

JEU

Guide à l'intention des professionnels

PROBLÉMATIQUE

Mont
Ca



Table 12



✓	✓	
×	✓	
✓		
×		

LAS VEGAS



camh

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

Jeu problématique : Guide à l'intention des professionnels



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 professionnels

Personnel du Projet sur le jeu problématique

ISBN 0-88868-497-5

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.

2990/06-05

Table des matières

Remerciements **5**

Introduction **7**

1 Introduction au jeu **9**

2 Parlons du jeu **25**

3 Services de traitement du jeu problématique **37**

4 Ressources **43**

RESSOURCES ET SERVICES SPÉCIALISÉS SUR LE

JEU PROBLÉMATIQUE DISPONIBLES EN ONTARIO **43**

AUTRES SERVICES **47**

OUVRAGES SUGGÉRÉS **50**

5 Documents à remettre aux clients **51**

Remerciements

Le présent guide a été élaboré par le personnel du Projet sur le jeu problématique du Centre de toxicomanie et de santé mentale. Nous avons également bénéficié de l'apport de conseillers en jeu problématique et d'autres professionnels 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 :

Abi Sprakes	personnel de l'équipe de counseling communautaire, Family Services Thunder Bay
Amber Kellen	agente de liaison en matière de logement, intervenante en information et en défense des droits, The John Howard Society of Toronto
Colleen Franklin	Transition House
Dre Denise Preston	Service correctionnel du Canada, établissement de Millhaven
Farzana Doctor	chef de service, Centre de toxicomanie et de santé mentale, Services arc-en-ciel
Michael Dean	chef de service, gestion du sevrage et services psychiatriques de jour, centre de santé St. Joseph, Toronto
Pearly Daniel	Centre de toxicomanie et de santé mentale, Service des soins spirituels et religieux

Jeu problématique : Guide à l'intention des professionnels a été 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 conseillers financiers

Introduction

Le présent guide est destiné aux personnes qui exercent une profession « d'aide », notamment les spécialistes en toxicomanie, les fournisseurs de services sociaux et de services de santé, les intervenants du réseau de justice criminelle, le clergé et les conseillers des programmes d'aide aux employés.

Beaucoup de personnes qui vous consultent peuvent être aux prises avec de graves problèmes financiers, émotionnels, relationnels et de santé liés au jeu problématique. Il est probable également qu'elles 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 personnes 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 ;
- 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.

Les termes suivants sont également utilisés pour parler du jeu problématique :

- dépendance au jeu ;
- jeu compulsif ;
- jeu pathologique ;
- problème de jeu.

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.

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



- **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.

Le modèle de cheminement du jeu problématique

D'après ce modèle, élaboré par Alex Blaszczynski, le jeu problématique se divise en trois grandes catégories. De plus amples détails se trouvent dans un ouvrage qu'il a signé intitulé *Overcoming Compulsive Gambling* (1998). Ce modèle tient compte du fait que les personnes qui développent un problème de jeu ne répondent pas toutes aux critères du DSM-IV et ne présentent pas nécessairement de pathologie sous-jacente ou contributive.

1. Les joueurs à problèmes du cheminement 1, dits « normaux », sont les personnes qui ont commencé à jouer en raison de leur milieu et par l'apprentissage. Leurs habitudes de jeu peuvent découler d'un gain fait tôt ou de distorsions cognitives sur les probabilités. Le joueur n'a pas nécessairement de problèmes psychologiques préexistants.
2. Les joueurs dits « émotionnellement vulnérables » sont ceux chez qui le jeu problématique résulte de leur difficulté à gérer le stress ou les crises dans leur vie. Pour ces personnes, le jeu est un masque psychologique et un moyen d'éviter de faire face aux problèmes sous-jacents et aux stress actuels.
3. Les joueurs dont les habitudes de jeu problématique reposent sur des « facteurs biologiques » sont les personnes qui ont des troubles du contrôle des impulsions, comme le THADA, et ce sont les clients les plus difficiles à traiter. Le jeu peut également déclencher d'autres comportements excessifs et, selon Blaszczynski, ces personnes devraient recevoir du counseling axé sur le contrôle des impulsions et examiner la possibilité de prendre des antidépresseurs ou d'autres médicaments avec un psychologue ou un psychiatre.

