

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, 4^e trimestre 2007
ISBN 978-2-921713-62-7
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence
2006 - 2007

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 quatorzième rapport annuel du service téléphonique **Jeu: aide et référence**. Entre 1993 et 2007, plus de 115,000 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 dont les membres nous font profiter de leur expertise.

Lorraine Bilocq Lebeau
Directrice générale
Centre de Référence du Grand Montréal
Juin 2007

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.

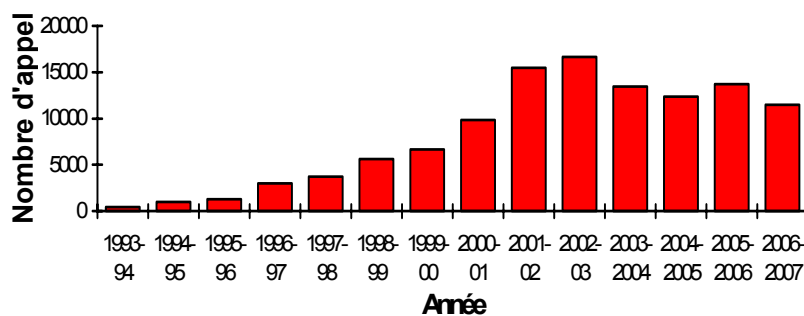
Jeu : aide et référence est un service téléphonique sur le jeu excessif qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec cette problématique. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. 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 2006-2007 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 2007, plus de 115 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**. 945 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.



En 2006-2007, des 11 467 appels traités, 73% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (28% de femmes et 45% d'hommes). Parmi les autres appelants, 9% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5% étaient des conjoints; 3% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 10%. Du nombre des appelants, 95.5% étaient des adultes, 3.5% des aînés et 1% des adolescents et des enfants.

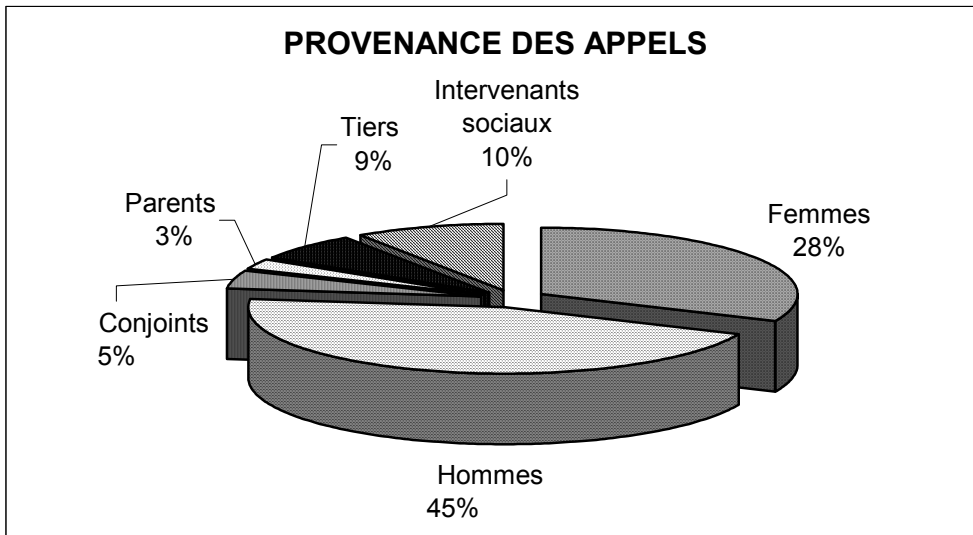
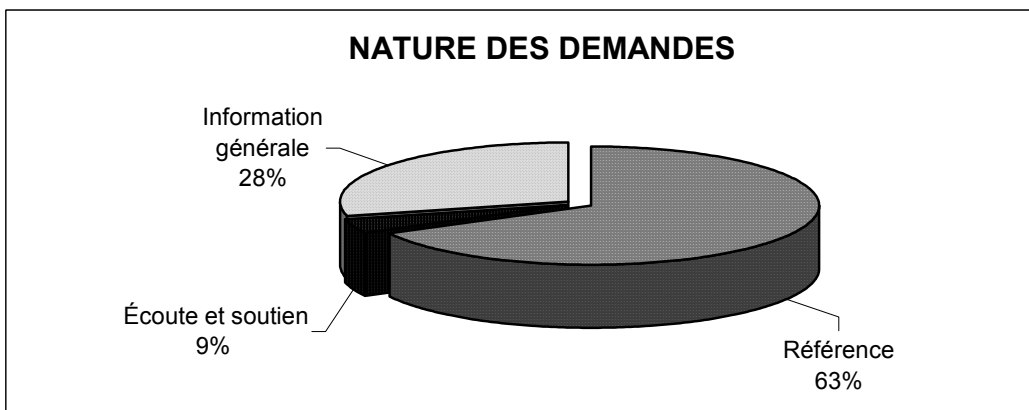


