

How to Play in 3 Easy Steps  
Et 3 étapes faciles

How much you gamble  
Combien vous jouez



# JEU

Guide à l'intention des conseillers financiers

# PROBLÉMATIQUE



~~Budget~~

Divertissement

Suran	
Automot	
Indiv	
Autres dépenses	

Frais de subsistance

autres dépenses



**camh**

Centre for Addiction and Mental Health  
Centre de toxicomanie et de santé mentale



# Jeu problématique : Guide à l'intention des conseillers financiers



Un Centre collaborateur  
de l'Organisation panaméricaine de la santé  
et de l'Organisation mondiale de la Santé

Affilié à l'Université de Toronto

Jeu problématique : Guide à l'intention des conseillers financiers

Personnel du Projet sur le jeu problématique, avec le concours de l'Ontario Association of  
Credit Counselling Services

ISBN 0-88868-496-7

Imprimé au Canada

Copyright © 2004 Centre de toxicomanie et de santé mentale, Toronto ON

Cet ouvrage ne peut être reproduit ou transmis, en partie ou en totalité et sous quelque forme que ce soit, par voie électronique ou mécanique, y compris par photocopie ou enregistrement, ou par voie de stockage d'information ou de système de récupération, sans la permission écrite de l'éditeur—sauf pour une brève citation (d'un maximum de 200 mots) dans une revue spécialisée ou un ouvrage professionnel.

2989/06-05

# Table des matières

Remerciements 5

Introduction 7

1 Introduction au jeu 9

2 Rôle du conseiller financier 21

3 Conseils financiers 35

4 Services de traitement du jeu problématique 47

5 Ressources 53

RESSOURCES ET SERVICES SPÉCIALISÉS SUR LE  
JEU PROBLÉMATIQUE DISPONIBLES EN ONTARIO 53

AUTRES SERVICES 57

OUVRAGES SUGGÉRÉS 60

6 Documents à remettre aux clients 61



# Remerciements

Le présent guide s'appuie sur les connaissances et l'expérience du personnel du Projet sur le jeu problématique du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) et de l'Ontario Association of Credit Counselling Services. Nous avons également bénéficié de l'apport de conseillers en jeu problématique et de conseillers en crédit de partout en Ontario qui oeuvrent auprès des personnes touchées par le jeu problématique.

Nous souhaitons remercier les personnes suivantes pour les précieux commentaires qu'elles nous ont fournis concernant le contenu du présent guide :

Evelyn Bakich	Centre Sister Margaret Smith
Rebecca McKinley	Deloitte
S/D Bill Sword	Police provinciale de l'Ontario, Section du crime organisé, Unité de l'action contre les jeux illégaux en Ontario
Nick Rupcich	Regional Problem Gambling Services de Windsor
Steve Chiasson	Centre Pinewood
Estelle Forget	Credit Counselling Services du comté de Simcoe
Nancy Chamberlain	Family Services Thunder Bay
Abi Sprakes	Family Services Thunder Bay
Carol Fraser	Ontario Association of Credit Counselling Services
Sandra Sinclair	Credit Counselling of Regional Niagara spécialiste des relations avec les créanciers
Elena Jara	Credit Counselling Service of Toronto

*Jeu problématique : Guide à l'intention des conseillers financiers* est produit par le personnel du Service d'éducation et de publication de CAMH.

## Autres guides de la série

*Jeu problématique : Guide pour les familles*

*Jeu problématique : Enjeux et solutions*

*Jeu problématique : Guide à l'intention des professionnels*



# Introduction

Le présent guide est destiné aux conseillers financiers qui ont affaire à des clients qui ont des problèmes de jeu. Outre les difficultés financières pour lesquelles ces clients peuvent vous consulter, beaucoup éprouvent également de graves problèmes émotionnels, relationnels et de santé liés au jeu problématique. Il est probable également qu'ils ne vous parleront pas de ces problèmes à moins que vous ne leur posiez des questions.

Le présent guide a été élaboré pour :

- mieux vous faire comprendre ce qu'est le jeu problématique et ses effets sur les joueurs et leurs familles ;
- vous donner les renseignements et les outils dont vous avez besoin pour identifier et aider les clients qui ont des problèmes de jeu ;
- vous indiquer des stratégies qui vous permettront d'examiner les préoccupations que suscite le jeu et d'inciter vos clients à prendre les mesures appropriées ;
- favoriser le partage des soins entre les conseillers financiers et les conseillers en jeu problématique ;
- vous faire connaître les soutiens et les services de la collectivité qui sont mis à la disposition des joueurs à problèmes.



# 1

## Introduction au jeu

Au Canada, les jeux de hasard et d'argent ont connu une croissance sans précédent au cours de la dernière décennie et représentent une forme de loisir de plus en plus répandue. À une certaine époque, le jeu était illégal ou considéré comme une activité immorale, mais les normes sociales ont changé.

Les jeux de hasard et d'argent représentent aujourd'hui une industrie de plusieurs milliards de dollars et leur croissance est susceptible de se poursuivre. Des sondages révèlent que le grand public favorise le financement des œuvres de bienfaisance, des soins de santé et d'autres activités importantes par l'entremise des fonds générés par le jeu. En général, le public préfère cette façon de faire à une hausse directe des taxes et impôts.

Pour quelques personnes, le jeu peut devenir un grave problème qui touche tous les aspects de leur vie. Et plus le jeu devient accessible, plus le nombre de personnes affectées par le jeu problématique augmente.

## Qu'est-ce que le jeu ?

Jouer à des jeux de hasard et d'argent c'est risquer de perdre de l'argent ou des biens personnels lorsque l'issue du jeu est surtout régie par le hasard.

Il existe différentes formes de jeux de hasard et d'argent, dont les suivantes :

- jeux de casino
- bingo
- keno
- machines à sous
- loterie
- billets à gratter, billets Nevada ou billets à languettes
- paris sur jeux de cartes, mah-jong ou dominos
- paris sur courses de chevaux ou autres paris sportifs
- paris sur jeux d'adresse comme le golf ou le billard
- jeux sur Internet
- spéculation boursière

## FAITS SUR LE JEU EN ONTARIO

- En Ontario, 83 pour 100 des adultes déclarent avoir joué au moins une fois durant l'année écoulée, habituellement en achetant des billets de loterie. La vaste majorité des personnes qui jouent n'ont pas de problèmes.
- Le jeu en Ontario est une industrie de 8 milliards de dollars dont les recettes dépassent celles générées par les entrées au cinéma, au théâtre et aux événements sportifs ainsi que les locations de films combinées.
- Le réseau ontarien de loteries se classe au sixième rang en Amérique du Nord. La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (SLJO) exploite 12 loteries par l'entremise de plus de 10 500 détaillants répartis dans toute la province. La valeur des billets de loterie vendus chaque année s'élève à plus de 2 milliards de dollars. À eux seuls, les jeux Lotto 6/49 et Super 7 génèrent des ventes de près de 7 millions de dollars par semaine. La SLJO commercialise également 75 types de loteries instantanées et parraine le « Big Link Bingo », qui relie électroniquement 50 collectivités et 170 salles de bingo.
- Ensemble, les quatre casinos commerciaux de l'Ontario, Casino Rama, Casino Windsor, Casino Niagara et Niagara Fallsview, ont généré des recettes brutes de 148 millions de dollars par mois en 2002-2003. Ces casinos créent également plus de 29 000 emplois directs et indirects.
- Depuis 1998, six casinos de bienfaisance ont ouvert leurs portes en Ontario, garantissant aux œuvres de bienfaisance 100 millions de dollars par année.
- En mars 2003, on retrouvait dans 15 des 18 hippodromes de l'Ontario plus de 8 650 machines à sous, qu'utilisent près de 40 000 clients par jour. Le produit des machines à sous, qui se chiffre à plus de 1 milliard de dollars par année, profite à l'industrie des courses, aux exploitants d'hippodromes et aux collectivités.

## Qu'est-ce que le jeu problématique ?

Le jeu problématique est plus qu'une simple question d'argent. Il touche tous les aspects de la vie d'une personne. Le jeu est un problème quand :

- il nuit au travail d'une personne, à ses études ou à d'autres activités ;
- il cause des problèmes de santé mentale ou physique ;
- il cause des difficultés financières ;
- il cause des problèmes à la famille ou aux amis du joueur.

### FAITS SUR LE JEU PROBLÉMATIQUE

- En Ontario, 4,8 pour 100 des adultes (449 000 personnes) ont des problèmes de jeu modérés ou graves et 9,6 pour 100 (860 000 personnes) sont considérés comme des personnes « à risque » de devenir des joueurs à problèmes.
- Un petit pourcentage seulement des personnes qui ont des problèmes de jeu utilisent les services de counseling spécialisé offerts en Ontario.
- Selon le Sondage sur la consommation de drogues parmi les élèves de l'Ontario de 2001 (SCDEO), 8,3 pour 100 des jeunes étaient à risque de développer un problème lié au jeu et 2,7 pour 100 de devenir des joueurs pathologiques. Entre le SCDEO de 1999 et celui de 2002, le taux de jeu pathologique chez les élèves du CPO est passé de 1,8 pour 100 à 5,7 pour 100.
- Les femmes jouent autant que les hommes, en moyenne, mais les hommes ont tendance à dépenser plus d'argent.
- Le taux de prévalence du jeu problématique est plus élevé chez les personnes qui ont déjà eu des problèmes de santé mentale ou des problèmes d'alcool ou d'autre drogues.
- Dans un sondage mené en 2001 pour le compte du Responsible Gambling Council, un adulte ontarien sur six a déclaré avoir un problème découlant de ses propres habitudes de jeu ou de celles d'une autre personne. Les familles peuvent connaître des difficultés financières, de la détresse émotionnelle et des maladies physiques.

- Selon des estimations provenant des États-Unis, 20 pour 100 des personnes qui connaissent des problèmes liés au jeu déclareront faillite (National Council on Problem Gambling et National Endowment for Financial Education). Une étude menée au Québec révèle que 28 pour 100 des personnes aux prises avec de graves problèmes de jeu ont déclaré faillite et que le tiers avaient des dettes se situant entre 75 000 \$ et 150 000 \$, et que 35 pour 100 étaient sur le point de déclarer faillite.
- CAMH a mené une enquête en mars 2002 auprès de 26 bureaux de conseillers en crédit de l'Ontario, et 21 questionnaires ont été remplis. Les répondants ont indiqué qu'en moyenne, 14 pour 100 de leurs clients avaient des problèmes financiers à cause du jeu. Le nombre véritable est probablement supérieur puisque les problèmes de jeu ne sont généralement pas tous déclarés.

Les problèmes de jeu ne sont pas compartimentés mais se situent plutôt sur un continuum.

