

Donne-toi une chance!



**Rapport annuel de
Jeu : aide et référence
2002-2003**

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, 2003
ISBN 2-921713-38-1
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence
2002 - 2003

*Madame,
Monsieur,*

*C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le dixième rapport annuel du service téléphonique **Jeu: aide et référence**. Près de 64,000 personnes se sont adressées à **Jeu: aide et référence** entre 1993 et 2003, 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 dix ans, de relever un défi de taille : celui d'implanter un service téléphonique 24 heures d'information et de référence sur le jeu excessif, disponible 7 jours par semaine pour tout le Québec.

Depuis ce 15e jour de novembre 1993, des intervenants chevronnés ont travaillé sans relâche afin d'offrir un service de qualité à la population du Québec. Nous tenons à souligner leur professionnalisme et leur esprit d'équipe pour la réalisation de la mission du Centre : INFORMER POUR AIDER. Comme pour toute activité comportant un risque, par exemple la consommation d'alcool, les jeux de hasard ne constituent pas une activité banale et les milliers de demandes d'aide que nous avons reçues depuis, en sont une preuve irréfutable.

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 appui et leur appréciation.

Lorraine Bilocq Lebeau
Directrice générale
Centre de Référence du Grand Montréal

Rapport annuel de Jeu: aide et référence
du 1er avril 2002 au 31 mars 2003



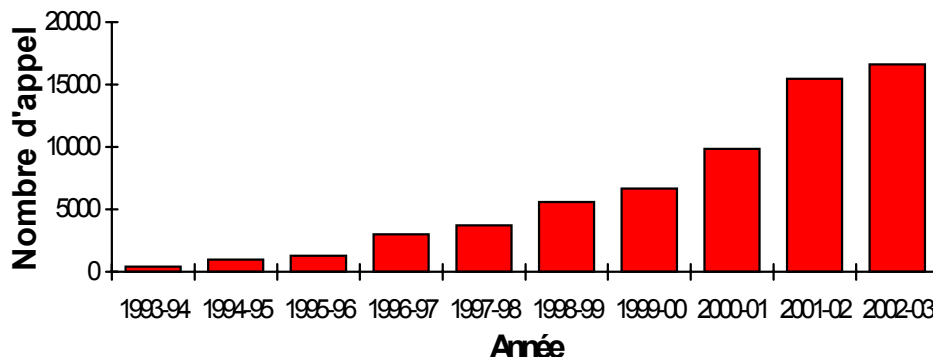
Un service essentiel

Jeu : aide et référence est né du besoin de sensibiliser les gens au risque que, pour un certain nombre d'entre eux, le jeu ne reste pas toujours un jeu. À l'automne 1993, au moment où le gouvernement du Québec créait le premier casino, diverses mesures de protection des joueurs furent mises en place, dont le service **Jeu : aide et référence**. Assuré par le Centre de Référence du Grand Montréal, financé par Loto-Québec de 1993 à 2001, le service est financé depuis avril 2001 par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Jeu : aide et référence est un service téléphonique d'information, de référence et de soutien sur le jeu compulsif, disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, pour tout le Québec. Les intervenants y incitent les gens à faire une réflexion sur leurs habitudes de jeu et réfèrent les joueurs compulsifs ainsi que leurs proches à des ressources d'aide.

