



# L'utilisation des services d'aide aux joueurs



## Contexte

Au cours des dernières décennies, le Québec s'est positionné comme chef de file en matière de prévention et de traitement du jeu pathologique. Le *Plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique (2002-2005; reconduit en 2006)* a ouvert le pas à un ensemble d'initiatives pour la prévention et le traitement du jeu pathologique [1]. En effet, à travers ses trois axes prioritaires, ce plan reconnaît l'importance d'assurer la prévention auprès de la population générale et des groupes vulnérables, d'intervenir rapidement auprès des joueurs en situation de crise et de leurs familles, et de mettre à la disposition des personnes aux prises avec des problèmes de jeu de hasard et d'argent des services de traitement dans toutes les régions du Québec.

Pour soutenir la prévention, la fondation *Mise sur toi* a été créée notamment dans le but de sensibiliser la population québécoise au risque associé au

jeu, et de promouvoir le jeu responsable. Depuis 1993, deux services d'information et de référence sont à la disposition de la population, notamment le service d'aide téléphonique *Jeu : aide et référence* et le site Internet *Jeu : aide et référence*. Les données administratives révèlent qu'entre 1993 et 2010, 143 000 appels ont été effectués et cela majoritairement par des hommes, des joueurs d'appareil de loterie vidéo et principalement pour obtenir de l'aide pour soi [2]. Au niveau du traitement, des points de services spécialisés en jeu pathologique ont été ouverts dans tout le réseau des centres de réadaptation en toxicomanie, sous l'égide du Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). Les données recueillies dans les centres de traitement révèlent que la fréquentation demeure en deçà des cibles fixées [3].

Pour une meilleure compréhension de l'utilisation des services

et dans le but soutenir la prise de décision des instances impliquées, cette brochure vise à présenter les résultats d'une recherche menée auprès d'un échantillon de 179 joueurs (voir tableau 1) sélectionnés à partir de l'enquête populationnelle sur les habitudes de jeu des québécois ENHJEU-QUÉBEC, 2009 [4]. Elle a pour but de recueillir l'information auprès des joueurs quant à leur connaissance et leur utilisation des divers services ainsi que les raisons pour l'utilisation et la non-utilisation de ces services. Nous examinerons également le niveau de satisfaction des utilisateurs et leur perception de l'efficacité de ces services.

Notons que les joueurs ont été regroupés en quatre catégories en fonction de leur score à l'Indice canadien du jeu excessif (ICJE) [5], selon la sévérité de leurs problèmes de jeu : joueurs sans problème, à faible risque, à risque modéré et pathologiques probables.

**Tableau 1. Description de l'échantillon**

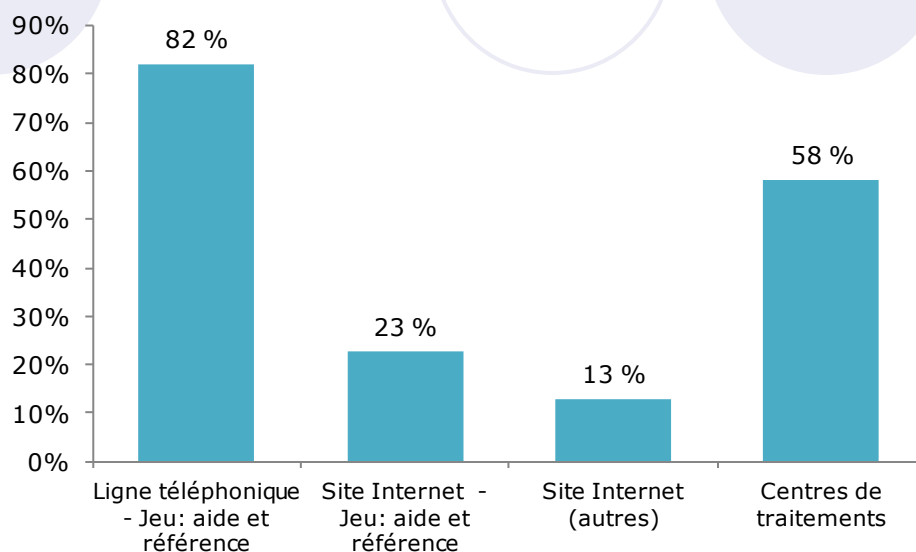
	Participants à l'enquête ENHJEU Québec 2009 sollicités pour le suivi 1	Participants ayant consenti à participer au suivi 1		Participation au suivi 1		
				Taux de complétion	Taux d'attrition	
					Refus	Non-rejoignable
	N	N	%	%	%	%
Joueurs sans problème	250	89 †	35,6 %	77,8 %	9,2 %	13,0 %
Joueurs à faible risque	262	99	37,8 %	67,7 %	21,2 %	11,1 %
Joueurs à risque modéré	138	62	44,9 %	69,3 %	21,0 %	9,7 %
Joueurs pathologiques probables	60	35	58,3 %	77,1 %	8,6 %	14,3 %
<b>Total</b>	<b>710</b>	<b>285</b>	<b>40,1 %</b>	<b>71,6 %</b>	<b>16,8 %</b>	<b>11,6 %</b>