Non-joueurs	Joueur social occasionnel	Joueur social sérieux	Joueur pré-pathologique	Joueur pathologique

- **Non-joueurs** : Certaines personnes ne s'adonnent jamais aux jeux de hasard et d'argent.
- **Joueur social occasionnel** : La plupart des gens jouent socialement, achetant de temps en temps un billet de loterie ou visitant occasionnellement un casino pour se divertir.
- **Joueur social sérieux** : Ce type de joueur joue régulièrement. Le jeu représente la principale forme de loisir, mais il ne passe pas avant la famille et le travail.
- **Joueur pré-pathologique** : Ce type de joueur connaît des problèmes relationnels et des difficultés dans sa vie personnelle et professionnelle.
- **Joueur pathologique** : Pour un petit nombre de personnes, mais tout de même significatif, le jeu a des conséquences néfastes sur tous les aspects de leur vie. Les personnes qui ont des problèmes de jeu aussi graves sont incapables de contrôler leur envie de jouer, malgré les

préjudices que cela cause. Elles sont plus susceptibles de jouer pour échapper aux problèmes et atténuer l'angoisse.

## Les problèmes de jeu touchent les personnes différemment

Tous les joueurs excessifs ne sont pas identiques, pas plus que ne le sont les problèmes auxquels ils font face. On retrouve des joueurs à problèmes dans tous les groupes d'âge, groupes de revenu, cultures et emplois. Certaines personnes développent des problèmes de jeu soudainement, d'autres sur de nombreuses années. De nombreuses raisons expliquent pourquoi un problème de jeu se manifeste. Par exemple, chez certaines personnes, les problèmes se manifestent lorsqu'elles tentent de récupérer l'argent qu'elles ont perdu ou parce qu'elles aiment se trouver au cœur de l'action. D'autres connaissent de nombreux stress que le jeu permet d'atténuer.

## Facteurs de risque

Certains facteurs de risque contribuent au développement de problèmes de jeu. Les personnes les plus à risque sont celles qui :

- ont gagné un gros montant les premières fois qu'elles ont joué, les incitant à faussement imaginer d'autres gains ;
- ont facilement accès à leur forme de jeu préférée ;
- ont des idées fausses sur les chances de gagner ;
- ne prennent pas de mesures pour contrôler leurs gains et leurs pertes au jeu ;
- ont subi une perte ou des changements récemment, par exemple, divorce, perte d'emploi, retraite ou mort d'un être cher ;
- se sentent souvent seules, s'ennuient souvent, prennent des risques ou agissent sans réfléchir ;
- ont des problèmes financiers ;
- ont peu d'intérêts et de passe-temps ou ne savent pas où elles vont dans la vie ;
- ont déjà eu des problèmes de santé mentale, particulièrement de dépression et d'angoisse ;



- ont subi de mauvais traitements ou un traumatisme ;
- ont des parents qui ont ou ont déjà eu des problèmes d'alcool ou de jeu ;
- ont déjà eu ou ont encore des problèmes d'alcool, de toxicomanie ou de jeu ou bien ont été ou sont encore des personnes dépensières ;
- associent leur estime de soi à leurs gains ou à leurs pertes.

Plus le nombre de facteurs s'appliquant à une personne est élevé, plus celle-ci risque de devenir un joueur à problèmes.

## Groupes à risque

La recherche sur les problèmes de jeu donne à penser que certains groupes risquent davantage d'avoir des problèmes ou de subir des préjudices plus importants à cause de leurs habitudes de jeu.

### LES JEUNES

La recherche démontre que les adolescents sont deux fois plus susceptibles que les adultes d'avoir des problèmes de jeu. L'accès facile aux jeux de hasard et d'argent, le fait que le jeu est généralement reconnu comme un moyen de s'amuser, la perception qu'il s'agit d'un moyen rapide de parvenir à une belle vie et l'élément de risque rendent le jeu attrayant pour les adolescents. Les conséquences sociales, éducationnelles et affectives sont graves. Le jeu chez les adolescents est associé au mauvais rendement à l'école et au travail, aux problèmes de santé mentale, aux problèmes d'alcool ou de toxicomanie ainsi qu'aux comportements à risque élevé. Des études à long terme ne sont pas encore disponibles pour indiquer si le jeu chez les jeunes devient un problème permanent.

### PERSONNES ÂGÉES

Un plus grand nombre de personnes âgées s'adonnent aujourd'hui aux jeux de hasard et d'argent que jamais auparavant. L'industrie du jeu a reconnu les personnes âgées comme un marché important et a lancé des promotions spéciales et leur a offert du transport peu coûteux et des repas gratuits pour encourager les personnes âgées à visiter les casinos locaux. Les personnes âgées aiment jouer et déclarent se sentir en sécurité dans un milieu bien éclairé et bien supervisé.

Statistiquement, les personnes âgées sont moins susceptibles de jouer et risquent moins d'avoir des problèmes liés au jeu. Cependant, lorsque le jeu devient un problème, les conséquences sont souvent plus graves, parce que les personnes âgées sont moins en mesure de remplacer les économies perdues. Celles qui viennent de perdre un être cher, ont des problèmes de santé ou n'ont pas de réseau social solide ni d'autres formes d'occupations ou de loisirs risquent davantage d'avoir des problèmes si elles décident de jouer.

### NOUVEAUX IMMIGRANTS

Selon des recherches, les immigrants récents risquent davantage d'avoir des problèmes de jeu à cause du stress causé par l'immigration, de l'affaiblissement de leur réseau social et familial, de la solitude et de l'isolement, des difficultés financières, des difficultés à trouver un emploi, des obstacles linguistiques et culturels ou d'une volonté de faire de l'argent vite. Les facteurs culturels façonnent les croyances concernant l'argent et le jeu. Il faut poser des questions sur ces croyances, les comprendre et en tenir compte dans la relation d'aide.

## Effets du jeu problématique

Les problèmes de jeu modérés ou graves peuvent avoir de graves conséquences sociales, affectives, financières et sanitaires pour les joueurs à problèmes, notamment :

- importantes pertes financières
- difficultés reliées au travail, y compris baisse de la productivité, augmentation de l'absentéisme et perte d'emploi
- taux plus élevés de problèmes émotifs ou sanitaires, dont la dépression, l'angoisse et les problèmes d'alcool ou de toxicomanie
- taux plus élevés de suicide
- taux plus élevés de séparations et d'éclatement des familles
- participation à des activités illégales pour continuer à jouer

Les joueurs excessifs demandent parfois de l'aide pour régler leurs difficultés relationnelles ou encore leurs problèmes financiers ou

ceux qui sont reliés à leur emploi ou à leur santé sans s'attaquer à la racine du problème. Lorsque les habitudes de jeu ne sont pas traitées, les autres problèmes continuent parfois et peuvent même s'aggraver.

## **EFFETS SUR LES FAMILLES**

Tout comme il existe différents niveaux de problèmes liés au jeu, les familles sont également touchées de différentes façons et à différents degrés. Comme le problème peut être caché pendant longtemps, beaucoup de familles sont en état de choc lorsqu'elles constatent toutes les répercussions des pertes provoquées par le jeu. Bien que certaines familles soient en mesure de se remettre, toutes ne sont pas capables de survivre aux problèmes de jeu. Les taux de séparation et de divorce sont beaucoup plus élevés que dans le reste de la population.

Voici quelques problèmes communs aux familles qui comptent un joueur à problèmes :

### **Crise financière**

Les pertes financières graves représentent l'effet négatif le plus important. Les difficultés peuvent d'abord se manifester sous forme d'une crise monétaire soudaine. Des économies, des biens ou des effets personnels peuvent être perdus. Les dépenses excessives faites pour jouer signifient souvent que les comptes ne sont pas payés, que les services publics sont coupés et que l'argent pour les nécessités comme les aliments manque.

### **Problèmes émotionnels et isolement**

Les émotions intenses sont fréquentes dans les familles et peuvent rendre difficile la résolution de problèmes. Les familles peuvent se sentir impuissantes et incapables de voir des solutions à leurs problèmes. Le joueur peut même nier l'existence d'un problème.

L'isolement est un autre problème :

- Beaucoup de conjoints de joueurs à problèmes ne veulent pas être émotionnellement ou physiquement proches des personnes qui leur ont fait du mal.

- Beaucoup de personnes touchées par des problèmes de jeu évitent les personnes qui les aiment et les soutiennent parce qu'elles ont honte.
- Des amitiés peuvent prendre fin à cause de dettes impayées, causant des conflits familiaux.

### **Problèmes de santé**

Le stress causé par les problèmes liés au jeu cause parfois, pour le joueur et les membres de sa famille, des problèmes de santé, tels que l'angoisse, la dépression et d'autres troubles liés au stress comme l'insomnie, les ulcères, les troubles intestinaux, les troubles de l'alimentation, les maux de tête et les douleurs musculaires. Comparativement au reste de la population, les personnes qui jouent et leur conjointe ou conjoint sont plus susceptibles d'avoir des problèmes d'alcool ou d'autre drogues. Ils sont également trois fois plus susceptibles de tenter de se suicider.

### **Épuisement**

Beaucoup de familles aux prises avec le stress ont de la difficulté à s'adapter. Une personne peut tenter de garder le contrôle en faisant plus de tâches, ce qui peut entraîner un épuisement émotionnel et mental. Les membres des familles peuvent tellement être centrés sur le joueur qu'elles en oublient de prendre soin d'eux-mêmes ou de se divertir.

### **Effets sur les enfants**

Lorsque l'un des parents ou des parents-substituts a un problème de jeu, les enfants peuvent se sentir oubliés, négligés, déprimés et en colère. Ils peuvent croire qu'ils ont causé le problème et que s'ils sont « bons », le problème disparaîtra. Certains jouent le rôle de parents pour compenser l'absence de la mère ou du père. Ils peuvent croire qu'ils doivent choisir entre leur père ou leur mère lorsque ceux-ci se disputent. D'autres peuvent devenir déprimés ou avoir des ennuis à l'école. Les enfants d'adultes ayant des problèmes de jeu sont deux fois plus susceptibles de tenter de se suicider et ont souvent de moins bonnes notes que leurs pairs. Ils sont plus susceptibles d'avoir des problèmes d'alcool ou de toxicomanie et de se livrer à des activités

illégalles pour attirer l'attention. Les enfants peuvent avoir besoin d'aide pour comprendre qu'ils ne sont pas responsables des problèmes que connaît leur famille et retrouver leur enfance. Vous pouvez songer à diriger votre client et sa famille vers un service de counseling familial spécialisé.

### **Les adultes plus âgés peuvent être à risque**

La personne qui joue peut demander de l'argent aux membres de la famille plus âgés. Elle peut également abuser de procurations, détourner des fonds, voler des biens personnels ou obliger une personne à modifier son testament pour avoir accès à de l'argent ou pour rembourser des dettes.

### **Violence physique et psychologique**

La violence familiale est plus fréquente lorsque les familles sont en situation de crise. Les problèmes de jeu peuvent donner lieu à des actes de violence physique ou psychologique à l'endroit d'un conjoint, d'un parent ou d'un enfant. Les enfants peuvent subir les foudres de la personne qui joue ou de sa conjointe ou de son conjoint, qui laisse sortir sa colère réprimée. Si vous soupçonnez de la négligence ou des mauvais traitements psychologiques ou physiques, vous devez, en vertu de la loi sur le bien-être de l'enfance, signaler vos soupçons aux autorités compétentes.

