

*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<sup>e</sup> trimestre 2008  
ISBN 978-2-921713-67-2  
ISSN 1703-6208

**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](http://www.jeu-aidereference.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)**

## *Rapport annuel de Jeu: aide et référence 2007 - 2008*

*Madame,  
Monsieur,*

*Le jeu pathologique nous interpelle davantage au fur et à mesure que l'offre de jeu s'intensifie et que les pratiques de jeu se généralisent.*

*La raison d'être du service Jeu : aide et référence est de s'assurer que chaque personne puisse accéder à l'aide au soutien dont ils ont besoin pour faire face à la problématique du jeu excessif.*

*En parcourant ce rapport annuel on note qu'une clientèle variée peut faire appel à Jeu : aide et référence. A chaque appel, nous offrons une grande considération aux besoins exprimés, sans jugement. Nous connaissons l'impact insidieux que le jeu peut exercer dans la vie de ces personnes et nous nous assurons que chaque demande, chaque besoin soit adressé par nos intervenants. Nous aimerions souligner ici la qualité des interventions de l'équipe de Jeu : aide et référence. Le support que nous offrons ne vise pas seulement à informer et référer le joueur ou son entourage à des ressources qui pourront l'aider à contrôler ses habitudes de jeu, mais aussi à chercher à lui redonner son pouvoir d'agir sur sa dépendance. À cet effet, le Centre a géré un projet-pilote de télécounselling décrit dans les pages qui suivent, dont nous sommes très fiers.*

*Toutes ces réalisations n'auraient pu avoir lieu sans la passion et le savoir-être de notre équipe d'intervenants. 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 1993, 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 2008*

## **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.

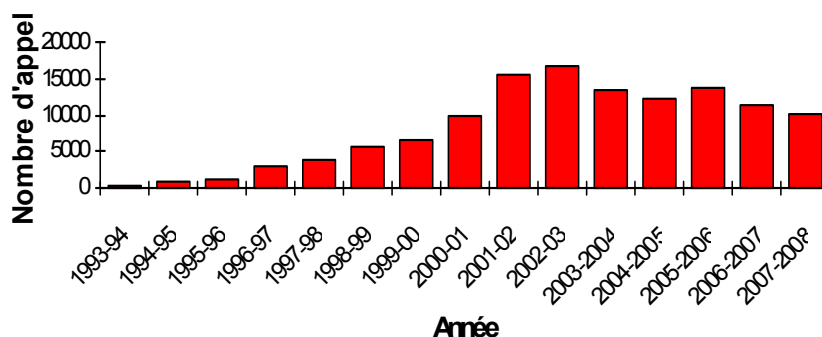
**Jeu : aide et référence** est un service téléphonique sur le jeu excessif qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec cette problématique. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. 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 et ont échangé notamment sur les demandes d'aide concernant les jeux par Internet et la cyberdépendance.

## **APPELS TRAITÉS**

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2008, plus de 125 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**. 754 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.



En 2007-2008, des 10 077 appels traités, 72% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (27% de femmes et 45% d'hommes). Parmi les autres appelants, 7.4% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5% étaient des conjoints; 3.5% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 11.7%. Du nombre des appelants, 96% étaient des adultes, 3% des aînés et 1% des adolescents et des enfants. Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur [www.jeu-aidereference.qc.ca](http://www.jeu-aidereference.qc.ca) et 186 personnes ont utilisé ce service en 2007-2008. Notre site web a fait l'objet de 708 562 hits pour un nombre de pages lues de 147 225 et 52 916 visites.

