

**Donne-toi une chance!**



**Rapport annuel de  
Jeu : aide et référence  
2001-2002**

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

Centre de référence du Grand Montréal  
Organisme de charité enregistré (10689 5840 RR0001)

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec, 2002  
ISBN 2-921713-32-2  
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence  
**2001 - 2002**

*Madame,  
Monsieur,*

*C' est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le neuvième rapport annuel du service téléphonique **Jeu : aide et référence**. Près de 47,000 personnes se sont adressées à **Jeu : aide et référence** entre 1993 et 2002, un service essentiel dans le réseau d'entraide.*

*C'est avec enthousiasme que le Centre de référence du Grand Montréal a accepté, il y a neuf ans, de relever un défi de taille : celui d'implanter un service téléphonique provincial 24 heures-7 jours d'information et de référence sur le jeu excessif, alors que les ressources étaient presque inexistantes.*

*Depuis ce 15<sup>e</sup> jour de novembre 1993, des intervenants chevronnés et des bénévoles qualifiés ont travaillé sans relâche afin d'offrir un service de qualité à la population du Québec. Nous tenons à souligner tant le professionnalisme et l'esprit d'équipe du personnel que la contribution essentielle des bénévoles à la réalisation de la mission du service.*

*Nous tenons à remercier sincèrement le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui nous a témoigné sa confiance et permis de remplir notre mandat. Notre reconnaissance s'adresse également à tous nos partenaires du réseau qui nous manifestent leur confiance et leur appréciation.*

Lorraine Bilocq Lebeau  
Directrice générale  
Centre de Référence du Grand Montréal

# Rapport annuel de Jeu: aide et référence

du 1er avril 2001 au 31 mars 2002



***Jeu : aide et référence** est un service téléphonique d'information, de référence et d'écoute sur le jeu excessif, disponible 24 heures, 7 jours par semaine, pour tout le Québec. Les intervenants aident les gens à faire une réflexion sur leurs habitudes de jeu et réfèrent les joueurs excessifs et leurs proches à des ressources d'aide.*

*À l'automne 1993, au moment où le gouvernement du Québec créait le premier casino, diverses mesures de protection des joueurs ont été mises en place dont le service **Jeu : aide et référence**. Le service est assuré par le Centre de référence du Grand Montréal et financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Loto-Québec en a assuré le financement de 1993 à 2001.*

## **Un service essentiel**

***Jeu : aide et référence** est né du besoin de sensibiliser les gens au fait que, pour un certain nombre d'entre eux, le jeu n'est pas un jeu. Les gens doivent se sentir responsable face au jeu comme devant toute autre activité comportant un risque, par exemple la consommation d'alcool. Les jeux de hasard ne constituent pas une activité banale et les demandes d'aide et de soutien que nous recevons chaque jour en sont une preuve éclatante.*

Entre 1993 et 2002, près de 47 000 personnes ont eu recours à **Jeu : aide et référence**. Par son mandat d'info-référence et d'écoute, **Jeu : aide et référence** permet aux personnes qui ont besoin d'aide de s'adresser directement aux organismes qui sont le plus susceptible de les aider. Le caractère anonyme et confidentiel des communications permet à des gens qui viennent de plus petites communautés de demander de l'aide sans craindre d'être identifiés ou reconnus.

Depuis le début du service, le nombre d'appels a augmenté graduellement et de façon soutenue; ainsi **Jeu : aide et référence** a reçu 15 478 appels en 2001-2002 : une augmentation de près de 57 % par rapport à l'année précédente.

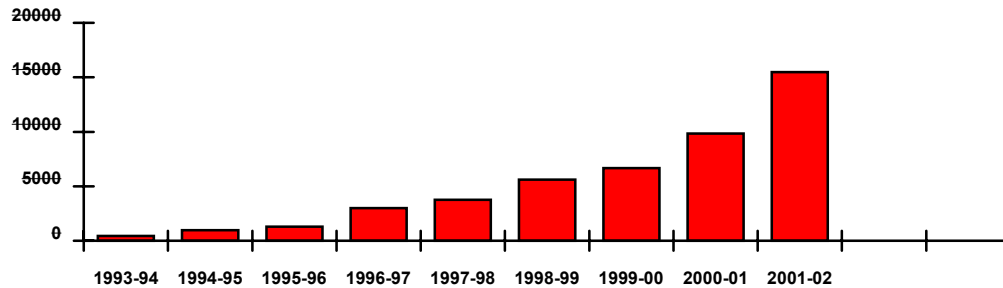
L'élément majeur qui a contribué à augmenter la visibilité de **Jeu : aide et référence** est certes la campagne de promotion de Loto-Québec durant le printemps 2001. En effet, pendant presque quatre mois, des messages télévisuels interprétés par des personnalités connues (Rita Lafontaine et Marcel Sabourin) et des annonces imprimées ont été produits et très largement diffusés dans toute la province. Cette campagne de promotion était complétée par une campagne d'affichage dans 450 établissements équipés de loteries-vidéo. Pendant cette campagne, alors que nous recevions en moyenne 30 appels par jour, les appels sont rapidement passés à plus de 60 par jour.