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 ;
- 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'anxiété ;
- 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. Vous devez poser des questions sur ces croyances, les comprendre et en tenir compte dans votre relation avec la personne qui vous consulte.

AUTOCHTONES

Les Autochtones peuvent être plus à risque de développer des problèmes de jeu à cause du stress associé à l'isolement, à la pauvreté, au racisme, à l'oppression et à la perte de la culture et de la langue. Une étude menée par l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres en 2000 révèle que pour 43 pour 100 des Autochtones, le jeu est un problème important. Beaucoup de ces personnes faisaient également face à un deuil. Les facteurs culturels façonnent les croyances concernant l'argent et le jeu. Vous devez poser des questions sur ces croyances, les comprendre et en tenir compte dans votre relation avec la personne qui vous consulte.

PERSONNES À FAIBLE REVENU

On sait peu de choses sur les habitudes de jeu des personnes à faible revenu de l'Ontario. La plupart des études ont recours aux sondages téléphoniques, et beaucoup de personnes à faible revenu n'ont pas de téléphone. Cependant, une étude menée en Ontario révèle que les personnes dont les revenus sont inférieurs à 20 000 \$ par année sont les plus susceptibles d'avoir des problèmes de jeu, mais qu'elles sont également les moins susceptibles de jouer. Elles jouent moins parce qu'elles n'ont pas le revenu disponible nécessaire à cette fin. Par ailleurs, les personnes qui jouent peuvent connaître rapidement des problèmes financiers parce que leur revenu est bas.

FEMMES

Les femmes ont des problèmes de jeu moins souvent que les hommes. Cependant, parce que leur revenu tend à être plus faible, elles peuvent connaître des problèmes financiers plus rapidement. En moyenne, les femmes gagnent encore beaucoup moins que les hommes. Les femmes âgées et les mères chefs de famille monoparentale sont particulièrement touchées par la pauvreté. Les difficultés financières peuvent rendre le jeu particulièrement attrayant pour les femmes.

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'anxiété 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.

Il n'est pas rare qu'un joueur dissimule des dettes, vole de l'argent ou ait un fonds secret consacré au jeu. Il se peut qu'il ne veuille pas que sa famille connaisse toute l'ampleur de la situation financière.

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 en qui ils n'ont plus confiance.
- 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'autres 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 illégales 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.

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
- les habitudes de sommeil ont changé (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.

Effets sur la collectivité

Son coût est difficile à quantifier, mais le jeu problématique peut avoir maintes répercussions sur les collectivités. La société doit d'abord assumer les coûts des services de santé, du traitement du jeu problématique, des pertes causées par une faillite, des instances criminelles et civiles ainsi que du l'augmentation des services de police et de sécurité et du nombre d'incarcérations. Les méfaits que le jeu problématique peut causer dans les familles et les lieux de travail font également partie de ses effets sur la collectivité.

CRIMINALITÉ

Parmi les coûts les plus troublants et les moins compris du jeu se trouvent les crimes reliés au jeu. Plusieurs études révèlent des taux élevés d'activité criminelle liée au jeu chez les joueurs à problèmes. Des études sur le jeu dans les prisons menées dans d'autres pays démontrent que les problèmes de jeu sont fortement liés au comportement criminel. Ces études montrent qu'entre 17 et 60 pour 100 des détenus ont des problèmes liés au jeu, comparativement à la population en général, où seulement 4 pour 100 des gens ont des problèmes de jeu. L'incarcération peut également contribuer à aggraver un problème existant. Les détenus ont facilement accès à de nombreuses formes de jeu. Le jeu fait partie de la sous-culture au sein de la population carcérale. Les détenus risquent d'être grièvement blessés ou même d'être tués s'ils ne paient pas leurs dettes de jeu.

2

Parlons du jeu

À titre de professionnel qui exerce une profession d'aide, vous offrez probablement des services à des personnes qui ont des problèmes de jeu. Les joueurs à problèmes ont souvent recours à des services pour régler des problèmes de santé ou encore des problèmes sociaux, affectifs, conjugaux ou financiers bien avant de demander de l'aide pour un problème de jeu.

Vous êtes bien placé pour identifier des personnes qui ont peut-être un problème de jeu, pour soutenir les efforts qu'elles déploient pour changer et pour leur faire connaître les ressources disponibles pour le traitement du jeu problématique.

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.

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 professionnels peuvent remarquer chez leurs clients. Même si certains symptômes peuvent être présents chez des 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.

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 ;
- 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 ;
- est souvent en retard à l'école ou au travail ;
- organise des paris sportifs (poules) au travail ;
- s'absente pendant de longues périodes, sans explication ;
- néglige ses obligations.

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 FINANCIERS

Le client :

- emprunte souvent de l'argent ou demande des avances de salaire ;
- trouve un emploi supplémentaire sans que sa situation financière ne change ;
- prend de l'argent dans les comptes d'épargne, encaisse des REER ou des polices d'assurance ;

- est sans le sou puis soudain a beaucoup d'argent.
- Les membres de la famille se plaignent que des objets de valeur et des appareils électroniques disparaissent ou qu'il manque de l'argent dans un compte de banque ou un portefeuille.

SANTÉ

Le client se plaint de problèmes de santé, comme :

- maux de tête
- maux d'estomac et problèmes intestinaux
- difficulté à dormir.
- Il mange trop ou a perdu l'appétit.

Poser des questions sur le jeu

Établissez un rapport qui incite le client à se confier et le motive à changer. La honte, la gêne ou la peur d'être découverte peuvent empêcher une personne qui joue de révéler la vraie nature de son problème. Vous devez alors offrir un milieu sûr et un soutien qui inciteront le client à se dévoiler d'une manière qui vous permettra de vous occuper de ses préoccupations et de le diriger vers les services d'aide dont il a besoin. 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 façons de poser des questions sur le jeu dans le cadre du processus d'évaluation.

- 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 ? » Lorsque vous posez ces questions, supposez que votre client s'adonne à une forme de jeu ou à une autre. « Combien de fois achetez-vous des billets de loterie ? » Évitez les jugements moraux.

- « Combien de temps et d'argent consacrez-vous à ces activités ? » Vous trouverez peut-être difficile de poser aux clients des questions sur la façon dont ils dépensent leur argent. Beaucoup de Nord-Américains jugent impoli de poser aux autres des questions sur l'argent. Vous pouvez rassurer vos clients en leur disant que les problèmes de jeu sont courants et que vous posez ces questions à toutes les personnes qui viennent vous consulter.
- 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. Demandez au client s'il a encaissé des placements, des REER ou des épargnes pour payer des dettes. Vous pourrez ainsi déterminer si le client devrait demander du counseling financier.
- Songez à utiliser l'indice canadien du jeu problématique (Canadian Problem Gambling Index) fourni dans le présent guide.
- 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.

Le jeu problématique est un problème familial

Songez à inclure la conjointe ou le conjoint de la personne qui joue dans les discussions ou organisez-vous pour rencontrer la famille séparément. Souvent, les membres de la famille du joueur sont plus disposés à discuter des effets du jeu que le joueur lui-même. Votre évaluation du problème de jeu peut être fondée sur ce qu'un membre de la famille vous dit.

Beaucoup de conjoints ignorent que le jeu est devenu un problème jusqu'à ce qu'éclate la crise. Il se peut également qu'ils ne veuillent pas que leur conjointe ou conjoint sache tout ce qui se passe. Il s'agit alors 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 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 professionnel en relation d'aide.

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 enfants peuvent avoir besoin d'aide pour comprendre qu'ils ne sont pas responsables des problèmes que connaît leur famille et ils peuvent avoir besoin d'être encouragés à laisser aller ce sentiment de responsabilité.

PROTÉGER LES FINANCES DE LA FAMILLE

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. Les professionnels pourront encourager les familles à prendre des dispositions pour protéger leurs avoirs avec l'aide d'un conseiller financier. 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. La liste des ressources énumère les services juridiques offerts en Ontario.

Inciter le client à demander de l'aide

Lorsque la vie d'un client est devenue intenable, il peut être approprié pour le professionnel de chercher plus activement une solution au problème du client. Le défi consiste à établir un équilibre entre l'aide que peut apporter le professionnel 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 votre travail.

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 que vous vouliez réparer les pots cassés dans votre famille, mais vous me dites que vous sortez jouer tous les soirs. »

Il est important que le professionnel ne porte pas de jugement lorsqu'il souligne ces écarts. 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.

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 examiné les avantages de 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 leurs propres solutions.
- 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 (voir ci-dessous).

Étapes du changement

Certaines personnes qui consultent réagissent rapidement lorsqu'un problème est identifié, tandis que d'autres résistent. Si vous suggérez à un client d'obtenir du counseling pour le jeu problématique alors qu'il n'a pas encore établi que ses problèmes peuvent être liés au jeu, vous ferez peut-être face à une résistance. Vous pouvez même inciter le client à mettre un terme à ses rencontres avec vous. Vous aurez plus d'influence si vous comprenez les étapes du changement décrites ci-dessous et faites correspondre votre soutien à celle où se situe le client.

Inaction

La personne ne reconnaît pas la nécessité de changer ou n'envisage pas de le faire.

« Oui, je joue et je ne pense pas qu'il y a quelque chose de mal là-dedans. »

Les professionnels peuvent faire aux clients des observations sur les effets que le jeu a sur leur vie. Encouragez les clients à réfléchir sur les raisons pour lesquelles d'autres peuvent penser qu'il y a un problème. Invitez les clients à utiliser le document d'auto-surveillance, pour suivre leurs habitudes de jeu, et l'indice canadien du jeu problématique, pour être davantage sensibilisés. Ces deux instruments se trouvent dans la section sur les documents à remettre aux clients. Si les clients ne réagissent pas, indiquez-leur que vous pourrez discuter de la question une autre fois.

Prise de conscience

La personne reconnaît qu'il éprouve un problème et envisage de changer.

« Oui, j'ai pensé à ne plus aller au casino, mais je prévois gagner gros. Mon tour est venu. »

Les professionnels peuvent aider les clients à soupeser les avantages et les inconvénients de continuer à jouer. Lorsque les clients commencent à prendre conscience de leurs problèmes, ils peuvent commencer à associer leurs problèmes actuels et envisager de changer leur comportement.

L'instrument d'auto-surveillance et l'indice canadien du jeu problématique peuvent être utiles à ce stade-ci. Donnez des renseignements sur les services de counseling sur le jeu problématique et la pratique plus sûre du jeu. Discutez des obstacles perçus qui pourraient empêcher le client d'accéder à ces services. Aidez les clients à examiner des solutions possibles aux problèmes qu'ils ont relevés.

Action

La personne est prête à s'engager à changer.

« Qui puis-je appeler pour obtenir de l'aide ? »

Les professionnels peuvent informer les clients sur les services de counseling sur le jeu problématique. Il existe plusieurs programmes :

- Des services de counseling sur le jeu problématique sont disponibles partout en Ontario. La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique peut donner le numéro de téléphone du service disponible dans votre collectivité. Ces services sont financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ils offrent des services de counseling individuels, familial ou collectif aux personnes qui ont des problèmes de jeu. Ils fournissent également du counseling aux membres des familles de joueurs à problèmes.
- La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique peut également diriger les clients vers les services de télé-counseling qui ont été institués pour accroître l'accessibilité des services de counseling. Le programme convient aux personnes qui sont incapables d'accéder à un service local pour des raisons comme la distance, un handicap, des inquiétudes au sujet de la protection de leur vie privée, des limites financières, un travail à plein temps ou l'absence de services de

garde d'enfants. Les clients reçoivent six séances de counseling téléphonique par un conseiller qui a de l'expérience dans le traitement du jeu problématique.