Figure 1

Les appels reçus portent sur :

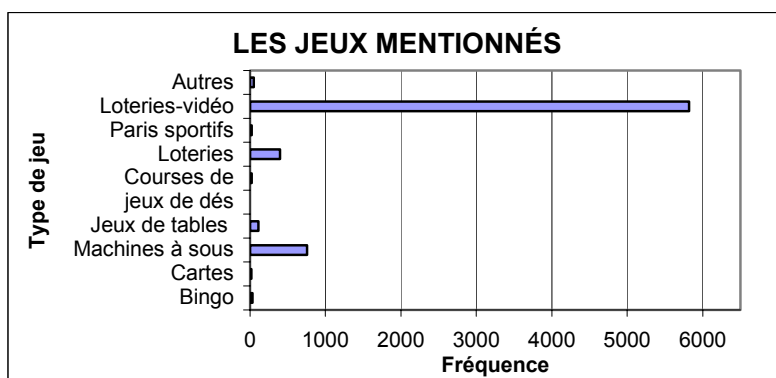
- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (9% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (28% des appels);
- des demandes pour des services de réadaptation, de counselling, des groupes 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 42% 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 (77% des mentions), les machines à sous aux Casinos (8%), les loteries (7%).



PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Quant à la provenance géographique des appels, 51% proviennent de la grande région de Montréal, 12% de la Montérégie, 9% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 25% 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 127 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme œuvrant dans le traitement du jeu excessif. Le service a fait l'objet de deux plaintes en 2005-2006 et d'une plainte cette année qui ont toutes été dûment traitées selon le protocole en vigueur.

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, la direction du Centre a favorisé l'inscription des membres de l'équipe de **Jeu : aide et référence** au programme de formation continue du Centre Dollard-Cormier, les Jeudis CDC. Ainsi, trois intervenants ont bénéficié d'une journée portant sur le jeu pathologique, et deux autres intervenants se sont penchés sur la problématique toxicomanie et jeunes. M. Jacques Ducharme, M.Ps., a également animé une formation sur la gestion des appels difficiles. Enfin, Mme Dolly Démitro, fondatrice et directrice générale du Centre de ressourcement Attitude, est venue échanger avec les membres de l'équipe sur la dépendance affective.

RELATIONS PUBLIQUES

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de **Jeu : aide et référence** a participé à 50 activités, dont 17 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 209 parutions dans les médias.

KIOSQUES

- *Semaine du Barreau de Montréal, avril 2006;*
- *Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2006;*
- *Centre d'écoute et de référence Halte-Ami : Semaines thématiques novembre 2006, février et mars 2007;*
- *Collège Jean-Eudes : Semaine de promotion de la santé, mars 2007.*

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

- *Responsible Gambling Council, participation to the Discovery 2006 conference, avril 2006;*
- *Domrémy Mauricie – Centre du Québec, journée des partenaires : intégration des services et dépendance, mai 2006 ;*
- *Association québécoise des parents et amis du malade mental, conférence sur les achats compulsifs, mai 2006, et sur les troubles obsessionnels et compulsifs, septembre 2006 ;*
- *Colloque «Prévenir et intervenir en toxicomanie : de multiples défis» de l'Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2006;*
- *8^e journée conférences sur la promotion du mieux-être du Centre de prévention du suicide Le Faubourg, novembre 2006, et conférence «Être une femme et intervenir auprès des hommes», février 2007 ;*
- *Centre St-Pierre, conférence «Grandir ou souffrir à force d'aider», décembre 2006 ;*
- *Alberta Gaming Research Institute, 6th annual conference on Gambling Research: addressing gambling-related harm through evidence-based practices mars 2007.*

PUBLICITÉ

- *Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2006;*
- *L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2006-2007 (4 numéros);*
- *L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre ;*
- *La Gazette des Femmes;*
- *L'Express et La Parole, Drummondville;*
- *Le Journal de Québec, hiver 2007;*
- *Journal Métro, hiver 2007;*
- *24 Heures, hiver 2007;*
- *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 2006;
- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2006 ;
- Métrovision hiver 2007 dans le métro de Montréal ;
- CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2006 et hiver 2007.