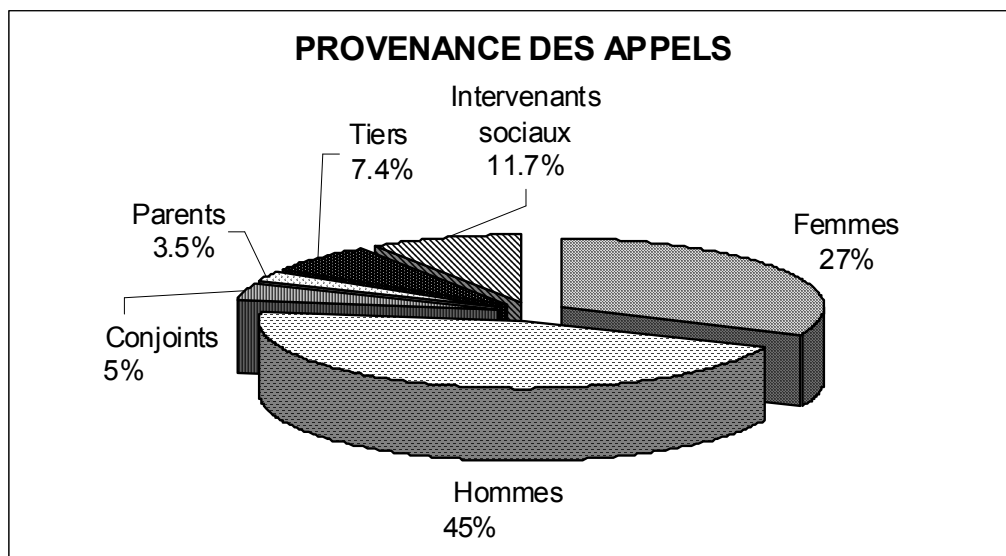
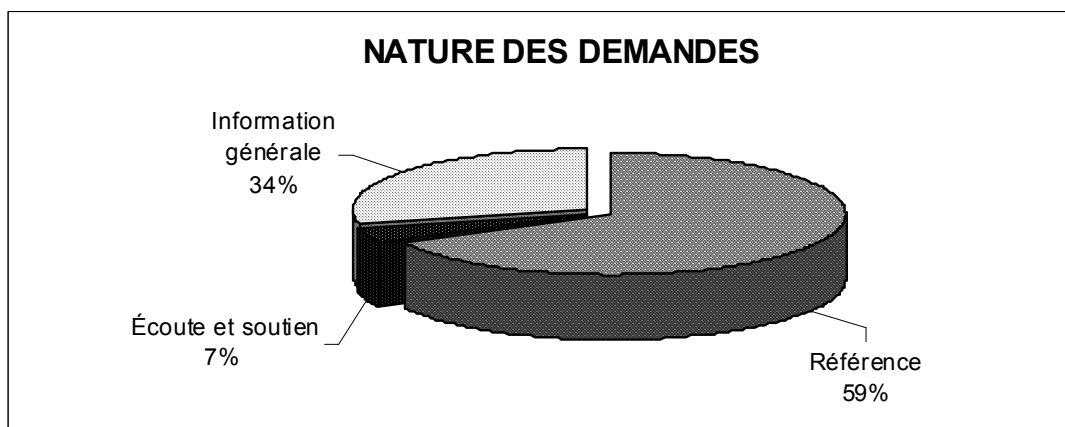


Figure 1

Les appels reçus portent sur :

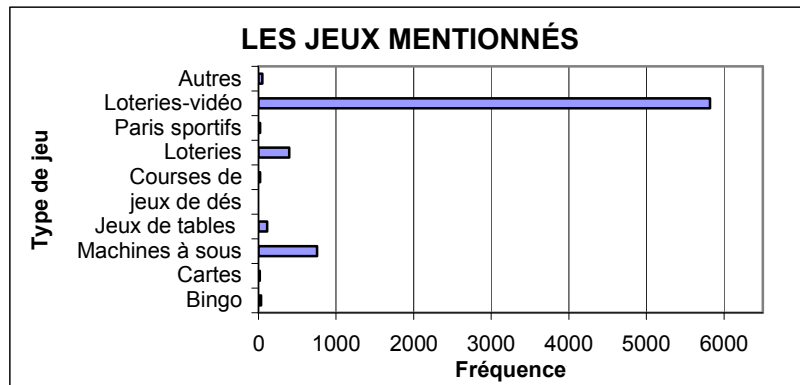
- des demandes pour de l'écoute et du soutien par les joueurs, leurs conjoint(e)s, les tiers et les parents (7% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (34% des appels);
- des demandes pour des services de réadaptation, de counselling, des groupes d'entraide ou d'autres demandes connexes comme des ressources pour des consultations budgétaires, des problèmes de violence, de toxicomanie ou de suicide (59% des appels).



Soulignons que 45% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

## JEUX MENTIONNÉS

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loteries-vidéo (78% des mentions), les machines à sous aux Casinos (7%), les loteries (5.5%).



## PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Quant à la provenance géographique des appels, 53% proviennent de la grande région de Montréal, 13% de la Montérégie, 8% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 23% 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, 35 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. Notre service n'a fait l'objet d'aucune plainte qui aurait pu être traitée 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 participé à une journée dont le thème portait sur les dépendances en contexte d'itinérance; un autre intervenant a participé à une journée sur les dépendances et les déficits cognitifs. Trois autres intervenants ont participé à une journée de sensibilisation au vécu des proches d'une personne dépendante. M. Yves Bélanger, psychoéducateur a également animé une formation dont le thème était «Grandir ou souffrir à force d'aider». Enfin, Mme Rollande Chainey, psychologue au Centre Dollard-Cormier a animé une journée de formation sur l'approche motivationnelle utilisée auprès des personnes dépendantes.