- Des programmes en établissement destinés aux personnes plus gravement touchées par le jeu problématique sont également disponibles. Le service local de counseling sur le jeu problématique pourra donner au client de plus amples renseignements sur cette possibilité de traitement et y dirigera le client au besoin.
- Il existe des groupes de Gamblers Anonymes 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.
- Gam-Anon est un groupe d'entraide, qui suit un programme en 12 étapes, destiné aux membres des familles et aux amis des personnes qui ont des problèmes de jeu.
- Gam-Block aide les personnes qui ont des problèmes de jeu à éviter les dangers du jeu en ligne en bloquant l'accès aux sites de jeu Internet.
- La Société des loteries et des jeux de l'Ontario offre un programme d'auto-exclusion dans tous les casinos et salles de machines à sous des hippodromes. C'est seulement la personne qui joue qui peut s'inscrire. 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.
- Il existe également de nombreux sites Web et ouvrages d'initiative personnelle.

Lorsque les clients ont atteint l'étape de l'action, les professionnels devraient les soutenir dans leurs efforts et leur engagement. Félicitez-les sans compter et encouragez-les à passer à l'étape suivante.

Entretien

La personne s'adapte au changement. Elle acquiert et met en pratique de nouvelles compétences.

« Je prends les choses une étape à la fois. »

Aidez le client à déterminer certaines stratégies pour maintenir le changement. Continuez à le féliciter pour ses efforts et ses progrès. Reconnaissez que des rechutes peuvent se produire. Encouragez le client à trouver des techniques de prévention des rechutes.

À ce stade-ci, 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.

Rechute

La personne n'a pas réussi à maintenir le changement.

« J'avais 50 \$ de trop et je me sentais chanceux. »

Travaillez avec le client pour l'aider à revenir à l'étape de l'entretien. Il se peut que le client revienne à la première étape.

3

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 actuelles et leurs habitudes de jeu.

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

Normalement, les clients sont incités à communiquer eux-mêmes avec l'organisme de counseling en 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 qu'elles ont 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 :

Reprendre 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, et à trouver des moyens de garder le contrôle de leurs habitudes de jeu. 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.

Voici quelques-unes des fausses croyances au sujet de l'argent qui peuvent être abordées pendant le counseling :

- 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.

Les conseillers peuvent aider les clients à comprendre qu'une fois que l'argent est perdu, il est perdu, que les résultats passés n'ont pas d'effet sur les résultats futurs, que plus une personne joue, plus elle est susceptible de perdre et que des dettes peuvent se rembourser en versements.

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'anxiété. 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 des problèmes d'alcool ou d'autres 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.

4

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

Ce projet est la composante éducative d'une stratégie globale de traitement et de prévention du jeu problématique et de recherche, financée par le gouvernement de l'Ontario. Il met l'accent sur la sensibilisation des professionnels à la question du jeu, et offre une formation et du matériel de soutien aux services désignés de soins pour le jeu problématique. Le personnel du projet collabore également avec des membres d'autres professions apparentées à l'élaboration et à la dissémination de ressources, d'outils et de séances de formation adaptées à ces professions, et qui leur permet d'être davantage en mesure d'aider les personnes affectées par le jeu problématique. Parmi les groupes professionnels avec lesquels le personnel du projet a collaboré on retrouve les conseillers financiers, le réseau de services correctionnels,

les travailleurs de la santé et les conseillers ethno-raciaux. Un processus de collaboration est utilisé pour faire en sorte que les besoins propres à chaque clientèle soient cernés et que la formation et les ressources soient adaptées comme il convient à chaque clientèle.

Outre le présent guide, le PJP a produit un certain nombre de ressources exhaustives destinées aux 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.

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.

Journal of Gambling Issues

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

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

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 traitement 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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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 des centres d'aide morale de votre région.

Jeunesse, J'écoute

1 800 668-6868

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

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

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

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.

5

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 semble 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