



Rapport annuel

Jeu : aide et référence

2013-2014



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL

Rapport annuel de Jeu : aide et référence 2013-2014
1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Organisme de charité enregistré
N° 10689 5840 RR0001

Téléphone : (514) 527-0140
1 800 461-0140 et 1 866 SOS-JEUX
Télécopieur : (514) 527-9712
Courriel : jar@info-referance.qc.ca
Site Web : www.jeu-aiderreference.qc.ca

CRÉDITS :

Conception et montage graphique : gracieuseté de Groupe Pro Santé inc. /2014
Graphisme : Renée Champagne
Impression : Sisca
Images : © Shutterstock.com

Dépôt légal - 2^e trimestre 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-921713-91-7
ISSN 1195-1532

JEU : AIDE ET RÉFÉRENCE

En fonction depuis 1993, Jeu : aide et référence s'est démarqué dernièrement par l'évaluation d'une équipe de chercheurs de l'Université Laval, financée par le FQRSC. En effet, l'étude démontre que le service répond à un besoin réel au Québec et offre un service de très grande qualité à la population. Plus de 175 000 personnes ont fait appel à Jeu : aide et référence en 20 ans!

Les intervenants de Jeu : aide et référence sont sensibles à l'impact insidieux que les jeux de hasard et d'argent (JHA) peuvent provoquer dans la vie de sa clientèle variée; ainsi, ils s'assurent que chaque besoin, chaque demande soit évalué et traité avec attention, sans jugement, respectueusement et en toute confidentialité. Le service qu'offre l'équipe de Jeu : aide et référence ne vise pas seulement à informer et à référer le joueur ou son entourage à des ressources adéquates spécialisées au niveau du jeu excessif, mais cherche également à redonner aux personnes concernées leur pouvoir d'agir sur cette problématique qu'est la dépendance aux JHA.

La mission de soutien, d'information et de référence de Jeu : aide et référence ne pourrait s'actualiser sans la compétence, la passion et le savoir-être de chacun des membres de l'équipe d'intervenants. Leur professionnalisme, leur enthousiasme ainsi que leur esprit d'équipe sont à souligner.

Notre reconnaissance s'adresse également au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui nous a témoigné sa confiance encore cette année.

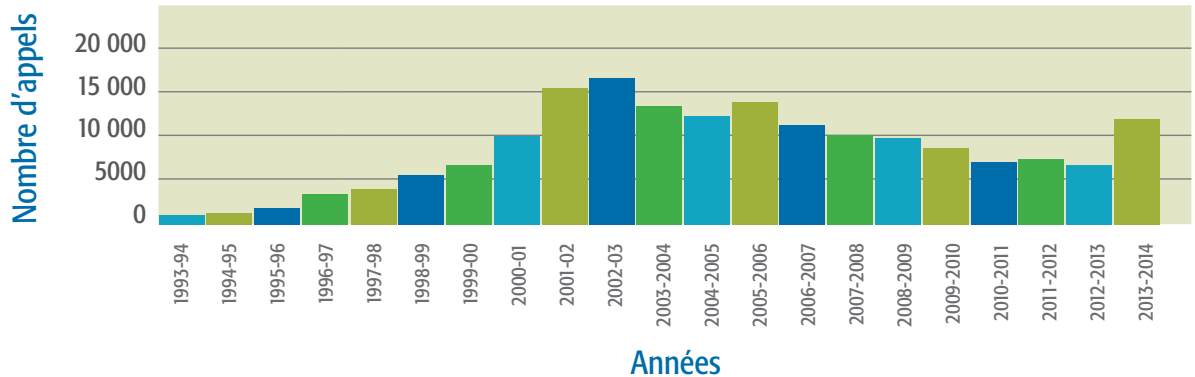
Les intervenants répondent à plusieurs types de besoins : réflexion éclairée sur les habitudes de jeux de hasard et d'argent; coordonnées d'une ressource spécialisée dans le traitement du jeu excessif; soutien empathique lors de moments de grande détresse ainsi que mise en lien avec une ressource spécialisée 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.

