



# Rapport annuel

## Drogue : aide et référence

2013-2014



CENTRE  
DE RÉFÉRENCE  
DU GRAND  
MONTRÉAL

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Rapport annuel de Drogue : aide et référence 2013-2014  
1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014

Organisme de charité enregistré  
N° 10689 5840 RR0001

Téléphone : (514) 527-2626 et 1 800 265-2626  
Télécopieur : (514) 527-9712  
Courriel : [dar@info-reference.qc.ca](mailto:dar@info-reference.qc.ca)  
Site Web : [www.drogue-aidereference.qc.ca](http://www.drogue-aidereference.qc.ca)

CRÉDITS :

Conception et montage graphique : gracieuseté de Groupe Pro Santé inc. /2014  
Graphisme : Renée Champagne  
Impression : Sisca  
Images : © Shutterstock.com

Dépôt légal - 2<sup>e</sup> trimestre 2014  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 978-2-921713-92-4  
ISSN 1195-1532

# DROGUE : AIDE ET RÉFÉRENCE

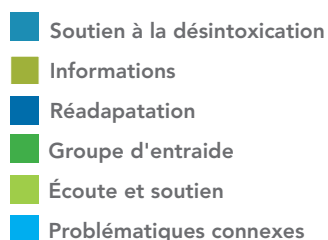
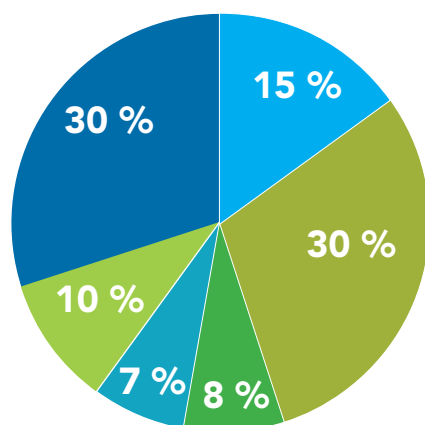
Depuis 22 ans déjà, Drogue : aide et référence offre soutien, information et référence aux personnes concernées par la toxicomanie, et ce, à travers tout le Québec. Accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, le service téléphonique spécialisé est bilingue, gratuit, anonyme et confidentiel. Les intervenants du service Drogue : aide et référence cernent les besoins des appelants, évaluent les différentes solutions possibles et proposent des actions appropriées. Ceci exige de leur part une grande capacité de discernement et d'empathie.

Durant sa vingt-deuxième année d'exercice, le personnel a répondu à près de 18 000 personnes ; de ce nombre, 760 sont anglophones. Le service DAR n'a fait cette année, l'objet d'aucune plainte. En vingt-deux ans, Drogue : aide et référence est venu en aide à plus d'un demi-million de personnes.

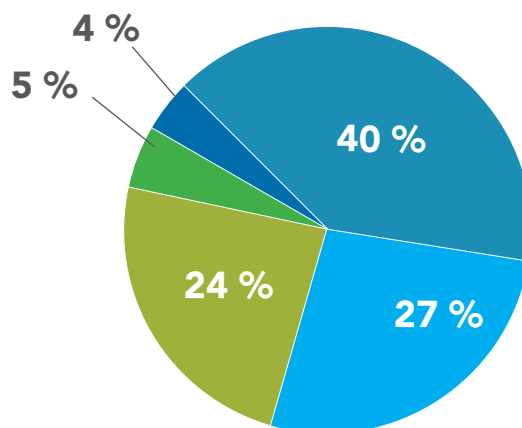
Les appels reçus en 2013-2014 portent principalement sur :

- **les services de réadaptation offerts, et représentent 30 % des appels**
- **des demandes d'information générale sur la toxicomanie ainsi que sur le service DAR, et comptent pour 30 % des appels**
- **des problématiques connexes telles que la santé mentale, la question de l'hébergement, la gestion de crise psychosociale et suicidaire, la violence, le jeu compulsif, les services juridiques, etc. : ces appels comptent pour 15 % du volume d'appels reçus à DAR**
- **des demandes d'écoute et de soutien par les personnes toxicomanes, les conjoints, les tiers et les parents (10 % des appels)**
- **les groupes d'entraide (8 %)**
- **le soutien à la désintoxication (7 %)**

## Nature des demandes



## Provenance des appels



En 2013-2014, 67 % des appelants avaient eux-mêmes un problème de toxicomanie, 27 % sont des femmes et 40 %, des hommes. Les conjoints, parents et proches représentent 24 % des personnes ayant fait appel à nos services. Les intervenants sociaux comptent pour 4 % des appelants tandis que les établissements d'enseignement, les employeurs, les syndicats ainsi que les médias d'information comptent également pour 5 %. Nous tenons à mentionner l'augmentation du nombre de professionnels en pratique privée qui ont fait appel à nos services de même que ceux en CLSC.

Du nombre total d'appelants, 1 % sont des adolescents et des enfants, et près de 2 % des personnes âgées.

En 2013-2014, environ 47 % des appels provenaient de la région de Montréal, 15 % de la Montérégie, 7 % des Laurentides, près de 6 % de la Capitale Nationale, 5 % de Lanaudière, et 4 % de l'Estrie; les 9 autres régions se partagent donc 16 % d'appelants. Les résultats semblent correspondre assez fidèlement à la répartition de la population du Québec dans chacune des régions.

Les substances principalement mentionnées durant les appels sont, par ordre décroissant : la cocaïne (parfois avec alcool, par intraveineuse ou sous forme de crack), l'alcool, le cannabis (parfois avec alcool), les amphétamines, les médicaments prescrits (obtenus par prescription ou sur le marché noir), la nicotine, l'héroïne (par intraveineuse ou non), l'ecstasy, le GHB ou le Rohypnol, la kétamine, les stéroïdes, les champignons magiques, la mescaline ou phencyclidine (PCP), le LSD ainsi que les solvants.

Certaines situations de détresse sont très préoccupantes chez nos appelants, notamment la comorbidité toxicomanie et santé mentale (1073 demandes), le besoin d'hébergement (603 demandes), les situations de crise psychosociale (237), les idéations suicidaires (190 situations à risque), la violence (146 situations), la comorbidité toxicomanie et jeu compulsif (137 demandes) ainsi que le besoin de services juridiques (dans 70 cas).

## Relations publiques

Concernant les activités de relations publiques, DAR a été impliqué dans une trentaine d'activités, dont deux émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 38 parutions dans les médias.

A l'occasion de la Semaine de prévention de la toxicomanie du Québec tenue en novembre 2013, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a publié les coordonnées du service téléphonique Drogue : aide et référence sur le matériel promotionnel visant les adolescents.

En 2013, une campagne de promotion majeure de publipostage via le réseau de distribution publicitaire PROCITÉ a été lancée dans la grande région montréalaise. Ce sont plus de 1 200 000 foyers du Grand Montréal qui ont reçu de l'information concernant les quatre services offerts par le CRGM, dont Drogue : aide et référence et Jeu : aide et référence.

Une séance d'information sur la mission et le fonctionnement de notre service à l'intention de six infirmières belges en stage au Québec grâce au Bureau international de la Jeunesse de la Belgique a eu lieu en avril 2013.

Madame Hélène Hamel, coordonnatrice des lignes spécialisées a fait partie du comité de programmation du 41<sup>e</sup> colloque de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec intitulé « Dépendance : multiples enjeux, nouveaux défis ». De plus, madame Hamel a pris part à la préparation et à la présentation d'un atelier de trois heures portant sur la supervision clinique dans le milieu des dépendances à l'occasion de ce même colloque.

Mesdames Pierrette Gagné, directrice générale du CRGM et Hélène Hamel ont reçu en décembre dernier, mesdames Joane Turgeon et Claudine Thibaudeau, respectivement directrice générale et soutien clinique pour l'organisme SOS Violence conjugale. Le but de la rencontre était d'échanger sur les pratiques respectives de leurs services, et d'en dégager de nouvelles pistes de collaboration.

La directrice générale et la coordonnatrice ont assisté en mars dernier au Théâtre le Gesù, à la soirée bénéfique visant à souligner les 30 ans de service de Suicide Action Montréal.

La coordonnatrice a également présenté, en mars dernier, les services DAR et JAR aux étudiants en technique d'intervention en délinquance du Collège de Maisonneuve, à la demande de leur professeur, madame Nadia Ouellet.

Par ailleurs, grâce à la collaboration des partenaires assidus du Centre, notamment l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, pour ne nommer que ceux-ci, des annonces ont été diffusées régulièrement pour présenter Drogue : aide et référence dans leur bulletin de liaison. Cette collaboration soutenue avec les différents intervenants et professionnels du milieu permet une promotion ciblée car ce sont des agents de promotion précieux de nos services, auprès de leurs membres.





## Activités de transfert de connaissance

Madame Hamel a assisté au dévoilement des « Résultats du projet Chez soi Montréal : Vers une stratégie pour mettre fin à l'itinérance » en novembre 2013. Cet événement a été organisé par l'Institut universitaire en santé mentale Douglas; la Commission de la santé mentale du Canada; le Centre hospitalier de l'Université de Montréal; le CSSS Jeanne-Mance.

Madame Monique Côté, intervenante au service JAR, et madame Hamel ont participé à l'atelier Le DSM-5, défiant ou décevant?, à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, en novembre dernier. Durant la même période, mesdames Côté et Hamel ont également participé à l'activité de Formation croisée dont le thème était Troubles de la personnalité et toxicomanie chez les jeunes (15 à 30 ans) : mieux comprendre pour mieux agir. Madame Hamel y agit d'ailleurs régulièrement à titre de « rapporteur » dans l'un des ateliers de cette activité bisannuelle.



## Kiosques

- Barreau de Montréal - Salon Visez Droit, avril 2013
- Salon Aînés, Résidence soleil, octobre 2013
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, avril et novembre 2013
- Salon Mieux-Vivre, s'adressant aux aînés, novembre 2013
- Conseil régional FTQ métropolitain - 26<sup>e</sup> Conférence annuelle des délégué(e)s sociaux, février 2014

## Colloques et conférences

- 9<sup>th</sup> Nordic Conference, International conference on « *Changing the landscape of gambling* » – *treatment and prevention*, mai 2013
- L'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2013
- En janvier dernier, la conférence « La socialisation des hommes âgés », présentée au Centre Saint-Pierre et organisée par l'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal. Le conférencier en était monsieur Pierre L'Heureux, M.A. Andragogie, du CSSS Pierre-Boucher.

## Formation continue

La toxicomanie couvre un champ d'intervention offrant constamment de nouveaux défis aux praticiens, aux intervenants sociaux et aux chercheurs. En conséquence, la formation continue des intervenants de Drogue : aide et référence est indispensable pour maintenir la qualité de ce service.

Ainsi les intervenants de l'équipe de DAR ont participé à plusieurs journées de formation offertes soit dans le programme de formation offert en partenariat avec l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, soit dans le cadre des Jeudis de l'Institut, du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Institut universitaire. Voici les titres des formations suivies durant la dernière année : Les agressions sexuelles : pour ne pas maintenir le secret / Sensibilisation à l'approche motivationnelle et Mise en pratique de l'entretien motivationnel / La charge transférentielle, une aventure tumultueuse en intervention / Psychose et consommation : intervenir dans le chaos / Troubles de la personnalité et dépendance. Enfin, GRIP Montréal, en la personne de madame Jessica Turmel, a offert une formation d'un jour portant sur les drogues de synthèse, autres psychotropes actuels et nouvelles tendances de consommation.

D'autre part, mesdames Gagné et Hamel ont assisté à une formation offerte conjointement par l'Université de Sherbrooke et l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec, et qui portait le titre « Gérer les personnalités toxiques au sein des équipes de travail et en contexte de réunion dans le domaine de la toxicomanie ».

La coordonnatrice a également assisté à l'activité Ensemble face à la dépression présentée par l'Institut universitaire en Santé Mentale de Montréal, au Centre hospitalier Louis-Hyppolite-Lafontaine.

## Conclusion

Nous remercions notre commanditaire Les Productions du Sixième Inc. pour son soutien technique indéfectible. Cette année, le site Internet de Drogue : aide et référence [www.drogue-aidereference.qc.ca](http://www.drogue-aidereference.qc.ca) a fait l'objet de 390 011 hits pour un nombre de pages lues de 91 697 et 18 764 visites.

Depuis plusieurs années déjà, le Centre de référence constatait l'ampleur de la problématique via son service d'Info-Référence générale et a pu souscrire efficacement en 1992 à la décision du ministère de la Santé et des Services sociaux de faciliter l'accès aux services en dépendance pour les milliers de personnes touchées par cette problématique. Depuis les deux dernières décennies le service n'a de cesse de pousser plus avant son expertise tout en poursuivant la mission du Centre de Référence du Grand Montréal : informer pour aider.