† Seulement 54 des 89 répondants ont été réellement contactés pour le premier suivi, afin d'assurer une équivalence de la taille des sous-groupes.

## Connaissance des services

Les résultats montrent que le niveau de connaissance varie d'un service à l'autre (voir figure 1). Globalement, près de 82 % des répondants disent avoir déjà entendu parler de la ligne téléphonique *Jeu : aide et référence* et 58 % ont déjà entendu parler des centres de traitement qui offrent des services d'aide pour le jeu pathologique. Le site Internet *Jeu : aide et référence* semble être un des services les moins bien connus dans la population (22,7 %) ainsi que tout autre site Internet sur le jeu (13 %). Le niveau de connaissance des services est comparable pour les hommes et les femmes ainsi que pour les divers groupes d'âge. En outre, la connaissance des services n'est liée ni au

**Figure 1. Taux de connaissance des services spécialisés**



niveau de scolarité ni au niveau de revenu.

La proportion de joueurs qui connaissent la ligne téléphonique est plus élevée parmi les personnes dont la scolarité n'atteint pas le niveau universitaire. De plus, la connaissance des services n'est pas associée au niveau de sévérité des pro-

blèmes de jeu. Ainsi, la proportion d'individus qui connaissent les services est la même parmi les joueurs sans problème, les joueurs à risque de développer des problèmes de jeu et les joueurs pathologiques probables.

### Méthodologie

L'échantillon de l'enquête ENHJEU-QUÉBEC 2009 [4] comporte 11 888 répondants représentatifs de la population générale adulte du Québec. À la fin de l'enquête et selon le score obtenu à l'Indice canadien du jeu excessif, nous avons invité certains joueurs à participer à une étude de suivi (voir tableau 1). Au total, 40,1 % (285/710) des répondants sollicités ont accepté d'être recontactés parmi lesquels 179 (42 joueurs sans problème, 67 joueurs à faible risque, 43 joueurs à risque modéré et 27 pathologiques probables) ont complété l'entrevue au cours de l'été 2009, pour un taux de réponse global de 71,6 %. L'entrevue de suivi comportait des questions sur la connaissance et l'utilisation de quatre services spécifiques : la ligne téléphonique *Jeu : aide et référence*, le site Internet *Jeu : aide et référence*, d'autres sites Internet d'aide aux joueurs et les centres de traitement. D'autres questions portaient sur la consultation d'un professionnel (médecin, psychologue, travailleur social, ou autre) ou la participation à un groupe d'entraide directement en lien avec un problème de jeu [4].

## Utilisation des services

### Téléphone, Internet, centres de traitement

Globalement, près de 17 % (6/36) des joueurs à risque modéré et 28 % (7/25) des joueurs pathologiques probables qui connaissent la ligne téléphonique *Jeu : aide et référence* l'ont appelée. De plus, 8,3 % (2/24) des joueurs à risque modéré et 44,4 % (8/18) des joueurs pathologiques probables qui connaissent les services offerts dans les centres de traitement les ont consultés.

