

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 et Archives nationales du Québec, 2006
ISBN 2-921713-56-X
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence **2005 - 2006**

*Madame,
Monsieur,*

C'est avec enthousiasme que le Centre de Référence du Grand Montréal a accepté en novembre 1993 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.

*Voici le treizième rapport annuel du service téléphonique **Jeu: aide et référence**. Entre 1993 et 2006, plus de 104,000 personnes se sont adressées à ce service essentiel dans le réseau d'entraide.*

*Les intervenants de **Jeu : aide et référence** ont à cœur 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 le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui nous a témoigné sa confiance encore cette année. Notre reconnaissance s'adresse également à notre Comité consultatif, mis sur pied en septembre 2005 et dont les membres nous font profiter de leur expertise.

*Lorraine Bilocq Lebeau
Directrice générale
Centre de Référence du Grand Montréal
Juin 2006*

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.

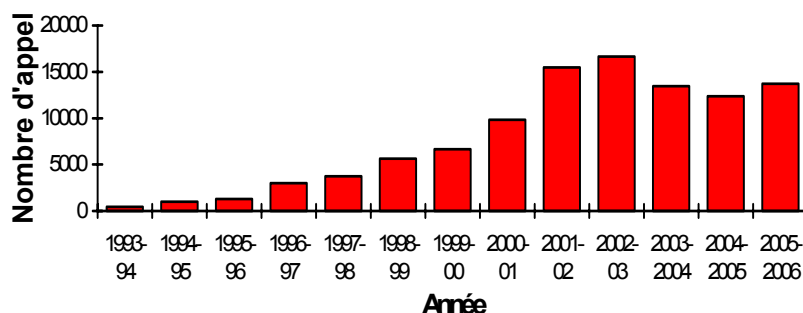
Jeu : aide et référence est un service téléphonique sur le jeu excessif qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec cette problématique. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. Les intervenants 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.

COMITÉ CONSULTATIF

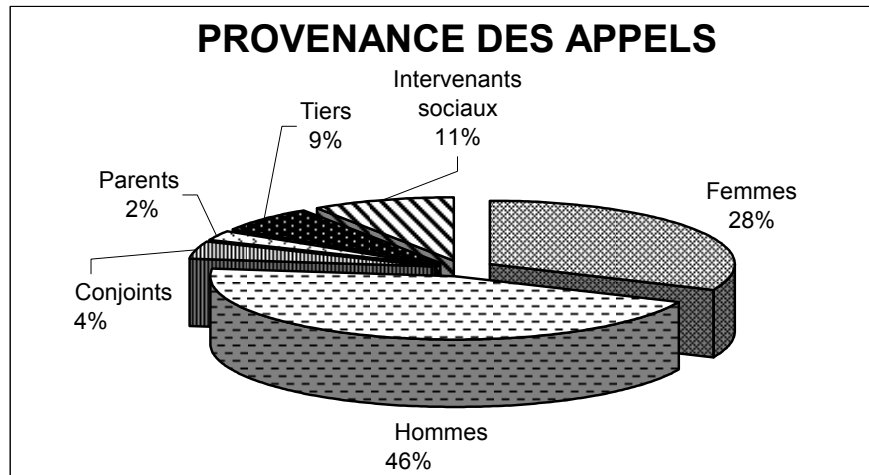
Un comité consultatif formé d'une dizaine de membres a été mis sur pied en 2005-2006 afin de conseiller la direction quant aux divers aspects du mandat spécifique de **Jeu : aide et référence**, ceci conformément à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Les membres du comité se sont réunis à deux reprises cette année.

APPELS TRAITÉS

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2006, près de 104 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**. Le nombre de personnes anglophones qui utilisent le service atteint 9% des appelants annuellement.

