



AIDE ET
RÉFÉRENCE

RAPPORT
ANNUEL

2017
2018

Jeu : aide et référence



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM)

Rapport annuel de Jeu : aide et référence
1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Organisme de charité enregistré
N° 10689 5840 RR001

Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM)
3155, rue Hochelaga, bureau 101
Montréal (Québec) H1W 1G4

Téléphone : 1 800 461-0140
Télécopieur : (514) 527-9712
Courriel : jar@info-referance.qc.ca

Site web Jeu : aide et référence – jeu-aidereference.qc.ca

Crédits :

Conception et montage graphique : Passerelle bleue
Impression : Reprodoc
Correction d'épreuves : Valérie Nadeau-Chamard, Maria Rigas, Isabelle Bleau
Crédits photos : Marie Vaillant, Depositphotos, Shutterstock



Jeu : aide et référence



AIDE ET
RÉFÉRENCE



CENTRE
DE RÉFÉRENCE
DU GRAND
MONTRÉAL

Jeu : aide et référence

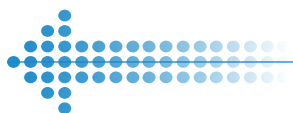
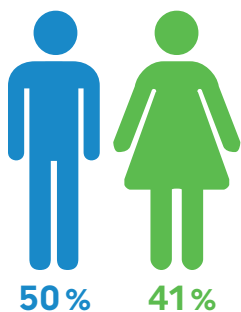
Le maillon d'une chaîne solide de services aux joueurs excessifs

Cette année encore, Jeu : aide et référence (JAR) a poursuivi son travail de soutien, d'information et de référence, amorcé en 1993 au service à la population québécoise. En 2017-2018, 12 860 personnes ont eu recours à ce service téléphonique provincial, dont les caractéristiques sont la préservation de l'anonymat des appelants et de la confidentialité de leurs propos, le bilinguisme, la gratuité et enfin, l'accessibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les membres de l'équipe ont développé, au fil du temps, une façon de faire respectueuse et empathique afin d'aider les personnes qui nous appellent à s'ouvrir à nous concernant leurs habitudes de jeux de hasard et d'argent (JHA), malgré la honte, sentiment qui habite bon nombre de nos appelants. C'est donc sans jugement que le récit des déboires financiers, des drames familiaux, des échecs scolaires ou des pertes d'emploi est reçu par nos intervenants. Et c'est avec doigté que ceux-ci recadrent les priorités, informent des nombreux services offerts aux joueurs excessifs, et viennent faire grandir chez l'appelant la confiance et l'estime de soi nécessaires afin de passer à l'action positive.

QUELQUES CHIFFRES

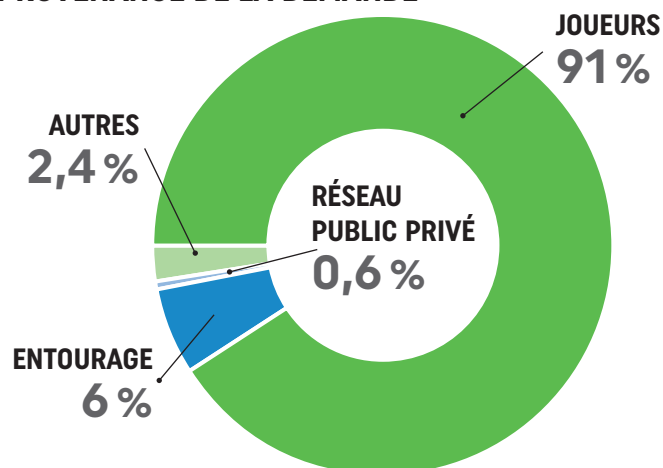
En 2017-2018, l'équipe de Jeu : aide et référence a répondu à 12 860 personnes, un chiffre en augmentation de 6 % par rapport à l'an passé. Cette augmentation du nombre d'appelants s'est surtout fait sentir à Montréal, en Montérégie et en Outaouais.