Au printemps 2006 et au courant de l'hiver 2007, la Fondation Mise sur Toi et le ministère de la Santé et des Services sociaux 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 sur 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 concernant le jeu excessif.

1. RÉFÉRENCE ÉLECTRONIQUE

Le premier projet prévoyait 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 a été lancé en janvier 2007.

Le nouveau site de **Jeu : aide et référence** est à la fois un site d'information générale et un site d'aide en ligne. Dès l'entrée sur le site, l'utilisateur est invité à choisir entre demander de l'aide ou demander des informations.

Le site a été 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 ciblées 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 s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2007 et nous avons reçu 212 demandes d'aide durant les 12 derniers mois.

2. TÉLÉCOUNSELLING

Le deuxième mandat confié au Centre de Référence a été 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 pour les participants.

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 a été, 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 offert le télécounselling à un groupe de 84 personnes. Ces personnes proviennent de tous les coins du Québec. La phase expérimentale du projet s'est terminée en août 2006. Les résultats préliminaires indiquent que les personnes qui se sont inscrites à ce programme avaient des difficultés sérieuses avec le jeu et que le service offert a été très apprécié par cette clientèle.

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 œuvrant auprès de la clientèle ciblée, banque de données la plus exhaustive et fiable possible, compte tenu du développement continu des services dans ce domaine. Six ans après l'instauration par le ministère de la Santé et des Services sociaux 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 bientôt quatorze 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.*

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

**514 527-0140
1 800 461 0140
1 866 SOS JEUX**

Télécopieur: 514 527-9712

**Aide en ligne :
www.jeu-aidereference.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 2006-2007

PROVENANCE DES DEMANDES

Public en général:	
Femmes	3 166
Hommes	5 162
Conjoints	573
Parents	377
Tiers	1 062
Agences privées	230
Services publics	61
Services parapublics	138
CLSC	36
Associations	19
Collèges, écoles, universités	113
Industries, commerces	352
Médias d'information	62
Organismes religieux	5
Professionnels	107
Syndicats	4
TOTAL	11 467

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	178
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	212
Région 03, Capitale Nationale	996
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	384
Région 05, Estrie	225
Région 06, Montréal	5 825
Région 07, Outaouais	378
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	123
Région 09, Côte-Nord	80
Région 10, Nord-du-Québec	13
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	66
Région 12, Chaudière-Appalaches	171
Région 13, Laval	381
Région 14, Lanaudière	397
Région 15, Laurentides	578
Région 16, Montérégie	1 337
Autres régions	123
TOTAL	11 467

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	6
Adolescents	134
Adultes	10 948
Personnes âgées	379
TOTAL	11 467

JEUX MENTIONNÉS

Arcades	1
Bingo	29
Cartes	29
Casino:	
Machines à sous	354
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	54
Jeux de dés	2
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	106
Loteries	306
Paris sportifs	41
Loteries-vidéo	3 262
Autres	69
TOTAL	4 257

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	81
Écoute et soutien	1 523
Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	842
Joueurs	1 738
Parents	170
Information générale:	
Auto-exclusion	31
Codépendance	59
Jeu excessif	192
Prévention	92
Profil de joueurs	282
Jeu : aide et référence	4 365
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	111
Centres privés	363

Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3 510
Centres privés	810
Téléconseilling	179
Rechute	17
Réinsertion sociale	2
Demandes connexes :	
Autres demandes	2 656
Consultation budgétaire	151
Gîtes	53
Services juridiques	14
Suicide	201
Toxicomanies	170
Violence	105
Plaintes contre des organismes	127
TOTAL	17 844

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	10 182
Intervention du Centre auprès du service	23
Service rendu, référence non nécessaire	7 559
Ressources insuffisantes	67
Ressources inexistantes	13
TOTAL	17 844

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles avec les requérants	9
Communications additionnelles avec les services	305
TOTAL	314

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	17
Séances d'information (52 personnes rejointes)	7
Visites, rencontres, assemblées	26

TOTAL	50
--------------	-----------