

## REVUE DE LITTÉRATURE

### 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



# Table des matières

---

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
1.1 Politiques face aux impacts négatifs des jeux d'argent et de hasard	3
1.2 Base de données bibliographiques consultées	4
1.3 Objectifs de la revue de littérature	4
<b>2. DÉFINITIONS ET EXEMPLES DE STRATÉGIES DÉPLOYÉES</b>	<b>5</b>
2.1 « Jeu responsable » ( <i>responsible gambling</i> )	5
2.2 Stratégies de prévention du jeu excessif dans différents pays	6
2.3 Cadre de référence de la prévention du jeu excessif en France	8
<b>3. LES PROGRAMMES DE FORMATION DES OPÉRATEURS DE JEU</b>	<b>9</b>
3.1 Contenu des programmes	9
3.2 Mise en place et évaluation de programmes de formation	11
3.2.1 Taking Risks is no Game-2 program (2006-2007)	11
3.2.2 Des gens qui font la différence / People making a difference (2008)	12
3.2.3 Play Responsibly / Jouez de manière responsable (2008)	12
3.2.4 GameSense (2022)	13
<b>4. L'IDENTIFICATION DES JOUEURS AYANT UNE PRATIQUE EXCESSIVE</b>	<b>13</b>
4.1 Définition des indicateurs de repérage	13
4.2 Diversité des indicateurs d'identification	16
4.3 Identification et intervention selon les sous-groupes des joueurs	18
<b>5. LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES JOUEURS IDENTIFIÉS</b>	<b>19</b>
5.1 Bilan des pratiques actuelles d'identification / intervention	19
5.2 Les défis et obstacles liés à l'intervention	21
5.2.1 Une absence de volonté des opérateurs	21
5.2.2 Un conflit d'intérêt	22
5.2.3 Des doutes sur la qualité de l'identification	23
5.2.4 Une absence de compétence ressentie par le personnel	23
5.2.5 La peur des réactions émotionnelles du joueur	23
5.2.6 L'absence de procédure d'intervention claire	24
5.2.7 Un déficit de formation	25
<b>6. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>25</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>28</b>

## 1. INTRODUCTION

Depuis les années 1990, un nombre conséquent de recherches menées sur le plan international se sont intéressées aux politiques et aux programmes conçus pour limiter les dommages et les risques liés aux activités de jeux d'argent et de hasard (JAH) dans les établissements physiques (établissements de jeu et commerçants partenaires des opérateurs). Dans ces différents travaux, les auteurs ont observé et évalué les diverses composantes de programmes mis en place pour promouvoir des habitudes de jeu saines et équilibrées. Les initiatives analysées ont en commun l'objectif de permettre aux joueurs de pratiquer l'activité de jeux d'argent et de hasard sans mettre en danger leur bien-être économique, social ou psychologique. Ce travail se situe dans une approche de santé publique qui considère que les opérateurs de jeux et les régulateurs partagent la responsabilité de créer un environnement de jeu « responsable » permettant aux joueurs de pratiquer leurs activités sans entraîner de dommages pour eux-mêmes ou leur entourage. Cette revue de littérature examine ces différentes recherches, synthétisée dans un *Points Clés*<sup>1</sup>.

### 1.1 Politiques face aux impacts négatifs des jeux d'argent et de hasard

Le développement de l'offre de jeux d'argent et de hasard sur le plan international et la multiplication des sollicitations qui en découle génèrent des retombées négatives notamment des conséquences délétères pour les joueurs et leur entourage au niveau personnel et social. Certains joueurs peuvent ainsi basculer dans une pratique problématique et/ou addictive. Une mise en perspective des études de prévalence des jeux d'argent et de hasard publiées entre 2016 et 2022 dans différents pays (Europe, Amérique du Nord, Océanie et Asie) estime à 1,3 % la part de la population adulte ayant une pratique problématique / pathologique. Environ un tiers de ces études ont fourni une estimation supérieure à 1 %, les prévalences les plus élevées se situant en Grèce (2,4 %), en Italie (3,0 %) et au Japon (8,0 %) (Gabellini et al., 2022).

