

Mémoire déposé dans le cadre
de consultations nationales sur
les prochaines orientations en matière
de santé mentale, itinérance et dépendance

Des besoins qui évoluent : adapter les services face à la concomitance dépendance et santé mentale

Remis au ministère de la Santé et des Services sociaux
du Gouvernement du Québec

Statut : public

5 juin 2026

Sommaire exécutif

Chaque jour, les services [Drogue : aide et référence](#) (DAR) et [Jeu : aide et référence](#) (JAR) accompagnent des personnes qui composent avec des enjeux de dépendance, souvent associés à des difficultés en santé mentale. Ces réalités sont de plus en plus présentes, intenses et complexes qu'auparavant.

Au cours des dernières années, les besoins observés se sont considérablement transformés. Les personnes qui contactent les services présentent plus fréquemment des situations marquées par la concomitance de troubles, nécessitant des réponses rapides, adaptées et intégrées. Dans ce contexte, les limites actuelles du système se manifestent notamment par une pression accrue sur l'accès aux services et par des ruptures dans le continuum de soins.

■ Constats clés

1. Une pression accrue sur l'accessibilité à nos services, particulièrement en soirée et la fin de semaine.
2. Une complexification des besoins, liée entre autres à la concomitance d'enjeux de dépendance et de santé mentale.
3. Des bris dans le continuum de soins pour les personnes ayant besoin d'aide pour gérer ou vaincre leur dépendance.
4. Un risque accru de désorganisation pour les personnes en période d'attente de thérapie.

■ Recommandations prioritaires

1. Renforcer la capacité clinique 24/7 de nos services.
2. Structurer l'accompagnement aux personnes pendant l'attente de thérapie.
3. Déployer le service de TéléCounseling pour l'usage de substances psychotropes.
4. Financer et développer le programme ENSEMBLE pour les membres de l'entourage des personnes vivant avec une dépendance.
5. Moderniser et développer les outils numériques pour mieux servir la population.
6. Favoriser une collaboration étroitement liée avec le réseau communautaire et public.

1. Présentation de l'organisation

Le [Centre de référence du Grand Montréal](#) (CRGM) est un organisme sans but lucratif créé en 1956. Il gère et opère les services suivants :

- [211 Grand Montréal et Gatineau](#), qui ont pour objectif d'aider en informant et en référant la population vers les ressources communautaires, publiques et parapubliques locales.
- [Drogue : aide et référence](#) (DAR) et [Jeu : aide et référence](#) (JAR) interviennent auprès des personnes inquiètes de leur consommation ou de leurs habitudes de jeu, mais également auprès de leur entourage via notre programme [ENSEMBLE](#).
- Le programme de [TéléCounseling pour le jeu excessif](#) est un service de suivi psychosocial gratuit, accessible partout au Québec par téléphone ou par visioconférence.

En 70 ans, le **CRGM a répondu à plus de 4 millions de demandes d'aide**, tous services confondus.

DAR et **JAR** sont des services de première ligne accessibles à distance, 24 / 7, gratuits et confidentiels, qui offrent de l'écoute, de l'information, du soutien et de l'accompagnement. Ils s'adressent autant aux personnes concernées par une dépendance qu'à leur entourage.

Ces services occupent une place stratégique dans l'écosystème en constituant une véritable porte d'entrée dans le continuum de services en dépendance. Ils permettent de répondre rapidement aux besoins, de soutenir les démarches et d'accompagner les personnes dans leur trajectoire, en facilitant leur navigation à travers les différentes ressources du réseau.

Leur fonctionnement repose sur une approche accessible et inclusive, où chaque personne peut être accueillie et orientée en fonction de sa réalité, peu importe le moment ou le point d'entrée dans les services de soins en dépendance.

