



**FONDATION**  
DU CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTRÉAL

GRÂCE AU CENTRE DE RÉFÉRENCE DU  
GRAND MONTRÉAL, **3,8 MILLIONS DE**  
**PERSONNES** ONT TROUVÉ ÉCOUTE,  
SOUTIEN, INFORMATION ET RÉFÉRENCE

**Votre soutien à la mission du CRGM permettra  
de renforcer le filet social des Québécois.es**

## La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal

La Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM ou Centre) initie, pour la première fois de son histoire, la sollicitation de dons dans le but de trouver un soutien à la mission du CRGM, informer pour aider, et d'assurer sa pérennité et son développement. Créée en 1983, la Fondation a pour but principal de contribuer activement au maintien et au développement du Centre et de ses services et d'administrer les dons et subventions qu'elle reçoit. Elle peut compter sur [le précieux appui de son conseil d'administration.](#)

### Le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM), c'est quoi ?

Le CRGM est un organisme sans but lucratif créé en 1956. Il gère et opère les services :

**211 Grand Montréal**, qui a pour objectif d'aider les citoyen.nes en les informant et en les référant vers les ressources communautaires, publiques et parapubliques proches de chez elleux.

**Drogue : aide et référence et Jeu : aide et référence** qui interviennent auprès des personnes inquiètes de leur consommation ou de leurs habitudes de jeu, ainsi que leur entourage.

**Le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs** qui est un service de thérapie gratuit, accessible partout au Québec par téléphone ou par visioconférence.

Le Centre est aussi un **éclairateur des besoins sociaux et des tendances en consommation et en jeu compulsif** grâce à ses statistiques d'appels qui permettent aux différents paliers gouvernementaux et municipaux, aux chercheurs et aux réseaux de la santé et des services sociaux d'avoir un portrait des besoins et des réalités sur le terrain et de pouvoir ajuster les services et ressources disponibles, au besoin.

Depuis plus de 65 ans maintenant, le Centre est réputé pour **la saine et rigoureuse gestion de ses finances**. Chaque état financier a été félicité par les vérificateurs successifs.

Le Centre compte aujourd'hui **une cinquantaine d'employé.es**, réparti.es dans plusieurs régions au Québec : intervenant.es, conseiller.s.ères, chercheur.s, cadres et personnel de direction.

Le Centre peut compter sur l'expertise d'une cinquantaine d'employé.es.



# Bref historique du CRGM



Grand Montréal

**1956** – Création du CRGM et de sa ligne d'Info-référence

**1992** – Mise en service de Drogue: Aide et référence (DAR)

**1993** – Mise en service de Jeu: Aide et référence (JAR)

**2012** – Mise en service du programme de Télécounseling (TC) pour joueurs excessifs

**2018** – Mise en service du 211 Grand Montréal



Créé en 1956, le Centre de Référence du Grand Montréal a aidé des millions de personnes à trouver de l'information sur les ressources communautaires, publiques et parapubliques pouvant les aider à sortir d'une situation de vulnérabilité.



Sa première ligne d'info-référence pour les services sociocommunautaires est déjà bien implantée dans le Grand Montréal quand le ministère de la Santé et des Services Sociaux demande au Centre de gérer et opérer une ligne provinciale destinée aux personnes inquiètes de leur consommation d'alcool, de drogues, ou de médicaments, ou qui en sont dépendantes. On est en 1992 et c'est le lancement officiel du service Drogue : aide et référence. La qualité du service offert par le Centre satisfait le MSSS qui décide, l'année suivante, de confier la gestion et l'opération d'une ligne provinciale pour les joueurs excessifs. En effet,

1993 correspond à l'ouverture du premier casino au Québec, et le ministère souhaite un service pour les personnes à risque de dépendance. En 2006 débute un projet pilote visant à établir au Québec un programme de thérapie pour les joueurs excessifs, offert entièrement par téléphone. Il s'agit du Programme de TéléCounseling, qui sera officiellement lancé dans sa mouture actuelle en 2012. En 2018, la ligne d'info-référence sociale lancée 60 ans plus tôt devient officiellement le 211 Grand Montréal. Trois chiffres faciles à composer et à retenir, 2-1-1, qui permettent à 170 000 personnes de trouver des ressources

proches de chez elles, en seulement 4 années d'opération. Le service est accessible en plus de 200 langues, une unicité qui lui permet d'aider les nouveaux arrivants allophones et les personnes réfugiées à trouver de l'aide pour s'établir.