### **Angoisse et dépression**

Les joueurs à problèmes et les membres de leur famille risquent de se sentir angoissés et déprimés. Surveillez les signes et les symptômes de dépression et prenez les mesures nécessaires pour diriger le client vers un professionnel. Les symptômes de la dépression comprennent ce qui suit :

- perte d'intérêt pour ses activités habituelles
- sentiment de dépression, d'abattement, d'irritabilité
- changement des habitudes de sommeil (p. ex., difficulté à s'endormir ou à rester éveillé, ou encore trop dormir)
- l'appétit a changé ; perte ou gain de poids
- sentiment de désespoir, d'impuissance

- difficulté à penser et à se souvenir de certaines choses, et les pensées semblent plus lentes
- sentiments de culpabilité et obsessions au sujet de problèmes, réels ou perçus
- perte d'intérêt dans le sexe
- fatigue physique ou agitation
- pensées de suicide.

### **Risque de suicide**

Le taux de suicide est plus élevé chez les joueurs excessifs et chez les membres de leur famille. Les personnes les plus susceptibles de faire une tentative de suicide sont celles qui ont également des problèmes de santé mentale et celles qui consomment de l'alcool et d'autres drogues. Les personnes qui ont déjà menacé de se suicider ou se sont déjà automutilées sont également plus à risque.

Un client qui a des idées suicidaires :

- parle de suicide et dit qu'il a un plan ;
- change de comportement, d'apparence ou d'humeur ;
- semble déprimé, triste ou replié sur lui-même ;
- donne des biens qu'il chérissait ;
- fait un testament ou parle de ses dernières volontés.

Si cela se produit, vous devez :

- rester calme et écouter la personne attentivement ;
- laisser la personne parler de ses sentiments ; accepter ce qu'elle dit sans porter de jugement ou sans essayer de régler le problème ;
- demander à votre client s'il pense au suicide et s'il a un plan ;
- prendre au sérieux les menaces de suicide ;
- encourager le client à se débarrasser de tout ce qui pourrait servir au suicide (p. ex., armes à feu, médicaments) ;
- diriger le client vers l'urgence la plus proche pour une évaluation ou l'encourager à obtenir de l'aide professionnelle (p. ex., centre de crise, conseiller, médecin) ;
- ne pas promettre que vous garderez secrètes les idées suicidaires de la personne.

## 2

# Rôle du conseiller financier

Les personnes touchées par des problèmes de jeu sont susceptibles de communiquer avec des représentants du secteur financier bien avant de demander de l'aide pour leur problème de jeu. Elles peuvent vous demander de l'aide pour consolider une dette ou se dégager d'une dette afin de continuer à jouer. Malgré l'ampleur de leurs pertes financières et sociales, ces clients continueront de considérer que le jeu constitue la solution à leurs problèmes actuels et non la cause de ces problèmes.

Certes, le conseiller financier n'a pas à diagnostiquer et à traiter les problèmes de jeu et la décision de s'occuper d'un tel problème revient au client. Cependant, le conseiller financier peut jouer un rôle crucial et limiter les dégâts :

- en dirigeant le client vers un service de counseling sur le jeu ;
- en aidant le client à voir comment le jeu a contribué à ses problèmes financiers et comment le fait de continuer à jouer aggravera la situation ;
- en travaillant avec le client pour trouver des moyens de régler les problèmes financiers qui peuvent être source de pression, réduisant du coup le besoin de jouer pour le client.

La présente section examine des moyens de dépister les problèmes de jeu. En comprenant mieux le jeu problématique et les stratégies de counseling efficaces, vous pourrez aider vos clients à obtenir les meilleurs résultats sur le plan financier.

### CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

- Prenez l'habitude de parler du jeu avec toutes les personnes qui vous consultent.
- Établissez un rapport qui incite les clients à se confier et les motivent à changer.
- Soyez à l'affût des signes et des indicateurs de jeu problématique.
- Faites en sorte que des renseignements sur le jeu problématique soient mis à la disposition des clients et dirigez ceux qui en ont besoin vers des services spécialisés.
- Explorez les préoccupations des clients et fournissez des renseignements précis au sujet des services de counseling sur le jeu problématique, en insistant sur leurs avantages.
- Aidez les clients à établir des budgets réalistes et à gérer leurs dettes d'une manière qui atténue les pressions financières. Ce faisant, vous supprimez un déclencheur important.
- Aidez les clients et leur famille à protéger les biens qui leur restent contre d'autres pertes causées par le jeu.

## Dépistage du jeu problématique

Lorsque le jeu est la cause sous-jacente aux problèmes financiers et que cette question n'est pas abordée, il est probable que le service de conseillers financiers en paiera le prix à cause des pertes de temps, d'argent et de crédibilité auprès des créanciers.

Il peut être difficile de parler des dettes causées par le jeu, tant pour le client que pour le conseiller financier. La honte, la gêne ou la peur peuvent empêcher les joueurs de révéler la véritable nature de leurs problèmes financiers. Cependant, traiter uniquement les conséquences



financières du jeu aura peu d'effets sur le problème sous-jacent. Il s'agit donc d'établir un climat sûr et favorable qui aidera le client à se confier et vous aidera à aborder les préoccupations financières et à faire connaître au client les services d'aide qui pourraient lui être utiles.

Il peut être plus facile de parler du jeu si vous intégrez le dépistage du jeu dans votre processus d'évaluation courant. Les conseillers en crédit expérimentés recommandent de poser des questions exploratoires dans le cadre du processus d'évaluation initiale, avant d'examiner la situation financière.

- Qu'est-ce qui vous amène ici aujourd'hui ?
- Qu'attendez-vous de nous ?
- Qu'avez-vous fait pour essayer de régler ce problème ?

Cette façon de procéder permet de déterminer les facteurs qui ont contribué aux problèmes financiers du client (y compris le jeu) et d'établir les paramètres du counseling.

## Signes de jeu problématique

Les problèmes de jeu ressemblent beaucoup à d'autres formes de dépendance. Cependant, ils ne comportent aucun signe visible ni de changements physiques qui indiquent la présence d'un problème.

Voici les signes courants de jeu problématique que les conseillers financiers peuvent remarquer pendant le processus d'évaluation et de counseling. Même si certains de ces symptômes peuvent être présents chez les clients qui n'ont pas de problèmes de jeu, la présence d'un grand nombre de signes et de problèmes caractéristiques peut témoigner de la possibilité que le jeu soit un problème. Dans ce cas, cette possibilité devrait être explorée plus à fond.

### **SIGNES FINANCIERS**

- Des avances de fonds fréquentes et constantes (y compris retraits dans les casinos, les salles de bingo ou les hippodromes) apparaissent sur les relevés de carte de crédit ou de carte de débit du client.

- Les revenus et les dépenses du client ne concordent pas. Les revenus du client semblent suffisants pour assumer les frais de subsistance déclarés mais le niveau d'endettement est inexplicable.
- Le client a déjà démontré sa capacité à gérer ses finances, et les dettes apparaissent soudainement.
- Le client exerce des emplois supplémentaires sans que ses dettes ne diminuent. Il épuise toutes les possibilités d'obtenir de l'argent.
- Le client est discret et perd son sang-froid lorsqu'il parle d'argent.
- Le client retient des relevés bancaires ou de cartes de crédit ou hésite à révéler toute l'étendue ou la cause de ses dettes.
- Le client a une dette personnelle importante contractée par des emprunts sur ses cartes de crédit, des prêts bancaires ou des emprunts auprès de ses parents et amis. Il ne parle des prêts multiples contractés auprès de parents, de collègues et d'amis qui si on lui pose directement des questions en ce sens.
- Le client utilise de nombreuses cartes de crédit pour obtenir des avances de fonds ou payer les comptes du ménage.
- Le client a encaissé des REER et des polices d'assurance ou n'a pas fait certains paiements, a liquidé des investissements ou des fonds d'épargne, a renégoциé une hypothèque pour rembourser une dette, ou a manqué des versements de prêt personnel ou hypothécaire.

Plus le client manifeste de ces signes, plus il est probable que ses difficultés financières soient causées par des problèmes de jeu.

## **AUTRES SIGNES**

En discutant avec la personne qui joue et sa conjointe ou son conjoint, vous pourrez remarquer d'autres signes, affectifs ou comportementaux, qui donnent à penser que le jeu pourrait être un problème. Voici quelques signes révélateurs de problèmes de jeu.

### **Signes affectifs**

Le client :

- se replie sur lui-même, cesse de voir sa famille et ses amis ;
- semble perdu ou angoissé, ou encore il a de la difficulté à porter attention ;

- a des sautes d'humeur et des rages soudaines ;
- se plaint qu'il s'ennuie ou se sent agité ;
- semble déprimé et peut avoir des idées suicidaires.

### **Signes temporels**

Le client :

- est souvent en retard à l'école ou au travail ;
- s'absente pendant de longues périodes, sans explication ;
- néglige ses obligations personnelles.

### **Changements de comportement**

Le client :

- arrête de faire ce qu'il aimait faire ;
- s'absente des événements familiaux ;
- change ses habitudes de sommeil, alimentaires et sexuelles ;
- ne prend pas soin de lui ou néglige ses obligations professionnelles, scolaires ou familiales ;
- a des différences avec d'autres personnes à cause de l'argent ;
- boit de l'alcool ou prend de la drogue plus souvent ;
- laisse ses enfants seuls, ne se soucie pas de qui s'en occupe, néglige leurs besoins de base ;
- est obsédé par le jeu et en parle continuellement ;
- a plus de problèmes de santé causés par le stress (p. ex., maux de tête, mal au ventre, troubles intestinaux) ;
- ne veut pas dépenser d'argent, sauf pour jouer ;
- triche ou vole pour obtenir de l'argent pour jouer ou payer ses dettes ;
- a des problèmes juridiques au sujet du jeu.

## **Croyances au sujet de l'argent**

Les joueurs excessifs partagent au sujet de l'argent de nombreuses croyances erronées sur lesquelles ils s'appuient pour dépenser. En voici quelques exemples :

- L'argent perdu au jeu n'est pas vraiment « perdu » et avec le temps, il sera récupéré.
- Le jeu est un bon « investissement » et la persévérance finira par rapporter.

- Le jeu est un moyen rapide et facile de « gagner » de l'argent.
- Une personne qui joue suffisamment finira par gagner.
- Les pertes passées indiquent qu'un gain s'en vient.
- Les dettes peuvent être remboursées d'un coup seulement.

## Poser des questions sur le jeu

Il est rarement utile de demander directement à un client : « Avez-vous un problème de jeu ? » Certains clients peuvent avoir de la difficulté à comprendre le lien entre leurs problèmes et le jeu. Pour d'autres clients, cette approche brutale peut les mettre sur la défensive et les dissuader d'explorer davantage le problème.