À noter que le service JAR a fait face cette année à deux plaintes dûment traitées par la coordonnatrice, à la satisfaction des plaignants et dans le meilleur intérêt du service.



Quelques données statistiques

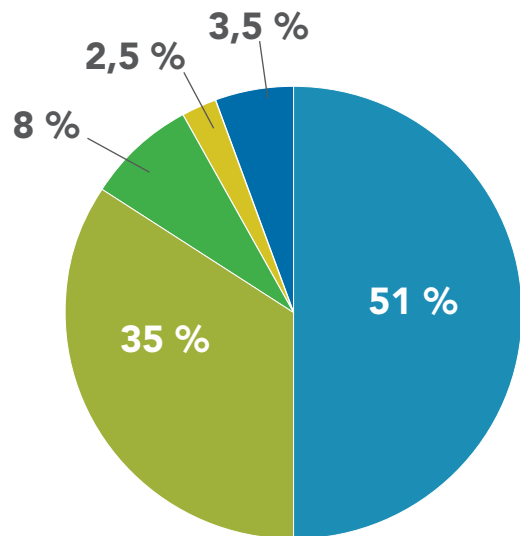
En 2013-2014, près de 12 000 personnes ont utilisé le service; parmi elles, 811 sont anglophones. Entre le 15 novembre 1993 et le 31 mars 2014, plus de 175 000 personnes ont fait appel à Jeu : aide et référence.



En 2013-2014, 86 % des appels sont le fait d'hommes (51 % des appelants) et de femmes (35 % des appelants) très préoccupés par leurs habitudes de jeu. Parmi les autres appelants, 8 % font partie de l'entourage proche des joueurs excessifs (conjoints, fratrie, parents, amis, etc.), près de 2,5 % sont des intervenants sociaux et près de 3,5 % viennent des établissements scolaires, des employeurs et des médias. Du nombre total des appelants, près de 93 % sont des adultes, 7 % des aînés et moins de 1 % des adolescents. À noter que le nombre d'appels provenant des personnes aînées a presque doublé cette année.

Provenance des appels

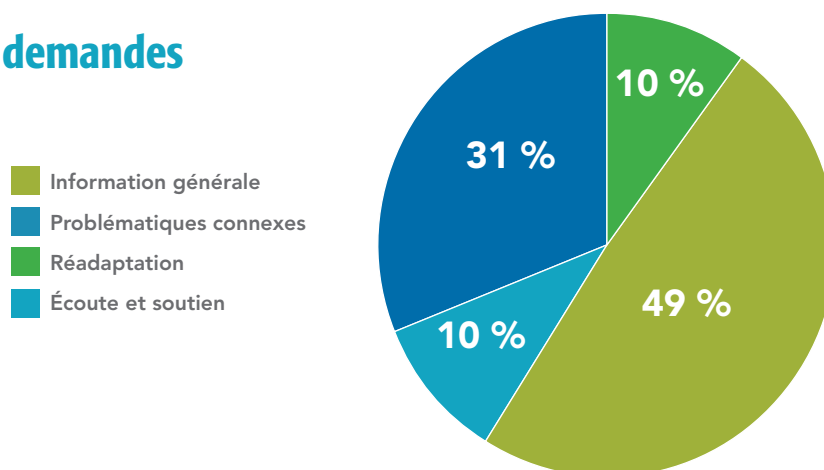
- Hommes
- Femmes
- Entourage
- Intervenants sociaux
- Autres



Les appels qui portent sur :

- les besoins d'écoute et de soutien représentent 10 % du volume d'appels
- les besoins d'information générale sur le jeu excessif ainsi que sur le service JAR, représentent 49 % du volume
- les services de réadaptation représentent près de 10 % du volume
- des sujets connexes tels que la gestion de crise et les idéations suicidaires, la santé mentale, la toxicomanie et la violence, les services juridiques, la consultation budgétaire, les gîtes, etc., représentent 31 % des appels

Nature des demandes



Depuis janvier 2006, l'aide en ligne est accessible via le www.jeu-aidereference.qc.ca. Cette année, le site Internet de JAR a fait l'objet de 602 232 hits pour un nombre de pages lues de 156 563 et 69 087 visites. 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 également à leur famille, à leurs proches ainsi qu'aux intervenants sociaux.