**Au 31 mars 2022, le Centre de Référence du Grand Montréal a répondu à 3 813 933 demandes d'aide, tous services confondus.**



# Évolution des services

Avec le temps, le CRGM devient un acteur clé de la lutte à l'exclusion sociale et à la pauvreté, et une référence dans le milieu des dépendances. Il est devenu :

- **Un éclairer des besoins sociaux** grâce à ses données d'analyse sociale issues des demandes d'aide reçues pour chaque service.
- **Un partenaire essentiel lors de catastrophes et de situations d'urgence.** Inondations, pandémie, crise du logement, arrivée de réfugiés,... Le 211 est devenu un service essentiel à la population.
- **Un appui aux services publics et privés en dépendance.** En effet, le fait que nos intervenant.es soient accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permet à des personnes de parler en tout temps en cas de risque de rechute, de crise, ou de consommation excessive, et ce même si la personne est déjà suivie ou en traitement. De plus, lorsque les listes d'attente sont longues pour qu'un consommateur ou un joueur soit admis dans un programme, la personne peut déjà débuter son cheminement en parlant à nos équipes. Le programme de TéléCounseling permet aussi à des joueurs de débuter une thérapie en attendant une place en Centre de réadaptation en dépendance.





## Grand Montréal

Service d'information et de référence vers 7 000 ressources sociocommunautaires, publiques et parapubliques du Grand Montréal. Aide alimentaire, soutien au logement, lutte à l'itinérance, justice de proximité, services aux aînés, accueil des nouveaux arrivants...

- Numéro de téléphone à trois chiffres faciles à composer, 2-1-1.
- Clavardage au 211qc.ca
- Accessible 7 jours sur 7, 365 jours par année.
- Service d'interprète en plus de 200 langues.
- Données d'analyse sociale disponibles en ligne.



### Types de demande d'aide

Je suis mère monoparentale de quatre enfants et je n'y arrive plus financièrement et moralement. J'ai besoin d'aide alimentaire, de vêtements pour l'arrivée de l'hiver et d'aide aux devoirs.

-  
Je viens d'arriver au Québec et j'ai besoin d'aide pour entreprendre mes recherches d'emploi et trouver un cours de francisation proche de chez moi.

-  
Ma fille a besoin de services publics relatifs à la santé mentale.

-  
Je suis intervenante sociale et je cherche un logement adapté et du transport médical pour une personne handicapée.

-  
Je suis une personne aînée isolée. J'aimerais connaître les activités et les organismes proches de chez moi pour briser l'isolement.

# DROGUE

AIDE ET RÉFÉRENCE

ALCOOL | DROGUES | MÉDICAMENTS



## Types de demande d'aide

Un adolescent inquiet de la consommation de cannabis de sa mère.

-

Une femme qui s'interroge sur sa consommation régulière et importante d'alcool lors de ses sorties avec des ami.es.

-

Un consommateur en recherche d'un groupe d'entraide pour le supporter dans son abstinence de cocaïne.

-

Une personne qui est sur le point de faire une rechute et a besoin de parler.

**Pour les personnes qui s'inquiètent** de leur consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments, ou qui en sont dépendantes, ainsi que leur entourage.

- Écoute, soutien, information et références.
- Accessibles 24/7 par téléphone ou par clavardage, partout au Québec.
- Services gratuits, confidentiels et bilingues.