Les joueurs sans problème et à faible risque ont très peu sollicité les services d'aide tel que la ligne téléphonique (n=1/14) ou les centres de traitement (n=1/11). Par ailleurs, le site Internet *Jeu : aide et référence* ainsi que les autres sites Internet sur le jeu ont été trop faiblement utilisés pour que des résultats soient présentés. En conséquence, nous avons choisi de nous centrer davantage sur l'utilisation des services tels que la ligne téléphonique ou les centres de traite-



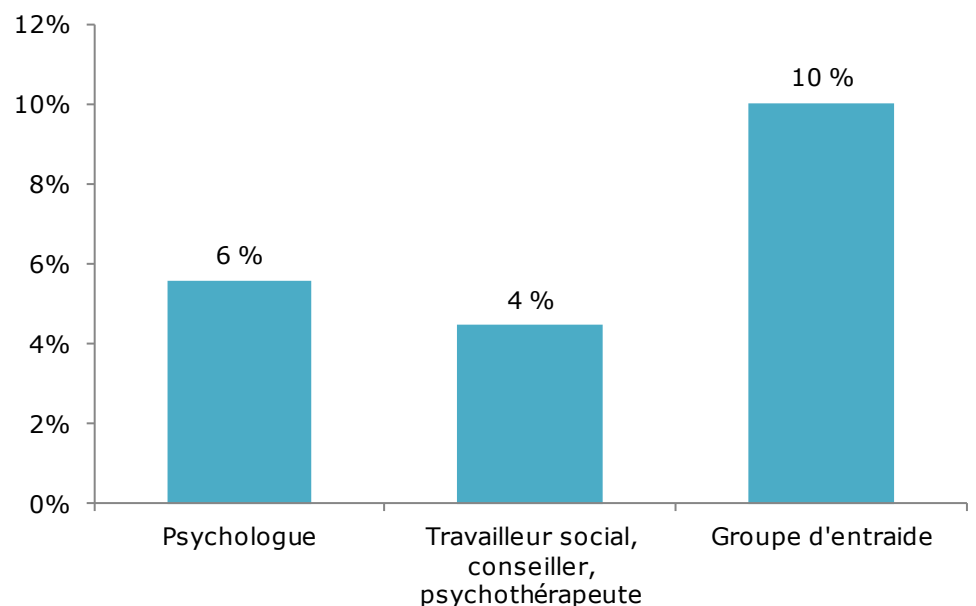
ment par les joueurs plus problématiques.

### Autres professionnels

En ce qui concerne les autres services professionnels disponibles dans le réseau de la santé, 10 % des répondants (18/179) ont déclaré avoir fré-

quenté un groupe d'entraide pour leur problème de jeu, près de 6 % (10/179) avoir consulté un psychologue et 4,5 % (8/179) un travailleur social (voir figure 2). Moins de 2 % de l'échantillon ont déclaré avoir consulté un médecin, une infirmière ou tout autre professionnel de la santé. Les joueurs consultants ces professionnels sont majoritairement (à plus de 90 %) des joueurs à risque ou pathologiques probables.

**Figure 2. Taux de consultation des professionnels pour un problème de jeu**



## Raisons d'utilisation des services

Les répondants consultent majoritairement les services pour eux-mêmes. Ainsi, 92,3 % des personnes qui ont appelé la ligne téléphonique l'ont fait pour eux-mêmes ainsi que tous les joueurs qui ont eu recours à une aide dans un centre de traitement.

Par ailleurs, les joueurs déclarent utiliser les services pour de multiples raisons. La majorité des personnes qui ont utilisé la ligne *Jeu : aide et référence* l'ont fait pour bénéficier d'un soutien (13/14), pour avoir de l'information générale (9/14), pour obtenir des réfé-

rences (9/14) et enfin pour recevoir de l'information sur les groupes d'entraides (7/14).

Les centres de traitement ont quant à eux été consultés principalement dans le but d'obtenir de l'aide pour arrêter de jouer (10/11).

## Raisons de non-utilisation des services

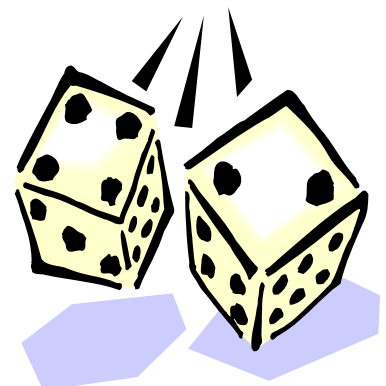
Généralement, peu de répondants, quelle que soit la sévérité de leur problème de jeu, évoquent la méconnaissance d'un service comme raison de non-utilisation.

Parmi les raisons évoquées par les joueurs à risque modéré pour ne pas appeler la ligne téléphonique, 42 % déclarent le fait de ne pas avoir besoin d'aide (13/31), alors que près de 20 % (6/31) considèrent que ce service ne peut les ai-

der. Parmi les joueurs pathologiques probables, 2/18 considèrent qu'ils n'ont pas besoin d'aide, alors que 6/18 considèrent que ce service ne peut les aider.