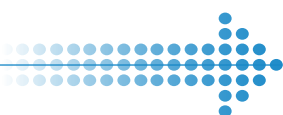
Les hommes aux prises avec des difficultés de comportements en lien avec les jeux de hasard et d'argent constituent 50 % de nos appelants, et les femmes, 41 %.

Les tiers (2,6 %), les parents (1,8 %) ainsi que les conjoints (1,6 %) ne constituent que 6 % de nos appelants : c'est très peu, considérant qu'une personne aux prises avec cette problématique peut contribuer à perturber la vie de plusieurs de ses proches, de 5 à 10 personnes. À des fins de comparaison, plus de 25 % de nos appels sur la ligne Drogue : aide et référence proviennent de l'entourage d'un consommateur.

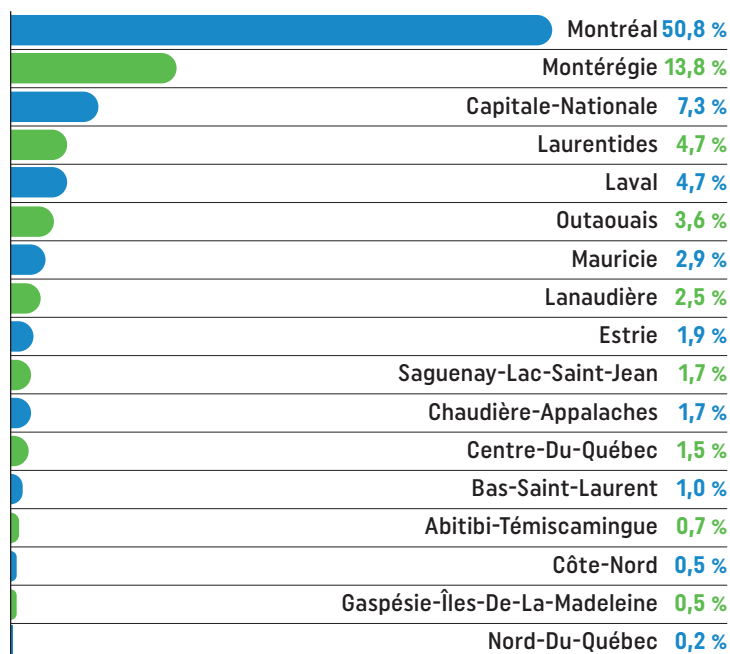
PROVENANCE DE LA DEMANDE



De toutes les régions du Québec, le plus grand nombre d'appels provient de Montréal (50,8 %), suivi par la Montérégie, avec 13,8 %, et de personnes de la Capitale-Nationale (7,3 %).



PROVENANCE DES APPELS PAR RÉGION

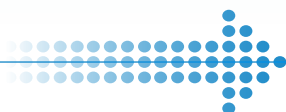


- Les besoins d'information spécifique sur les notions de prévention, de jeu excessif, de profil des joueurs à risque, de notre service, ainsi que de l'auto-exclusion, la codépendance et enfin l'industrie du jeu, représentent plus 60 % du volume d'appels.