AIDE ET  
RÉFÉRENCE

JEU DE HASARD ET D'ARGENT  
JEU VIDÉO | INTERNET



**Pour les personnes qui s'inquiètent** de leurs habitudes de jeux de hasard et d'argent, de jeux en ligne, de jeux vidéo, d'utilisation d'internet, ou qui en sont dépendantes, ainsi que leur entourage.

- Écoute, soutien, information et références.
- Accessibles 24/7 par téléphone ou pas clavardage, partout au Québec.
- Services gratuits, confidentiels et bilingues.

## Types de demande d'aide

Un joueur sur le point de perdre sa conjointe qui n'accepte pas sa dépendance aux jeux de hasard et d'argent.

-

Un joueur en situation de crise.

-

Un parent en demande d'aide pour sa fille cyberdépendante.

-

Une travailleuse sociale qui recherche un centre de thérapie pour son patient, client.

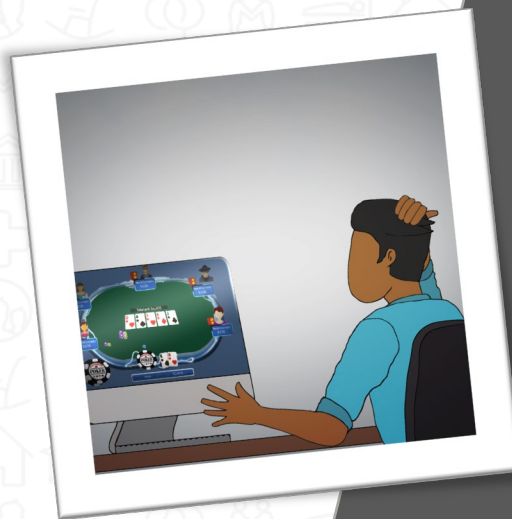
# TÉLÉ COUNSELING

POUR JOUEURS EXCESSIFS

Programme de thérapie pour joueurs excessifs, offert par téléphone ou vidéoconférence. Gratuit, confidentiel, bilingue, accessible partout au Québec.

Plus de 1 500 personnes ont suivi le programme pour reprendre le contrôle sur leurs habitudes de jeux qui ont souvent engendré :

- De graves pertes financières;
- Des séparations;
- De l'isolement.
- Un fort sentiment de honte et de culpabilité face au jeu.



Parmi les participant.es, 61% ont eu un diagnostic de trouble de santé mentale.

Ce service est apprécié pour son accessibilité : la personne peut être mise en relation avec un.e intervenant.e dans les 72 heures suivant son premier appel. C'est un atout substantiel dans certaines situations, par exemple si le participant souhaite amorcer un travail alors qu'il est sur de longues listes d'attente pour intégrer un Centre de réadaptation en dépendance. Il évite ainsi une escalade de problèmes et de stress pouvant mener à des situations de crise. Lorsqu'une personne demande de l'aide pour ses problèmes de jeu, l'aide doit être rapide, et c'est là où le programme de TéléCounseling a toute sa pertinence.



# Pourquoi nous aider ?

En faisant un don à la **Fondation du Centre de Référence du Grand Montréal**, vous **permettez à plus de 70 000 personnes par année** de faire part d'une situation problématique à nos conseillères et intervenant.es, et de trouver du soutien et des pistes de solution. Chaque jour, les équipes du 211 et de nos services en dépendance agissent pour :

- **Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale** en informant et en référant annuellement plus de 40 000 citoyen.nes vers 7 000 ressources du Grand Montréal qui peuvent leur venir en aide.
- **Aider annuellement plus de 25 000 personnes aux prises avec une dépendance** et ouvrir le dialogue avec les personnes inquiètes de leur consommation ou de leurs habitudes de jeu, ainsi que leurs proches.
- **Appuyer le réseau de la santé et des services sociaux, les municipalités, les organismes communautaires** en faisant connaître les services et programmes sociaux et de dépendance et en dressant des portraits des grandes tendances sur le terrain via son analyse sociale permettant aux décideurs d'ajuster l'aide disponible sur leur territoire.