2. Principaux constats

2.1 Pression de la demande

Au cours des dernières années, la demande pour les services DAR et JAR a connu une croissance importante. Cette augmentation s'observe particulièrement lors de certaines périodes, notamment les soirs et les fins de semaine, où les besoins nous semblent plus élevés car les appels sont généralement plus longs et les intervenant·e·s moins nombreux·euses.

Dans ce contexte, la capacité actuelle ne permet pas toujours de répondre à l'ensemble des demandes. Cette situation crée des enjeux d'accessibilité, alors même que les personnes qui tentent de joindre les services se trouvent souvent dans des moments critiques de leur parcours.

2.2 Complexité clinique

Les situations rencontrées sont de plus en plus complexes et se caractérisent par la concomitance de problématiques de dépendance et de santé mentale. Cette réalité implique des interventions qui vont bien au-delà du simple référencement.

Les personnes accompagnées peuvent vivre de la détresse importante, des crises psychosociales ou des situations à haut risque, incluant des idées suicidaires. Les intervenant·e·s doivent donc être en mesure d'évaluer rapidement les situations, de tolérer un certain niveau d'incertitude et d'agir avec justesse dans des contextes souvent instables.

Cette complexité nécessite une expertise de plus en plus élargie ainsi qu'un encadrement clinique soutenu et adapté pour les équipes en place.

2.3 Continuité

De nombreuses personnes doivent encore composer avec des délais d'accès aux services spécialisés. Entre le moment où une démarche est amorcée et celui où un service est effectivement offert, il existe une période d'attente qui peut être particulièrement fragilisante.

Durant cette période, l'absence de suivi structuré peut entraîner une détérioration de la situation, une perte de motivation ou une désorganisation plus importante. Ces moments représentent des ruptures dans le continuum de services, qui nuisent à la trajectoire de soins.

Dans une perspective d'intégration des services, une approche plus coordonnée, concertée et intersectorielle permettrait de mieux soutenir les personnes et de réduire ces bris de continuité, notamment en offrant des formes d'accompagnement adaptées durant l'attente.

2.4 Ressources humaines

Les équipes font face à une pression importante liée à la nature et au volume des demandes. Le recrutement demeure nécessaire pour répondre aux besoins, mais la rétention et l'absentéisme du personnel constitue un défi constant.

Le travail implique une charge émotionnelle élevée et une exposition répétée à des situations complexes, ce qui peut contribuer à la fatigue, à l'épuisement et au stress. Dans ce contexte, la diversification des tâches apparaît comme une avenue pertinente pour soutenir les intervenant·e·s et favoriser un meilleur équilibre entre relation d'aide et tâches connexes.

Un soutien clinique adéquat et des conditions de pratique adaptées sont essentiels afin de maintenir la qualité des services, d'améliorer la rétention du personnel et de diminuer l'absentéisme.

2.5 Technologies

Les outils actuellement disponibles ne permettent pas toujours d'optimiser le travail des équipes ni de répondre pleinement aux besoins des personnes.

Le développement de solutions numériques apparaît comme un levier important pour améliorer l'accès aux services, faciliter les interventions et soutenir la navigation dans le réseau. L'accès à de l'information en temps réel, notamment concernant la disponibilité des ressources et des places en centre de réadaptation, représente un enjeu central.

Une telle approche permettrait d'améliorer la trajectoire des personnes et d'optimiser l'utilisation des ressources existantes. Toutefois, le développement et la mise en place de ces outils nécessitent des investissements massifs en développement, en technologie et en ressources humaines.

3. Enjeux et populations

3.1 Accessibilité

La hausse de la demande et les limites actuelles de notre capacité mettent en lumière un enjeu important d'accès aux services. À cela s'ajoute un besoin de visibilité afin de mieux faire connaître les ressources disponibles.

Les besoins ne sont pas uniformes et varient selon les réalités vécues. Les jeunes, les adultes, les personnes âgées, les personnes issues de l'immigration, les personnes autochtones et inuit ainsi que les personnes en situation de crise peuvent rencontrer des obstacles spécifiques.

