

« Avez-vous les bons numéros ? »

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, 2005  
ISBN 2-921713-51-9  
ISSN 1703-6208

**Rapport annuel de Jeu: aide et référence**  
**2004 - 2005**

*Madame,  
Monsieur,*

*C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le douzième rapport annuel du service téléphonique **Jeu: aide et référence**. Entre 1993 et 2005, plus de 90,000 personnes se sont adressées à **Jeu: aide et référence**, 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 douze ans, de relever un défi de taille : celui d'implanter un service téléphonique 24 heures d'information, de référence et de soutien pour 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*

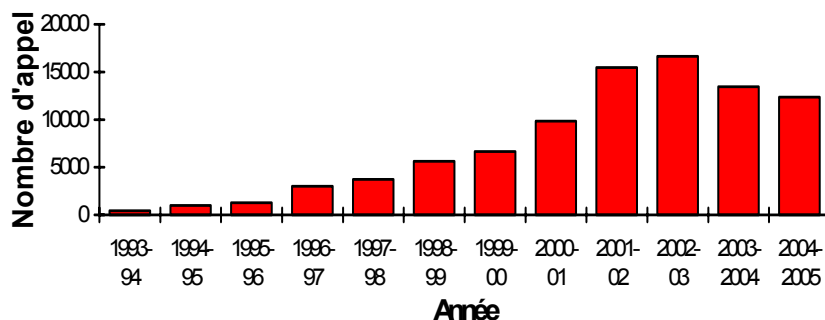
## JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

À l'automne 1993, le gouvernement du Québec créait le premier casino et mettait en place diverses mesures de protection des joueurs, dont le service téléphonique spécialisé Jeu : aide et référence. Né du besoin de sensibiliser la population au risque que le jeu ne reste pas toujours un jeu, le service est rapidement devenu la référence en termes de recherche d'aide concernant la problématique du jeu excessif. Assuré par le Centre de Référence du Grand Montréal depuis le tout début et financé par Loto-Québec de 1993 à 2001, le service est subventionné depuis par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Jeu : aide et référence est un service téléphonique d'écoute et soutien, d'information sur ce qu'est le jeu excessif, ainsi que de référence vers les ressources offrant de l'aide en lien avec cette problématique. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. Les intervenants y répondent à plusieurs types de besoins, allant d'une réflexion éclairée sur les habitudes de jeu, jusqu'aux coordonnées d'une ressource spécialisée dans le traitement du jeu pathologique, en passant par le soutien empathique lors de moments de grande détresse ainsi que la mise en lien avec une ressource spécialisée en situation de crise ou d'urgence suicidaire. Le caractère anonyme et confidentiel des communications permet à chacun des appelants d'exprimer l'inexprimable sans craindre d'être identifié. En effet, la souffrance, la honte, le désespoir, l'anxiété et l'insécurité font souvent partie du vécu des appelants.

### Les appels traités

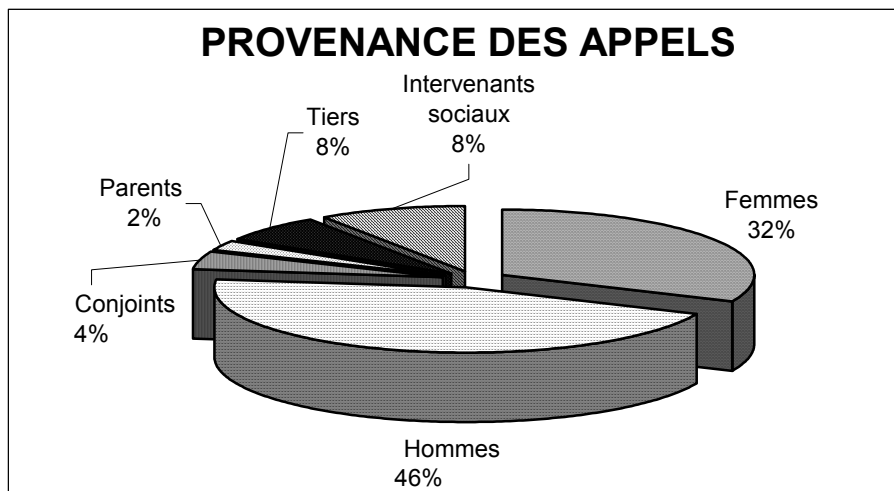
Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2005, près de 90 000 personnes ont fait appel à Jeu : aide et référence. Le nombre de personnes anglophones qui utilisent le service atteint 9% des appelants annuellement.



