

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, 3^e trimestre 2009
ISBN 978-2-921713-72-6
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence

2008 - 2009

*Madame,
Monsieur,*

Le jeu pathologique nous interpelle régulièrement 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 et au soutien dont elle a besoin pour faire face à la problématique du jeu excessif.

En parcourant ce rapport annuel on note qu'une clientèle variée fait appel à Jeu : aide et référence. À chaque appel, nous offrons une grande attention 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 traité 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.

Notre mission d'INFORMER POUR AIDER ne pourrait s'actualiser sans la passion et le savoir-être de notre équipe d'intervenants. Nous tenons à souligner leur professionnalisme et leur esprit d'équipe. 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 grandement profiter de leur expertise.

*Lorraine Bilocq Lebeau
Directrice générale
Centre de Référence du Grand Montréal
Juin 2009*

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.

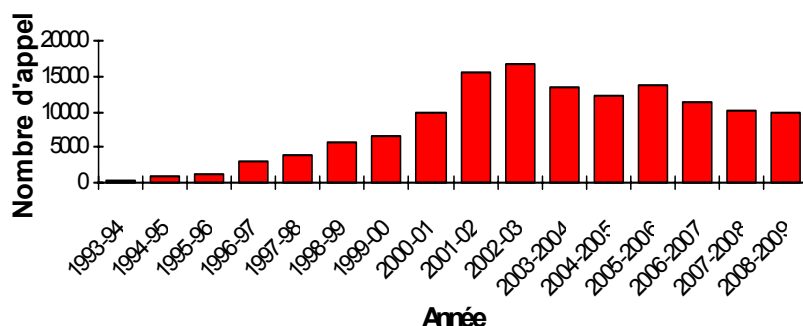
Jeu : aide et référence est un service téléphonique sur le jeu excessif qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec cette problématique. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. 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 impacts des campagnes promotionnelles et sur l'évaluation des différents volets du service.

APPELS TRAITÉS

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2009, plus de 135 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**. 697 personnes anglophones ont utilisé le service cette année.



En 2008-2009, des 9786 appels traités, 69% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (25% de femmes et 44% d'hommes). Parmi les autres appelants, 8.5% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 6% étaient des conjoints; 3.5% étaient des parents; les intervenants sociaux représentaient 13%. Du nombre des appelants, 96% étaient des adultes, 3% des aînés et 1% des adolescents et des enfants.

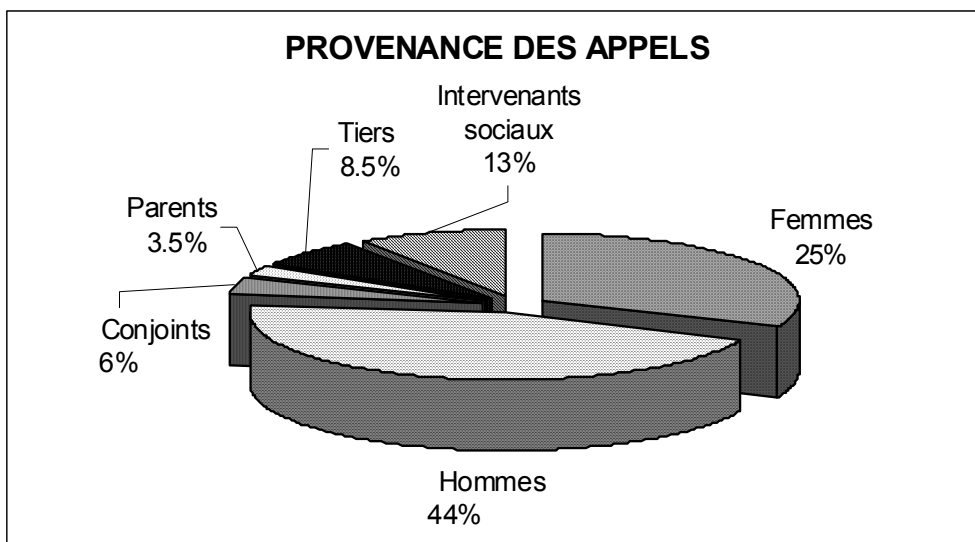
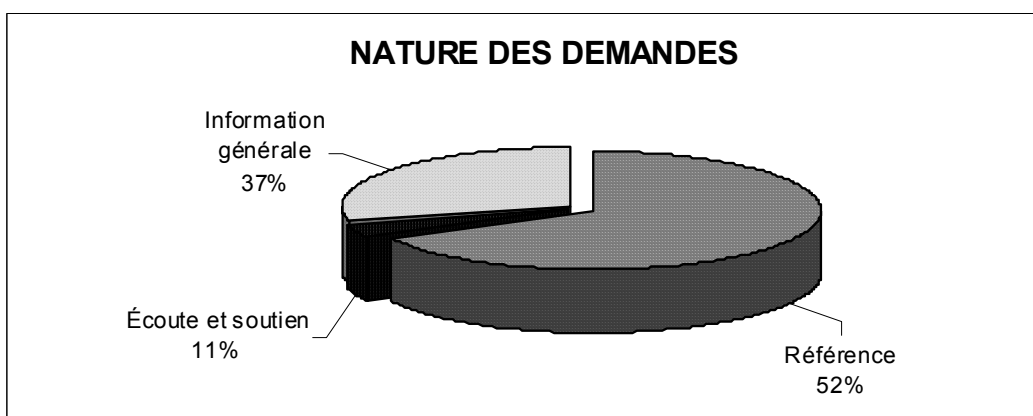


