



## SYNTHÈSE DE LA REVUE DE LITTÉRATURE<sup>1</sup>

### Identification et intervention du personnel des établissements de jeu auprès des joueurs ayant une pratique excessive

#### Marie-Line Tovar

Directrice du pôle Recherche, développement, évaluation et formation - ARPEJ

#### Jean-Michel Costes

Chercheur associé à la Chaire de recherche sur l'étude des jeux, Université Concordia de Montréal au Canada

## INTRODUCTION

Le jeu d'argent et de hasard (JAH), bien que légal et réglementé dans de nombreux pays, peut entraîner des conséquences négatives pour certains joueurs, notamment des problèmes financiers et sociaux.

Face à ces risques, des politiques dites « de jeu responsable » (JR) ont été mises en place à travers le monde afin de réduire les dommages liés à cette activité, néanmoins leur efficacité reste encore limitée. Parmi ces mesures figurent l'information des joueurs, les messages et outils d'auto-exclusion et la formation des employés des établissements de jeu et des commerçants

partenaires des opérateurs, sujet de cette revue de littérature. Depuis les années 1990, des recherches internationales se sont penchées sur la réduction des dommages liés aux jeux d'argent.

## DÉFINITIONS ET EXEMPLES DE STRATÉGIES DÉPLOYÉES

Avec l'essor des jeux d'argent à l'international, de nombreux joueurs développent une pratique problématique. Une revue de littérature menée sur des études de prévalence publiées entre 2016 et 2022, estime que 1,3 % des adultes présentent une pratique problématique / pathologique, avec des taux de prévalences particulièrement élevés en Grèce (2,4 %), en Italie (3,0 %) et au Japon (8,0 %) (Gabellini et al., 2022)<sup>2</sup>.

Face à ces niveaux, les régulateurs exigent des opérateurs qu'ils garantissent un environnement de jeu sûr et équitable. Les autorités de nombreux pays ont donc imposé aux opérateurs de jeux d'argent et de hasard de prendre des mesures visant à protéger les joueurs d'une pratique excessive. Cependant ces initiatives

### La notion de « jeu responsable »

La notion de « jeu responsable » dans le contexte des jeux d'argent et de hasard, est sujet d'interprétations variées et est maintenant vivement critiquée. Elle fait référence aux pratiques encourageant un comportement de jeu modéré pour prévenir et réduire les risques et les dommages potentiels associés au jeu d'argent et de hasard. Elle s'est développée au début des années 2000, incarnée par le « modèle de Reno » qui promeut la mise en œuvre, par les opérateurs de jeu, de stratégies de « jeu responsable », comprenant la mise à disposition des joueurs d'informations suffisantes et nécessaires ou divers outils tels que l'auto-exclusion, afin qu'ils fassent des choix éclairés pour éviter les dommages. Cependant, ce modèle est de plus en plus critiqué pour sa focalisation sur la responsabilité individuelle, ce qui pourrait exonérer l'industrie de ses propres responsabilités.

Des recherches récentes remettent en question l'efficacité de ces stratégies, appelant à une approche centrée sur la santé publique et la protection des consommateurs, plus globale et tenant compte des facteurs socio-économiques et commerciaux qui contribuent aux méfaits du jeu.

<sup>1</sup> Tovar, M.L., Costes, J. M. (2025). Revue de littérature : identification et intervention par le personnel des établissements de jeu auprès des joueurs ayant une pratique excessive, Paris, ARPEJ, Rapport 31 p., <https://arpej.eu/ressources/>

<sup>2</sup> Gabellini, E., Lucchini, F., & Gattoni, M. E. (2022). Prevalence of Problem Gambling: A Meta-analysis of Recent Empirical Research (2016–2022). *Journal of Gambling Studies*, 39(3), 1027–1057. <https://doi.org/10.1007/s10899-022-10180-0>

varient considérablement d'un pays à l'autre et leur implantation reste inégale.

Les approches des différents pays en la matière sont diversifiées. Ce sont surtout en Suisse, en Allemagne, aux Pays-Bas, au Canada et en Australie que les publications sont les plus conséquentes dans ce domaine. En Suisse, les exploitants de jeux d'argent et de hasard sont tenus de repérer les joueurs problématiques et de mettre en place des exclusions volontaires ou forcées. En Allemagne, les opérateurs doivent élaborer et soumettre un « concept social » démontrant leur engagement à protéger les joueurs et à encadrer leur activité. Aux Pays-Bas, une surveillance avancée permet d'analyser les comportements de jeu et d'intervenir à un stade précoce en cas de signes de jeu excessif.

Au Canada et en Australie, les principes de protection des joueurs sont intégrés dans les lois fédérales et incluent des mesures de formation obligatoire pour les employés des établissements de jeu.

En France, l'Autorité nationale des jeux (ANJ) impose aux opérateurs de mettre en place des plans de réduction des risques et des dommages du jeu excessif ainsi qu'une identification et un accompagnement des joueurs ayant une pratique excessive.

### **LES PROGRAMMES DE FORMATION DES OPÉRATEURS DE JEU**

Les employés des établissements de jeu d'argent et de hasard (casinos, loteries...) occupent une position clé dans le contact avec les joueurs. Les programmes de formations qui les concernent visent à améliorer leurs connaissances et compétences pour prévenir les dommages liés au jeu. Ces employés sont formés pour repérer les comportements à risque, intervenir et ainsi orienter les joueurs en difficulté vers des solutions adaptées (auto-exclusion, mécanismes de modération, orientation vers les organismes d'aide ou des structures de soin...).