Les types de jeux mentionnés le plus souvent par les appelants sont les appareils de loterie vidéo à 53 % des mentions, les loteries à 13 % des mentions (encore à la hausse cette année), les jeux électroniques et en ligne comptent pour 10 % des jeux mentionnés, les machines à sous dans les casinos, pour 8 %, et enfin le poker pour 7 %.

Plus de la moitié des appels proviennent de la grande région de Montréal, 14 % de la Montérégie, plus de 8 % de la Capitale Nationale, plus de 4 % de l'Outaouais, idem pour les Laurentides, plus de 3 % de l'Estrie, et près de 3 % de la Mauricie et Centre-du-Québec. Enfin, environ 10 % des appels proviennent des neuf autres régions du Québec.



Relations publiques

Concernant les activités de relations publiques, Jeu : aide et référence a été impliqué dans une vingtaine d'activités, dont sept émissions de télévision et de radio. Au total, le service a fait l'objet de 40 parutions dans les médias.

En 2013, une campagne de promotion majeure de publipostage via le réseau de distribution publicitaire PROCITÉ a été lancée dans la grande région montréalaise. Ce sont donc plus de 1 200 000 foyers du Grand Montréal qui ont reçu de l'information concernant les quatre services téléphoniques offerts par le Centre, dont ceux de Drogue : aide et référence et de Jeu : aide et référence.

À cela, s'ajoute la campagne provinciale affichant un panneau publicitaire de Jeu : aide et référence dans les abribus des principales villes du Québec par IMAGI. Toujours sur le thème de la promotion du service, des annonces intérieures ont été affichées dans les autobus de quatre régions ciblées : l'Outaouais, les Laurentides, la Mauricie et Centre-du-Québec, ainsi que la Montérégie, par COGECO MÉTROMÉDIA. De plus, les professionnels de la santé ont été rejoints par l'entremise des agendas produits par IDCOM à leur intention.

Une séance d'information a eu lieu sur la mission et le fonctionnement de notre service à l'intention de six infirmières belges en stage au Québec grâce au Bureau international de la Jeunesse de la Belgique en avril 2013.

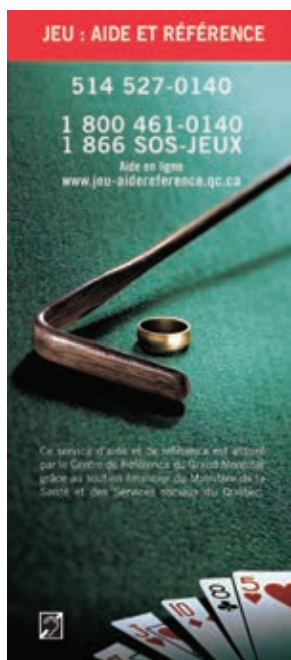
Madame Hélène Hamel, coordonnatrice des lignes spécialisées, a fait partie du comité de programmation du 41e Colloque de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec dont le thème était Dépendance : Multiples enjeux, nombreux défis. De plus, madame Hamel a pris part à la préparation et à la présentation d'un atelier de trois heures portant sur la « supervision clinique en milieux des dépendances » à ce même colloque.

Mesdames Pierrette Gagné, directrice générale du CRGM et Hélène Hamel ont reçu en décembre dernier, mesdames Joane Turgeon et Claudine Thibaudeau, respectivement directrice générale et soutien clinique pour l'organisme SOS Violence conjugale. Le but de la rencontre était d'échanger sur les pratiques respectives de leurs services, et d'en retirer de nouvelles pistes de collaboration.

La directrice générale accompagnée de la coordonnatrice des lignes spécialisées en dépendance, ont assisté au Théâtre le Gesù, à la soirée bénéfice visant à souligner les 30 ans de service de Suicide Action Montréal, en mars dernier. Elles ont été invitées par mesdames Guylaine Rioux et Christine Durocher de la Vice-présidence Jeu responsable de Loto-Québec.

Madame Hamel a présenté également en mars dernier, les services DAR et JAR aux étudiants en technique d'intervention en délinquance du Collège Maisonneuve à la demande de leur professeur, madame Nadia Ouellet.

Par ailleurs, grâce à la collaboration des partenaires assidus du Centre, notamment l'Association des centres de réadaptation en dépendances du Québec et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, pour ne nommer que ceux-ci, des annonces ont été diffusées régulièrement pour présenter le service téléphonique spécialisé Jeu : aide et référence ainsi que le programme de Télécounselling pour joueurs excessifs, dans leur bulletin de liaison.



Cette collaboration soutenue avec les différents intervenants et professionnels du milieu en est une de toute première importance car ce sont des agents de promotion de nos services complémentaires aux leurs, auprès de la clientèle que tous, nous avons à cœur de bien desservir.

Activités de transfert de connaissance

La coordonnatrice a assisté au dévoilement des « Résultats du projet Chez soi Montréal : Vers une stratégie pour mettre fin à l'itinérance » en novembre 2013. Cet événement été organisé par L'Institut universitaire en santé mentale Douglas, la Commission de la santé mentale du Canada, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal ainsi que le CSSS Jeanne-Mance.

Madame Monique Côté, intervenante au service JAR, ainsi que la coordonnatrice du service, ont assisté à l'atelier Le DSM-5, défiant ou décevant?, à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas (IUSM), en novembre dernier. En novembre également, mesdames

Côté et Hamel ont participé à l'activité de Formation croisée de organisée par Douglas – IUSM, dont le thème était Troubles de la personnalité et toxicomanie chez les jeunes (15 à 30 ans) : mieux comprendre pour mieux agir. La coordonnatrice se prête également au jeu de « rapporteur » dans les ateliers lors de ces journées bisannuelles.

En décembre dernier, la directrice générale et la coordonnatrice ont participé à une activité de transfert de connaissances portant sur les impacts socioéconomiques des jeux de hasard et d'argent. Les chercheurs présentant leurs résultats étaient madame Élisabeth Papineau de l'INSPQ (Les modalités de commercialisation des loteries au Québec : implications sociales et de santé publique), ainsi que monsieur Serge Brochu de l'Université de Montréal (Le jeu dans l'environnement correctionnel : portrait, interprétation, impacts et enjeux, ainsi que L'accessibilité, la signification et l'impact des jeux dans les pénitenciers fédéraux du Québec, pour Valérie Beaugard).

Enfin, madame Hamel accompagnée de monsieur Gil Bellemare, intervenant au service JAR, ont participé à l'activité de transfert de connaissances sur les Jeux de hasard et d'argent : portrait de joueurs et prévalence des problèmes associés en mars 2014, par visioconférence au Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Institut universitaire. Mesdames Sylvia Kairouz, Ph.D. et Louise Nadeau, Ph.D., respectivement Professeure agrégée au département de sociologie et d'anthropologie de l'Université Concordia, et Professeure titulaire au département de psychologie de l'Université de Montréal, y présentaient les résultats de la recherche : Portrait du jeu au Québec : Prévalence, incidence et trajectoires sur 10 ans.



Formation continue

La dépendance aux jeux de hasard et d'argent est l'objet d'intérêt de nombreux chercheurs, permettant ainsi de rehausser le niveau de connaissances des intervenants dans le domaine.

Ainsi, les intervenants de l'équipe de JAR ont participé à plusieurs journées de formation offertes soit dans le programme de formation élaboré en partenariat par l'Université de Sherbrooke et l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, dans le cadre des Jeudis de l'Institut, du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal – Institut universitaire. Voici les titres des formations suivies durant la dernière année : Les agressions sexuelles : pour ne pas maintenir le secret / Sensibilisation à l'approche motivationnelle et Mise en pratique de l'entretien motivationnel / Dépendance jeu pathologique / La charge transférentielle, une aventure tumultueuse en intervention / Troubles de la personnalité et dépendance.