Figure 1

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 (11% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur la problématique du jeu compulsif (37% 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 (52% des appels).



Soulignons que 53% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

PLAINTE

Durant la dernière année, conformément à sa mission, **Jeu : aide et référence** a dirigé vers l'instance appropriée 33 personnes désirant formuler une plainte au sujet d'un organisme ou d'un service dans le domaine du jeu. Par ailleurs, cette année, **Jeu : aide et référence** a fait l'objet de deux plaintes dûment traitées selon le protocole en vigueur.

AIDE EN LIGNE

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aidereference.qc.ca. Notre site web a fait l'objet de 750 587 hits pour un nombre de pages lues de 133 683 et 60 359 visites.

JEUX MENTIONNÉS

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loteries-vidéo (71% des mentions), les machines à sous aux Casinos (6%), les loteries (4%). Les jeux de dés représentent 2% des jeux mentionnés, le poker 2%.

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Quant à la provenance géographique des appels, 52% proviennent de la grande région de Montréal, 12% de la Montérégie, 7% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 26% de toutes les autres régions du Québec.

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, des intervenants ont participé à des journées de formation dont le thème portait sur la réduction des méfaits, l'approche motivationnelle et la situation des jeunes en contexte de dépendance. Mme Marie-Anne Sergerie, psychologue clinicienne, a également animé une formation sur les diverses dépendances reliées à l'usage de l'internet.

RELATIONS PUBLIQUES

Concernant les activités de relations publiques, **Jeu : aide et référence** a été impliqué dans 47 activités, dont 15 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 182 parutions dans les médias.

KIOSQUES

- Semaine du Barreau de Montréal, avril 2008;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, avril 2008;

- 21^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux FTQ, octobre 2008;
- Société québécoise de la schizophrénie, octobre 2008;
- Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- Fondation Mise sur Toi, novembre 2008;
- Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2009;
- Semaine du Barreau de Montréal, mars 2009;
- Centre d'Écoute et de Référence Halte-Ami : Semaine de prévention en santé mentale, mars 2009.

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

- Colloque «Travail et santé mentale : créer des espaces d'humanité» de l'Association canadienne pour la santé mentale, mai 2008;
- Colloque annuel «Être dysfonctionnel ou en organisation, réflexions sur un changement de paradigme» Le Passage, Centre d'aide aux proches, mai 2008 ;
- Journées professionnelles annuelles, Centre jeunesse de Montréal, mai 2008;
- « Poker-Jeu par Internet : questions de santé, de société et de culture », ACFAS, mai 2008 ;
- Conférence annuelle de Nova Scotia's Responsible Gambling, octobre 2008 ;
- XXXVI^e Colloque annuel « Les multiples facettes de la dépendance », Association des Intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2008 ;
- Congrès pancanadien sur le thème « Suicide et Dépendances », Association québécoise de prévention du suicide, octobre 2008 ;
- Rencontre des partenaires, Centre Dollard-Cormier, novembre 2008 ;
- Conférence « La cyberpsychologie au service de la prévention du jeu pathologique » organisée par la Fondation Mise sur Toi, novembre 2008 ;
- Conférence internationale sur l'intégration de la santé mentale aux soins primaires, Centre Hospitalier Douglas, novembre 2008;
- Colloque « Les Multiples facettes du Jeu », Université Laval, décembre 2008;
- 8^e Conférence annuelle de l'Alberta Conference on Gambling Research, mars 2009.

PUBLICITÉ

- Encart, 4^e Journées bi-annuelles de santé mentale, mai 2008;
- Encart, Congrès annuel de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2008;
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2008-2009, (4 numéros);
- Article paru dans l'Intervenant sur notre projet pilote de téléconseilling, octobre 2008;
- Annonce dans le Répertoire des Services communautaires dans le Grand Montréal 2008-2009;
- Annuaire téléphonique et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

CAMPAGNES DE PROMOTION

- Messages télévisés d'intérêt public, octobre à mars;
- Le message d'intérêt public français est diffusé dans le Magazine Santé de la chaîne News International France 24, septembre 2008 ;
- Alstom Télécity Inc. : dans le métro à Montréal, automne 2008;
- MétroMédiaPlus : affichage dans les autobus de 4 régions ciblées (Lanaudière, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie), automne 2008;
- CBS Affichage: panneaux extérieurs et affichage dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2008;

- Campagne de prévention du MSSS pour la population autochtone avec un volet jeunesse ; novembre 2008 à mars 2009.