Cependant, il existe un certain nombre de moments où des questions sur le jeu peuvent être posées dans le cadre du processus d'évaluation.

- Lorsque vous passez en revue les dépenses, incluez un poste de dépense spécifiquement consacré au jeu. Demandez au client : « Combien de fois jouez-vous au bingo, achetez-vous des billets de loterie ou jouez-vous au casino ? » (Beaucoup de personnes ne pensent pas que la loterie ou le bingo sont des formes de jeu. Vous devrez donc poser des questions spécifiques sur ces deux formes de jeu.)
- Posez des questions sur les loisirs : « Que faites-vous pour vous amuser ? » « Allez-vous au cinéma, dans des boîtes de nuit ou à l'hippodrome ? » « Allez-vous parfois au casino ou à d'autres maisons de jeu ? » « Combien de temps et d'argent consacrez-vous à ces activités ? » Évitez les jugements moraux. Lorsque vous posez ces questions, supposez que votre client s'adonne à une forme de jeu ou à une autre.
- Si vous déterminez que le jeu est un problème, posez des questions sur les dettes envers l'employeur, la famille, les amis, les collègues, les casinos, des preneurs de paris (bookmakers) ou des usuriers. Examinez les modalités des prêts pour déterminer les stress financiers imminents. Le besoin d'obtenir de l'argent rapidement peut déclencher chez un client l'envie de jouer.

- Déterminer si les clients ont reçu des paiements forfaitaires comme une rente de retraite, un héritage ou des paiements comptants découlant de poursuites judiciaires ou de règlements d'assurance. Cela vous aidera à mieux comprendre combien d'argent a été consacré au jeu.
- Demandez au client combien d'argent il a parié et perdu, mais n'oubliez pas qu'il n'aura peut-être pas un compte juste.
- Demandez au client s'il a encaissé des placements, des REER ou des épargnes pour payer des dettes. Informez-vous au sujet de récents prêts ou marges de crédit.
- Songez à utiliser l'indice canadien du jeu problématique (Canadian Problem Gambling Index) dans le cadre du processus de dépistage. On le trouve dans la section des documents à remettre aux clients.
- Si vous soupçonnez qu'un client a des problèmes de jeu, conservez des documents d'information sur le counseling sur le jeu problématique dans son dossier et donnez-lui de l'information au moment opportun.

### CE QUE LES CHIFFRES RÉVÈLENT

Si un client ne révèle pas qu'il a des problèmes de jeu lors de l'évaluation initiale, prenez le temps de passer ses données financières en revue.

Certains clients peuvent bien comprendre les finances personnelles et être capables de gérer leurs finances, mais leur niveau d'endettement peut être difficile à expliquer. Cherchez les disparités dans les données financières déclarées. Les personnes qui jouent ont le don de cacher leur endettement et tendent à réduire au minimum, à généraliser ou à oublier certaines dépenses. Continuez de poser des questions jusqu'à ce que vous ayez tous les renseignements nécessaires.

La plupart des conseillers financiers aguerris sont capables de détecter des types de dépense et de constater que les chiffres ne concordent pas. Ces renseignements peuvent être utilisés pour aborder la question du jeu. Par exemple :

« Quand j'examine les renseignements financiers que vous avez fournis, les chiffres ne concordent pas. Pouvez-vous m'aider à comprendre ce qui manque ? »

« Parfois, les personnes qui jouent pour se divertir peuvent dépenser plus qu'elles l'imaginent et sont mal à l'aise d'en parler. Est-ce que c'est votre cas ? »

« Parfois, des personnes dont la situation financière ressemble à la vôtre s'adonnent au jeu. Est-ce que ça correspond à votre situation ? »

En commençant à comprendre la réalité de leurs pertes financières, les clients peuvent lier leurs habitudes de jeu à leurs problèmes actuels et envisager de faire des changements. S'ils ne sont pas encore intéressés à aborder la question, dites-leur que vous pourrez en parler plus tard, s'ils le souhaitent. Songez à leur fournir des documents d'information sur le jeu à faible risque et les services de traitement du jeu problématique. Deux documents, *Pour que le jeu reste un jeu* et *Sources d'aide*, qui se trouvent dans la section des documents à remettre aux clients du présent guide, pourraient être utiles.

## Inciter le client à demander de l'aide

Lorsque la situation financière d'un client est devenue intenable, il peut être approprié pour le conseiller financier de chercher plus activement une solution au problème du client. Le défi consiste à établir un équilibre entre l'aide que peut apporter le conseiller d'une part et le contrôle et la responsabilisation du client d'autre part.

Les spécialistes en jeu problématique ont établi un certain nombre de principes de counseling et de pratiques optimales qui sont particulièrement efficaces pour traiter les problèmes de jeu et qui peuvent compléter le processus de counseling financier.

### MOTIVER LE CLIENT À CHANGER

Aider le client à se motiver est un aspect important du counseling. Les joueurs sont aux prises avec des motivations contradictoires. Il se peut qu'ils veuillent arrêter de jouer, mais ne veulent pas abandonner l'espoir de gagner gros. Il est possible qu'ils considèrent encore le jeu comme une solution à leurs problèmes ou qu'ils craignent le vide que le fait de ne plus jouer va laisser.

L'entrevue motivationnelle aide les clients à reconnaître leurs problèmes liés au jeu et à prendre des mesures pour les régler. Par une exploration en douceur et une présentation de faits, les conseillers aident les clients à tirer leurs propres conclusions. Les principes motivationnels comprennent ce qui suit :

### **Témoigner de l'empathie**

Une approche respectueuse et humaine facilite l'ouverture :

« Vous devez vous sentir écrasé par toutes les difficultés auxquelles vous faites face. Comment avez-vous réussi à passer au travers pendant si longtemps ? »

Par le processus d'entrevue, reconnaissez les difficultés avec lesquelles les clients sont aux prises et les efforts qu'ils ont faits pour régler leurs problèmes. L'ambivalence face au changement est normale.

### **Aider le client à voir les conséquences de ses habitudes de jeu**

Créez une disparité entre le fait de continuer à jouer et la réalisation d'objectifs importants que le client s'est fixés, comme payer ses dettes ou améliorer ses relations familiales ou sa santé.

« Je ne comprends pas. Vous avez dit qu'il est important pour vous de payer vos dettes. Vous avez aussi dit que les machines à sous vous coûtent X dollars par semaine en moyenne. D'où l'argent viendra-t-il ? »

Il est important que le conseiller ne porte pas de jugement lorsqu'il souligne ces disparités. Si les clients se sentent attaqués ou confrontés, ils peuvent se replier sur eux-mêmes ou se mettre sur la défensive. Essayez d'adopter une attitude de curiosité.

- Utilisez les chiffres financiers fournis par le client pour démontrer les effets négatifs du jeu.
- Présentez des solutions de rechange au jeu pour régler les problèmes financiers.

### **Éviter d'argumenter**

- Il n'est pas utile d'argumenter ; le client peut se mettre sur la défensive.
- Donnez des renseignements pour que les clients puissent tirer leurs propres conclusions et trouver leurs propres raisons de changer.
- Si votre approche ne donne pas de résultats, changez-la.
- Il n'est pas utile d'appeler le client un « joueur à problèmes ».

### **Ne pas s'opposer à la résistance**

Acceptez le droit du client de choisir :

« Vous pourrez prendre une décision après notre discussion et après avoir pesé les avantages et les inconvénients de ne pas changer. C'est votre choix. Si vous souhaitez vous attaquer à ces problèmes, je suis là pour vous aider. »

### **Favoriser la compétence personnelle**

- Aidez les clients à trouver des solutions à leurs problèmes financiers et à négocier avec les créanciers.
- Dites aux clients que vous croyez qu'ils peuvent changer, s'adapter et surmonter les obstacles sans jouer. Donnez des exemples de personnes qui y sont parvenues.
- Faites correspondre votre intervention à l'étape du changement où se situe votre client.

## **Étapes du changement**

Les personnes qui ont des problèmes de dépendance comme le jeu problématique traversent les mêmes étapes lorsqu'il s'agit d'accepter la nécessité de changer. Il peut s'agir d'un long processus, comportant de fréquents changements quant à la motivation et des niveaux élevés d'ambivalence. Les difficultés financières ou les problèmes de jeu sont difficiles à régler à moins que le client ne se soit engagé à changer. Lorsqu'ils arrivent au bureau du conseiller financier, les joueurs commencent à ressentir les conséquences négatives du jeu et peuvent reconnaître la nécessité de changer. D'autres joueurs peuvent être contraints à vous consulter par leur famille ou des créanciers avant de reconnaître la nécessité de changer leurs habitudes de jeu ou



de prendre vraiment la décision de faire des changements. Les conseillers financiers peuvent avoir plus d'influence s'ils comprennent les étapes du changement décrites ci-dessous et font correspondre leur soutien à celle où se situe le client. Cette approche est largement utilisée par les conseillers en toxicomanie et les conseillers en jeu problématique.

### **Le client n'est pas intéressé à changer**

- Donnez de l'information sur les effets du jeu sur la situation financière du client.
- Encouragez le client à réfléchir aux raisons pour lesquelles les autres pensent qu'il a un problème.
- Donnez de l'information concernant le counseling sur le jeu problématique.
- Aidez la famille à réduire les risques financiers et à chercher de l'aide.
- Évitez d'argumenter avec le client, cela ne donnera rien. Laissez la porte ouverte à de l'aide ultérieure.

### **Prise de conscience**

- Examinez les avantages et les inconvénients du jeu comme stratégie financière.
- Liez les difficultés financières actuelles et passées du client aux choix qu'il a faits en matière de jeu.
- Présentez des solutions aux problèmes financiers autres que le jeu.
- Félicitez le client d'avoir pensé à apporter des changements et donnez-lui des renseignements au sujet des services de counseling sur le jeu problématique.
- Remettez-lui les documents d'information sur les facteurs de risque et les déclencheurs fournis en annexe.

### **Préparation**

- Encouragez le client dans son engagement à changer. Donnez-lui des renseignements sur le traitement et dirigez-le vers les services de soutien.
- Incluez le client dans le règlement des problèmes et aidez-le à assumer ses choix et les changements.

- Présentez au client des solutions financières qui présentent les avantages et les inconvénients des différents plans d'action.
- Aidez le client à établir un budget et un plan de remboursement de ses dettes qui atténue les pressions financières.
- Aidez le client à trouver de l'aide pour gérer son argent. Suggérez qu'une personne fiable prenne le contrôle de ses finances.

### **Action**

- Dirigez le client vers les services de counseling. Encouragez la thérapie de couple ou la thérapie familiale pour régler les problèmes relationnels et bâtir des appuis,
- Élaborez un plan de remboursement et un budget pour atténuer les pressions financières qui pourraient déclencher un épisode de jeu.
- Si le client décide de continuer à jouer, donnez-lui de l'information sur le jeu à faible risque.
- Félicitez le client pour les progrès et les efforts qu'il fait.
- Reconnaissez que des rechutes peuvent se produire. Encouragez le client à acquérir des techniques de prévention des rechutes pour identifier et éviter les déclencheurs du jeu.
- Soulignez les conséquences financières négatives que le client subira s'il ne respecte pas le plan de remboursement ou s'il s'endette encore plus.
- Soutenez les stratégies qui visent à stabiliser les finances de la famille.
- Encouragez le client à rétablir un équilibre dans sa situation financière et son mode de vie.

(Adapté de l'ouvrage de Prochaska et DiClemente.)

## Approche des soins partagés

Pour mieux aider les clients qui ont des problèmes de jeu, les conseillers en crédit et les conseillers en jeu problématique devraient collaborer et présenter des messages uniformes. Voici quelques moyens à prendre à cette fin :

- Communiquez avec les fournisseurs de services de counseling et de traitement du jeu problématique et faites connaissance avec leur personnel.
- Informez-vous sur les services offerts aux joueurs à problèmes, notamment sur les démarches à suivre pour y diriger les clients, les approches préconisées pour le counseling et les ressources disponibles.
- Négociez une réponse rapide aux demandes de renvoi à votre service et à leur service.
- Réduisez les chevauchements en définissant clairement quels services chaque professionnel offre.
- Établissez des communications claires et fréquentes sur chaque cas, selon les besoins.
- Mettez à la disposition de vos clients respectifs des documents d'information sur les services offerts aux joueurs à problèmes par chacun de vos organismes.
- Définissez les messages clés pour améliorer l'uniformité de l'approche.
- Organisez des activités d'information réciproque dans vos organismes respectifs.
- Offrez des cliniques publiques de counseling en crédit, comprenant les services de conseillers en jeu problématique.
- Explorez les possibilités d'activités conjointes d'information communautaire dans les médias.



# 3

## Conseils financiers

Les clients qui jouent ont souvent besoin de conseils financiers spéciaux. Habituellement, les conseillers financiers conseillent aux clients de rembourser leurs dettes le plus rapidement possible, soit en les consolidant, soit en empruntant.

Lorsque le jeu est en cause, cette approche doit être envisagée avec précaution. Les gens qui sont pris dans l'engrenage du jeu sont souvent habitués à obtenir des résultats à court terme, sur le plan financier et sur d'autres plans. Ils sont susceptibles d'accéder à vos services lorsque les pressions financières sont les plus intenses. Si ces pressions sont atténuées, même temporairement, leur motivation à s'attaquer à leur problème de jeu peut en souffrir et ils peuvent se sentir libres de recommencer à jouer. Un plan de remboursement raisonnable des dettes de jeu, plutôt qu'un allègement immédiat de la dette, devrait être la priorité. La réduction graduelle de la dette peut aider à réduire les déclencheurs du jeu.

Le fardeau de la dette de jeu et le manque d'argent pour continuer à jouer peuvent aider les clients à assumer la responsabilité des problèmes que le jeu a causés et renforcer le besoin de reprendre le contrôle de leur situation financière. Les meilleurs résultats sont obtenus lorsque les clients s'emploient à payer leurs dettes en même temps qu'ils obtiennent du counseling sur leur problème de jeu.

## Élaborer un budget réaliste

L'établissement d'un budget réaliste aide les clients et leurs familles à mettre de l'ordre dans leurs finances. L'argent peut être affecté aux choses les plus nécessaires. Un budget peut empêcher l'accumulation de dettes et réduire les déclencheurs du jeu, tels que le harcèlement des créanciers et les soucis financiers du ménage, des sources de stress qui amènent parfois les clients à chercher des solutions là où leurs problèmes ont débuté.

Pour certains clients, des pressions financières autres que celles qui découlent du jeu peuvent également être cause de problèmes budgétaires. Il est possible que la famille vive au-dessus de ses moyens. Il peut alors être nécessaire de changer son mode de vie pour aligner les dépenses sur les revenus. Les deux conjoints devront peut-être examiner attentivement leurs habitudes de dépense. Certaines personnes qui vivent avec un joueur dépensent de manière irresponsable par colère ou par crainte que l'argent ne soit perdu à cause du jeu. Ces personnes peuvent être contrariées d'avoir à réduire leur train de vie à cause de dettes. Attendez-vous à des désaccords sur la question de savoir quelles dettes doivent être remboursées en premier.

## Épargne et investissement

En se fixant des buts concernant l'épargne et l'investissement, les clients et leur famille travaillent vers la réalisation d'un objectif positif au lieu de s'employer uniquement à sortir de leur marasme financier. Une expérience positive en gestion de l'argent peut également encourager les clients à poursuivre leur travail de rétablissement.

Encouragez la famille à consacrer les revenus supplémentaires comme les primes de fin d'année ou les remboursements d'impôts à l'épargne ou à l'investissement plutôt qu'à la réduction de sa dette. Conseillez aux clients de placer leur argent dans des comptes ou des fonds qui les empêcheront d'accéder à l'argent pour jouer. Intégrez de petites récompenses financières, non liées au jeu, dans le budget familial.

## Surveiller ses dépenses

Encouragez les clients à surveiller leurs dépenses de jeu dans le cadre du processus de budgétisation. Cette technique est également utilisée dans le counseling sur le jeu problématique pour aider à établir un lien entre les envies de jouer et les soucis financiers. Pour les personnes qui ne veulent pas arrêter de jouer, cette approche peut être utile pour évaluer de manière réaliste le coût du jeu et acquérir la motivation nécessaire pour arrêter de jouer ou pour modifier ou réduire leurs habitudes de jeu. L'instrument d'auto-surveillance se trouve dans la section des documents à remettre aux clients.

## Rétablir l'équilibre

Les clients peuvent être motivés à trouver un deuxième emploi pour réparer rapidement les dommages financiers causés par leurs habitudes de jeu. Cela peut être utile pour démontrer un comportement responsable, rétablir la confiance et éviter d'emprunter encore plus. Cependant, pour se rétablir d'un problème de jeu, les clients doivent également rétablir un équilibre dans leur vie, c'est-à-dire concilier le travail, la famille et les loisirs, et non simplement remplacer le jeu par le travail.

## Élaborer un plan de gestion des dettes

### PRÉPARER UNE LISTE DES CRÉANCIERS

Les personnes qui ont perdu beaucoup d'argent au jeu peuvent être hésitantes à reconnaître toutes leurs dettes ou elles peuvent en avoir oubliées quelques-unes. Elles peuvent avoir eu des avances de fonds, contracté des prêts, retiré de l'argent de leur compte d'épargne, volé de l'argent dans le fonds de vacances de la famille ou le fonds d'étude des enfants. Les créanciers peuvent également comprendre des preneurs de paris et des maisons de jeu, des amis, des membres de la famille, des employeurs et des collègues. Dans la mesure du possible, ces prêts devraient également être intégrés dans un plan de gestion des dettes.

En élaborant un plan de remboursement graduel des dettes, étalé sur une période prolongée, les clients ont le sentiment d'avoir réussi à reprendre le contrôle de leur situation financière.

Les clients devraient envisager de dévoiler à leurs créanciers les motifs de leurs difficultés financières. Une telle démarche peut contribuer à expliquer le niveau élevé d'endettement et alerter les créanciers quant à la possibilité d'une rechute. En dévoilant leur secret, les clients peuvent également accepter plus facilement ce qui s'est produit.

Au moment d'élaborer un plan de remboursement :

- Encouragez les clients à intégrer la recherche d'aide pour leur problème de jeu dans leur plan de remboursement.
- Encouragez les clients à jouer un rôle actif dans la recherche de solutions à leurs difficultés financières.
- Le but ne devrait pas être de payer les dettes rapidement, mais plutôt de gagner du temps pour restituer l'argent.
- Établissez un plan de remboursement cohérent, qui tient compte des moyens des clients. Les pressions financières peuvent être un déclencheur du jeu. Un plan de remboursement qui n'est pas réaliste peut accélérer la rechute.

Voici quelques exemples de stratégies financières qui **peuvent être nuisibles** :

- Refinancement hypothécaire.
- Consolidation de la dette ou prêt sur la valeur nette d'une maison.
- Augmentation de la marge de crédit.
- Emprunt auprès d'autres personnes pour rembourser une dette de jeu.
- Emprunt dans des comptes de retraite.

Voici maintenant des exemples de stratégies financières qui **sont utiles** :

- Demander aux compagnies émettrices de cartes de crédit de réduire les intérêts imputés sur la dette ou de renoncer aux intérêts en souffrance sur la dette de la carte de crédit après que le principal aura été payé. Si le client a déjà remboursé un montant supérieur à celui qu'il avait emprunté, négocier un allègement de la dette.



- Demander aux créanciers qu'ils renoncent aux frais et aux pénalités de retard.
- Négocier un calendrier de remboursement réduit raisonnable.
- Fermer tous les comptes de cartes de crédit.

Une caractéristique du jeu problématique c'est que les dépenses de jeu l'emportent sur tous les autres engagements financiers, y compris ceux qui concernent des éléments aussi fondamentaux que la nourriture et le loyer. Encouragez vos clients à considérer le bien-être de leur famille comme la priorité et le paiement des dettes de jeu comme la dépense la moins prioritaire.

## Proposition aux créanciers

Si les créanciers ont déjà commencé à prendre des mesures de saisie-arrêt sur les salaires ou à saisir des biens ou encore si les services de conseillers en crédit ne peuvent négocier un programme de gestion des dettes, les clients peuvent être admissibles à présenter une « proposition de consommateur » en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*. Il s'agit d'une proposition officielle qui empêche les créanciers d'entreprendre ou de poursuivre des mesures de recouvrement pendant que la proposition est étudiée.

Dans la plupart des propositions de consommateur, on offre aux créanciers un pourcentage de la dette sur une période déterminée. Une fois que la majorité des créanciers ont approuvé la proposition, celle-ci lie toutes les parties. Les clients doivent participer à deux séances de consultation obligatoire qui montrent les techniques de base de gestion financière et permettent de déterminer les causes des difficultés financières des clients. La proposition de consommateur permet aux clients de régler leurs problèmes financiers sans avoir à déclarer faillite.

## Faillite

À défaut de counseling sur le jeu problématique, les clients peuvent considérer la faillite comme un moyen facile de régler leurs dettes de jeu. Bien que cette solution puisse être pratique à court terme, elle ne s'attaque pas nécessairement aux facteurs sous-jacents qui ont causé le problème de jeu. Comme la faillite devrait être un processus de régularisation, il est important d'aider vos clients à comprendre pourquoi ils en sont arrivés là.

Des études ont démontré que quatre personnes sur cinq qui déclarent faillite se retrouvent de nouveau en difficulté financière au bout de quelques années. Par conséquent, les lois sur la faillite ont été modifiées. Comme les clients qui font des propositions de consommateur, les clients qui déclarent faillite doivent également assister à deux séances de consultation obligatoire. Après la seconde séance de consultation, les clients peuvent également être dirigés vers des services de counseling portant sur les causes non budgétaires de la faillite (y compris le jeu, les problèmes d'alcool ou d'autres drogues).

