



## ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES D'UN SERVICE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SUR LE JEU

Francine Ferland<sup>1</sup>, Robert Ladouceur<sup>2</sup>, Isabelle Giroux<sup>2</sup>, Cathy Savard<sup>2</sup>, Sophie Ruel<sup>2</sup>, Marie-Frédérique Leclerc<sup>3</sup>, François Guimond<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Chercheuse, Centre de réadaptation en dépendance de Québec

<sup>2</sup> École de psychologie, Université Laval

<sup>3</sup> Faculté de médecine, Université Laval

### Introduction

Les vingt dernières années ont été marquées par une diminution des tabous associés au jeu et à une augmentation des services offrant de l'aide aux joueurs compulsifs et à leurs familles. Suivant les traces de plusieurs autres pays, le Canada a implanté des services d'assistance téléphonique pour les joueurs. La plupart de ces services offrent un soutien, des informations sur les problèmes de jeu et orientent les joueurs et leurs familles vers les bons services. Jusqu'à maintenant peu d'études ont évalué la qualité de ces services téléphoniques. La présente étude vise à combler cette lacune en évaluant la qualité des services fournis par un service d'assistance téléphonique selon l'appelant et le type de demande.

### Méthode

Cent quinze appels fictifs de personnes se faisant passer pour des clients ont été faits sur la ligne téléphonique en 2009. Parmi ceux-ci, 49% étaient des demandes d'orientation, 42% étaient des demandes de renseignements et 9% étaient des demandes pour avoir quelqu'un à qui parler ou du soutien. La répartition des appels a été faite selon la répartition normale des appels reçus par le service d'assistance téléphonique.

Huit scénarios représentant les trois types d'appel ont été utilisés. Sur ces huit scénarios, trois sont des scénarios qui concernent des demandes de références, trois des demandes d'informations et deux des demandes de soutien, c'est-à-dire des demandes d'avoir quelqu'un à qui parler.

Les gestionnaires de la ligne d'assistance téléphonique ont été informés des dates de début et de fin de la période pendant laquelle les appels fictifs seraient logés. Par contre, ni le moment précis, ni les scénarios des appels n'ont été révélés aux gestionnaires.



### **Principaux résultats et discussion**

Les résultats ont montré que dans 87 % des appels, les appelants ont obtenu une réponse adéquate des conseillers et conseillères en information et orientation. Les réponses aux demandes d'orientation faites par des proches ont été moins souvent classées comme adéquates. La qualité des réponses était meilleure pour les demandes d'orientation qu'elle ne l'était pour les demandes d'information générale. Utiliser des personnes se faisant passer pour des clients a permis d'expérimenter les diverses réactions émotionnelles possibles d'un appelant qui utilise le service d'assistance téléphonique. Cette méthode a révélé que les réponses données à un proche ne conviennent pas toujours à ce dernier même si elles correspondent aux principes directeurs mis en place par la ligne téléphonique et que certains conseillers et conseillères avaient plus de difficulté à fournir des renseignements généraux sur les jeux de hasard et d'argent qu'à donner le nom d'un centre de réadaptation.

### **Conclusion**

Les résultats de cette étude sont importants, car ils reflètent les services offerts par le service téléphonique pour les joueurs et les membres de leur entourage. Ils permettent de mettre en lumière, entre autres, la rigueur du service téléphonique qui suit une ligne de conduite fixe selon la demande faite par l'appelant et selon le type d'appelant. Ces résultats devraient aider le service d'assistance téléphonique à améliorer la qualité de ses services pour répondre plus adéquatement aux demandes d'information et d'orientation des appelants.

Pour lire l'article original, veuillez vous rendre sur le lien Internet suivant :

<http://jgi.camh.net/doi/abs/10.4309/jgi.2013.28.9>

### **Référence**

Ferland, F., Ladouceur, R., Giroux, I., Savard, C., Ruel, S., Leclerc, F., Guimond, F. (2013). Evaluation of the quality of services provided by a gambling helpline : an empirical study. *Journal of Gambling Issues*, 28, 1-11.