### La provenance des appels

En 2004-2005, des 12 367 appels traités, 78% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (32% de femmes et 46% d'hommes). Parmi les autres appelants, 8% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 4% étaient des

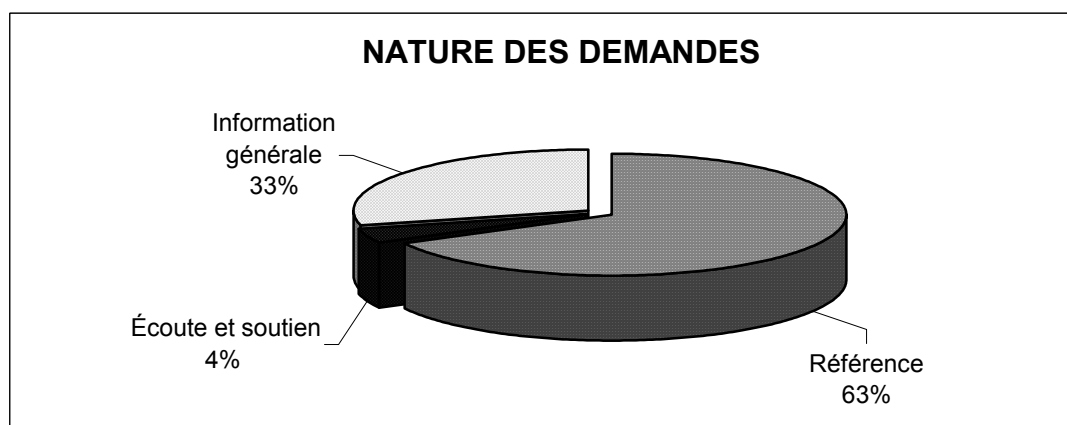
conjoints; 2% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 8%. Du nombre des appelants, 96% étaient des adultes, 3% des aînés et 1% des adolescents et des enfants.



### La nature des demandes

Les appels reçus portent sur :

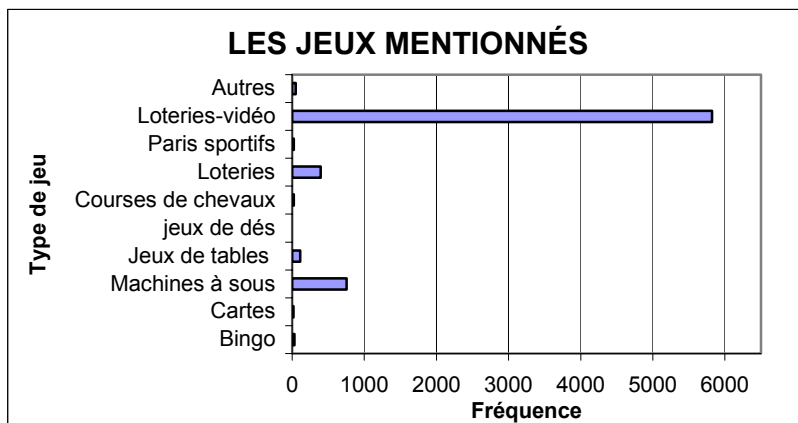
- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (4 % des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (33% des appels);
- des demandes pour des services de réadaptation, de *counselling*, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide (63% des appels).



Soulignons donc que 37% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe, soit plus de une sur trois.

## Les types de jeux mentionnés

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les loteries-vidéo (84% des mentions), les machines à sous aux Casinos (7%), les loteries (5%) ; nous avons noté une augmentation des appels mentionnant les paris sportifs et les jeux de dés.



## La provenance géographique des appels

Quant à la provenance géographique des appels, 48% proviennent de la grande région de Montréal, 12% de la Montérégie, 10% de Québec, 4% de l'Outaouais et 26% de toutes les autres régions du Québec.