Par rapport aux raisons de non-utilisation des centres de traitement, 7/22 des joueurs à risque modéré considèrent qu'ils n'en ont pas besoin, alors que 6/22 pensent que ce service ne peut les aider. Finalement, parmi les joueurs patho-

logiques probables, 2/10 considèrent qu'ils n'ont pas besoin d'aide et 3/10 pensent que ce service ne peut les aider.



## Effet de l'utilisation des services

La moitié des répondants (5/10) qui ont appelé la ligne téléphonique ont mentionné avoir eu recours à une des ressources référées par la ligne lors de cet appel, alors que 4 répondants sur 10 disent avoir

rejoint un groupe d'entraide. Par ailleurs, 7/10 d'entre eux déclarent avoir continué à jouer comme avant. Pour les centres de traitement, 9/10 des joueurs qui ont consulté un centre de traitement affirment

avoir arrêté de jouer pendant au moins une semaine suite à la consultation et 6/10 affirment avoir diminué leur fréquence de jeu.

## Conclusion générale

Cette étude montre que le niveau de connaissance des services d'aide en jeu pathologique est comparable pour l'ensemble des joueurs (sans problème, à risque faible, à risque modéré, pathologiques probables). Néanmoins, le niveau de connaissance varie selon le type de service évalué. Ainsi la ligne téléphonique *Jeu : aide et référence* semble être significativement mieux connue comparativement aux autres services, bien que le niveau d'utilisation de cette ligne par les joueurs qui la connaissent reste faible. Les joueurs qui consultent la ligne téléphonique expliquent le faire pour obtenir de l'aide pour eux-mêmes. Ils déclarent appeler la ligne pour différents motifs, soit pour avoir de l'information soit pour obtenir une référence pour un service d'aide. Pour leur part, les services

des centres de traitement spécialisés sont également peu utilisés par les joueurs. Les personnes qui s'orientent vers un centre de traitement semblent le faire dans le but précis d'arrêter de jouer.

Parmi les obstacles à l'utilisation de ces services, les joueurs identifient des facteurs liés aux représentations qu'ils ont d'eux-mêmes («je n'ai pas besoin d'aide»), mais aussi du service en question («ce service ne pourra pas m'aider»).

Finalement, le recours aux services de traitement spécialisés semble avoir un effet positif chez les personnes qui les ont utilisés. Une partie non négligeable des joueurs qui consultent ces services déclarent utiliser les ressources qui leur sont alors proposées et/ou modifier leurs fréquences de jeu.

En conclusion, il faut avoir en mémoire que les enquêtes épidémiologiques montrent que seulement 8 % des joueurs aux prises avec des problèmes de jeu ont recours à un service d'aide. Il serait souhaitable que des mesures soient mises en place pour augmenter le taux d'utilisation des services ou le taux de rétention en traitement.

Dans un tel contexte, ce feuillet vise à informer les divers acteurs du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les instances concernées par la problématique du jeu de l'expérience que les utilisateurs ont de ces services, en espérant que ces résultats permettront de mieux cerner les besoins des joueurs en difficultés et les stratégies pour les rejoindre.

## Citation suggérée

Kairouz, S., Gleeton J., Luce, C., & Nadeau, L. (2012). L'utilisation des services d'aide aux joueurs [Brochure]. Montréal, Québec : Laboratoire de recherche sur les habitudes de vie et les dépendances.

<http://lifestyle-addiction-research.ca/>

## Références

- [1] Ministère de la Santé et des Services Sociaux. (2002). *Plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique 2002-2005*
- [2] Jeu : aide et référence. (2010). *Rapport statistique*.
- [3] Direction de la Santé Publique et de l'Évaluation. (2010). *Bilan des réalisations et résultats à l'entente de gestion et d'imputabilité 2009-2010*.
- [4] Kairouz, S., Nadeau, L., Paradis, C. (2010). *Enquête ENHJEU-QUÉBEC, Portrait du jeu au Québec: Prévalence, incidence et trajectoires sur quatre ans*.
- [5] Ferris, J., Wynne, H., Ladouceur, R., Stinchfield, R., Turner, N. (2001). *L'indice Canadien du Jeu excessif, Rapport final*. Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies.