

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 2010
ISBN 978-2-921713-80-1
ISSN 1703-6208

Rapport annuel de Jeu: aide et référence

2010 - 2011

*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. 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 avec une grande attention, sans jugement. 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.

D'ailleurs, l'évaluation des services de Jeu : aide et référence commandée par le ministère de la Santé et des services sociaux au Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture a démontré récemment que ce service répond à un besoin réel au Québec et offre un service de très grande qualité à la population.

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 2011*

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 le 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.

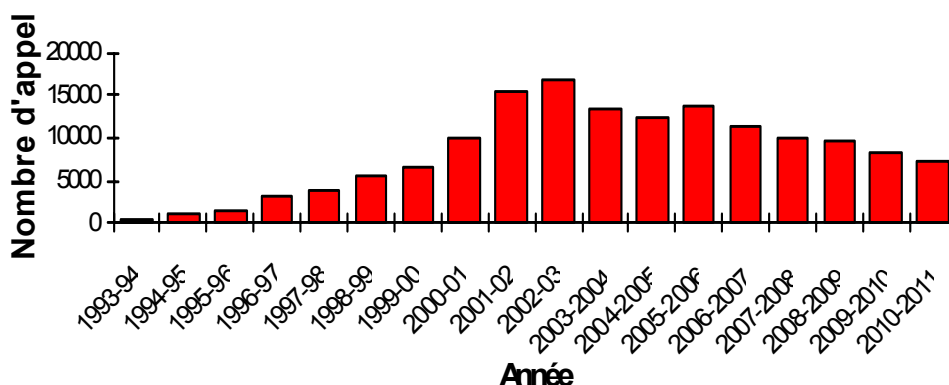
Jeu : aide et référence est un service téléphonique qui offre écoute et soutien, information, ainsi que référence vers les ressources en lien avec le jeu excessif. Le service est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine, gratuitement et ce, à travers tout le Québec. Les intervenants répondent 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 durant la dernière année. Les échanges ont porté principalement sur l'évaluation de tous les volets du service téléphonique de JAR ainsi que sur l'offre de jeux de hasard et d'argent sur Internet au Québec. Les membres du comité se sont également penchés sur un protocole de référence concernant les appels impliquant la cyberpédopornographie.

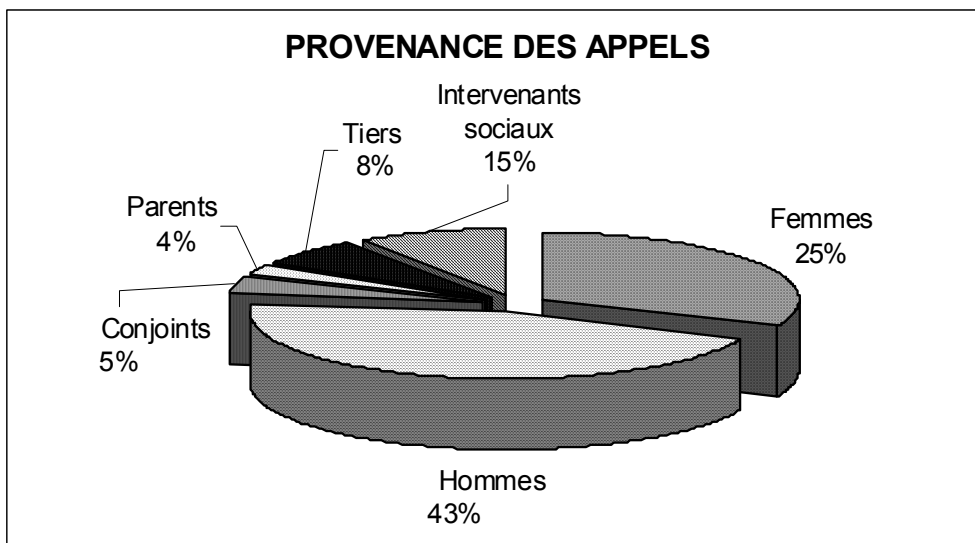
APPELS TRAITÉS

Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2011, plus de 150 000 personnes ont fait appel à **Jeu : aide et référence**. Cette année, 586 personnes anglophones ont utilisé le service.