Loto-Québec a de plus, imprimé les coordonnées du service à l'endos des billets de loterie.

### La provenance géographique des appels

Quant à la provenance géographique des appels, 45 % proviennent de la grande région de Montréal, 13 % de la Montérégie, 9 % de Québec, 4 % de l'Outaouais et 29 % de toutes les autres régions du Québec. Soulignons des hausses importantes des appels pour toutes les régions sauf celle de l'Abitibi-Témiscamingue.

Nombre d'appels

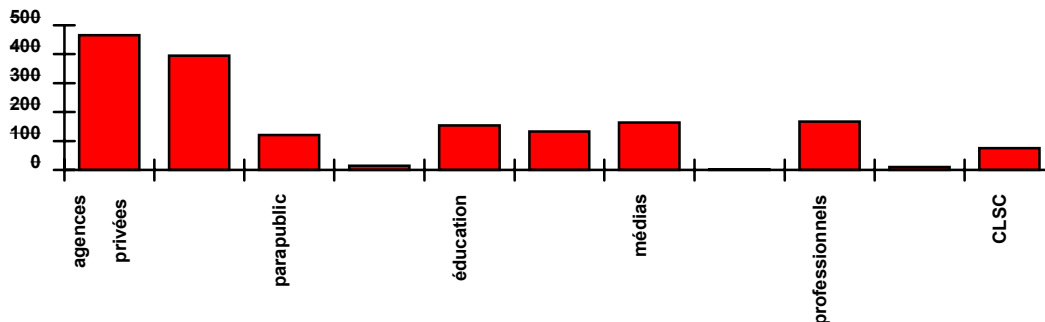


### Les personnes qui cherchent de l'aide

Nous constatons que 75 % des appelants étaient très préoccupés par leurs habitudes de jeu (31% de femmes et 44 % d'hommes). Parmi les autres appelants, 7 % étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5 % étaient des conjoints; 3 % étaient des parents; des intervenants sociaux dans la proportion de 10 %.

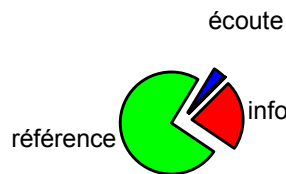
### Les intervenants sociaux:

Nous avons noté une augmentation des demandes provenant des services publics et des médias.

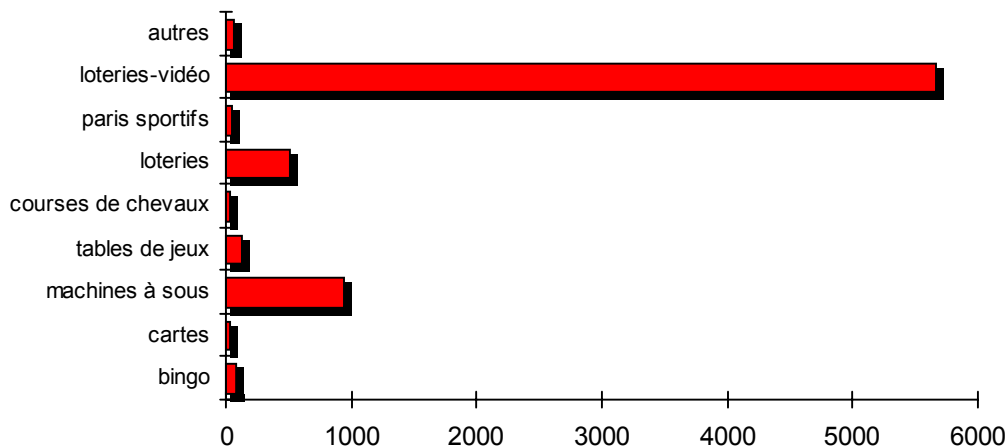


**Les demandes se divisent en trois grandes catégories :**

1. les demandes d'information générale sur la problématique du jeu excessif composent 22 % des appels.
2. les demandes de références pour des services de réadaptation, de *counselling*, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide: 74 % des appels.
3. les demandes d'écoute et de soutien par les joueurs, les conjoints, les tiers et les parents 4% des appels.