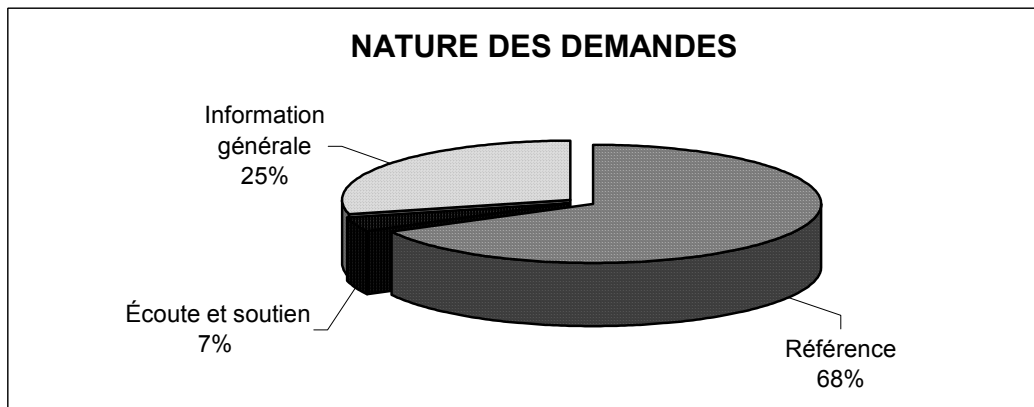


En 2005-2006, des 13 728 appels traités, 74% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (28% de femmes et 46% d'hommes). Parmi les autres appelants, 9% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 4% étaient des conjoints; 2% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 11%. Du nombre des appelants, 96% étaient des adultes, 3% des aînés et 1% des adolescents et des enfants.



Les appels reçus portent sur :

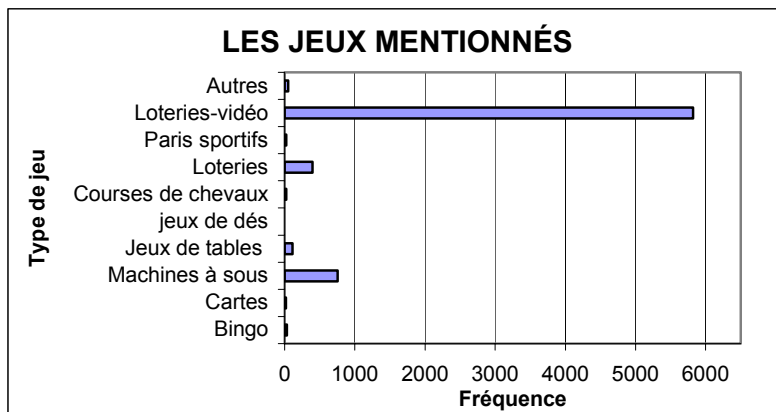
- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (7% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (25% des appels);
- des demandes pour des services de réadaptation, de counselling, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide (68% des appels).



Soulignons donc que 40% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe, soit plus d'une sur trois.

JEUX MENTIONNÉS

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 (8%), les loteries (6%).



PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Quant à la provenance géographique des appels, 47% proviennent de la grande région de Montréal, 13% de la Montérégie, 10% de Québec, 3% de l'Outaouais et 27% de toutes les autres régions du Québec.

Conformément à sa mission, **Jeu : aide et référence** a dirigé vers l'instance appropriée durant la dernière année 186 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme œuvrant dans le traitement du jeu excessif. Le service n'a fait l'objet d'aucune plainte cette année.

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. Cette année, l'équipe de **Jeu : aide et référence** a invité Madame Louise Nadeau, Professeure titulaire au département de Psychologie de l'Université de Montréal, avec comme sujet : les Pratiques et enjeux dans le domaine de la dépendance de 1995 à 2005; Madame Élisabeth Papineau, chercheure, Institut national de santé publique du Québec et chercheure associée, Institut national de la recherche scientifique concernant les quatre communautés culturelles de Montréal concernées par le jeu excessif, les différentes approches de traitement ainsi qu'un regard sur l'abandon de traitement du jeu excessif. De plus, Madame Liane d'Orsonnens, criminologue, travailleuse sociale et Directrice du programme pour toxicomanes souffrant de troubles mentaux (TSTM) de Portage de même que son collègue M. Tony Dias nous ont entretenus sur la Comorbidité : santé mentale et dépendances.

RELATIONS PUBLIQUES

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de **Jeu : aide et référence** a participé à 35 activités, dont 5 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 234 parutions dans les médias.