Certaines réalités territoriales et culturelles accentuent ces enjeux. L'expérience observée dans le Nunavik illustre bien cette situation. La réalité du Grand Nord, tant sur le plan géographique, culturel que social, diffère significativement du reste du Québec. Ces particularités influencent l'accès aux services, leur pertinence et leur acceptabilité. Une meilleure compréhension des enjeux propres aux communautés autochtones et inuit, incluant leurs contextes de vie et leurs cadres culturels, apparaît essentielle pour adapter les approches et offrir un accompagnement véritablement pertinent.

Une meilleure compréhension de ces réalités est nécessaire pour adapter les services de façon plus équitable et inclusive.

3.2 Concomitance

La concomitance des problématiques, soit la présence simultanée d'enjeux de dépendance et de santé mentale, est de plus en plus fréquente, au point de faire désormais partie du quotidien des interventions. Cette réalité a un impact direct sur la complexité des situations et sur les besoins d'accompagnement qui sont de plus en plus grands.

Elle requiert des interventions intégrées et une meilleure coordination entre les services afin d'assurer des réponses cohérentes. Les jeunes adultes et les personnes vivant avec des troubles psychologiques figurent parmi les groupes particulièrement concernés, bien que cette réalité touche aujourd'hui un éventail beaucoup plus large de la population.

3.3 Soutien aux proches

Les proches occupent un rôle essentiel dans le parcours des personnes vivant avec une dépendance. Ils sont souvent confrontés à des situations difficiles et nécessitent eux-mêmes du soutien pour comprendre, accompagner et faire face aux enjeux du quotidien.

Le service ENSEMBLE permet d'offrir un accompagnement psychosocial adapté aux proches et accessible à distance. Ce type d'aide répond à un besoin important, particulièrement dans un contexte où l'offre de soutien à l'entourage demeure limitée dans le réseau public.

L'accessibilité et la flexibilité de ce service contribuent à briser l'isolement et à renforcer la capacité des proches à soutenir leur entourage.

4. Recommandations

R1 Renforcement clinique 24/7

Assurer une disponibilité accrue des services, notamment en soirée, de nuit et durant les fins de semaine, en renforçant les équipes et le soutien clinique.

R2 Accompagnement pendant l'attente

Mettre en place des mécanismes structurés de suivi (appels, accompagnement, outils) pour soutenir les personnes en attente de services.

R3 TéléCounseling pour l'usage de substances psychoactives

Déployer un service de TéléCounseling pour l'usage de substances psychoactives et assurer la pérennité des initiatives existantes afin d'offrir une continuité dans les services.

R4 Financer et développer le programme ENSEMBLE

Pour les membres de l'entourage des personnes vivant avec une dépendance, le programme ENSEMBLE a pour but de les soutenir en les aidant à garder ou à retrouver un dialogue avec leur proche, à désamorcer une crise ainsi qu'à recevoir des astuces pour qu'ils soient outillés face à la dépendance de leur proche.

R5 Modernisation des outils technologiques

Développer des solutions numériques permettant :

- un accès multicanal (téléphone, clavardage, texto, Messenger, Whatsapp, etc.);
- une meilleure évaluation des besoins;
- un accès en temps réel aux ressources disponibles.

R6 Reconnaissance du rôle

DAR et JAR jouent un rôle central dans le continuum de services. Ils agissent comme :

- portes d'entrée;
- points de liaison;
- services d'accompagnement entre les différentes étapes.

L'intégration des services repose sur une approche :

- coordonnée;
- concertée;
- intersectorielle.

Elle vise à assurer :

- un accès équitable;
- une adaptation des services aux besoins;
- une collaboration efficace entre partenaires.

5. Intégration des services

DAR et JAR s'inscrivent pleinement dans le continuum de services en dépendance et jouent un rôle central dans son fonctionnement. Ils agissent comme points d'entrée, mais aussi comme espaces de liaison et d'accompagnement entre les différentes étapes du parcours.