Le nombre d'appels traités

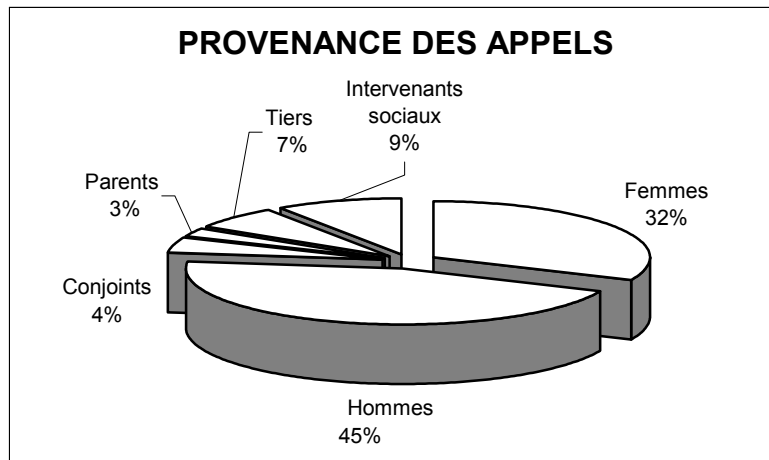
Depuis le 15 novembre 1993, près de 64,000 personnes ont eu recours à **Jeu : aide et référence**. Le caractère anonyme et confidentiel des communications permet à des gens qui viennent de plus petites communautés de demander de l'aide sans craindre d'être identifiés. Depuis le début du service, le nombre d'appel a augmenté de façon graduelle et soutenue.



Ainsi, les intervenants ont traité 16,620 appels en 2002-2003, une augmentation de plus de 7 % par rapport à l'année précédente. Soulignons également que le nombre de personnes anglophones qui utilisent le service **Jeu : aide et référence** dépasse régulièrement 10 % des appelants.

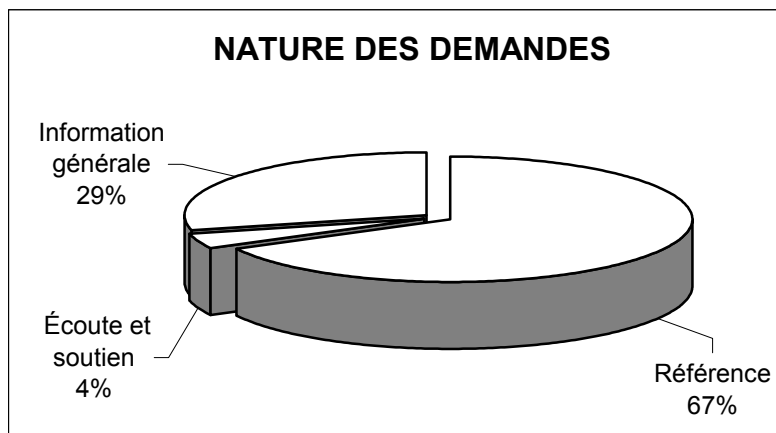
Les personnes qui cherchent de l'aide

En 2002-2003, 77 % des appelants étaient très préoccupés par leurs habitudes de jeu (32% de femmes et 45 % d'hommes). Parmi les autres appelants, 7 % étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 4 % étaient des conjoints; 3 % étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 9 %. Du nombre des appelants, 95 % étaient des adultes, 4 % des personnes âgées et 1% des adolescents et des enfants.

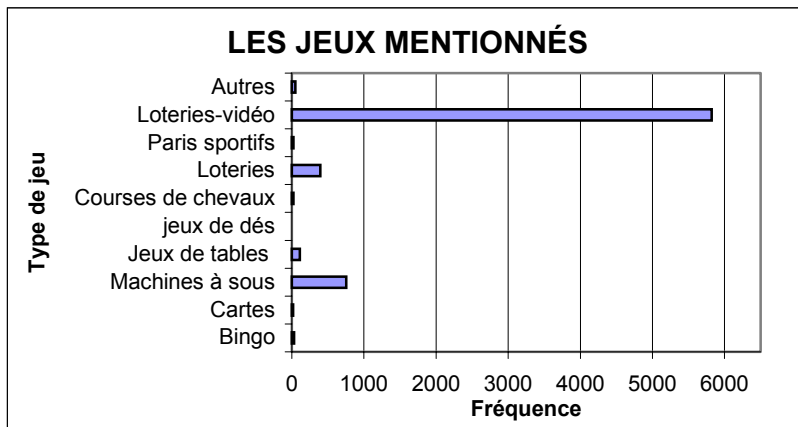


Les appels reçus portent généralement sur:

