : rencontres avec l'équipe du Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA) en vue d'une collaboration pour mieux appuyer ces personnes, notamment par nos bases de données et notre service d'interprète en 200 langues. Nous vous en dirons plus l'an prochain.

- La Croix Rouge et l'Office municipal d'habitation de Montréal : sessions de formation offertes à notre équipe dans le cadre de la crise du logement afin d'être en mesure de gérer les personnes agressives qui appellent au 211.
- Comité de coordination COVID-19 de Laval : le comité a poursuivi ses rencontres régulières malgré la fin de la pandémie.
- Table de quartier de Parc-Extension : partage de données pour la création du Bureau d'information de Parc-Extension (BIPE) qui a pour but de fournir du référencement multilingue vers les ressources adéquates situées dans le quartier.
- Ville de Montréal, division de la diversité et de l'inclusion : échanges d'informations concernant la mise en place des haltes chaleur en hiver et transmission de données des services d'aide alimentaire à Montréal.
- Ville de Montréal, service de l'urbanisme et de la mobilité : partage de données afin que la Ville étudie l'accessibilité à pied ou en transports des services sur son territoire.
- Ville de Laval : participation à un comité de partenaires visant à mettre en place des mesures préventives en cas de chaleurs accablantes.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Présentations du service 211

Le 211 présente régulièrement son service lors de rencontres avec des organismes ou auprès des clientèles d'organismes. **Voici les présentations de 2022-2023 :**

- Aide aux immigrants de l'Est de Montréal, devant leurs usager.ère.s
- Société de Saint-Vincent-de-Paul de Montréal
- La Maison de quartier de Villeray, devant leurs usager.ères.s
- Brigade sensibilisation Laval, devant leurs intervenant.e.s
- CJE Hochelaga, devant leurs intervenant.e.s
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, présentation à l'équipe Pivot en itinérance
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : présentations aux travailleurs sociaux jeunesse, protection de la jeunesse, dépendances et santé mentale.
- Ville de Longueuil, service des communications
- École du travail social, présentation à la professeur Maryse Soulières
- Promis, devant leurs usager.ère.s
- Association pour la santé publique du Québec
- Action Autonomie
- Confédération des syndicats nationaux
- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, devant les intervenant.es en jeunesse

Comité consultatif 211 Grand Montréal



La concertation sur les enjeux sociocommunautaires du Grand Montréal et la collaboration des acteurs est essentielle au succès du 211. Le comité consultatif regroupe des acteurs des milieux communautaire et municipal ainsi que nos partenaires financiers. L'objectif de la rencontre annuelle avec ce comité est la mise en commun de nos expertises en vue de développer des approches collaboratives pertinentes pour les citoyens en situation de vulnérabilité.

Les membres du Comité 2022 sont des représentants de :

La Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM), Centraide du Grand Montréal, l'Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM), du Centre des ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île, Moisson Montréal, la Table de Concertation des aîné.es de l'Île de Montréal, la Maison du Père, la Corporation de développement communautaire Vaudreuil-Soulanges, la Ville de Montréal, la Ville de Laval et la Ville de Longueuil.

Le Centre de Référence du Grand Montréal **est membre de :**

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

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ **Mot du président >**

➔ **Mot de la Directrice générale >**

➔ **Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >**

➔ **Services spécialisés en
dépendance >**



➔ **211 Grand Montréal**

➔ **Plan stratégique >**

➔ **Fondation du Centre >**

➔ **États financiers >**



Publipostage, diffusion de matériel promotionnel, infolettre

- Partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale pour envoyer **140 000 dépliant** du 211 aux **bénéficiaires de l'aide sociale**. Deux envois en avril et décembre 2022 dans la CMM, la MRC de Vaudreuil-Soulanges et les Jardins-de-Napierville.
- Plusieurs centaines d'**envois de matériel promotionnel** à la demande d'organismes, de CLSC, de commissions scolaires, de municipalités...
- **Infolettre mensuelle** envoyée aux élus, partenaires, organismes, et responsables des communications des villes de la CMM, la MRC Vaudreuil-Soulanges et la MRC Les Jardins-de-Napierville.



Le 211 vous réfère vers les organismes et services communautaires proches de chez vous.

- Aide alimentaire et matérielle
- Services de retour à l'emploi
- Groupes de défense des droits sociaux
- Santé mentale et dépendances...

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

211 Grand Montréal
Par téléphone 2-1-1
Par clavardage 211qc.ca

Campagnes publicitaires

- **4 publicités diffusées** en mai, en juillet et en août, dans les hebdomadaires du Grand Montréal : Montérégie, Lanaudière, Laurentides.
- **Campagne radio à Rythme FM**, diffusée sur tout le territoire de la CMM de la mi-mai à la mi-juin.
- **Campagne à la radio WKND 99.1FM** en février 2023. Gratuités dans le cadre de la Journée du 211. Merci.
- **Bannières sur le site du Bel Âge** et bannières sur les sites Web de Québecor média consultés par les 60 ans et plus (TVA nouvelles, 7 jours...), ciblage Grand Montréal.
- **4 campagnes Facebook** pour l'ensemble du territoire.



Besoin d'un coup de pouce?

Le 2-1-1 est là pour vous faire connaître les organismes proches de chez vous.

- ✓ Aide alimentaire
- ✓ Défense des droits des locataires
- ✓ Service aux aînés et aux familles
- ✓ Soutien pour les nouveaux arrivants
- ✓ Et bien plus!

211 Grand Montréal

Gratuit et confidentiel

2-1-1 211qc.ca

Clavardage en ligne
Service d'interprète en 200 langues.

Communauté métropolitaine de Montréal
Centrale Québec



211 Grand Montréal

- ✓ Aide alimentaire
- ✓ Logement
- ✓ Soutien à domicile
- ✓ Aide juridique

Composez le 211

pour connaître plus de 7000 services proches de chez vous.

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

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ **Mot du président >**

➔ **Mot de la Directrice générale >**

➔ **Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >**

➔ **Services spécialisés en
dépendance >**



➔ **211 Grand Montréal**

➔ **Plan stratégique >**

➔ **Fondation du Centre >**

➔ **États financiers >**

211 Grand Montréal

Communications collaboratives

- **Création de matériel promotionnel en 5 langues** (ukrainien, portugais, espagnol, arabe, créole) pour distribution par le BINAM et autres organismes d'accueil aux demandeurs d'asile et nouveaux arrivants.
- Opération 1^{er} juillet : **participation à la création et à la diffusion des affiches, dépliants, distribués par la Ville de Montréal** pour aider les montréalais victimes de la crise du logement.
- **Création d'un panneau au cœur de l'Assomption** pour faire connaître le service.
- Plusieurs **campagnes sur les médias sociaux** avec des municipalités.



Participation à des événements

- **Conférences offertes** lors du séminaire de l'Association de Sécurité Civile du Québec, ainsi que lors du Colloque sur la sécurité civile du ministère de la Sécurité publique du Québec ayant pour thème : le rôle du 211 en cas de mesures d'urgence.
- **Participation à la Table des leaders du Canada** (Canada Leadership Table) qui a eu lieu à Vancouver. Elle réunit les directions provinciales des 211 ainsi que des membres de Centraide Canada de certaines provinces. Ces journées ont notamment pour objectifs de nourrir et approfondir les collaborations et de réfléchir aux opportunités et enjeux des 211.
- **Participation à la Foire des malentendants** de Mascouche.
- **Participation au lancement de la Brigade de sensibilisation** de Laval.
- **Participation au Health Fair** de la Montérégie West Community Network.



Entrevue à la radio WKND 91.9FM

Lucie Kechichian, directrice des communications, du développement et des relations communautaires, a donné une entrevue à la radio WKND 91.9FM dans le cadre de la Journée du 211.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

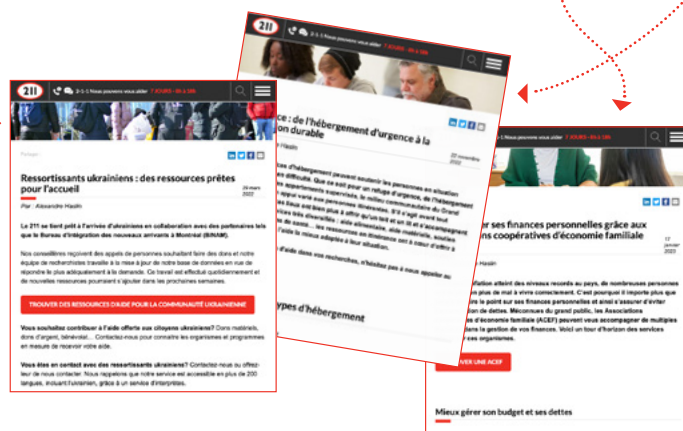
➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