## Le traitement des plaintes

Conformément à sa mission, *Jeu : aide et référence* a dirigé vers l'instance appropriée durant la dernière année 68 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme oeuvrant dans le traitement du jeu excessif. Le service n'a, quant à lui, fait l'objet d'aucune plainte.

## La formation continue

Le programme de formation continue répond aux besoins des intervenants face à l'évolution de la compréhension que l'on se fait de la problématique du jeu excessif et pathologique. Ainsi, M. John Topp, directeur du Pavillon Foster, a rencontré l'équipe de travail afin d'expliquer la gamme de services offerts aux personnes dont la condition requiert un traitement concernant la dépendance au jeu. Par ailleurs, Mme Éveline Laurin, intervenante au Centre de prévention du suicide de Lanaudière, a revu avec l'équipe d'intervenants, la grille d'évaluation de l'urgence suicidaire. Enfin M. Guy J. Giguère, formateur en ressources humaines, a pour sa part entretenu les membres de l'équipe sur la gestion des appels des clients ayant des besoins particuliers ainsi que sur l'équilibre à conserver en tant qu'intervenant oeuvrant auprès d'une clientèle souffrante.

## **Les relations publiques**

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de *Jeu : aide et référence* a participé à 50 activités, dont 15 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 96 parutions dans les médias.

### **Participation à des événements spéciaux**

- ◆ Semaine du Barreau de Montréal, avril 2004 ;
- ◆ *Responsible Gambling Conference*, Toronto, avril 2004 ;
- ◆ Journée sur le Jeu pathologique lors du 72<sup>e</sup> congrès de l'ACFAS ;
- ◆ *National Problem Gambling Council*, Phoenix, USA, juin 2004 ;
- ◆ *Insight Nova Scotia Conference*, Halifax, octobre 2004 ;
- ◆ Colloque sur les jeux de hasard et d'argent, les Entretiens Jacques Cartier, octobre 2004
- ◆ XXXII<sup>e</sup> Congrès de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2004 ;
- ◆ Congrès de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, kiosque en novembre 2004 ;
- ◆ Conférence par Mme Monique Cantin, Directrice des communications : « *Jeu : aide et référence, dix ans plus tard* » lors de l'*International Conference on Gambling and Public Welfare*, Beijing et Macao, Chine, décembre 2004.

### **Publicité**

- ✧ L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2004-2005 (4 numéros) ;
- ✧ L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre ;
- ✧ Magazine du Regroupement des Policiers de Laval ;
- ✧ L'Agenda scolaire, les éditions Le Point ;
- ✧ La Gazette des Femmes (3 numéros) ;
- ✧ L'Express et La Parole, Drummondville ;
- ✧ Le Soleil de Québec, hiver 2005 ;
- ✧ Magazine Le Point, Montréal, Québec et Trois-Rivières ;
- ✧ Bulletin Le Point de Repère, Lévis ;
- ✧ Bulletin de l'Association des Infirmières en Info-Santé ;
- ✧ Annuaire téléphonique et Pages jaunes de Bell ;
- ✧ Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

### **Campagnes de promotion**

- ◀ Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2004;
- ◀ MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2004 et hiver 2005;
- ◀ Viacom : panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2004 et hiver 2005.

Au courant de l'hiver 2005, le ministère de la Santé et des Services sociaux a lancé une campagne massive d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous les en remercions.

### **Le site web**

Le site web peut être consulté en français et en anglais à l'adresse [www.jeu-aidereference.qc.ca](http://www.jeu-aidereference.qc.ca) et nous remercions les Productions du Sixième Inc. pour la conception et la production de ce site.

### **Mot de la fin**

Nous ne pouvons terminer ce rapport sans mentionner que le Centre de Référence, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et Loto-Québec ont convenu de réserver l'appellation SOS-JEUX aux messages de prévention et d'aide aux joueurs dans les productions et sur les équipements de Loto-Québec. Notre service n'est plus associé à la vente des produits dans la publicité de Loto-Québec.