Les conseillers financiers peuvent également aider leurs clients en les dirigeant vers des services de counseling ou, au besoin, en utilisant les dispositions du processus de libération pour inciter les clients à obtenir du counseling pour leurs problèmes de jeu ou exiger d'eux qu'ils obtiennent de tels services. En vertu de la loi actuelle sur la faillite, les créanciers peuvent s'opposer à la libération dans le cas des clients qui ont déclaré faillite ou contribué à faire faillite à cause du jeu ou encore ceux-ci peuvent recevoir une libération conditionnelle ou suspendue. Cela peut inciter les clients à obtenir du counseling pour leurs problèmes de jeu afin d'atténuer ou de réduire la pénalité associée à la libération. Dans certains cas, le tribunal peut ordonner que le failli suive des séances de counseling comme condition à la libération.

Examinez les avantages et les coûts de la faillite avec votre client pour déterminer le plan d'action qui convient le mieux. Les conseillers en jeu problématique font valoir que la faillite peut être utile dans le

processus de rétablissement en rendant plus difficile pour une personne qui joue l'obtention de cartes de crédit ou de prêts d'institutions financières pendant une période prolongée. Elle réduit également l'envie de jouer pour rembourser des dettes. L'allègement de la dette peut également atténuer le sentiment d'impuissance des clients et réduire leurs idées de suicide. Il va sans dire que la faillite entache le dossier financier d'une personne pendant des années, ce qui rend le rétablissement de sa situation financière plus difficile.

## Les usuriers

Les clients qui ont des problèmes de jeu peuvent avoir emprunté de l'argent à des usuriers, c'est-à-dire des personnes qui prêtent de l'argent à des taux d'intérêt qui dépassent les taux autorisés par la loi. Comme le prêt usuraire est illégal, il n'existe pas de façon normalisée d'aider les clients qui ont contracté un tel prêt.

Les agents d'exécution de la loi soulignent les points suivants concernant les usuriers :

- Le prêt usuraire est un acte criminel.
- Le risque de violence est énorme.
- Les clients qui ont contracté des prêts usuraires devraient communiquer avec la police.

Certains clients peuvent hésiter à communiquer avec la police. Si tel est le cas :

- Soyez prudent lorsque vous abordez cette question avec vos clients. Ces situations sont imprévisibles. Les usuriers s'occupent du non-paiement de prêts de différentes façons. Certains ont rapidement recours aux menaces et à la violence, d'autres pas. Examinez les conditions du prêt et le risque que l'usurier recoure à la violence si le client ne rembourse pas son prêt.
- Il peut être dangereux de faire fi de ces dettes. Le prêt usuraire est illégal et les usuriers s'occupent du non-paiement des prêts comme bon leur semble. Même si un client peut penser que l'usurier avec qui il a fait affaire n'est pas une personne violente, les agents d'exécution de la loi

rappellent que les usuriers vendent souvent des dettes actives à d'autres qui eux peuvent faire preuve de plus de violence. Il est important d'informer le client que rien ne garantit qu'il n'y aura pas de violence.

- Soyez conscient du fait qu'il est possible que vous, votre organisme ou les deux soyez tenus responsables si un client est blessé par un usurier en suivant un plan d'action qui indique au client de négocier un remboursement. Documentez votre évaluation du risque, les plans d'action qui ont été élaborés et les interventions qui ont été faites.

Certains usuriers peuvent être disposés à négocier un plan de remboursement. Les conseillers en jeu problématique et les joueurs expérimentés déclarent que les usuriers reconnaissent souvent qu'ils pratiquent une activité illégale et ne veulent pas attirer l'attention sur leurs activités. Dans bien des cas, tout ce qu'ils veulent c'est que la dette soit remboursée.

Mettre fin à cette source d'argent pourrait également être important du point de vue du counseling sur le jeu problématique. En insistant sur le risque de violence pour les clients, vous pouvez les dissuader d'emprunter de nouveau auprès d'usuriers.

## Le jeu problématique est un problème familial

Songez à inclure la conjointe ou le conjoint de la personne qui joue dans les discussions financières. La conjointe ou le conjoint peut fournir de précieux renseignements sur l'étendue de la dette de la personne qui joue et aider à réduire au minimum d'autres pertes financières à mesure que le client reprend le contrôle de la situation. Il peut également y avoir des dettes communes que les deux conjoints devront régler ensemble.

Beaucoup de conjoints ignorent que le jeu est devenu un problème jusqu'à ce qu'éclate la crise financière. Les clients peuvent avoir caché des dettes, volé de l'argent ou réservé secrètement des fonds pour le jeu. Il se peut également qu'ils ne veuillent pas que leur conjointe ou conjoint sache tout ce qui se passe du point de vue financier. Il s'agit

pour vous de concilier d'une part l'idée que le secret favorise le jeu et d'autre part la nécessité de bâtir la confiance et votre responsabilité de respecter des renseignements confidentiels.

### **LES ÉMOTIONS PEUVENT ÊTRE INTENSES**

Passer en revue la situation financière de la famille peut être une expérience traumatisante pour la personne qui joue et sa conjointe ou son conjoint. C'est peut-être la première fois que le client reconnaît toute l'étendue des pertes subies à cause du jeu. Pour sa conjointe ou son conjoint, cette situation peut se solder par une perte de confiance, une très grande contrariété et beaucoup de colère. Cela peut être un défi pour le conseiller financier.

Prenez le temps de fournir des renseignements, du soutien et de l'encouragement pour que les deux parties puissent se sentir à l'aise dans leur recherche de counseling. Cette étape peut se faire avec ou sans la personne qui joue. Lorsqu'un membre de la famille demande de l'aide, cela suscite souvent l'espoir et incite la personne qui joue à agir.

### **LES FAMILLES PEUVENT VOULOIR REMBOURSER LES DETTES**

Les familles voudront peut-être aider en remboursant les dettes de jeu. Cette façon de procéder est risquée. Une fois les problèmes d'argent réglés, le client voudra peut-être recommencer à jouer sachant que s'il a des ennuis quelqu'un s'occupera de l'en sortir. Certaines personnes peuvent ressentir le besoin de rembourser les dettes de la personne qui joue pour protéger leur réputation ou pour aider d'autres membres de la famille qui ont été lésés par les actions du joueur. Conseillez aux familles de tenir compte de leur propre sécurité financière avant de prendre une telle mesure.

Si la famille décide de donner de l'argent au client, un contrat peut être écrit et l'argent peut être considéré comme un prêt qui devra être remboursé, même à raison d'un petit montant par semaine. Les familles peuvent également envisager de payer les dettes directement au lieu de donner l'argent à la personne qui joue, puisque l'accès à de

l'argent peut être un déclencheur. Vous pouvez également encourager les familles à envisager d'offrir une aide financière à condition que le joueur obtienne de l'aide professionnelle.

### PROTÉGER LES FINANCES DE LA FAMILLE

Les conseillers financiers peuvent encourager les familles à prendre des mesures pour protéger les biens qui leur restent et ceux à venir. Ces mesures dépendent de nombreuses choses, y compris l'état émotionnel et la situation financière de la famille ainsi que l'étape du changement où se situe le joueur. Si ce dernier s'emploie activement à faire des changements et qu'il collabore avec les membres de sa famille, les stratégies seront différentes de celles qui seraient mises en œuvre s'il jouait encore de manière excessive.

Il est important que la personne qui joue participe activement aux décisions financières, mais il peut être judicieux de limiter son accès à l'argent jusqu'à ce qu'elle ait repris le contrôle de ses habitudes de jeu.

Lorsque c'est possible, encouragez la personne qui joue à demander ce genre d'aide dans le cadre d'un effort familial concerté au lieu de lui enlever le contrôle. Si les membres de la famille doivent prendre des mesures pour protéger leurs biens, vous devriez soutenir leurs efforts.

### FAÇONS DE PROTÉGER LES FINANCES DE LA FAMILLE

- La famille devrait commencer par faire un inventaire minutieux de sa situation financière et identifier les dettes communes et celles qui appartiennent uniquement au joueur.
- La conjointe ou le conjoint, une personne fiable ou un fiduciaire professionnel devrait se charger temporairement de la gestion financière et du paiement des comptes du ménage. Il est utile que les joueurs continuent de participer aux décisions financières sans avoir le pouvoir de signer. Ce faisant, ils peuvent réapprendre ce qu'est la responsabilité financière tout en se protégeant contre les envies de jouer.

- Demander que les chèques de paye du joueur soient déposés directement dans le compte de banque de la conjointe ou du conjoint ou dans un autre compte protégé. Les dépôts automatiques sont très efficaces parce que le client ne voit jamais l'argent.
- Prendre les dispositions nécessaires pour le paiement automatique des comptes par l'entremise du compte protégé.
- Remettre au joueur une allocation hebdomadaire convenue. Surveiller les habitudes de dépense.
- Annuler toutes les cartes de crédit et marges de crédit. Demander une confirmation écrite que les comptes ont bel et bien été fermés.
- Écrire à la banque et demander qu'on arrête toute forme de crédit et refuse toute demande de refinancement hypothécaire.
- Placer les objets de valeur dans un coffret de sûreté auquel le joueur n'a pas accès.
- Transférer la propriété de la maison, des automobiles, des bateaux, du chalet ou d'autres biens personnels au nom de la conjointe ou du conjoint de la personne qui joue ou d'une tierce personne fiable. Des ententes stipulant le transfert de propriété et les modalités connexes devraient être rédigées. Consulter un avocat ou une avocate avant de prendre cette mesure.
- Prendre des dispositions pour protéger les fonds de retraite, les régimes de retraite, les fonds d'étude des enfants, la valeur de rachat des polices d'assurance et les héritages.
- Jeter les demandes de prêt et de cartes de crédit reçues par la poste.
- Demander que le nom du client soit retiré des listes d'envoi des maisons de jeu.

Vous pouvez aider la famille du client à trouver des moyens de gérer ou de réorganiser la dette dont il est responsable. La famille aura peut-être besoin aussi de conseils juridiques pour déterminer quelles dettes appartiennent à la famille (p. ex., prêts signés par les deux conjoints) et lesquelles appartiennent au joueur.

## **PROGRAMME D'AUTO-EXCLUSION VOLONTAIRE**

Un autre moyen de réduire le risque est d'inciter le joueur à s'inscrire au programme d'auto-exclusion volontaire de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. Seule la personne qui joue peut faire cette démarche. Le nom du joueur sera retiré des listes de commercialisation et il sera interdit au joueur d'entrer dans les casinos et les salles de machines à sous des hippodromes. Le programme ne réussit pas toujours à empêcher les gens qui le veulent vraiment d'entrer dans ces établissements, mais s'ils sont pris en train d'essayer de rentrer une deuxième fois, des accusations d'entrée non autorisée peuvent être déposées. La peur d'être accusées dissuade certaines personnes.