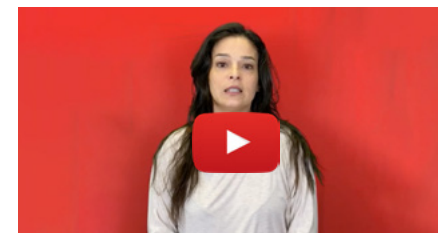
211
Grand Montréal

- **Mise en ligne de plusieurs articles**, nouveaux ou mis à jour, qui visent à promouvoir le milieu communautaire et les initiatives répondant à des besoins ponctuels ou permanents de clientèles en situation de vulnérabilité. Nouveautés cette année : nous avons fait des entrevues avec les organismes concernés. Quelques exemples : **Ressortissants ukrainiens : des ressources prêtes pour l'accueil**, **Itinérance : de l'hébergement d'urgence à la réinsertion durable**, **Mieux gérer ses finances personnelles grâce aux ACEF**, etc.



Web et médias sociaux

- Mise en valeur de nos équipes et stratégie de recrutement pour faire face à la pénurie de main d'œuvre avec la **création de vidéos** telle que celle-ci :
- **Campagnes Google** grâce au programme Google AdGrants.
- **Mise en ligne de contenus réguliers** sur les comptes Facebook et Instagram du 211.



Évaluation de l'expérience de recherche et de navigation sur notre site Web

Merci à Rémy El-Nemr, Lucas Dietz, Louisa Pellerin et Baptiste D'Hau, étudiant.es en Design UX du Tech3Lab d'HEC Montréal qui ont sélectionné le 211 Grand Montréal comme projet pour leur travail pro-bono d'évaluation de l'expérience de recherche et de navigation sur le site Web du 211 Grand Montréal. Leur travail constructif et sera précieux pour une prochaine refonte du site.

Statistiques du site 211qc.ca



Nombre de **visites (Sessions)** : 896 926



Nombre de **pages vues** : 2 398 988



Nombre de **d'utilisateurs** : 630 897

Abonnés

Facebook

Au 31 mars 2023

5 819

Hausse de
23 %



Abonnés

Instagram

Au 31 mars 2023

1 060

Hausse de
24 %



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ **211** [Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Plan stratégique 2022-2024

Le plan stratégique 2019-2022 a pris fin avec un nombre record d'objectifs réalisés (voir le bilan dans le rapport annuel 2021-2022). En octobre 2022, nous avons donc lancé une suite, en maintenant les grandes orientations mais en y ajoutant de nouvelles réalisations afin d'assurer le développement et la gestion efficace de chacun des services du Centre.

Voici un résumé des réalisations depuis octobre 2022. La réalisation de tous les objectifs se fait en continu, mais voici les nouvelles actions et réalisations depuis l'approbation du nouveau plan. Plus de détails sont disponibles dans le rapport annuel de chaque service.

Orientation 1

Services spécialisés en dépendance : viser une offre de services élargie

Objectif 1 : Favoriser le développement des lignes spécialisées en ciblant de nouvelles clientèles.

- Communautés visées : anglophones, jeunes, lgbtq+. Voir le prochain rapport annuel pour les actions menées. Membre aviseur du projet de recherche *Jeux de hasard et d'argent, jeu problématique et pandémie de COVID-19 : l'expérience des personnes LGBTQIA2S+*, de Magaly Brodeur.
- Jeunes : développement de contenus en vidéo avec une emphase sur Instagram.
- Partenariat et formation des intervenants pour répondre à certaines clientèles. Fonds communautaire Bell Cause obtenu en septembre 2022. Formations auprès de nos intervenants pour répondre aux personnes présentant une comorbidité dépendance et santé mentale.

- Création et mise à jour d'une base de données des services offerts au Québec en santé mentale.
- Régions : Tournée des CIUSSS et CISSS pour présenter nos services. On a eu une augmentation des appels dans les régions rencontrées.
- Organismes et services en dépendance : lancement d'une infolettre trimestrielle destinée à 1 000 contacts et ressources en dépendances. Organisation d'un événement-bénéfice sous forme de panels en présence de plusieurs organismes et travailleurs de la santé et des services sociaux.

Objectif 3 : Développer de nouvelles avenues pour le TéléCounseling

- Développer un programme pour l'entourage : projet en collaboration avec Mélissa Côté, chercheuse à l'Université du Québec à Trois-Rivières pour explorer les besoins.

Objectif 4 : Miser sur un outil d'info-référence performant pour répertorier les données (banque de données).

Poursuite du partenariat avec l'AQCID pour la gestion de la base de données provinciale des services en dépendance sur trouvetoncentre.com.

211

Objectif 8 : Établir la pertinence du 211 comme service pour les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes en situation d'extrême précarité.

- Développement de formation et d'outils pour les appels de suivis aux personnes vulnérables grâce au projet d'insécurité alimentaire avec la Ville de Montréal et sur les besoins fondamentaux soit le logement et l'aide alimentaire, et pour les aînés vulnérables dans le cadre du projet Fonds d'Initiative et de Rayonnement de la Métropole.
- Grâce au ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale : publicité du 211 insérée avec les chèques de bien-être social, deux fois par année.

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

- Plan d'action conjoint avec la Ville de Laval et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux pour les périodes de chaleur accablantes.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Plan stratégique 2022-2024

- Mise à jour du plan de continuité des opérations avec Le Regroupement des Organismes Humanitaires et Communautaires pour les Mesures d'Urgence à Montréal (ROHCMUM).

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

- Poursuite du comité provincial 211 avec les Centraide.
- Confirmation de la Ville de Gatineau pour l'implantation du service 211.
- Ententes avec les Centraide Laurentides, Régions Centre ouest et Centraide GM pour ajouter sur le site du 211 les ressources communautaires des Laurentides, Lanaudière, Sud-ouest de la Montérégie et avec Centraide Outaouais pour toute la région de l'Outaouais.

Orientation 2

Renforcer les liens avec le communautaire et autres partenaires

Objectif 12 : Coordonner les relations avec le milieu communautaire

- Présentations aux CISSS et CIUSSS du Grand Montréal et de la Montérégie.
- Collaboration avec le BINAM pour les nouveaux arrivants et les réfugiés.
- Projet du Fonds d'initiative et de rayonnement de la métropole (FIRM). Mise sur pied de

3 comités d'orientation : aînés, logement, sécurité alimentaire avec des partenaires du milieu.

- Collaborations avec les Offices municipaux d'habitation dans le contexte de la pénurie de logements.

Objectif 13 : Nouer des partenariats

- Présentation de Drogue : aide et référence à la SAQ, à la SQDC, AQPP, Ordre des pharmaciens et plusieurs autres organisations.
- Collaborations avec des chercheurs.

Orientation 3

Accroître la visibilité du Centre

Objectif 15 : Améliorer les communications internes sur les programmes de communications

- Envoi des Brèves du CRGM. Courriels aux équipes lors des actions importantes.

Objectif 16 : Continuer à créer des événements de grande visibilité

- Événement-bénéfice des 30 ans de Drogue : aide et référence : journée de panels avec experts.

Objectif 17 : Faire valoir notre rôle auprès de regroupements rassembleurs

- 2022-2023: plus grand nombre de rencontres avec milieux de la santé et organismes communautaires pour les lignes spécialisées en dépendance.

- 211: organisations de comités pour les projets de suivis, ce qui participe au rayonnement du service.

Orientation 4

Renforcer la gouvernance et la gestion

Objectif 19 : Se doter d'une relève à tous les niveaux de direction

- Nouveau directeur 211 avec mandat révisé.
- Nouveau chargé des partenariats.
- Nouveau gestionnaire des données.
- La direction Finance et Administration a désormais la gestion des technologies de l'information.
- Création d'un poste de coordination des services spécialisés en dépendance.

Objectif 20 : Assurer le transfert de connaissances aux postes de direction

- Description de postes mis à jour.
- Guide de formation 211 et services spécialisés mis à jour en continu.
- Manuel de procédures pour la comptabilité et les ressources humaines.

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

Plan stratégique 2022-2024

Objectif 21 : **Se doter d'une relève technologique**

- Analyste de données en poste depuis fin octobre 2022.
- Soutien technologique 24/7 confié à l'externe.

Objectif 27 : **Préserver et améliorer les conditions et le bien-être au travail**

- Présentation aux employés du régime d'assurances collectives et de retraite.
- Mise à jour du cahier de conditions de travail.
- Politique de télétravail prévoyant le mode hybride.
- 2^e phase de la mise en œuvre de la politique de rémunération.
- Ajouts à l'offre de formation continue: crise suicidaire, détresse, trouble de personnalité limite.
- Services en dépendance: suivis cliniques, en groupe ou individuels.

Orientation 5

Assurer un développement technologique sécuritaire

Objectif 30 : **S'assurer de la performance des outils et systèmes technologiques**

- HEC Montréal : analyse du site 211, design et expérience utilisateur.

Objectif 31 : **Approfondir l'analyse des politiques sur l'ensemble des données du Centre**

- Sécurité et partage des données: mise en place d'un comité composé de membres du C.A. et des directions concernées.

Orientation 6

Développer et pérenniser le financement

Objectif 33 : **Consolider le financement du 211**

- Documenter les demandes et présenter les prévisions sur 3 ans au MSSS.
- Entente de 5 ans pour le 211 GM avec la CMM.
- Entente de 5 ans avec Centraide du Grand Montréal. Ententes avec Centraide des Laurentides et Centraide Régions Centre-Ouest. Ententes annuelles avec le réseau des Centraide pour la base de données en ligne des ressources en Montérégie, dans Lanaudière et dans les Laurentides, situées en dehors du territoire de la CMM.
- Entente de 2 ans avec Centraide Outaouais pour la Ville de Gatineau.

Objectif 34 : **Cibler de nouvelles sources de financement gouvernementales**

- Appel de projet confirmé avec le Fonds d'Innovation et de Rayonnement de la Métropole (FIRM).
- Secrétariat aux anglophones : subvention de deux ans.
- Projet Programme Action Aînés du Québec (PAAQ).

Objectifs 35 : **Diversifier les sources de financement des services spécialisés en dépendance**

- Bell Cause pour développer une banque de ressources en santé mentale.
- Cadre de référence pour les demandes de financement aux fondations et communautés religieuses.
- Événement-bénéfice 30 ans de Drogue : aide et référence.
- Gratuités médias.

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal



FONDATION
DU CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

La Fondation a été créée en 1983 avec l'objectif de soutenir le développement et la pérennité du Centre, notamment grâce au partage des expertises professionnelles de chacun des membres de son conseil d'administration.

Depuis 1985, la Fondation a aussi le mandat de gérer l'immeuble du 3155 rue Hochelaga, qu'elle possède, et où sont situés les bureaux du Centre et de plusieurs organismes communautaires.

Mot d'André Meloche, président de la Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal

En 2022-2023, la Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal a décidé d'entreprendre une nouvelle démarche philanthropique visant à valoriser la mission et le travail du Centre en vue de diversifier mais surtout accroître les revenus des services spécialisés en dépendance. Les défis sont nombreux pour les organismes communautaires qui ne peuvent plus compter uniquement sur un appui financier gouvernemental. Le Centre de Référence du Grand Montréal n'y échappe pas. Bien qu'il puisse compter sur le soutien de partenaires récurrents, l'inflation, la pénurie de main d'œuvre et la hausse des besoins chez nos citoyens les plus vulnérables sont un mélange qui à moyen ou long terme pourrait fragiliser nos services.

Responsables et engagés, les administrateurs de la Fondation ont donc donné les moyens au Centre, en 2022-2023, de développer un marketing dit de cause, des outils de sollicitation, des plateformes de dons en ligne pour chacun de ses services et de suivre une formation en philanthropie.

Merci! Cette année nous avons pu compter sur l'appui de Loto-Québec pour un don majeur destiné à appuyer nos services Jeu : aide et référence et le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs.

Nous avons eu une hausse des dons de particuliers de 200%.

Afin de souligner les trente ans de Drogue : aide et référence, un événement-bénéfice aura lieu le 12 avril 2023, réunissant des panélistes de divers corps professionnels pour parler de dépendance aux médicaments et de stigmatisation en milieu de santé.

Des projets à venir

2023-2024 sera quant à elle consacrée aux préparatifs des 30 ans de Jeu : aide et référence, avec l'organisation d'un événement-bénéfice qui se tiendra au printemps 2024.

Au plaisir de vous en reparler prochainement,



André Meloche

Président de la Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal

Vous souhaitez aussi
appuyer la Fondation?

Faites un don!



Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en dépendance >](#)



➔ [211 Grand Montréal](#)

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)



Merci au conseil d'administration de la Fondation



Président
André Meloche

Président de la Fondation du Centre de
Référence du Grand Montréal



Trésorière
Juliette Brisson-Larouche, CPA

Directrice Finance, Équisoft



Secrétaire
Pierrette Gagné

Directrice générale, Centre de
Référence du Grand Montréal



Conseillère juridique
M^{re} Stéphanie Rainville

Monette, Barakett, SENC



Administrateur
M^{re} Louis-Philippe Bourgeois, CRIA

Avocat, Dunton Rainville S.E.N.C.R.L.