# Où ira votre don ?

Alors que les aides d'urgence offertes aux organismes durant la pandémie de COVID-19 sont terminées, les besoins eux, n'ont pas faibli. Crise du logement, inflation, comorbidité santé mentale et dépendance... Notre équipe de 50 personnes a besoin de soutien pour poursuivre ses efforts et nos services doivent avoir accès à de nouveaux fonds pour se développer et demeurer accessibles au plus grand nombre.

**Élargir notre offre de service.** Nous souhaiterions notamment développer un service similaire à notre programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs, pour lequel les inscriptions ont triplé depuis la pandémie, et qui s'adresserait particulièrement à l'entourage des consommateurs de substances psychoactives et à l'entourage des joueurs. Nous aimerions également faire évoluer notre outil d'analyse sociale du 211 et des services en dépendance, pour qu'ils soient encore plus utiles et proches de la réalité du terrain. Nous pensons aussi qu'il serait pertinent que le 211 puisse faire des suivis auprès de clientèles en situation de précarité plutôt que de l'info-référence, afin de nous assurer que ces personnes ont bien reçu l'aide dont elles avaient besoin.

**Relever des défis technologiques** notamment en intégrant des logiciels ou l'intelligence artificielle à nos sites Web et à nos outils de travail afin de demeurer accessibles au plus grand nombre, de rejoindre et d'aider au mieux le plus de personnes possibles. L'intelligence artificielle aidera certainement les usagers ayant un handicap, visuel ou autre, à pouvoir trouver nos ressources en ligne. Les personnes allophones pourraient bénéficier d'outils de plus en plus performants de traduction en ligne. Il y aura certainement de nouvelles plateformes à explorer pour intervenir efficacement. Il y a dix ans, nous n'aurions pas imaginé offrir de l'intervention par clavardage. Et pourtant! Toutes ces innovations engendreront des coûts importants.

**Développer des outils et contenus pertinents pour nous faire connaître.** De bons services ne sont rien si la population ne les connaît pas! Nous devons trouver des façons de rejoindre des clientèles particulières comme les itinérant.es, les allophones, les aîné.es isolé.es... Sensibiliser les jeunes à parler de consommation afin de prévenir les dépendances. Rejoindre des communautés qui ont peu de services, comme sur la Côte-Nord et les Îles-de-la-Madeleine, pour leur faire connaître le TéléCounseling et que les joueurs excessifs puissent suivre une thérapie à distance. Nous devons continuer à aller rencontrer les acteurs communautaires, des milieux de la santé et des services sociaux, et ce, à travers la province pour coordonner nos efforts. Ce ne sont que quelques exemples, mais pour réaliser ces actions il faut des ressources à la fois humaines et financières.

# TÉMOIGNAGES

« Le CRGM a été pour moi un véritable partenaire dans mon arrivée à Montréal. Étant nouvelle arrivante je n'avais aucune connaissance des ressources existantes et de toutes les aides gratuites au Québec. Grâce à eux, j'ai pu devenir autonome très vite dans ma recherche de ressources et par la suite dans mon travail auprès des personnes nouvellement arrivées. Ce service restera pour moi un outil stratégique essentiel pour pouvoir se retrouver dans les premières étapes de notre installation. »

« J'ai souvent eu affaire à vous, pour moi et pour des amies itinérantes, pour avoir de l'aide. Ça fait un an et demi que je suis dans la rue et vous m'avez grandement aidée. Un gros merci à toute l'équipe du 211. »

« J'espère ne pas avoir à vous rappeler. Mais si c'est le cas, je serai vraiment heureuse de le faire car vous êtes super gentils. »

« Je suis travailleuse sociale et vous m'aidez souvent à offrir toutes les références nécessaires à mes clients! »

On a piqué votre curiosité?  
Vous avez des questions?

Prenons le temps d'en discuter!

**Contact:**

Pascal Desparois

Directeur des communications et développement.

[pascal.desparois@crgm.ca](mailto:pascal.desparois@crgm.ca)

(438) 940-5668