**Les jeux de hasard mentionnés**



Parmi les types de jeux de hasard mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les loteries-vidéo (76 % des mentions), les machines à sous aux Casinos (13 %) et les loteries (7 %).

### **De la formation sur mesure**

Nous avons instauré un programme de formation continue afin de répondre aux besoins des intervenants face à la problématique émergente du jeu excessif. À cet effet, nous avons bénéficié de la formation du Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, et également de la participation de M. Claude Boutin, psychologue qui a échangé avec les intervenants et les bénévoles du service sur l'approche téléphonique spécifique auprès de la clientèle des joueurs excessifs, principalement sur leur ambivalence et la difficulté à demander de l'aide. Nous remercions de plus M. Pierre L'Heureux, chargé de cours à la Faculté de l'Éducation permanente de l'Université de Montréal, qui a évoqué les techniques à utiliser auprès de la clientèle agressive.

### **Des relations publiques dynamiques**

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de ***Jeu : aide et référence*** a participé à 71 activités, dont 37 émissions de télévision et de radio.

Des stands d'information ont été tenus:

- Au Centre d'Écoute et de référence Halte-Ami à l'UQAM pour la Semaine de la prévention du Jeu compulsif;
- La Semaine du Barreau de Montréal au Complexe Desjardins;
- Forum Jeunesse, Université de Montréal.

De plus, le service a fait l'objet de présentations pour les groupes et organismes suivants :

- L'Institut national de la recherche scientifique ;
- Parentrie de Montréal Nord ;
- Revue *Autrement Dit* ;
- Direction de la Santé publique de Montréal-Centre ;
- Ministère de la Santé et des services sociaux.

### **Une promotion axée vers un meilleur service**

À l'automne 2001, le ministère de la Santé et des services sociaux a lancé une campagne radiophonique intitulée *Jeux excessifs* qui comprenait une série de cinq messages de prévention concernant le jeu excessif. Lors du dernier épisode, les coordonnées de ***Jeu : aide et référence*** y ont été diffusées. Cette campagne s'est méritée le Prix d'excellence radio remis par l'industrie de la radio.

Le numéro de téléphone du service a été publié à maintes reprises par La Presse dans un tableau intitulé : « Besoin d'aide? Composez l'un de ces numéros d'urgence ». Notre numéro de téléphone paraît également dans la page des services d'urgence de tous les annuaires téléphoniques de Bell Canada au Québec et de ceux de Québec Téléphone.

Au total, ***Jeu : aide et référence*** a fait l'objet d'une centaine de parutions dans les médias écrits, notre dépliant a été également inséré dans le magazine *L'infirmière du Québec* de l'Ordre des Infirmières du Québec. À la fin du mois de mars 2002, Loto-Québec a publicisé notre service en utilisant l'appellation 1-866-SOS-JEUX.

Le service *Jeu : aide et référence* bénéficie d'un budget de promotion qui a permis, entre autres, la réalisation de panneaux-réclame et d'affiches publicitaires dans les aubus dans les régions de Montréal, Québec, Bas St-Laurent, Matapédia, Charlevoix, Côte-Nord, Beauce, Trois-Rivières, Chicoutimi, Jonquière, Sherbrooke, Laval, Longueuil, Hull, Thetford Mines, Victoriaville. Nous tenons à remercier la compagnie Viacom Affichage pour leur collaboration.

De plus, un premier site web a été instauré et sera développé par Les Productions du Sixième Inc.

Une entente conclue avec le ministère de la Santé et des services sociaux afin d'assurer la publicité a contribué à rendre *Jeu : aide et référence* présent dans l'esprit des gens comme ressource de premier contact. Le nombre d'appels qui augmente chaque année semble indiquer un potentiel certain de développement.

### Conclusion

En 1993, le Centre de référence du Grand Montréal acceptait de relever un défi majeur : mettre sur pied un service 24/7 sur le jeu excessif qui répond aux besoins des personnes ayant un problème de jeu compulsif et leurs proches; en assurer le fonctionnement à l'intérieur de paramètres financiers rigoureux; constituer une banque de données qui soit la plus exhaustive possible et la plus fiable, compte tenu du peu de ressources publiques et privées d'aide et de soutien aux personnes ayant des problèmes de jeu compulsif et à leurs proches; s'assurer de faire connaître le service par des efforts promotionnels graduels, et ce, à mesure que les ressources étaient mises en place. Au printemps 2001, des services gratuits ont été mis en place pour les joueurs excessifs pour la première fois au Québec. Nous espérons que bientôt, toutes les clientèles auront accès à des services gratuits, notamment les conjoints, les personnes en détresse, etc.