## RELATIONS PUBLIQUES

Concernant les activités de relations publiques, l'équipe de **Jeu : aide et référence** a participé à 39 activités, dont 12 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 188 parutions dans les médias.

## KIOSQUES

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2007;
- Semaine de sensibilisation au jeu responsable, Fondation mise sur toi, septembre 2007;
- 20<sup>e</sup> Conférence annuelle des Délégués et Déléguées sociaux FTQ, octobre 2007;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaines thématiques, novembre 2007 et mars 2008.

## PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

- *Tournée des partenaires du RISQ concernant des aspects nouveaux des dépendances et de la réadaptation, avril 2007;*
- *Colloque «Travailler au bien commun : inspiration, motivation et engagement» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2007;*
- *Colloque annuel «L'aide aux proches des personnes dépendantes» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2007 ;*
- *Journée des partenaires sur les troubles concomitants en dépendance et santé mentale, Domrémy Mauricie, mai 2007;*
- *Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu «Les multiples facettes du jeu», juin 2007 ;*
- *Journées professionnelles sur la santé mentale et la résilience, Conseil multidisciplinaire du Centre jeunesse de Montréal, juin 2007;*
- *Lancement d'un disque et d'un livre soulignant le 25<sup>e</sup> anniversaire de la Maison et Fondation Jean Lapointe, octobre 2007 ;*
- *Colloque sur l'écoute dans notre société, Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami, octobre 2007 ;*
- *XXXV<sup>e</sup> Colloque sur les dépendances et troubles concomitants, Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2007 ;*
- *11<sup>es</sup> Journées Annuelles de Santé Publique, Journée sur les dépendances, novembre 2007;*
- *Colloque sur les jeux de hasard et d'argent, Laval, décembre 2007.*

## PUBLICITÉ

- *Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec;*
- *L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2007-2008 (4 numéros);*
- *L'Infirmière du Québec, Magazine de l'Ordre ;*
- *La Gazette des Femmes;*
- *L'Express et La Parole, Drummondville;*
- *Bulletin Le Point de Repère, Lévis;*
- *Annuaire téléphonique et Pages jaunes;*
- *Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.*

## CAMPAGNES DE PROMOTION

- *Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2007;*
- *MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2007;*
- *CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2007 et hiver 2008.*

*À l'automne 2007 et au courant de l'hiver 2008, 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. De plus, le Centre international d'étude sur le jeu et les comportements à risque chez les jeunes, rattaché à l'université McGill, a diffusé différentes publicités avec nos coordonnées. Nous les en remercions chaleureusement.*

## DEUX PROJETS-PILOTE

*Le Ministère de la Santé et des services sociaux a confié au Centre deux projets pilotes à mettre en place concernant le jeu excessif.*

## RÉFÉRENCE ÉLECTRONIQUE

*Le projet de référence électronique a été lancé en janvier 2007 et s'est poursuivi en 2007-2008.*

*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. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux. Nous avons reçu 212 demandes d'aide durant les 12 premiers mois et 186 en 2007-2008.*

## 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 Ministère de la Santé et des services sociaux 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. 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 et notre rapport final a été déposé au Ministère en décembre 2007.*

*Voici certains éléments qui nous semblent importants à retenir comme hypothèses de travail pour l'avenir.*

- *Le télécounselling présente un réel potentiel positif sur le plan de l'impact thérapeutique à court terme, lorsque mesuré sur la dimension des sommes dépensées et sur celle de la proportion des participants abstinentes ;*