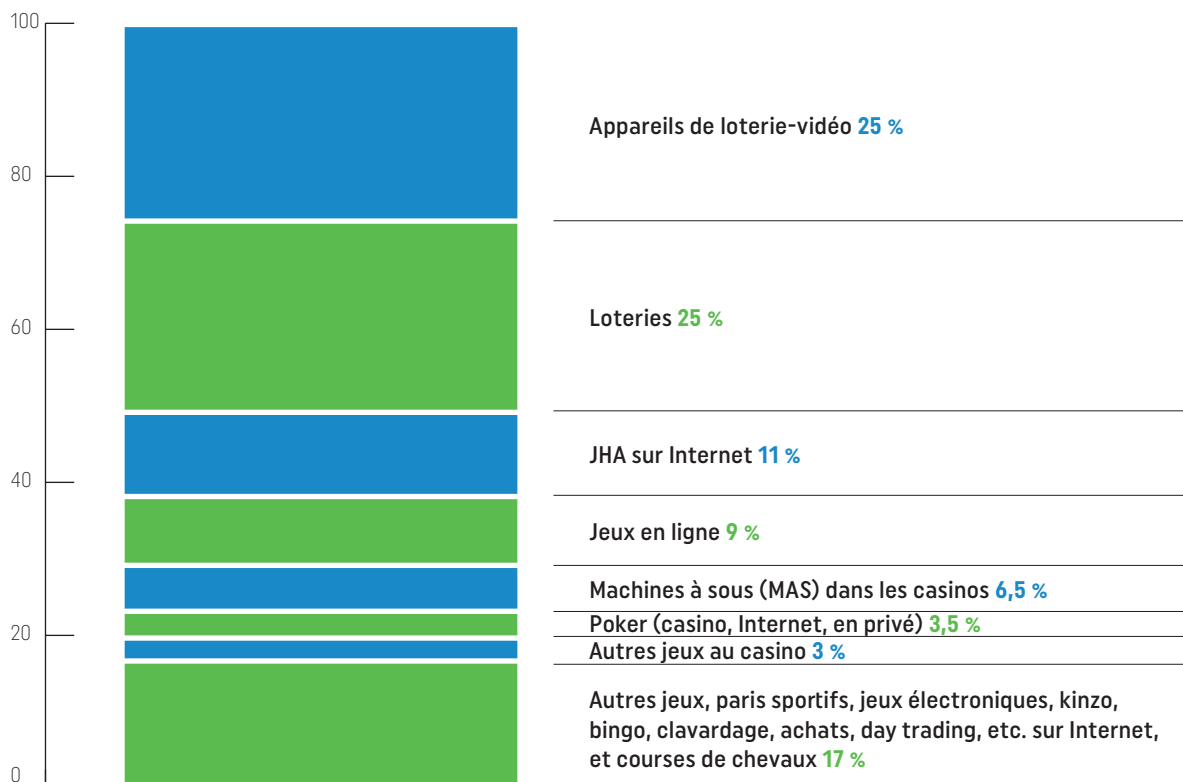
- Les demandes en services de réadaptation pour des groupes d'entraide, de réinsertion sociale, d'écoute et de soutien, et enfin de prévention en matière de rechutes, représentent environ 15 % des appels.

- Les demandes touchant le counseling, le besoin d'information sur les organismes, le profil des adolescents ou de la personne aux prises avec une dépendance aux JHA, la façon de faire une plainte dans le réseau public, etc. représentent environ 17 % des demandes.

- Des problématiques connexes comme la gestion de crise et des idéations suicidaires, une problématique en santé mentale ou portant sur le JHA ou encore sur la violence, le besoin de services juridiques, de consultation budgétaire, d'hébergement, etc., représentent environ 8 % des appels.



JEUX DE HASARD ET D'ARGENT (JHA) MENTIONNÉS PAR LES APPELANTS



La formation continue des membres de l'équipe

En 2017-2018, quatre membres de l'équipe sont inscrits à la maîtrise en intervention en toxicomanie de l'Université de Sherbrooke, campus Longueuil. D'autre part, plusieurs aspects de la toxicomanie ont été abordés durant des journées de formation continue tout au long de l'année :

- ▶ Symposium du Canadian Partnership for Responsible Gambling, *The Blurring of Gambling and Gaming: Implications for Responsible Gambling*.
- ▶ Journée de Formation croisée offerte par l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, *Jeux de hasard et d'argent/ CROSS-TRAINING: Gambling*.
- ▶ *Le transfert des dépendances : un concept clinique à explorer* par Claude Boutin dans le cadre du programme de formation AIDQ et Université de Sherbrooke.
- ▶ Formation provinciale sur *L'estimation et la gestion du risque d'homicide*, par le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP).
- ▶ *Les jeunes et la santé mentale* : Conférences Connexion S.E.N.C.
- ▶ *La pleine conscience dans le traitement des dépendances* : Webinaire AIDQ-UdeS.