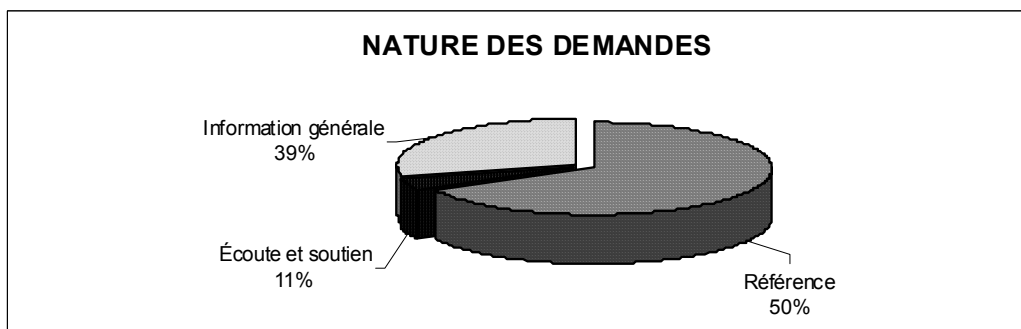
En 2010-2011, des 7293 appels traités, 68% provenaient de personnes très préoccupées par leurs habitudes de jeu (25% de femmes et 43% d'hommes). Parmi les autres appelants, 8% étaient des personnes de l'entourage d'un joueur (frère, sœur ou ami); 5% étaient des conjoints; 4% étaient des parents; les intervenants sociaux

représentaient 15%. Du nombre des appelants, 95% étaient des adultes, 3.4% des aînés et 1.1% 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 (11% des appels);
- des demandes pour de l'information générale sur le jeu compulsif (39% 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 (50% des appels).



Soulignons que 52% des demandes d'aide spécifique qui nous sont adressées sont traitées directement par notre équipe et ne nécessitent pas de référence.

PLAINTES

Durant la dernière année, conformément à sa mission, Jeu : aide et référence a dirigé vers l'instance appropriée 22 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 n'a fait l'objet d'aucune plainte qui aurait pu être traitée selon le protocole en vigueur.

AIDE EN LIGNE

Depuis janvier 2006, de l'aide en ligne est accessible sur www.jeu-aiderreference.qc.ca. Notre site Internet a fait l'objet de 756 777 hits pour un nombre de pages lues de 121 700 et 57 656 visites.

JEUX MENTIONNÉS

Parmi les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants, soulignons les appareils de loterie vidéo (64% des mentions), le poker (9.2% soit le double de l'an dernier), les machines à sous aux Casinos (9%) et les loteries (4.5%).

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Quant à la provenance géographique des appels, 52% proviennent de la grande région de Montréal, 12% de la Montérégie, 9% de la Capitale Nationale, 3% de l'Outaouais et 24% de toutes les autres régions du Québec.

FORMATION CONTINUE

Un programme de formation continue répond au besoin des intervenants de se maintenir à la fine pointe de l'information dans le domaine du jeu excessif. M. Jérôme Moisan, de l'Entremise a partagé avec l'équipe ses connaissances sur l'intervention de crise en situation de comorbidité.

Deux membres de l'équipe, M. David Bournival et Mme Mélanie Samson-Beaulieu, ont partagé avec leurs collègues le fruit de leur expérience respective concernant l'évaluation des crises suicidaires et l'offre de services pour l'entourage des personnes dépendantes.

Par ailleurs, M. Gilles Marsolais, t.s. formateur et superviseur clinique en santé mentale, a entretenu l'équipe de son expérience de travail en centre de crise, plus particulièrement de l'intervention de crise auprès des personnes suicidaires souffrant de trouble de personnalité limite. Enfin, dans le cadre du programme de formation des *Jeudis* CDC, un intervenant a bénéficié d'une journée de formation sur la réduction des méfaits.

ÉVALUATION DE JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

Par ailleurs, le ministère de la Santé et des services sociaux a mandaté le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture afin de procéder à l'évaluation des services de Jeu : aide et référence. Une équipe de chercheurs de l'université Laval a été retenue et la première présentation des résultats de cette évaluation a eu lieu le 11 février 2011 à l'intention des représentants des Agences de la santé et des services sociaux du Québec. Les conclusions de cette évaluation démontrent que ce service répond à un besoin réel au Québec et offre un service de très grande qualité à la population.