Jour après jour depuis le 15 novembre 1993, le Centre de Référence du Grand Montréal relève ce défi majeur que représente la gestion d'un service 24h/7jrs qui répond aux besoins de personnes présentant une problématique de jeu compulsif ainsi qu'à ceux de leurs proches. Cette gestion s'effectue à l'intérieur de paramètres financiers rigoureux. De plus, le Centre s'assure d'actualiser une banque de données regroupant les organismes et groupes d'entraide oeuvrant auprès de la clientèle ciblée, banque de données la plus exhaustive et fiable possible, compte tenu du développement continu des services dans ce domaine. Quatre ans après l'avènement des services gratuits aux joueurs excessifs et à leurs proches, le Centre, *via* son service téléphonique spécialisé *Jeu : aide et référence*, contribue à faire connaître ces services aujourd'hui bien implantés dans toutes les régions du Québec.

Depuis maintenant onze ans, nous poursuivons l'objectif d'offrir un service fiable d'information, de référence et d'écoute de qualité à toute la population du Québec dans ce domaine. Nous n'avons de cesse de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance de la population québécoise ainsi que celle de nos bailleurs de fonds.

**JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE**  
**RAPPORT STATISTIQUE 2004-2005**

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général:	
Femmes	3 945
Hommes	5 643
Conjoints	537
Parents	292
Tiers	972
Agences privées	328
Services publics	70
Services parapublics	108
CLSC	22
Associations	10
Collèges, écoles, universités	82
Industries, commerces	169
Médias d'information	46
Organismes religieux	3
Professionnels	140
<b>TOTAL</b>	<b>12 367</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	150
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	266
Région 03, Québec	1 181
Région 04, Mauricie-Centre du Québec	482
Région 05, Estrie	240
Région 06, Montréal	5 921
Région 07, Outaouais	479
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	113
Région 09, Côte-Nord	74
Région 10, Nord du Québec	24
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	55
Région 12, Chaudière-Appalaches	157
Région 13, Laval	516
Région 14, Lanaudière	429
Région 15, Laurentides	567
Région 16, Montérégie	1 534
Autres régions	179
<b>TOTAL</b>	<b>12 367</b>

**JEUX MENTIONNÉS**

Arcades	2
Bingo	25
Cartes	27
Casino:	
Machines à sous	333
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	43
jeux de dés	38
Courses de chevaux	12
Jeux d'adresse	3
Loteries	240
Paris sportifs	70
Loteries-vidéo	4 291
Autres	42
<b>TOTAL</b>	<b>5 126</b>

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	4
Adolescents	54
Adultes	11 896
Personnes âgées	413
<b>TOTAL</b>	<b>12 367</b>

**NATURE DES DEMANDES**

Counselling professionnel	104
Écoute et soutien	788
Groupes d'entraide:	
Joueurs	2 147
Parents	131
Conjoints et tiers	678
Information générale:	
Jeu: aide et référence	4 310
Prévention	41
Profil de joueurs	317
Auto-exclusion	31
Réadaptation avec hébergement:	

Centres parapublics	123
Centres privés	488
Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3685
Centres privés	1 339
Réinsertion sociale	3
Demandes connexes :	
Autres demandes	3 567
Consultation budgétaire	208
Gîtes	51
Services juridiques	10
Suicide	255
Toxicomanies	186
Violence	53
Plaintes contre des organismes	68

**TOTAL 18 583**

### RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	11 614
Intervention du Centre auprès du service	136
Service rendu, référence non nécessaire	6 804

**TOTAL 18 583**

Ressources insuffisantes	9
Ressources inexistantes	20

### AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	19
Communications additionnelles avec les services	283

**TOTAL 302**

### RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	15
Séances d'information	07
( 81 personnes rejointes)	
Visites, rencontres, assemblées	28

**TOTAL 50**

Pour joindre **Jeu : aide et référence**

Téléphone: 514 527-0140  
pour la grande région de Montréal  
ou 1 800 461 0140 ailleurs au Québec

Télécopieur: 514 527-9712

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

[www.jeu-aiderreference.qc.ca](http://www.jeu-aiderreference.qc.ca)

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

Monique Cantin  
Directrice des communications  
[m.cantin@info-reference.qc.ca](mailto:m.cantin@info-reference.qc.ca)

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