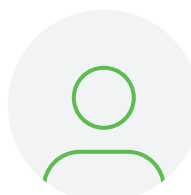
Administrateur
Pierre Emmanuel Paradis

Économiste et président d'AppEco



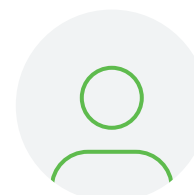
Administratrice
Élisabeth Lebeau

CPA, auditrice CA, M.sc.



Administratrice
Martine Tremblay

Associée, architecte, Provencher Roy



Administrateur
Michel Plante

Chef de direction financière,
Cabico and Co

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

M. Jean Claude Boisvert, consultant en administration
de programmes sociaux

M. Michel Bourque, PH.D., administrateur

M. Denis Couture, CPA, CGA, administrateur

M. Guy Dubreuil, arch., administrateur

Mme Hélène Gauthier-Roy, B. arch, architecte

L'Honorable Bernard Grenier, SHCURMAN LONGO
et GRENIER

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

Me Marie-Claude Jarry, DUNTON RAINVILLE SENC

M. Pierre Y. Langlois, administrateur

Mme Rollande Montsion, administratrice

M. Michel Plante

M. Luc Provost, administrateur

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

M. Claude Roy, administrateur

M. John Topp, administrateur

→

Mot du président >

→

Mot de la Directrice générale >

→

Conseil d'administration et l'équipe du Centre >

→

Services spécialisés en dépendance >

DROGUE
AIDE ET
RÉFÉRENCE
ALCOOL | DROGUES | MÉDICAMENTS

JEU
AIDE ET
RÉFÉRENCE
JEUX DE HASARD ET D'ARGENT
JEUX VIDÉO | INTERNET

TÉLÉ
COUNSELING
POUR JOUEURS EXCESSIFS

→

211

Grand Montréal

→

Plan stratégique >

→

Fondation du Centre >

→

États financiers >

États financiers

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Résultats
Exercice clos le 31 mars

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2023	Total 2022
PRODUITS (annexe A)	3 591 727 \$	- \$	3 591 727 \$	3 389 777 \$
AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 7)	-	5 080	5 080	5 080
	3 591 727	5 080	3 596 807	3 394 857
CHARGES				
Ressources humaines (annexe B)	2 740 699	-	2 740 699	2 464 893
Ressources matérielles (annexe C)	278 658	-	278 658	366 698
Autres charges (annexe D)	547 157	-	547 157	540 396
Amortissement des immobilisations corporelles	-	18 064	18 064	15 594
	3 566 514	18 064	3 584 578	3 387 581
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	25 213 \$	(12 984)\$	12 229 \$	7 276 \$

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

Rapport annuel 2022-23

1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

➔ [Mot du président >](#)

➔ [Mot de la Directrice générale >](#)

➔ [Conseil d'administration et
l'équipe du Centre >](#)

➔ [Services spécialisés en
dépendance >](#)



➔ **211** Grand Montréal

➔ [Plan stratégique >](#)

➔ [Fondation du Centre >](#)

➔ [États financiers >](#)

États financiers

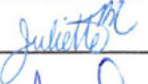
CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTREAL

Bilan
31 mars

Page 6

	Fonds d'exploitation	Fonds des immobilisations corporelles	Total 2023	Total 2022
ACTIF				
Court terme :				
Encaisse	733 402 \$	- \$	733 402 \$	298 673 \$
Débiteurs (note 3)	296 067	-	296 067	512 610
Frais payés d'avance	30 498	-	30 498	21 381
	1 059 967	-	1 059 967	832 664
Dépôt	7 500	-	7 500	7 500
Immobilisations corporelles (note 4)	-	49 488	49 488	56 316
	1 067 467 \$	49 488 \$	1 116 955 \$	896 480 \$
PASSIF				
Court terme :				
Créditeurs (note 5)	352 190 \$	- \$	352 190 \$	289 938 \$
Subventions reportées (note 6)	376 585	-	376 585	225 511
	728 775	-	728 775	515 449
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 7)	-	4 234	4 234	9 314
	728 775	4 234	733 009	524 763
SOLDES DE FONDS				
Investis en immobilisations corporelles	-	45 254	45 254	47 002
Non affectés	338 692	-	338 692	324 715
	338 692	45 254	383 946	371 717
	1 067 467 \$	49 488 \$	1 116 955 \$	896 480 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

 administrateur

 administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.