L'intégration des services repose sur une approche coordonnée, concertée et intersectorielle. Elle vise à assurer une meilleure cohérence des interventions, à faciliter la circulation de l'information et à adapter les services aux besoins des personnes.

Dans cette perspective, le rôle de DAR et JAR comme acteurs de navigation et de soutien à la trajectoire apparaît essentiel pour améliorer l'accès, la continuité et la qualité des services.

6. Conclusion

Les réalités liées aux dépendances et à la santé mentale évoluent et se complexifient. Les services doivent s'adapter à cette transformation afin de répondre adéquatement aux besoins de la population.

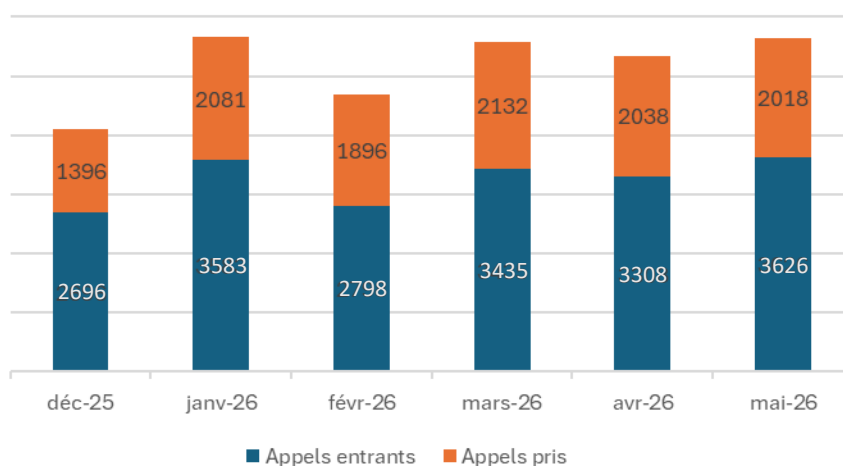
Le renforcement de DAR et JAR permettrait de soutenir les personnes à des moments clés de leur parcours, d'améliorer la continuité des services et de contribuer à une meilleure intégration des soins.

En investissant dans ces services, il est possible de favoriser un accès plus équitable, de mieux accompagner les trajectoires et de réduire la pression sur l'ensemble du système de traitement en dépendances et en santé mentale.