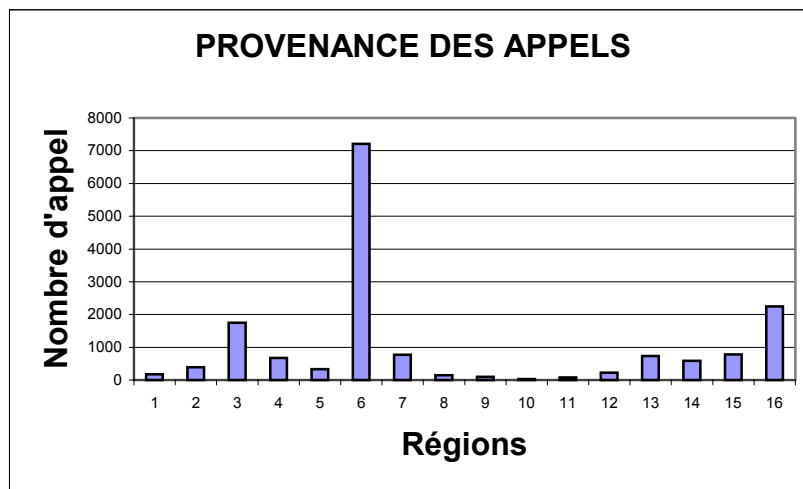
- des demandes d'information générale sur la problématique du jeu compulsif (29 % des appels);
- des demandes de référence pour des services de réadaptation, de *counselling*, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide (67 % des appels);
- des demandes d'écoute et de soutien par les joueurs, les conjoints, les tiers et les parents (4% des appels).



Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les loteries-vidéo (81 % des mentions), les machines à sous aux Casinos (11%), les loteries (5 %).



Quant à la provenance géographique des appels, 44 % proviennent de la grande région de Montréal, 14 % de la Montérégie, 11 % de Québec, 5 % de l'Outaouais et 26 % de toutes les autres régions du Québec.



La formation continue

Le programme de formation continue vient répondre aux besoins des intervenants face à la problématique en mouvance du jeu compulsif. À cet effet *Jeu : aide et référence* a bénéficié comme par les années passées, des programmes de formation du Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu. De plus, M. Léo Bolduc Agent de communication au Service du développement social et communautaire de la Ville de Montréal – Module de la Sécurité du revenu – a précisé les termes du paiement de besoins spéciaux aux prestataires d'aide sociale vivant une problématique de jeu excessif. M. Roger Schmouth, responsable clinique, a exposé aux intervenants les services d'urgence développés au centre Le Transit pour les joueurs en crise.

Les relations publiques dynamiques

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de **Jeu : aide et référence** a participé à 50 activités, dont 9 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 62 parutions dans les médias.

Participation à des événements spéciaux

- Présentation de **Jeu : aide et référence** dans un atelier pour la Fondation Européenne des Services d'Aide Téléphonique, Première Conférence des Services Associés, Milan, Italie, le 4 avril 2003.

Kiosques

- Congrès de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec du 3 au 5 novembre 2002 ;
- Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : semaines de la santé mentale : 28 janvier et du jeu compulsif : 25 février 2003.

Diffusion

- Les Journées Annuelles de la Santé publique (JASP), 18 au 21 novembre 2002 (1 000 dépliant);
- Colloque de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2002;
- Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie l'Intervenant 2002-2003 (4 numéros);
- Gazette des Femmes, 30^e anniversaire du Conseil du Statut de la Femme (vélox);
- Magazine La Nouvelle de l'Association des CLSC et CHSLD, mai 2002;
- Magazine Autrement Dit (4 numéros);
- L'Itinéraire, 100^e numéro.
- L'Infirmière, Magazine de l'Ordre (vélox);
- 15,000 cartes promotionnelles produites par la Régie Régionale du Bas Saint-Laurent;
- Agendas de Pharmaprix;
- Matériel promotionnel distribué aux ACEF, aux CLSC, aux Info-Santé partout au Québec ainsi qu'à 90 communautés culturelles du Grand Montréal.

Campagnes de promotion

- Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal entre juin 2002 et mars 2003 ;
- Métro Média Plus : affichage intérieur dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie) en mars et avril 2003 ;
- Viacom : affichage dans les abribus et panneaux extérieurs dans les principales villes de la province.