Enfin, l'équipe de JAR a pu assister à trois formations portant sur la santé mentale, offertes par les membres de l'organisme Action Autonomie :

- ▶ *La Loi sur la Santé et les Services sociaux*, avec Louise Baron;
- ▶ *Travail et santé mentale*, avec Kevin Boire;
- ▶ *Autorisation judiciaire de soins (AJS)*, avec Jean-François Plouffe.

Activités de transfert de connaissances

- ▶ Dans le cadre du programme de Formation croisée de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, présentation des services de Jeu : aide et référence, service téléphonique provincial 24 heures par jour, 7 jours sur 7, service d'aide par courriel et programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs, par Mme Hélène Hamel, coordonnatrice du service.
- ▶ Présence au Colloque scientifique de l'Institut universitaire sur les dépendances 2017.
- ▶ Membre du Comité de suivi Actions concertées, programme de bourses de recherche sur le jeu responsable.
- ▶ Membre du Comité consultatif *Caractérisation et représentations de l'accessibilité physique aux jeux de hasard et d'argent au Québec*.
- ▶ Présentation, dans le cadre d'une rencontre thématique sur différents services offerts aux joueurs et à leur entourage, de JAR et ses différents services, service téléphonique provincial 24 heures par jour, 7 jours sur 7, service d'aide par courriel et programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs, par Mesdames Hélène Hamel, coordonnatrice de Jeu : aide et référence et Pierrette Gagné, directrice générale du CRGM, devant nos partenaires :

Lynne Duguay de la direction des services en dépendance et en itinérance, ministère de la Santé et des Services sociaux

Guylaine Rioux vice-présidente corporative Jeu responsable et à l'engagement sociétal, Loto-Québec, et **Éric Meunier**, directeur de Jeu responsable.

Mario Fréchette de l'Info-social 811 et **Julie Huot** de la direction des services sociaux généraux et des activités communautaires, ministère de la Santé et des Services sociaux

- ▶ Rédaction d'un texte sur les dépendances pour le bulletin de l'Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte d'une maladie mentale.

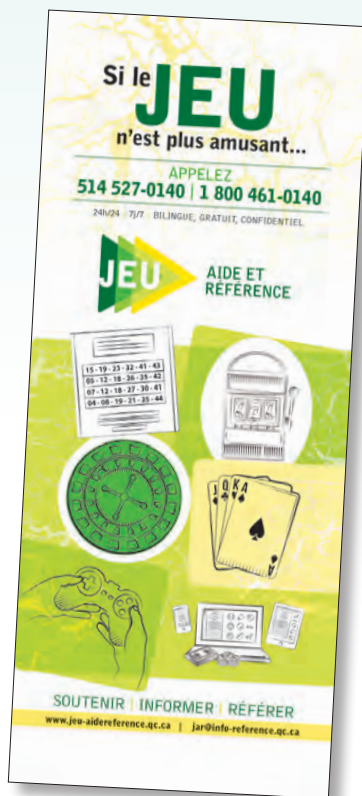


Nouvelle signature visuelle

Tout comme ce fut le cas pour la ligne spécialisée Jeu : aide et référence, cette année a aussi été marquée par la mise en œuvre d'une nouvelle signature visuelle qui a comme base la flèche, synonyme de mouvement, de changement, de départ. La couleur vert sapin, en début de logo, devient plus claire au fur et à mesure de l'évolution des échanges avec un intervenant, pour ensuite devenir jaune, couleur de l'espoir, couleur de bien-être.



AIDE ET RÉFÉRENCE



TéléCounseling pour joueurs excessifs

Cette sixième année de service pour le programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs s'est avérée riche sur le plan des résultats. En effet, 155 dossiers de participants ont été fermés cette année, au 31 mars 2018 :

- 155 dossiers de participants fermés en 2017-2018;
- L'étape de l'évaluation a été traversée par 105 participants;
- Autant d'hommes que de femmes ont participé au programme;
- Environ 50 % des participants ont entre 30 et 49 ans, 38 % entre 50 et 69 ans, 8 % entre 20 et 29, et 2 % ont 70 ans ou plus;
- Près de 50 % des participants ont un niveau d'études secondaires, 27 % universitaires, 18 % collégiales et 5 % du primaire;
- Environ 50 % des participants avaient reçu un diagnostic psychiatrique et, dans les diagnostics mentionnés, 19 faisaient état de troubles anxieux, 16 de dépression, 13 de trouble de personnalité limite (TPL), 5 de trouble d'anxiété grave (TAG) et autant de trouble du déficit d'attention avec hyperactivité (TDA-H), 3 de bipolarité, 9 participants ont indiqué 9 diagnostics différents de ceux précédemment mentionnés. Mentionnons qu'un participant peut s'être vu attribuer plus d'un diagnostic;
- Une cinquantaine de participants sont célibataires, 23 des conjoints de fait, 13 des personnes mariées, 8 des personnes divorcées, 5 personnes sont veuves et 3 sont séparées;
- Plus de 80 % des participants n'ont pas de dossier criminel;
- 48 participants ont terminé le programme (évaluation et 6 sessions). Parmi ceux-ci, 41 se sont engagés dans le suivi, composé de 4 rencontres téléphoniques sur un an.

Le TéléCounseling pour joueurs auto-exclus : des résultats intéressants

Pour une deuxième année consécutive, le programme de TéléCounseling (TC) pour joueurs excessifs a été offert par les enquêteurs du casino du Lac-Leamy aux personnes signant un contrat d'auto-exclusion. Pour la première année, de novembre 2016 à novembre 2017, l'objectif de référence du casino vers l'équipe de TC était de 25 personnes, et a été dépassé pour atteindre 33 personnes auto-exclues du casino du Lac-Leamy. Et les résultats furent positifs.

En effet, comme la dépendance aux jeux de hasard et d'argent fournit, par son essence même, un critère d'évaluation incontournable, celui des montants d'argent joués, la mesure retenue depuis le début du TéléCounseling a donc été de comparer les montants joués par les participants avant le début de la démarche, avec ceux joués à la fin de la phase active du programme, c'est-à-dire après la session VI, ainsi qu'à chacun des quatre rendez-vous téléphoniques de suivi.

Lorsque mesuré à partir des montants joués, l'impact du programme auprès de la clientèle du Casino se compare favorablement à celui obtenu pour le groupe de la ligne JAR. Pour les participants en provenance du casino et ayant fourni des données, le montant moyen joué dans la semaine précédant l'évaluation était de 1135 \$; à la fin de la session VI, le montant moyen était de 6,14 \$. Il s'agit d'une réduction de 99,4 %, supérieure à celle de 86,9 % obtenue à partir du groupe de JAR. L'interprétation de cet impact pour le projet pilote doit évidemment tenir compte du fait que l'auto-exclusion offre une protection en tant que tel.

Depuis le 7 novembre 2017, c'est une vingtaine de personnes qui ont été référées du Lac-Leamy, et on peut s'attendre à ce qu'il y en ait autant et même plus dans les six prochains mois.

En effet, le projet devrait, en septembre prochain, s'élargir à tous les casinos et salons de jeux du Québec. Ce seront donc les inspecteurs de trois casinos, ceux de Montréal, Mont-Tremblant et de

Charlevoix, ainsi que de deux salons de jeux, ceux de Trois-Rivières et de Québec, qui emboîteront le pas aux enquêteurs du casino du Lac-Leamy, afin de faire connaître le service JAR aux clients désirant s'auto-exclure des maisons de jeux, et éventuellement, entreprendre une démarche afin de faire le point sur leurs habitudes au niveau des jeux de hasard et d'argent.