- *Le téléconseilling ne serait pas davantage affecté par l'attrition que les autres modalités de traitement;*
- *Desservir tout le territoire du Québec à partir d'un seul point de service téléphonique semble réaliste;*
- *Le contact avec le conseiller a été l'élément le plus apprécié par la clientèle;*
- *La promotion d'un éventuel service de téléconseilling devrait se faire de manière asymétrique et mettre davantage l'accent sur les régions excentriques;*
- *Le téléconseilling permet de joindre une clientèle présentant une grande variation sur le plan des caractéristiques sociodémographiques;*
- *Cette clientèle présente des problèmes de jeu réels mais possiblement un niveau de détérioration moindre face au jeu. Le téléconseilling présenterait donc un potentiel sur le plan de l'intervention précoce;*
- *Cette clientèle pourrait finalement être plus fragile et hésiter à demander de l'aide autrement;*
- *La modalité du téléphone pourrait correspondre aux besoins, aux attentes et peut-être au profil de certains usagers plus que d'autres. Il pourrait donc exister un sous-groupe de joueurs excessifs plus susceptibles d'être aidés par le téléconseilling;*
- *Certains joueurs peuvent présenter une vulnérabilité à la rechute que le téléconseilling à court terme ne permet pas de compenser. Le défi pour l'avenir sera donc d'identifier les caractéristiques associées à cette vulnérabilité afin de pouvoir offrir rapidement des modalités différentes ou complémentaires à certains participants plus fragiles;*
- *Même en demeurant dans le cadre théorique de l'intervention dite à court terme, rien n'empêcherait d'expérimenter avec la possibilité de rendre flexible la durée de la phase intensive du téléconseilling, permettant d'insister sur certaines étapes plus difficiles du cheminement. On pourrait également allonger et intensifier le suivi, voire même offrir un service différent et complémentaire de soutien aux gradués du téléconseilling;*
- *Une réflexion pourrait être entreprise pour diversifier l'offre de services. Un groupe de soutien téléphonique ouvert, disponible pendant mais surtout après la période de téléconseilling, est certainement une piste intéressante.*

## 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. Sept 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 quinze 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 2007-2008**

**PROVENANCE DES DEMANDES**

Public en général:	
Femmes	2 744
Hommes	4 547
Conjoints	512
Parents	351
Tiers	744
Agences privées	198
Services publics	77
Services parapublics	137
CLSC	31
Associations	33
Collèges, écoles, universités	131
Industries, commerces	375
Médias d'information	64
Organismes religieux	1
Professionnels	113
Syndicats	12
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**MODE DE COMMUNICATION**

Appels téléphoniques	9 884
Courriels	186
<b>TOTAL</b>	<b>10 070</b>

**PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE**

Région 01, Bas-Saint-Laurent	112
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	220
Région 03, Capitale Nationale	785
Région 04, Mauricie et Centre du Québec	304
Région 05, Estrie	192
Région 06, Montréal	5 357
Région 07, Outaouais	277
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	85
Région 09, Côte-Nord	46
Région 10, Nord-du-Québec	16
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	46
Région 12, Chaudière-Appalaches	159
Région 13, Laval	249
Région 14, Lanaudière	380
Région 15, Laurentides	413

Région 16, Montérégie	1 322
Autres régions	107

**TOTAL 10 070**

**CATÉGORIES D'ÂGE**

Enfants	9
Adolescents	87
Adultes	9 687
Personnes âgées	287

**TOTAL 10 070**

**JEUX MENTIONNÉS**

Arcades	1
Bingo	15
Cartes	31
Casino:	
Machines à sous	172
Jeux de tables (black jack, roulette, baccara)	27
Jeux de dés	3
Courses de chevaux	4
Cyberdépendance	98
Loteries	142
Paris sportifs	18
Loteries-vidéo	2 020
Autres	65

**TOTAL 2 596**

**NATURE DES DEMANDES**

Counselling professionnel	45
Écoute et soutien	1 156
Groupes d'entraide:	
Conjoints et tiers	561
Joueurs	1 380
Parents	130
Information générale:	
Auto-exclusion	53
Codépendance	68
Jeu excessif	209

Prévention	102
Profil de joueurs	257
Jeu : aide et référence	4 577
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	90
Centres privés	462
Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3 147
Centres privés	575
Téléconseilling	4
Rechute	22
Réinsertion sociale	2
Demandes connexes :	
Autres demandes	2 009
Consultation budgétaire	163
Gîtes	47
Services juridiques	8
Suicide	147
Toxicomanies	273
Violence	24
Plaintes contre des organismes	35
<b>TOTAL</b>	<b>15 546</b>

### **RÉPONSES AUX DEMANDES**

Clients référés au service approprié	8 457
Intervention du Centre auprès du service	46
Service rendu, référence non nécessaire	6 953
Ressources insuffisantes	84
Ressources inexistantes	6
<b>TOTAL</b>	<b>15 546</b>

### **AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE**

Communications additionnelles avec les requérants	12
Communications additionnelles avec les services	407
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

### **RELATIONS PUBLIQUES**

Radio, télévision	12
Séances d'information (15 personnes rejointes)	3
Visites, rencontres, assemblées	24
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>