KIOSQUES

- *Semaine du Barreau de Montréal, avril 2005;*
- *Colloque «Les Dépendances au travail : beaucoup plus qu'un problème de gestion de la main-d'œuvre» de l'Association des infirmières et infirmiers en santé du travail, avril 2005;*
- *Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2005;*
- *Colloque «Des outils pour répondre aux besoins de la clientèle» de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2005;*
- *Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : Semaine de la prévention de la toxicomanie, novembre 2005 et février 2006;*
- *Cegep André-Laurendeau, novembre 2005;*
- *Collège Jean-Eudes : Semaine de promotion de la santé, mars 2006.*

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

- *Congrès Rond-Point 2005, Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes, avril 2005;*
- *Table ronde sur les services d'aide aux joueurs excessifs, Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes, avril 2005;*
- *Conférence «Gagner, perdre, espérer» sur les jeux de hasard et d'argent dans les communautés maghrébine, centre-américaine, haïtienne et chinoise de Montréal, Institut national de la recherche scientifique et Institut national de santé publique du Québec, mai 2005;*
- *6^e conférence annuelle «On Gambling and Addiction», National Center for research on pathological gambling and related disorders, Las Vegas, USA, décembre 2005;*
- *Colloque sur la prévention dans les jeux de hasard et d'argent de Montréal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, octobre 2005;*
- *XXXIII^e Congrès de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2005;*
- *L'Enquête québécoise sur le tabac, l'alcool, la drogue et le jeu chez les élèves du secondaire en 2004, le Centre interuniversitaire québécois de statistiques sociales, février 2006.*

PUBLICITÉ

- *Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2005;*
- *L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2005-2006 (4 numéros);*
- *L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre;*
- *La Gazette des Femmes;*
- *L'Express et La Parole, Drummondville;*
- *Le Soleil, hiver 2006;*
- *Le Journal de Québec, hiver 2006;*
- *Journal Métro, hiver 2006;*
- *24 Heures, hiver 2006;*
- *Magazine Le Point, Montréal, Québec et Trois-Rivières;*
- *Bulletin Le Point de Repère, Lévis;*
- *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 2005;
- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2005 et hiver 2006;
- Viacom : panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2005 et hiver 2006.

Au courant de l'hiver 2006, le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que la Fondation Mise sur Toi ont lancé des campagnes massives d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous les en remercions chaleureusement. De plus, depuis janvier 2006, l'aide en ligne est accessible (en français seulement pour l'instant) sur le site web de **Jeu : aide et référence** qui peut être consulté à l'adresse www.jeu-aidereference.qc.ca.

DEUX PROJETS PILOTES

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a confié au Centre deux projets pilotes à mettre en place cette année concernant le jeu excessif.

Le premier projet prévoit de refaire le site web de **Jeu : aide et référence**, de le rendre plus interactif et d'offrir de l'aide en ligne. Depuis janvier 2006, les personnes francophones du Québec qui le désirent peuvent demander de l'aide par courriel. Deux intervenants sont attitrés pour répondre à ces demandes. Le nouveau site offre à la fois information générale et aide en ligne : dès l'entrée, l'utilisateur est invité à choisir entre demander de l'aide ou demander des informations. Le site est conçu par Fjord Marketing pour faciliter la navigation, il est convivial, facile à utiliser pour des personnes peu familières avec Internet. Le site tient compte du fait que les usagers ciblés varient beaucoup en termes d'âge, de provenance sociale et géographique. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux. Ce projet se poursuit jusqu'au 31 mars 2007 et une dizaine de demandes d'aide ont été traitées chaque semaine entre janvier et mars 2006. Le nouveau site sera lancé à l'été 2006.

Le deuxième mandat confié au Centre de Référence est d'offrir du counselling téléphonique c'est-à-dire de la thérapie brève par téléphone. Le jeu pathologique nous interpelle davantage alors que les pratiques de jeu se multiplient. Aider les joueurs problématiques constitue un défi que le Ministère a déjà décidé de relever. En effet, un réseau de services axé sur des centres de réadaptation aide les joueurs problématiques, mais ces services se concentrent souvent dans les grands centres urbains. Au fur et à mesure que les pratiques de jeu se diversifient, le Ministère cherche à rendre plus flexible son offre de services et explore des pistes d'action permettant de compléter de manière novatrice le réseau d'aide existant, en particulier en région.

Dans le cadre de cette démarche, le Ministère a mandaté le Centre de Référence du Grand Montréal pour explorer l'avenue du télécounselling. Un modèle dit « à court terme » a été postulé précisant les balises de sept séances téléphoniques.

Le Québec a une longueur d'avance en matière de traitement du jeu excessif. Le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval fait office de pionnier et le

modèle développé par le Dr Ladouceur, qui pilote l'équipe de l'Université Laval, sert déjà de base et d'inspiration à la plupart des programmes d'intervention existant au Québec. Pour des raisons de comparabilité de services, le Centre de Référence a décidé d'inscrire son action en counselling téléphonique, pour l'essentiel, dans le cadre global du modèle de l'Université Laval.

Cependant, compte tenu des exigences de l'intervention dite « court terme », le modèle de base de l'Université Laval a été modifié. Le défi confié au Centre de référence est en effet de mettre en place des conditions permettant d'espérer un changement de comportement et de parvenir à le faire au moyen du téléphone. Un superviseur clinique et des intervenants qualifiés ont commencé à offrir le télécounselling et nous visons un groupe de cent personnes. Ces personnes proviennent de tous les coins de la province. Le projet devrait se terminer en juin 2006.

CONCLUSION

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 24 heures/7 jours 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. Cinq ans après l'instauration 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 treize 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 cessé de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance de la population québécoise ainsi que celle de nos bailleurs de fonds.

*Pour joindre **Jeu : aide et référence***

Téléphone: 514 527-0140
pour la grande région de Montréal,
1 800 461 0140 partout au Québec
Télocopieur: 514 527-9712

www.info-reference.qc.ca
www.jeu-aiderreference.qc.ca

Lorraine Bilocq-Lebeau
Directrice générale
crgm@info-reference.qc.ca

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

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

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE
RAPPORT STATISTIQUE 2005-2006

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général:	
Femmes	3 893
Hommes	6 280
Conjoints	617
Parents	331
Tiers	1 268
Agences privées	275
Services publics	102
Services parapublics	150
CLSC	54
Associations	27
Collèges, écoles, universités	129
Industries, commerces	329
Médias d'information	53
Organismes religieux	2
Professionnels	209
Syndicats	9
TOTAL	13 728

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	164
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	292
Région 03, Capitale nationale	1 335
Région 04, Mauricie-Centre du Québec	489
Région 05, Estrie	399
Région 06, Montréal	6 489
Région 07, Outaouais	410
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	113
Région 09, Côte-Nord	83
Région 10, Nord du Québec	25
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	70
Région 12, Chaudière-Appalaches	204
Région 13, Laval	470
Région 14, Lanaudière	533
Région 15, Laurentides	702
Région 16, Montérégie	1 728
Autres régions	222
TOTAL	13 728

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	11
Adolescents	115
Adultes	13 164
Personnes âgées	438
TOTAL	13 728

JEUX MENTIONNÉS

Arcades	2
Bingo	34
Cartes	30
Casino:	
Machines à sous	383
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	55
Jeux de dés	3
Courses de chevaux	7
Jeux d'adresse	2
Loteries	284
Paris sportifs	22
Loteries-vidéo	3 922
Autres	80
TOTAL	4 824

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	74
Écoute et soutien	1 491
Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	995
Joueurs	2 152
Parents	151
Information générale:	
Auto-exclusion	93
Codépendance	62
Jeu excessif	138
Prévention	90
Profil de joueurs	338
Jeu : aide et référence	5 314
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	163
Centres privés	438

Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	4 004
Centres privés	1 126
Rechute	17
Réinsertion sociale	11
Demandes connexes :	
Autres demandes	3 447
Consultation budgétaire	279
Gîtes	63
Services juridiques	17
Suicide	189
Toxicomanies	134
Violence	46
Plaintes contre des organismes	186

TOTAL 21 018

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	12 411
Intervention du Centre auprès du service	39
Service rendu, référence non nécessaire	8 525
Ressources insuffisantes	27
Ressources inexistantes	16

TOTAL 21 018

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	8
Communications additionnelles avec les services	221

TOTAL 229

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	5
Séances d'information (8 personnes rejointes)	6
Visites, rencontres, assemblées	24

TOTAL 35