# 4

## Services de traitement du jeu problématique

Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles les personnes qui ont des problèmes de jeu ne demandent pas d'aide. Des recherches menées récemment en Ontario révèlent que de nombreuses personnes ayant besoin d'aide ignorent que des services de counseling spécialisé sur le jeu problématique sont disponibles. D'autres refusent d'abord l'aide offerte parce qu'elles sont ambivalentes et hésitent à arrêter de jouer, ont peur de ce que le processus de counseling leur réserve ou craignent d'être jugées. D'autres encore n'ont pas fait le lien entre leurs difficultés financières actuelles et leurs habitudes de jeu.

À titre de conseiller financier, vous pouvez aborder ces problèmes et fournir des renseignements précis sur ce que comporte le counseling sur le jeu problématique et les services disponibles.

### Partage des soins

Le counseling sur le jeu problématique demande des compétences spécialisées et une compréhension approfondie du jeu. Vous ne serez peut-être pas en mesure d'aider des clients à régler leurs problèmes de jeu, les questions juridiques, les conflits familiaux, les problèmes émotionnels et de santé physique, mais vous pouvez jouer un rôle important en les dirigeant vers les personnes qui le peuvent.

Normalement, les clients sont incités à communiquer eux-mêmes avec l'organisme de counseling sur le jeu problématique. Cependant, leur motivation à obtenir de l'aide flanchera, alors profitez de chaque occasion pour leur parler des services. Vous pouvez aider les clients à prendre des rendez-vous à partir de votre bureau ou leur donner des documents d'information qu'ils pourront apporter chez eux.

## Où trouver de l'aide

Il existe des services spécialisés de traitement du jeu problématique dans la plupart des collectivités de l'Ontario. Tous les efforts possibles sont déployés pour répondre aux appels dans un délai de 24 heures et la plupart des gens peuvent avoir un rendez-vous dans les jours qui suivent. Il est facile de trouver les ressources communautaires et spécialisées disponibles. Il suffit de communiquer avec la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, un service gratuit, confidentiel et anonyme, offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Ce service donne des renseignements sur les services de counseling sur le jeu problématique, dont leurs coordonnées, les services de counseling téléphonique et les organismes d'entraide comme Gamblers Anonymes et Gam-Anon.

Il y a de l'aide pour toutes les personnes affectées par un problème de jeu :

- gratuite et près de chez soi
- pas seulement pour les joueurs
- confidentielle
- individuelle, en groupes ou sous forme de thérapie de couple ou familiale
- par téléphone dans certaines régions
- dans le cadre de programmes de traitement en établissement.

Les clients qui ont suivi des séances de counseling déclarent qu'elles les ont aidés à identifier les déclencheurs, à rétablir un équilibre et à se sentir mieux outillés pour faire face à la vie.

## Méthodes de counseling

Les conseillers en jeu problématique n'arrêteront pas les joueurs de jouer. Seul le joueur peut faire ce choix. Ils aident plutôt les clients à examiner les problèmes qu'ils jugent prioritaires. Les clients peuvent être prêts à s'occuper de la question du jeu ou plutôt à gérer d'abord les problèmes liés aux finances, au travail et aux relations familiales. Les conseillers peuvent également aider les clients à trouver de nouvelles solutions et leur indiquer si les buts qu'ils se sont fixés sont raisonnables et réalisables.

En focalisant sur les préoccupations que les clients ont identifiées, leurs points forts et les solutions, et en les aidant à établir des buts à court terme réalisables, les conseillers suscitent l'espoir et procurent aux clients le sentiment que le changement est possible. Lorsque l'ambivalence est grande, la **thérapie brève axée sur la recherche de solutions** peut être le moyen le plus efficace d'accroître la sensibilisation, de bâtir la confiance et d'engager le client dans une relation thérapeutique.

La **réduction des méfaits** est une méthode de counseling couramment utilisée. Les conseillers aident leurs clients à évaluer leurs habitudes de jeu et à atténuer les effets négatifs du jeu dans leur vie. Cette méthode permet de joindre les clients, peu importe à quelle étape du changement ils se situent. Elle respecte le droit du client d'établir ses propres buts. Certains joueurs choisissent de se fixer des limites de temps et d'argent ou de se tenir loin des activités de jeu qui leur causent le plus de problèmes. D'autres décident que la seule solution à leur problème c'est l'abstinence et ils arrêtent de jouer complètement.

Lorsqu'ils utilisent l'**entrevue motivationnelle**, les conseillers en jeu problématique fournissent des renseignements exacts, des conseils et du soutien qui aident les clients à évaluer les dommages que le jeu leur cause et à décider ce qui est bon pour eux. Les conseillers en jeu problématique encouragent souvent les clients à arrêter de jouer temporairement pour évaluer les effets du jeu et reprendre le contrôle.

Les conseillers en jeu problématique peuvent aider les clients à :

### **Reprenre le contrôle de leurs habitudes de jeu**

Au moyen de techniques cognitives et comportementales, les clients apprennent à maîtriser les déclencheurs, leurs habitudes de jeu et leurs envies de jouer. Les conseillers peuvent aider les clients à identifier les fausses croyances qu'ils entretiennent au sujet du jeu, comme le rôle de l'adresse, les chances de gagner, le hasard et la capacité d'une personne à influencer sur les résultats. Ils aident les clients à voir et à comprendre ces fausses croyances d'une manière qui les aide à comprendre leur besoin de jouer et à reprendre le contrôle pour la vie.

### **Faire face aux émotions**

Certaines personnes jouent pour faire face aux mauvais traitements, à une perte ou au fardeau de l'aidant ou encore pour éviter les sentiments difficiles comme la dépression, la colère et l'angoisse. Le counseling aide les clients à comprendre ces difficultés et à y faire face par d'autres moyens. Apprendre à identifier ces sentiments et à reconnaître qu'ils sont normaux et sains peut aider à diminuer l'envie de jouer et à rétablir l'intimité, la santé et le sentiment de bien-être.

### **Faire face aux problèmes de santé**

Les clients peuvent également être aux prises avec d'autres problèmes de santé graves, dont les problèmes d'alcool ou d'autre drogues, des problèmes de santé physique ou mentale ou encore des difficultés émotionnelles. Les conseillers en jeu problématique peuvent aider les clients et leurs familles à trouver les services dont ils ont besoin.

### **Rétablir les relations familiales**

Grâce au counseling individuel, conjugal ou familial, les conseillers aident les familles à comprendre ce qui s'est passé et à trouver des moyens de rétablir la confiance au sein de la famille ou de faire face aux répercussions d'une séparation.

### **Trouver un équilibre**

Les problèmes liés au jeu se soldent souvent par la perte d'un équilibre global dans la vie. Le conseiller peut aider le joueur et sa famille à reprendre des activités quotidiennes normales et à remplacer le jeu par des choix de vie plus sains et plus stimulants.

### **Prévenir les rechutes**

La rechute fait souvent partie du processus de rétablissement et peut contribuer à renforcer le besoin qu'a le client de gérer ses habitudes de jeu. Le counseling peut aider le client à déterminer ses propres habitudes et déclencheurs et à trouver des moyens de réduire les risques et d'exercer un plus grand contrôle.



# 5

## Ressources

### Ressources et services spécialisés sur le jeu problématique disponibles en Ontario

Les ressources et programmes suivants sont financés par le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de la stratégie provinciale en matière de jeu problématique.

#### **Projet sur le jeu problématique du Centre de toxicomanie et de santé mentale**

416 535-8501, poste 4253

Source d'information pour le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, le réseau désigné de traitement du jeu problématique, les fournisseurs de services de santé et de services sociaux et le grand public, le Projet sur le jeu problématique (PJP) s'emploie à prévenir et à réduire les méfaits découlant du jeu problématique.

Le personnel du PJP élabore et offre une formation de base et une formation spécialisée sur différentes questions touchant le jeu et le jeu problématique. Il a participé à plusieurs conférences de l'Ontario Association of Credit Counselling Services. De concert avec cette association, il a élaboré et mis en œuvre des activités de formation conjointes avec les conseillers en crédit et les conseillers en jeu problématique de la province.

La PJP a produit un certain nombre de ressources exhaustives destinées aux personnes touchées par le jeu problématique et les professionnels, y compris le *Guide à l'intention des conseillers financiers*. Les guides suivants sont offerts gratuitement :

- **Jeu problématique : Enjeux et solutions**—destiné aux personnes qui ont des problèmes de jeu.
- **Jeu problématique : Guide pour les familles**—destiné aux membres des familles de joueurs à problèmes.

Ces deux ouvrages visent à favoriser la réflexion et à fournir des renseignements sur les solutions possibles. Ils peuvent être utilisés en vue ou en complément du counseling spécialisé.

- **Jeu problématique : Guide à l'intention des professionnels**—destiné aux personnes qui exercent des professions « d'aide », notamment les spécialistes en toxicomanie, les fournisseurs de services de santé et de services sociaux, les travailleurs du réseau de justice criminelle, le clergé et les conseillers des programmes d'aide aux employés. Il vise à mieux faire comprendre le jeu problématique en donnant des renseignements et des outils permettant d'identifier et de soutenir les personnes qui ont des problèmes de jeu.

Pour de plus amples renseignements sur la formation et les différentes ressources, veuillez composer le 416 535-8501, poste 4253 ou envoyer un courriel à [Problem\\_GamblingProject@camh.net](mailto:Problem_GamblingProject@camh.net).

### **Journal of Gambling Issues**

[www.camh.net/egambling/](http://www.camh.net/egambling/)

*The Journal of Gambling Issues (JGI)* présente des articles évalués par les pairs sur la recherche, le traitement et les politiques en matière de jeu électronique. On y retrouve également des profils de centres de traitement novateurs, des récits de personnes ayant vécu différentes expériences par rapport au jeu, des critiques (de livres, de vidéos et de sites Web) ainsi que des lettres des lecteurs. Le *JGI* publie des articles sur le jeu en tant que phénomène social ainsi que sur la prévention et le



traitement des problèmes de jeu. Son objectif est d'expliquer comment le jeu nous touche. On peut le télécharger et s'abonner gratuitement par l'entremise du site Web. Seulement disponible en anglais.

**Niagara Multilingual Prevention/Education Problem Gambling Program, Addiction Services, hôpital Hotel Dieu**

[www.gamb-ling.com](http://www.gamb-ling.com)

905 682-6411, poste 3849

Ce programme s'adresse spécifiquement aux membres des communautés ethno-culturelles et à leurs familles ainsi qu'aux fournisseurs de services et à d'autres professionnels de la région du Niagara.

Le site Web contient des renseignements qui tiennent compte de différentes réalités linguistiques et culturelles, une foire aux questions confidentielle et des liens vers d'autres sites connexes. Les renseignements sont disponibles en 12 langues : arabe, chinois, anglais, farsi, français, hindi, italien, portugais, russe, somali, espagnol et urdu.