Kiosques

- Barreau de Montréal - Salon Visez Droit, avril 2013
- Salon Aînés, Résidence soleil, octobre 2013
- Institut universitaire en santé mentale Douglas, avril 2013 et novembre 2013
- Salon Mieux-Vivre, s'adressant aux aînés, novembre 2013
- Conseil régional FTQ métropolitain - 26^e conférence annuelle des délégués(es) sociaux, février 2014

Colloques et conférences

- 9th Nordic Conference, International conference on « Changing the landscape of gambling » – treatment and prevention, mai 2013
- 14th Annual National Center for Responsible Gaming Conference on Gambling and Addiction, Las Vegas, USA, septembre 2013
- L'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, octobre 2013
- En janvier dernier, conférence portant sur La socialisation des hommes âgés, présentée au Centre Saint-Pierre et organisée par l'Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Montréal. Le conférencier était monsieur Pierre L'Heureux, M.A. Andragogie, du CSSS Pierre-Boucher

Téléconseilling

Un service de téléconseilling pour joueurs excessifs, sous forme d'aide thérapeutique à court terme par téléphone est aussi offert par l'équipe de Jeu : aide et référence, et ce, depuis septembre 2012. Le potentiel d'une telle approche sur le plan de l'impact thérapeutique à court terme a été clairement démontré par le projet pilote mené en 2006, pour lequel le MSSS s'est impliqué financièrement. Il a également été démontré que desservir tout le territoire du Québec à partir d'un seul point de service téléphonique est, non seulement réaliste, mais très bien reçu par la population. Tenant en compte l'évaluation des retombées positives d'un tel projet sur une fraction de la population aux prises avec des comportements de jeux de hasard et d'argent problématiques, le MSSS a confié au CRGM en 2012 le mandat d'offrir ce service de téléconseilling pour une durée de trois ans.



Ce service gratuit de téléconseilling pour joueurs excessifs, dont le superviseur clinique est monsieur Jacques Ducharme M.Ps., est destiné à une clientèle qui présente des caractéristiques sociodémographiques diversifiées en provenance de toutes les régions du Québec. Le recrutement des participants est réalisé par les membres de l'équipe de JAR. En 2013-2014, ce sont 74 personnes aux prises avec un problème de jeu excessif qui ont fait appel au service de téléconseilling.

Ce court programme de traitement des joueurs excessifs, novateur en ce qu'il s'offre par téléphone, comprend une entrevue d'évaluation (durée d'une heure trente) et six rendez-vous téléphoniques d'une heure chacun portant sur les thèmes suivants : la motivation, les finances, les idées erronées, les déclencheurs, la prévention de la rechute ainsi que le maintien des acquis; quatre rendez-vous téléphoniques de suivi sont également offerts, à 1, 3, 6 et 12 mois de la fin du programme. Le téléconseilling s'avère une approche pertinente pour faire de l'intervention précoce, pour desservir une population éprouvant des difficultés de déplacement, une clientèle réticente à demander de l'aide dans le réseau public parce qu'elle y est connue, etc.

Depuis vingt ans déjà, Jeu : aide et référence offre un service fiable de soutien, d'information et de référence de qualité à toute la population du Québec dans le domaine du jeu excessif. Nous n'avons cessé de tout mettre en œuvre pour mériter et conserver la confiance des appelants, pour lequel JAR se veut un filet de sécurité.

Équipe du Téléconseilling pour joueurs excessifs

M. Jacques Ducharme, M.Ps., superviseur Clinique

M^{me} Hélène Hamel, coordonnatrice et conseillère

M. Gil Bellemare, conseiller

M. Érick-André Leroux, conseiller

M^{me} Isabelle Provencher, conseillère

M^{me} Nancy Rocha, conseillère