RELATIONS PUBLIQUES

Concernant les activités de relations publiques, Jeu : aide et référence a été impliqué dans 41 activités, dont 8 émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 144 parutions dans les médias.

KIOSQUES

- Salon Visez Droit, Barreau de Montréal, avril 2010;
- Multi-Caf, ressource communautaire en alimentation, août 2010;
- Collège Bois-de-Boulogne, « Promotion de la santé mentale et prévention du jeu pathologique », novembre 2010;

- 23^e Conférence annuelle des Déléguées et Délégués sociaux, Conseil régional FTQ Montréal Métropolitain, novembre 2010;
- Congrès de l'Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec, novembre 2010;
- Centre d'Écoute et de Référence, Semaine de prévention en santé mentale 2011, UQÀM, mars 2011;
- Salon Ma Santé, Complexe Desjardins, mars 2011.

COLLOQUES

- Colloque Rond-Point 2010 « Dépendances : enjeux, problèmes et pratiques », Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec, mai 2010;
- Colloque sur les acquis, les enjeux et les visions d'avenir après cinq ans de réorganisation des services en santé mentale, 8^{es} Journées bi-annuelles de santé mentale, mai 2010;
- Colloque sur le suicide des aînés, Association québécoise de prévention du suicide, septembre 2010;
- 8th European conference on Gambling Studies and Policy issues, Vienne, septembre 2010;
- Congrès « Prévenir et traiter les addictions sans drogues : un défi sociétal » ainsi que visite du Centre de Référence sur le jeu excessif, Nantes; octobre 2010;
- *Responsible Gambling Conference*, Halifax, octobre 2010;
- Colloque sur la démence et la souffrance psychique en gérontopsychiatrie, Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, octobre 2010;
- 38^e Colloque de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec « Au cœur du changement : l'intervention en toxicomanie », Trois-Rivières, octobre 2010;
- Congrès « Défis de l'avenir après 30 ans de progrès », Association québécoise de prévention du suicide, octobre 2010;
- Participation au Comité scientifique et aux Journées Annuelles de Santé publique (JASP) sur les produits à risque pour la santé, Institut national de santé publique, novembre 2010;
- « Nature humaine – Santé mentale au féminin », Hôpital Louis-H. Lafontaine, janvier 2011;
- Conférence sur les signes, les symptômes et les traitements du trouble bipolaire, REVIVRE, janvier 2011;
- Colloque « L'Évaluation pour et par le communautaire », Centre de Formation populaire, mars 2011.

PUBLICITÉ

- 38^e Colloque AITQ, Octobre 2010 - Rapport annuel (300 participants);
- L'Intervenant, Revue sur l'alcoolisme et la toxicomanie 2010-2011, (4 numéros);
- Magazine Le Point et l'Agenda le Point pour l'administration scolaire ;
- IDCAM, Annuaire téléphonique et Pages jaunes;
- Une vingtaine d'agendas et d'hebdomadaires rejoignant divers groupes.

À l'hiver 2011, le ministère de la Santé et des services sociaux a lancé une campagne d'information multimédia afin de faire connaître la problématique et notre service. Nous l'en remercions chaleureusement.

CAMPAGNES DE PROMOTION

- Campagne provinciale CBS AFFICHAGE –panneaux publicitaires dans les abribus des principales villes du Québec, automne 2010;
- Campagne provinciale MÉTROMÉDIAPLUS, affiches intérieures d'autobus de quatre régions ciblées : Outaouais, Laval, Mauricie et Montréal, automne 2010;
- Messages télévisés d'intérêt public (30 secondes français et anglais). Campagne auprès de 14 stations de télévision à travers la province, septembre 2010 à août 2011;
- Deux campagnes de promotion majeures ont été menées auprès de 1 300 000 foyers du Grand Montréal à l'automne 2010 ainsi qu'à l'hiver 2011 par PROCITÉ et nous l'en remercions.

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 Internet 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 144 demandes d'aide en 2010-2011. 23% des usagers sont des femmes et 38% des hommes, 14% des conjoints, 3% des parents, 16% des personnes touchées par le jeu d'un tiers et 5% des intervenants. 4% des usagers sont des adolescents et 3% des personnes âgées. Quant à leur provenance géographique, nous notons une représentation relativement importante des usagers provenant du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Mauricie/Centre du Québec, de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de Chaudière-Appalaches, de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie. Les demandes d'information et de services sont référées aux services appropriés dans 83% des cas et les autres demandes sont réglées directement par nos intervenants.

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 un problème de jeu excessif ainsi qu'à 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. Dix 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 dix-huit 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 2010-2011

PROVENANCE DES DEMANDES

Individus :	
Femmes	1 839
Hommes	3 112
Conjoints	377
Parents	288
Tiers	568
Agences privées	236
Services parapublics	109
Services publics	41
CLSC	32
Associations	18
Collèges, écoles, universités	80
Industries - Commerces	392
Médias d'information	112
Organismes religieux	1
Professionnels	87
Syndicats	1
TOTAL	7 293

MODE DE COMMUNICATION

Appels téléphoniques	7 149
Courriels	144
TOTAL	7 293

PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

Région 01, Bas-Saint-Laurent	91
Région 02, Saguenay-Lac-Saint-Jean	122
Région 03, Capitale Nationale	655
Région 04, Mauricie et Centre-du-Québec	257
Région 05, Estrie	146
Région 06, Montréal	3 784
Région 07, Outaouais	194
Région 08, Abitibi-Témiscamingue	63
Région 09, Côte-Nord	36
Région 10, Nord-du-Québec	15
Région 11, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	42
Région 12, Chaudière-Appalaches	101
Région 13, Laval	232
Région 14, Lanaudière	268
Région 15, Laurentides	340

Région 16, Montérégie	837
Autres régions	110
TOTAL	7 293

CATÉGORIES D'ÂGE

Enfants	9
Adolescents	73
Adultes	6 963
Personnes âgées	248
TOTAL	7 293

JEUX MENTIONNÉS

Appareils de loterie vidéo (ALV)	
Dans les bars	1 661
Dans les ludoplex	11
Bingo	15
Casino:	
Jeux de dés (Sic Bo, Craps)	11
Jeux de tables (Black Jack, Roulette, Baccara)	99
Machines à sous	233
Poker	86
Courses de chevaux	7
Cyberdépendance	
Internet (clavardage, achats, Bourse, etc)	33
Jeux de hasard et d'argent	43
Poker	84
Jeux électroniques	30
Jeux en ligne	68
Loteries	118
Paris sportifs	25
Poker	73
Autres	36
TOTAL	2 633

NATURE DES DEMANDES

Counselling professionnel	32
Écoute et soutien	1 358

AUTRES INTERVENTIONS DU SERVICE

Groupes d'entraide:		Communications additionnelles	
Conjoints et tiers	450	avec les requérants	8
Joueurs	799	pour recherche et mise à jour	61
Parents	159		
Information générale:		TOTAL	69
Auto-exclusion	77		
Codépendance	112		
Jeu excessif	176		
Prévention	88		
Profil de joueurs	159		
Jeu : aide et référence	4 235		
Plaintes contre des organismes	22		
Réadaptation avec hébergement:			
Centres parapublics	133		
Centres privés	229		
Réadaptation en externe:			
Centres parapublics	2 038		
Centres privés	325		
Téléconseilling	1		
Rechute	53		
Réinsertion sociale	2		
Demandes connexes :			
Consultation budgétaire	128		
Gestion de crise	105		
Gîtes	38		
Santé mentale	92		
Services juridiques	28		
Suicide	112		
Toxicomanies	172		
Violence	46		
Autres demandes	1 255		
TOTAL	12 424	TOTAL	41

RELATIONS PUBLIQUES

Radio, télévision	8
Séances d'information (personnes rejointes 63)	6
Visites, rencontres, assemblées	27
TOTAL	41

RÉPONSES AUX DEMANDES

Clients référés au service approprié	5 995
Intervention du Centre auprès du service	8
Service rendu, référence non nécessaire	6 415
Ressources insuffisantes	6
TOTAL	12 424