Après neuf ans, nous croyons avoir atteint nos objectifs encore cette année, et ainsi offrir un service d'information, de référence et d'écoute de qualité à toute la population du Québec. Nous continuerons à mettre tout en œuvre pour conserver la confiance que le public et nos bailleurs de fonds nous ont manifestée depuis 1993.

**Lorraine Bilocq-Lebeau**  
**Directrice générale**

---



---

**RAPPORT STATISTIQUE JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE 2001-2002**

---



---

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général:	
Femmes	4735
Hommes	6754
Tiers	1051
Conjoints	788
Parents	447
Agences privées	466
Services publics	395
Services parapublics	121
Associations	15
CLSC	75
Collèges, écoles, universités	154
Industries, commerces	133
Médias d'information	164
Professionnels	168
Syndicats	10
<b>TOTAL</b>	<b>15 478</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 1, Bas-Saint-Laurent	186
Région 2, Saguenay-Lac-Saint-Jean	353
Région 3, Québec	1423
Région 4, Mauricie-Bois-Franc	601
Région 5, Estrie	420
Région 6, Montréal-Centre	7010
Région 7, Outaouais	549
Région 8, Abitibi-Témiscamingue	159
Région 9, Côte-Nord	100
Région 10, Nord-du-Québec	25
Région 11, Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine	90
Région 12, Chaudière-Appalaches	145
Région 13, Laval	768
Région 14, Lanaudière	533
Région 15, Laurentides	717
Région 16, Montérégie	2067
Autres régions	332
<b>TOTAL</b>	<b>15 478</b>

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	8
Adolescents	105
Adultes	14 960
Personnes âgées	405
<b>TOTAL</b>	<b>15 478</b>

**JEUX MENTIONNÉS**

Arcades	7
Bingo	74
Cartes	28
Casino:	
Machines à sous	938
Tables de jeux: Black Jack, Roulette, Baccarat	131
Courses de chevaux	31
Jeux d'adresse: billes, billard	3
Loteries	507
Paris sportifs	48
Loteries-vidéo	5660
Autres	56
<b>TOTAL</b>	<b>7483</b>

**NATURE DES DEMANDES**

<i>Counselling</i> professionnel	273
Écoute et soutien	1224
Groupe d'entraide	
Joueur	4887
Parents	168
Conjoint et tiers	802
Information générale:	
Jeu: aide et référence	5781
Profil de joueurs	661
Auto-exclusion	73
Réadaptation avec hébergement:	
Centres publics	64
Centres privés	1290
Réadaptation en externe:	

Centres publics	4990
Centres privés	1885
Demandes connexes:	
Autres demandes	1042
Consultation budgétaire	447
Services juridiques	31
Suicide	207
Toxicomanies	142
Violence	53
Plaintes contre des organismes	99

**TOTAL 24 119**

**RÉPONSE AUX DEMANDES**

Clients référés au service approprié	16 353
Intervention du Centre auprès du service	42
Service rendu, référence non nécessaire	7693

**TOTAL 24 119**

**AUTRES INTERVENTIONS DE L'INTERVENANT**

Communications additionnelles avec les requérants	163
Communications additionnelles avec les services	981

**TOTAL 1144**

**RELATIONS PUBLIQUES**

Radio, télévision	37
Séances d'information	8
Visites, rencontres, assemblées	26

**TOTAL 71**

Pour joindre *Jeu : aide et référence*

adresse confidentielle

adresse postale :  
a/s Centre de référence du Grand Montréal  
801 est, rue Sherbrooke, bureau 401  
Montréal (Québec)  
H2L 1K7

Téléphone: (514) 527-0140  
ou 1 800 461 0140

Télécopieur: (514) 527-9712

Lorraine Bilocq-Lebeau  
Directrice générale  
Courriel : [crgm@info-reference.qc.ca](mailto:crgm@info-reference.qc.ca)

Monique Cantin  
Coordonnatrice (de avril 1992 à 2002) et  
Directrice des communications (depuis avril 2002)  
Courriel : [m.cantin@info-reference.qc.ca](mailto:m.cantin@info-reference.qc.ca)

Hélène Hamel  
Coordonnatrice (depuis avril 2002)  
Courriel : [jar@info-reference.qc.ca](mailto:jar@info-reference.qc.ca)

Site web : [www.info-reference.qc.ca](http://www.info-reference.qc.ca)