



Programme *Actions concertées*
Résumé

IDENTIFICATION

- 1- Nom du chercheur principal et de son établissement : *Robert Ladouceur, Université Laval*
- 2- Nom des cochercheurs et de leurs établissements respectifs : *Francine Ferland (Centre de réadaptation Ubalde-Villeneuve), Isabelle Giroux (Université Laval), Serge Sévigny (Université Laval)*
- 3- Établissement gestionnaire de la subvention : *Université Laval*
- 4- Titre du projet de recherche : *Évaluation des impacts de la ligne téléphonique Jeu: Aide et Référence et de services qui y sont rattachés: 2ième Concours*
- 5- Numéro du projet de recherche : *130288*
- 6- Titre de l'action concertée : *L'évaluation des impacts de la ligne téléphonique Jeu : Aide et Référence et de services qui y sont rattachés*
- 7- Partenaires de l'action concertée : *Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec et Centre de référence du Grand Montréal*

RÉSUMÉ

TITRE : Évaluation des services offerts par la ligne « Jeu : Aide et Référence »

Le projet évalue les services offerts par la ligne « Jeu : Aide et Référence ». Il vise principalement à (1) vérifier dans quelle mesure ces services répondent aux besoins et attentes des joueurs, de leurs proches et des centres de traitement, (2) identifier les principaux problèmes rencontrés lors des appels, (3) estimer la qualité des interventions et (4) préciser les retombées de celles-ci.

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs évaluations distinctes ont été menées tant auprès d'usagers, qu'auprès d'intervenants, de centres de traitement et de « Jeu : Aide et Référence ». Dans un premier temps, mentionnons que les usagers interrogés sont satisfaits des services offerts par « Jeu : Aide et Référence » et que la gratuité et l'accès possible 7 jours par semaine, 24 heures par jour permettent aux usagers de recevoir les informations qu'ils recherchent au moment qui leur convient le mieux. Ainsi, bien que des modifications dans le fonctionnement de « Jeu : Aide et Référence » pourraient contribuer à bonifier les services, « Jeu : Aide et Référence » assure un service important pour la population et il devrait demeurer disponible selon la formule actuelle.

Tout d'abord, l'utilisation d'appels fictifs et l'écoute d'appels en direct ont permis de noter qu'il est parfois difficile pour les usagers d'obtenir la ligne et que plusieurs appels sont placés en attente pendant l'intervention. Les joueurs étant souvent impulsifs, il est important de répondre à leurs demandes dès leur première tentative, car toute embûche à l'appel pourrait les amener à abandonner une initiative de demande d'aide. Bien que « Jeu : Aide et

Référence » utilise déjà un mécanisme en cascade afin de gérer les lignes surchargées, une modification de ce processus pourrait permettre de répondre plus rapidement aux appels des usagers. Aussi, le nombre de mises en attente pourrait sans doute être diminué si le matériel utilisé pour répertorier les ressources disponibles au Québec était renouvelé. Dans le même ordre d'idée, la base de données des ressources devrait être informatisée et mise à jour annuellement afin de s'assurer de la validité des informations transmises aux usagers. Enfin, une personne attitrée à cette mise à jour et un contact annuel avec les centres de traitement du Québec seraient également des ajouts utiles.

Par ailleurs, l'évaluation indique que les appels visant une demande d'information générale et les demandes de référence faites par des proches reçoivent moins de réponses adéquates que les autres types d'appels. Il est toutefois à noter que l'adéquacité des réponses a été évaluée en fonction des demandes des appelants et non en fonction des lignes directrices de JAR. Alors que les intervenants font preuve d'une excellente empathie, de bonnes compétences en relation d'aide ainsi que pour établir un contact chaleureux avec les usagers, ils semblent toutefois avoir plus de difficulté quand vient le temps d'expliquer des concepts entourant la problématique du jeu. Si la formation déjà en place permet de rencontrer les mandats de la ligne, l'augmentation du temps de formation consacré à la connaissance de la problématique aplanirait ce problème. Considérant la charge émotionnelle souvent reliée aux appels et les connaissances sur le jeu qui avancent rapidement, il est également important que la supervision clinique soit obligatoire et plus fréquente. Enfin, une

évaluation plus systématique des intervenants devrait être faite à intervalles réguliers.

Les délais de réponses aux courriels et les réponses données aux usagers sont adéquats, ne nécessitant aucune modification. Toutefois, comme le service de courriel semble moins bien adapté pour répondre aux situations de crise, le site web pourrait contenir une mention à cet effet. Pour sa part, l'évaluation du service de télécounselling a révélé que ce service avait permis aux joueurs de mieux contrôler leurs habitudes de jeu. Bien que le service de télécounselling puisse être intéressant pour les joueurs des régions plus éloignées qui ont moins de ressources, une formation plus approfondie des intervenants devrait être envisagée avant de promouvoir un tel service sur une base permanente.

Bien que « Jeu : Aide et Référence » réponde à tous les types d'appels, qu'ils relèvent ou non de son mandat, l'évaluation des services a mis en relief une méconnaissance du mandat de l'organisme de la part de la population et des centres de traitement. Deux types de campagnes de promotion pourraient être mises en place pour pallier ce problème : une première visant à faire connaître le mandat de « Jeu : Aide et Référence » à la population afin que les usagers sollicitent le bon type d'information quand ils téléphonent à la ligne et une seconde pour informer les centres de traitement du fonctionnement de « Jeu : Aide et Référence » et créer un corridor de communication plus direct entre les centres et la ligne. Considérant le taux de roulement des employés dans les centres de traitement, une telle campagne de promotion auprès des centres devrait avoir lieu régulièrement. L'évaluation a de plus démontré que les centres de traitement ayant participé à ce projet ne sont pas en mesure de savoir si les

joueurs/entourage qu'ils traitent leur sont référés par « Jeu : Aide et Référence ». Ceci les amène à croire que la ligne leur fait peu de références et qu'elle leur est plus ou moins utile. Afin de contrer cette perception des centres et simultanément d'offrir une démarche différente aux joueurs/entourage en recherche de traitement, il pourrait être intéressant que « Jeu : Aide et Référence » réfère directement les usagers vers les centres. Ceci diminuerait le nombre d'étapes que doivent franchir les joueurs avant d'entrer en traitement et donc favoriser tant l'entrée en traitement que créer une meilleure collaboration entre « Jeu : Aide et Référence » et les centres.

« Jeu : Aide et Référence » possède déjà une politique de traitement des plaintes qui permet aux usagers d'exprimer leurs griefs envers l'organisme ou les intervenants. Bien que le processus se fasse d'abord à l'interne, les usagers qui ne reçoivent pas satisfaction sont invités à poursuivre leur démarche auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de leur région. Comme ce processus peut s'avérer complexe et mystérieux pour un usager, il serait bon d'ajouter une mention du processus de traitement des plaintes sur le site web de « Jeu : Aide et Référence » afin de clarifier la démarche à suivre.