Dans le cadre du programme, des séances d'information et de sensibilisation au jeu problématique sont offertes aux communautés ethno-culturelles, aux fournisseurs de services sociaux et aux intervenants des secteurs financier et juridique ainsi que des cours d'anglais langue seconde. Un Info-Centre offre des documents d'information et des ressources sur le jeu problématique.

Tous les services tiennent compte des réalités culturelles et linguistiques et sont gratuits et confidentiels.

**Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique**

1 888 230-3505

[www.opgh.on.ca](http://www.opgh.on.ca)

La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique est un service d'information et de renvoi destiné aux membres du public, et notamment aux joueurs à problèmes, aux parents et amis des joueurs à problèmes ainsi qu'aux fournisseurs de services qui travaillent avec des clients aux prises avec des problèmes liés au jeu. La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique vise à diriger les appelants vers les services de traite-

ment du jeu problématique de l'Ontario. Ce service gratuit, confidentiel et anonyme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique offre des renseignements en plus de 140 langues. Elle dirige également les appelants vers :

- les services de traitement et de counseling sur le jeu problématique ;
- les services de conseillers en crédit et en gestion de dettes ;
- les services de counseling téléphonique accessibles dans leur collectivité ;
- les organismes d'entraide comme Gamblers Anonymes et Gam-Anon.

### **Centre ontarien de recherche sur le jeu problématique**

[www.gamblingresearch.org](http://www.gamblingresearch.org)

1 877 882-2204

Organisme de financement indépendant qui investit dans la recherche sur le jeu problématique, accroît la capacité de recherche en Ontario sur les problèmes liés au jeu et diffuse les conclusions de ses travaux. Des fonds sont également disponibles pour aider les utilisateurs finaux à intégrer les résultats des recherches dans leur pratique. Seulement disponible en anglais.

### **The Responsible Gambling Council (RGC)**

[www.responsiblegambling.org](http://www.responsiblegambling.org)

1 888 391-1111

Cet organisme sans but lucratif travaille avec des particuliers et des collectivités afin de faire du jeu une activité saine et responsable. Le conseil entreprend des recherches et met en œuvre des programmes de sensibilisation du public conçus pour prévenir les problèmes liés au jeu. Le site Web présente des ressources, des renseignements sur les programmes de sensibilisation, des renseignements sur les conférences Discovery et les symposiums, des liens vers les services de counseling et de soutien offerts en Ontario et d'autres sites apparentés. Il donne également accès à *Newslink*, un bulletin qui présente un sommaire pratique des tendances, des enjeux et de différents points de vue sur le jeu problématique et le jeu responsable, et *NewsScan*, un condensé hebdomadaire des nouvelles portant sur le jeu. Seulement disponible en anglais.

**Projet d'éducation et de prévention sur le jeu pour les jeunes—YMCA**

[www.ymcatoronto.org/jeuxdehasard/default.asp?load=index](http://www.ymcatoronto.org/jeuxdehasard/default.asp?load=index)

1 877 525-5515, poste 4039

Ce programme est conçu pour réduire les méfaits associés au jeu chez les jeunes. Le site Web donne les coordonnées du programme pour chacune des 18 collectivités qu'il dessert.

## Autres services

**Centres d'information communautaire (CIC)**

Faites le 0 ou le 211 (si ce service existe dans votre localité).

[www.informontario.on.ca](http://www.informontario.on.ca)

Les CIC sont des organismes sans but lucratif qui recueillent des renseignements sur les services des administrations locales, les services communautaires et les services sociaux, notamment les services d'intervention en cas de crise, les refuges et les services de counseling. Communiquez avec la ou le téléphoniste pour savoir s'il y a un CIC dans votre région.

**Community Legal Education Ontario (CLEO)**

(416) 408-4420

[www.cleo.on.ca](http://www.cleo.on.ca)

CLEO est un service d'information juridique sans but lucratif. Il offre des publications faciles à comprendre sur des questions juridiques telles que le harcèlement par les créanciers, le droit familial et les relations entre locataires et propriétaires.

**Safe Harbor Compulsive Gambling Hub**

[www.sfcghub.com](http://www.sfcghub.com)

Groupe d'entraide dans Internet inspiré des Gamblers Anonymes. Seulement disponible en anglais.

### **Gam-Anon et Gam-Ateen**

(416) 366-7613

[www.gam-anon.org](http://www.gam-anon.org)

Gam-Anon est un groupe d'entraide destiné aux membres des familles et aux amis des personnes qui ont des problèmes de jeu. Il les aide à s'adapter, à arrêter de se blâmer pour les problèmes de jeu de l'autre personne et à se concentrer sur leur propre santé et leur propre bien-être.

### **Gamblers Anonymes (GA)**

(416) 366-7613

[www.gamblersanonymous.org](http://www.gamblersanonymous.org)

Les GA existent dans de nombreuses collectivités. À l'instar des Alcooliques Anonymes dont il s'inspire, le mouvement des GA utilise un programme de rétablissement en 12 étapes.

### **Gambling Watch Network—Ontario**

[www.gamblingwatch.ca](http://www.gamblingwatch.ca).

Gambling Watch Network est un groupe de défense composé de citoyens de partout en Ontario qui s'inquiètent de l'expansion du jeu. Pour de plus amples renseignements sur leur fonctionnement, consultez leur site Web.

### **GamBlock**

[www.gamblock.com](http://www.gamblock.com)

GamBlock bloque l'accès aux sites de jeu Internet. Il aide les personnes qui ont des problèmes de jeu à éviter les dangers du jeu en ligne.

### **Aide morale**

Appelez la ou le téléphoniste ou vérifiez la liste des numéros d'urgence dans les premières pages de l'annuaire téléphonique pour y trouver le numéro de téléphone du centre d'aide morale de votre région.

### **Jeunesse, J'écoute**

1 800 668-6868

[www.kidshelp.sympatico.ca](http://www.kidshelp.sympatico.ca)

Ligne de soutien et d'information téléphonique accessible sans frais, 24 heures sur 24 pour les enfants et les jeunes. Services offerts en français et en anglais.

### **Service Assistance-avocats**

Information générale : 1 800 268-8326

[www.lsuc.on.ca/public/referral\\_en.jsp](http://www.lsuc.on.ca/public/referral_en.jsp)

Le service Assistance-avocats vous donne le nom d'avocats (y compris de ceux qui travaillent pour l'aide juridique) de votre région qui fourniront une consultation d'une demi-heure gratuite. Des frais sont portés à votre facture téléphonique. Vous pouvez utiliser la ligne d'intervention en cas de crise sans frais si vous appelez d'un hôpital ou d'une prison, si vous avez moins de 18 ans ou si vous êtes sans abri ou en état de crise.

### **Aide juridique Ontario**

1 800 668-8258

[www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)

L'aide juridique peut vous aider à assumer les coûts de services juridiques si vos revenus sont faibles. Si vous êtes admissible, vous pouvez obtenir une aide financière pour vous aider à régler une variété de problèmes, dont les questions criminelles, le droit familial et les problèmes touchant l'immigration et les réfugiés. Vous pouvez également recevoir de l'aide pour certains litiges civils et causes de dernière instance.

### **Assistance Parents**

1 888 603-9100

[www.parentsinfo.sympatico.ca](http://www.parentsinfo.sympatico.ca)

Ligne de soutien et d'information téléphonique accessible sans frais, 24 heures sur 24 pour les parents. Services offerts en français et en anglais.

## Ouvrages suggérés

Berman, L., et M. Siegel. 1999. *Behind the 8 Ball: A Guide for Families of Gamblers*, New York, Simon & Schuster.

Blaszczynski, A. 1998. *Overcoming Compulsive Gambling: A Self-help Guide Using Cognitive Behavioural Techniques*, Londres, Constable & Robinson.

Blaszczynski, A. 2000. « Pathways to Pathological Gambling: Identifying Typologies », *eGambling: The electronic journal of gambling issues*.

Centre de toxicomanie et de santé mentale. Projet sur le jeu problématique. 2003. *Jeu problématique : Guide pour les familles*. Composer le 1 888 647-4414.

Centre de toxicomanie et de santé mentale. Projet sur le jeu problématique. 2003. *Jeu problématique : Enjeux et solutions*. Composer le 1 888 647-4414.

Ladouceur, R., C. Silvain, C. Boutin et C. Doucet. 2002. *Understanding and Treating the Pathological Gambler*, New York, John Wiley & Sons, Ltd.

Little, D. 2002. *Losing Mariposa: The Memoir of a Compulsive Gambler*, Toronto, ecwpress.

National Council on Problem Gambling. 2000. *Personal Financial Strategies for the Loved Ones of Problem Gamblers*.

Prochaska, J., J. Norcross et C. Diclemente. 1995. *Changing for Good*, Morrow, William & Company.

# 6

## Documents à remettre aux clients

### 1 **Indice canadien du jeu problématique—Questionnaire d'auto-évaluation**

Ce questionnaire est inspiré de l'indice canadien du jeu problématique (Canadian Problem Gambling Index). Les clients peuvent l'utiliser comme instrument d'auto-évaluation. Vous pouvez également l'inclure dans votre processus d'évaluation et en discuter en entrevue avec le client.

### 2 **Facteurs de risque**

Ce document complète bien l'indice canadien du jeu problématique. Plus un client identifie de facteurs de risque, plus il a de chances de développer des problèmes. Les facteurs de risque combinés aux résultats de l'indice canadien du jeu problématique peuvent fournir une bonne indication des probabilités qu'un client développe des problèmes. Ce document permet également d'examiner le jeu de manière plus approfondie avec un client.

### 3 **Pour que le jeu reste un jeu**

Ce document donne des conseils sur la façon dont les clients qui le désirent peuvent continuer à jouer de manière sûre. Aux clients qui voudraient mieux comprendre leurs habitudes de jeu, vous pouvez remettre le guide *Jeu problématique : Enjeux et solutions*.

#### **4 Y a-t-il un problème de jeu dans votre famille ?**

Ce document peut être remis aux membres des familles qui vous font part de leur inquiétude au sujet des habitudes de jeu de quelqu'un ou qui vous parlent d'un être cher qui semblent jouer beaucoup. Vous pouvez également leur remettre le guide *Jeu problématique : Guide pour les familles*.

#### **5 Sources d'aide**

Ce document peut être remis aux clients qui pourraient être intéressés à en apprendre davantage au sujet du counseling sur le jeu problématique. Il donne une brève description du counseling sur le jeu problématique ainsi qu'un numéro de téléphone sans frais. Vous pouvez également leur remettre le guide *Jeu problématique : Enjeux et solutions*.

#### **6 Auto-surveillance**

Cet instrument peut être remis aux clients qui souhaitent mieux comprendre leurs habitudes de jeu. Ils peuvent l'examiner avec vous et vous pouvez les aider à déterminer ce qui déclenche chez eux l'envie de jouer et les stratégies pour faire face à ces déclencheurs.

#### **7 Services de conseils sur le crédit—Options financières**

Ce document est un résumé des solutions qui s'offrent aux clients en matière de gestion financière.





Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique  
1 888 230-3505