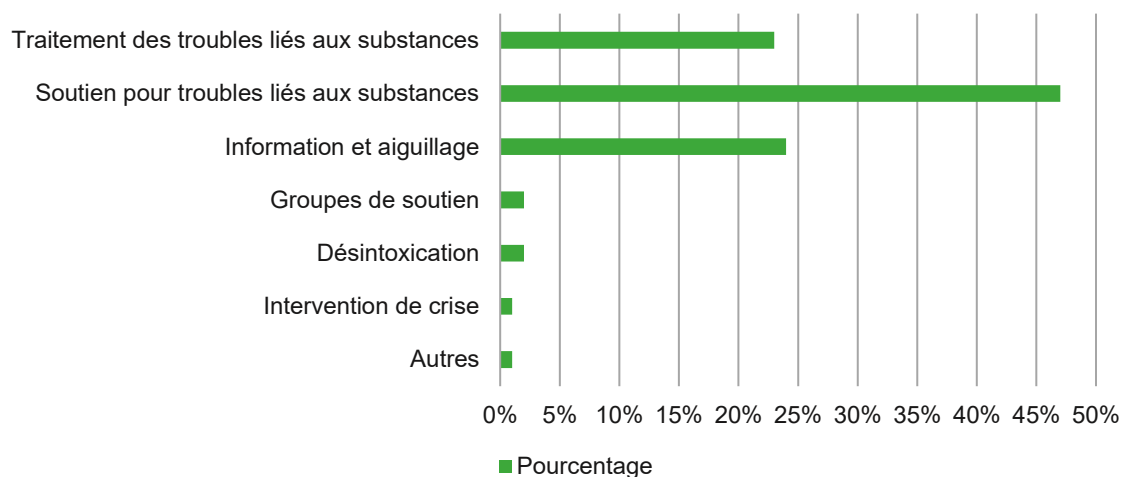
Annexe 1

Statistiques DAR

DAR - appels entrants VS appels répondus
depuis décembre 2025



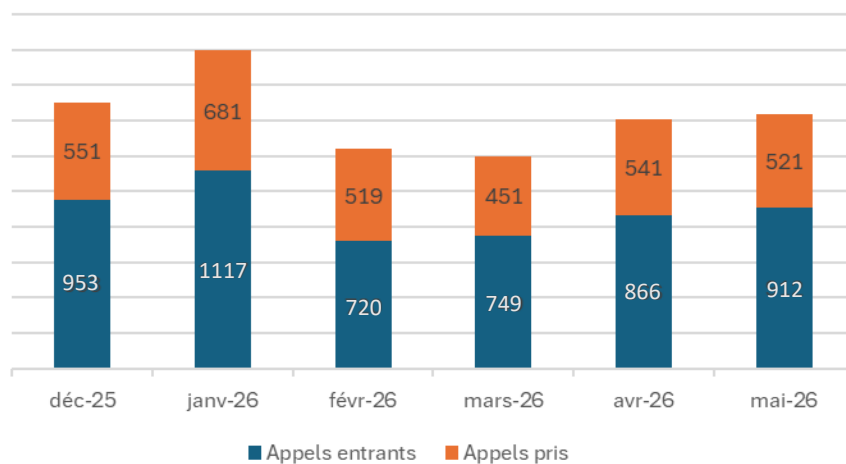
Besoins exprimés 2025-2026



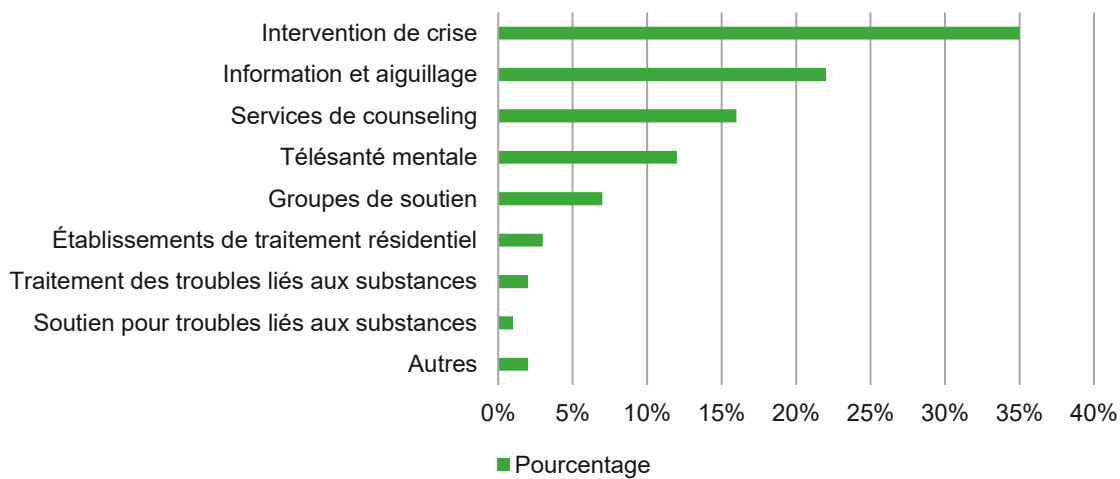
Annexe 2

Statistiques JAR

JAR - appels entrants VS appels répondus
depuis décembre 2025

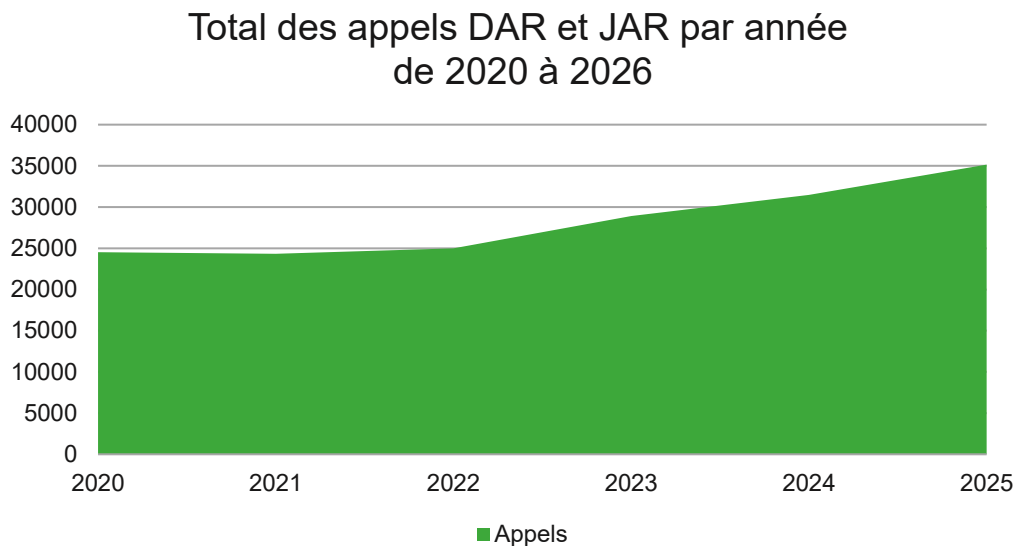


Besoins exprimés 2025-2026



Annexe 3

Statistiques combinés DAR et JAR



Projets développés de 2020 à 2025

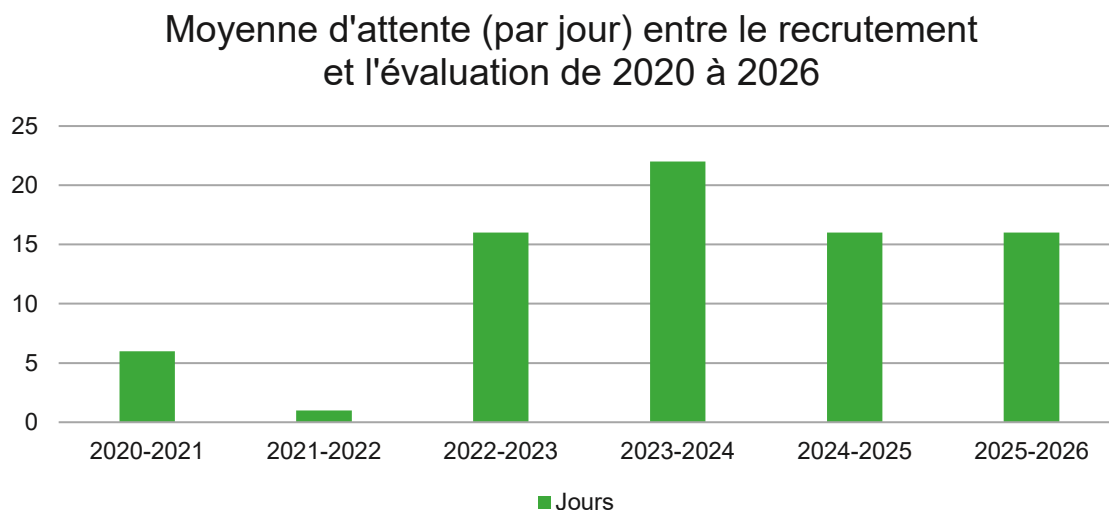
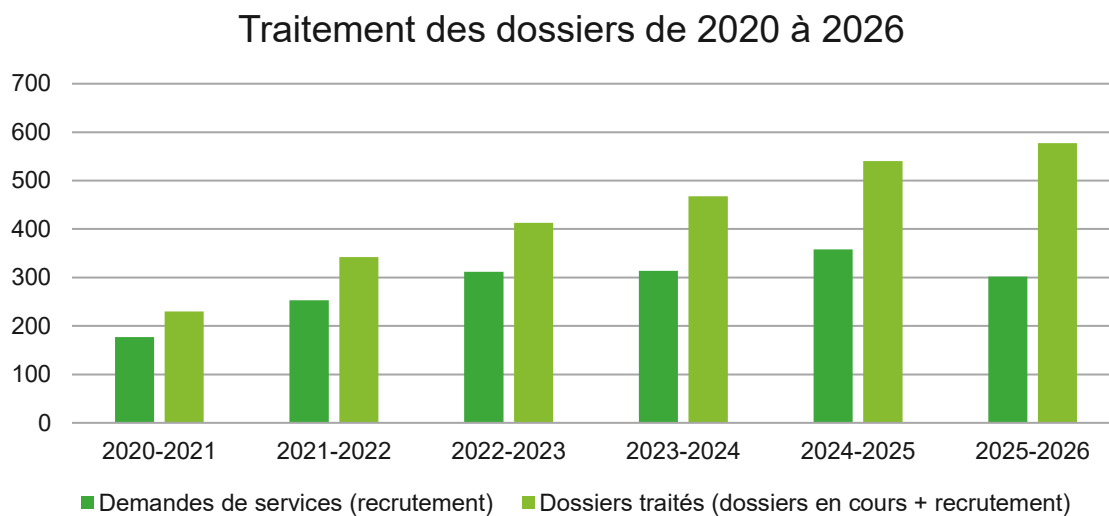
- **Mars 2020** : Lancement du clavardage sur les sites web [DAR](#) et [JAR](#)
- **Automne 2020** : Lancement du site web [Trouve ton centre](#)
- **Novembre 2022** : Lancement de l'utilisation du [DEBA](#) – Dépistage / évaluation du besoin d'aide
- **Printemps 2023** : Lancement du service [ENSEMBLE](#)
- **Juin 2025** : Lancement d'[ADPS](#) – Accompagnement à distance en prévention des surdoses

Base de données DAR et JAR

2 800 ressources en dépendance et problématiques connexes
(itinérance, santé mentale, santé sexuelle, urgence, aide au budget, etc.)

Annexe 4

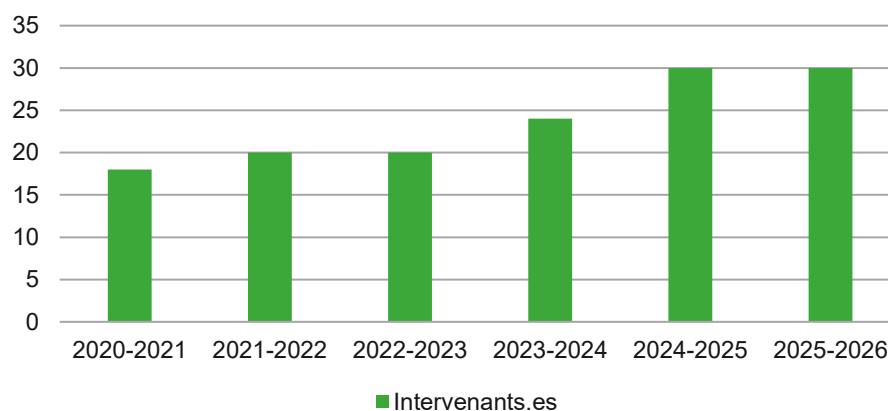
Statistiques du TéléCounseling pour le jeu excessif



Annexe 5

Statistiques globales de l'équipe des lignes spécialisées (DAR-JAR-TC)

Croissance de l'équipe d'intervenants·es
de 2020 à 2026



Événements de 2020 à 2026