Un million de petites cartes produites par le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le jeu excessif et portant les coordonnées de **Jeu : aide et référence** ont été distribuées partout au Québec. Cette importante opération publicitaire a contribué à rendre **Jeu : aide et référence** présent comme ressource de premier contact auprès des personnes aux prises avec un problème de jeu excessif.

Depuis un an, un grand nombre de citoyens, d'organismes et de médias sont persuadés qu'il existe deux services téléphoniques distincts d'aide pour les joueurs dont l'un relèverait de Loto-Québec. Nous ne pouvons terminer ce rapport sans mentionner que, en effet, depuis mars 2002, la direction de Loto-Québec publicise *Jeu : aide et référence* sous une nouvelle appellation, de même qu'avec un nouveau numéro de téléphone (1 866 SOS-JEUX). Une campagne médiatique sans précédent s'ensuivit associant notre service à la vente des produits de Loto-Québec et nous associant sans raison à la Fondation Mise sur toi. La direction du Centre a demandé l'intervention du Ministre responsable de ce dossier à l'époque mais la situation perdure.

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.

Après dix ans, nous croyons avoir atteint nos objectifs encore cette année, et ainsi avoir offert 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

JEU: AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2002-2003

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général:	
Femmes	5 273
Hommes	7 507
Conjoints	739
Parents	416
Tiers	1 107
Agences privées	441
Services publics	339
Services parapublics	139
CLSC	68
Associations	16
Collèges, écoles, universités	162
Industries, commerces	219
Médias d'information	54
Professionnels	135
Syndicats	5
TOTAL	16 620

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	173
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	395
Région 03, Québec	1 752
Région 04, Mauricie-Centre du Québec	675
Région 05, Estrie	332
Région 06, Montréal-Centre	7 204
Région 07, Outaouais	773
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	148
Région 09, Côte-Nord	102
Région 10, Nord du Québec	32
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	75
Région 12, Chaudière-Appalaches	225
Région 13, Laval	732
Région 14, Lanaudière	586
Région 15, Laurentides	785
Région 16, Montérégie	2 248
Autres régions	383
TOTAL	16 620

JEUX MENTIONNÉS

Bingo	32
Cartes	16
Casino:	
Machines à sous	755
Jeux de tables (Black Jack, roulette, baccara)	112
jeux de dés	2
Courses de chevaux	22
Loteries	395
Paris sportifs	22
Loteries-vidéo	5 820
Autres	49
TOTAL	7 225

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	23
Adolescents	161
Adultes	15 776
Personnes âgées	660
TOTAL	16 620

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	130
Écoute et soutien	963
Groupes d'entraide:	
Joueurs	3 432
Parents	154
Conjoints et tiers	774
Information générale:	
Jeu: aide et référence	6 590
Profil de joueurs	464
Auto-exclusion	40
Réadaptation avec hébergement:	
Centres para-publics	38
Centres privés	797
Réadaptation en externe:	
Centres para-publics	5 660
Centres privés	2 108

Suivi Post-cure	7
Demandes connexes	
Autres demandes	2 729
Consultation budgétaire	264
Services juridiques	17
Suicide	219
Toxicomanies	128
Violence	62
Plaintes contre des organismes	58
TOTAL	24 634

RÉPONSE AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	16 152
Intervention du Centre auprès du service	46
Service rendu, référence non nécessaire	8 423
Ressources insuffisantes	4
Ressources inexistantes	9
TOTAL	24 634

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	57
Communications additionnelles avec les services	553
TOTAL	610

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	9
Séances d'information (18 personnes rejointes)	9
Visites, rencontres, assemblées	32
TOTAL	50

Pour joindre *Jeu : aide et référence*

adresse confidentielle

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

Courriel : crgm@info-reference.qc.ca

Site web : www.info-reference.qc.ca

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

Télécopieur: (514) 527-9712

Lorraine Bilocq-Lebeau
Directrice générale

Monique Cantin
Directrice des communications
m.cantin@info-reference.qc.ca

Hélène Hamel
Coordonnatrice
jar@info-reference.qc.ca