Nous avons également reçu le Dr. Keun Ho Jo, professeur à l'université Eul-Ji (République de Corée) en mission d'étude pour le National Gaming Control Commission of Republic of Korea, mai 2008.

À l'automne 2008 et au courant de l'hiver 2009, 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.

RÉFÉRENCE ÉLECTRONIQUE

Avec le soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux, **Jeu : aide et référence** offre un service de référence électronique depuis janvier 2006.

Le 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 : demander de l'aide en ligne ou s'informer sur la problématique. De plus, il s'adresse à des joueurs, mais aussi à leur famille, aux proches ainsi qu'aux intervenants sociaux.

Nous avons reçu 176 demandes d'aide en 2008-2009. 33% des usagers sont des femmes et 35% des hommes, 16% sont des conjoints, 7% des parents et 5% des personnes touchées par le jeu d'un tiers. 4.5% des usagers sont des adolescents et 3% des personnes âgées. Quant à leur provenance géographique, nous notons une représentation beaucoup plus grande des usagers provenant du Bas-Saint-Laurent, de la Capitale Nationale, de la Mauricie, de l'Abitibi, de Chaudière-Appalaches, des Laurentides et de la Montérégie, si nous comparons nos données avec celles des personnes qui téléphonent à Jeu : aide et référence. Les demandes d'information et de services sont par contre sensiblement les mêmes.

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. Huit 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 seize 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 2008-2009

PROVENANCE DES DEMANDES

Individus :	
Femmes	2 446
Hommes	4 303
Conjoints	565
Parents	344
Tiers	828
Agences privées	266
Services publics	54
Services parapublics	110
CLSC	66
Associations	55
Collèges, écoles, universités	139
Industries - Commerces	404
Médias d'information	65
Organismes religieux	1
Professionnels	137
Syndicats	3
TOTAL	9 786

MODE DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	9 610
Courriels	176
TOTAL	9 786

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	152
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	267
Région 03, Capitale Nationale	654
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	295
Région 05, Estrie	283
Région 06, Montréal	5 088
Région 07, Outaouais	296
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	86
Région 09, Côte-Nord	48
Région 10, Nord-du-Québec	17
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	51
Région 12, Chaudière-Appalaches	215
Région 13, Laval	311
Région 14, Lanaudière	378

Région 15, Laurentides 364

Région 16, Montérégie 1 173
Autres régions 108

TOTAL 9 786

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants 18
Adolescents 126
Adultes 9 391
Personnes âgées 251

TOTAL 9 786

JEUX MENTIONNÉS

Appareils de loterie-vidéo (ALV) 2910
Bingo 33
Cartes 91
Casino:
 Jeux de dés (Sic Bo, Craps) 77
 Jeux de tables (Black Jack, Roulette, Baccara) 89
 Machines à sous 259
 Poker 86
Courses de chevaux 5
Cyberdépendance
 Internet (clavardage, achats, Bourse, etc) 66
 Jeux de hasard et d'argent 123
 Jeux électroniques 92
Loteries 159
Paris sportifs 34
Autres 48

TOTAL 4 072

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel 60
Écoute et soutien 1 918
Groupes d'entraide:
 Conjoints et tiers 661
 Joueurs 1 261

Parents	158
Information générale:	
Auto-exclusion	84
Codépendance	105
Jeu excessif	523
Prévention	106
Profil de joueurs	517
Jeu : aide et référence	4 931
Réadaptation avec hébergement:	
Centres parapublics	86
Centres privés	317
Réadaptation en externe:	
Centres parapublics	3 166
Centres privés	593
Téléconseilling	7
Rechute	36
Réinsertion sociale	4
Demandes connexes :	
Autres demandes	1 584
Consultation budgétaire	171
Gîtes	46
Santé mentale	78
Services juridiques	31
Suicide	163
Toxicomanies	295
Violence	83
Plaintes contre des organismes	33
TOTAL	17 017

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	8 022
Intervention du Centre auprès du service	9
Service rendu, référence non nécessaire	8 965
Ressources insuffisantes	16
Ressources inexistantes	5
TOTAL	17 017

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Communications additionnelles	
avec les requérants	16
pour recherche et mise à jour	203
TOTAL	219

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	15
Séances d'information	6
Visites, rencontres, assemblées	26
TOTAL	47

**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**