Les formations abordent plusieurs aspects, notamment l'identification des signes de jeu excessif, les stratégies d'intervention, les procédures d'aide pour les clients identifiés comme joueurs problématiques et l'information des joueurs. Cependant, les résultats probants sur l'efficacité de ces programmes sont souvent

insuffisants. Les études montrent que ces formations ont un effet limité sur le long terme. Par ailleurs, les chercheurs ont noté que les employés hésitent souvent à intervenir par crainte de réactions négatives des joueurs ou par manque de confiance en leurs compétences. De fait, une approche proactive du personnel est rarement observée.

### **L'IDENTIFICATION DES JOUEURS AYANT UNE PRATIQUE EXCESSIVE**

La détection des joueurs ayant une pratique excessive repose sur l'observation de plusieurs indicateurs comportementaux et des habitudes de jeu. Parmi les signaux les plus couramment utilisés, on retrouve la fréquence et la durée des sessions de jeu, les réactions émotionnelles intenses (agressivité, stress, désespoir) ainsi que les transactions financières inhabituelles (retraits fréquents, emprunts d'argent sur place).

Cependant, il n'existe pas de consensus scientifique sur une méthode infaillible d'identification ni sur le nombre d'indicateurs nécessaires pour repérer un joueur problématique. Il est essentiel de s'appuyer sur une accumulation de signes pour attester de la détresse d'un joueur. Toutefois, la mise en place d'une observation continue dans les établissements s'avère difficile à réaliser. Dans ce contexte, l'adoption de systèmes électroniques des données d'activité des joueurs pourrait faciliter la surveillance des comportements des joueurs de manière plus efficace.

### **LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES JOUEURS IDENTIFIÉS**

La recherche indique que le personnel des établissements physiques se concentre principalement sur l'observation et la documentation des comportements à risque liés au jeu, sans intervenir directement auprès des joueurs concernés. Les démarches d'évaluation des stratégies d'identification et d'intervention révèlent souvent peu d'efficacité pour modifier les comportements des joueurs.

Bien que les employés des établissements de jeu soient censés intervenir auprès des joueurs à risque, plusieurs obstacles entravent ces démarches. Outre le manque de volonté de certains opérateurs à agir en ce domaine, le conflit d'intérêts et l'ambiguïté entre la réduction des

risques et des dommages du jeu excessif et les impératifs commerciaux des établissements compliquent ces interventions. Les établissements craignent en effet de perdre une partie de leur clientèle si les mesures de réduction des risques et des dommages sont appliquées de manière trop stricte.

Les programmes de formation améliorent les connaissances du personnel, mais ne leur donnent pas toujours les outils nécessaires pour agir pertinemment. Par ailleurs, de nombreux employés manquent de formation pratique pour aborder efficacement les joueurs en difficulté. Certains craignent d'offenser un client en ayant une mauvaise interprétation des signes et de stigmatiser à tort un joueur régulier. La peur des réactions émotionnelles négatives (colère, agressivité) de la part des joueurs identifiés constitue également un frein important.

L'absence de soutien et de directives claires sur la manière d'intervenir limitent souvent les actions du personnel à une simple observation, sans réelle intervention en direction des joueurs concernés.

Enfin, l'absence d'évaluations rigoureuses sur l'impact réel de ces stratégies empêche de mesurer leur véritable efficacité. Dans la majorité des cas, l'identification des joueurs problématiques reste imprécise et les interactions entre le personnel et les joueurs en détresse sont rares.

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

L'analyse de différents travaux de recherche souligne que les politiques de protection des joueurs ont pour objectif de réduire les risques liés au jeu excessif, mais que leur impact reste encore limité et largement perfectible. Les employés des établissements de jeu, bien qu'en première ligne, rencontrent de nombreuses difficultés pour intervenir auprès des joueurs à risque. Il est donc crucial de renforcer la formation du personnel visant à leur apporter des compétences pratiques pour aborder les joueurs présentant des signes de problèmes de jeu, tout en travaillant sur leur motivation.

Une véritable avancée dans la réduction des risques du jeu excessif au sein des établissements de jeu ne sera possible que si les opérateurs s'engagent au-delà des seules obligations d'identification de joueurs aux pratiques excessives. Cela implique qu'ils définissent des protocoles clairs pour encadrer l'intervention de leur personnel auprès de ces joueurs, qu'ils mettent en place des formations adaptées garantissant la mise en œuvre effective de ces interventions et procèdent à une évaluation externe de la stratégie déployée.



**ARPEJ**  
11 rue Tronchet, 75008 Paris  
www.arpej.eu  
contact@arpej.eu  
+33 (0)1 53 05 92 37

**Directeur de la publication**  
Emmanuel Benoit

**Rédaction en chef**  
Marie-Line Tovar

**Création graphique**  
Antoine Bied

### Remerciements

Pauline Saliot, chargée  
d'études statistiques

Aux membres du comité de  
pilotage du projet REPERR :  
François Leydet, Justin  
Noeuvéglise

Au Fonds de dotation pour  
la recherche et la prévention  
des excès du jeu, pour le  
financement de l'étude