En réponse aux préoccupations associées au jeu excessif, les régulateurs de nombreux pays ont exigé des opérateurs de jeux d'argent et de hasard qu'ils veillent à ce que les jeux soient sûrs et équitables et que les joueurs disposent de suffisamment d'informations pour prendre des décisions éclairées. Les rapports américain et australien du National Opinion Research Center (1999) et de la Productivity Commission (1999, 2009) constituent des publications essentielles qui soulignent la nécessité d'une collaboration entre les parties prenantes visant à promouvoir une culture et un environnement de jeu dit « responsable ». En conséquence, des programmes visant à minimiser les effets négatifs du jeu excessif ont été mis en place, cependant les objectifs, orientations et contenus varient considérablement d'un pays à l'autre. Parallèlement, les opérateurs de jeu ont élaboré des codes de conduite destinés à protéger les joueurs et à minimiser les préjudices liés au jeu. Toutefois, la mise en œuvre de ces mesures fluctue d'un opérateur à l'autre.

Afin d'identifier et répondre rapidement aux joueurs présentant des problèmes potentiels, les opérateurs et organismes de santé ont développé dans plusieurs pays des programmes de formation à destination des responsables et / ou employés des établissements physiques. Parce qu'ils sont en contact direct avec les joueurs, ces professionnels constituent la première ligne de réduction des risques et des dommages causés par le jeu pour les personnes en demande d'aide. Les contenus de ces formations s'appuient sur plusieurs leviers : une meilleure connaissance des jeux d'argent, l'observation et l'identification des signes comportementaux

---

<sup>1</sup> Points Clés n°4 : Synthèse de la revue de littérature, septembre 2025 - ARPEJ  
<https://arpej.eu/ressources/>

de jeu problématique et des procédures d'aide en direction des clients identifiés comme joueurs problématiques.

La recherche sur les composants de ces programmes (formation, indicateurs de jeu problématique, information des joueurs, messages et outils d'auto-exclusion...) a permis de réaliser des bilans et des tests en réel lors de formations des employés d'établissements de jeu, ainsi que des évaluations d'interventions pratiques, permettant d'adresser des recommandations pour des améliorations et pour des recherches futures.

## 1.2 Base de données bibliographiques consultées

La première étape de cette revue a été de recenser l'ensemble des références relatives à la formation des employés des lieux physiques : articles, rapports d'études scientifiques, articles publiés dans des revues à comité de lecture, littérature grise, recommandations de groupes d'experts et guides de bonnes pratiques pour la période allant de 1990 à 2024.

Les références scientifiques ont été récupérées grâce aux bases de données de Pub Med / Medline PsycINFO / The Cochrane Library et PMB doc : PsycInfo, Medline via Ovid, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts, ProQuest et Google Scholar, etc. Parmi les autres méthodes de sélection utilisées, on peut citer la recherche manuelle dans des revues savantes pertinentes et l'envoi de courriels directement aux chercheurs internationaux par l'entremise de Researchgate.

Dans toutes les bases de données, la sélection a été effectuée grâce à des mots clés, toujours associés à « Gambling » : « Staff training », « Responsible », « Early detection », « Gambler's signals », « Training program », « Identification », « Indicators », « Venue staff », « Employees responses », « Identifying problem gambler ».

La seconde étape de l'analyse bibliographique a consisté à appliquer des critères d'inclusion et d'exclusion des articles dans cette revue. Un tri a été ainsi opéré selon les critères contenant une description systématique de l'identification *in situ* des joueurs à problèmes ou une intervention *in situ* auprès des joueurs excessifs, mise en œuvre par les opérateurs de jeu dans tous les environnements physiques et quel que soit le type de jeu. Au total, 146 articles ont été sélectionnés et 74 ont été conservés dans cette revue.

## 1.3 Objectifs de la revue de littérature

L'objectif de cette revue de la littérature est de fournir un état des lieux des pratiques des établissements de jeux d'argent et de hasard en direction de leurs employés (formation, sensibilisation...) visant à limiter les dommages et les risques liés aux activités pratiquées par leurs clients, et plus spécifiquement, de faire un point sur les outils d'identification du jeu excessif (approche, indicateurs utilisés, outils mis à disposition des joueurs...) utilisés par leur personnel et sur les interventions que cette identification a pu entraîner.

La finalité de cet état de lieux est de permettre d'identifier des recommandations et avis dans l'objectif d'améliorer les pratiques existantes et la connaissance en ce domaine.

Cette revue constitue la phase préalable du projet « REcherche sur la Prévention des Excès et la Réduction des Risques », REPERR, réalisé en France, dans les points de vente PMU (paris hippiques) et FDJ (grattage, tirage, paris sportifs) et dans les casinos physiques (poker, machines à sous...).

La réalisation de ce panorama des travaux scientifiques vise donc à :

- › Réaliser un état des lieux des outils de formation visant à limiter les dommages et les risques liés aux pratiques des joueurs dans les établissements de jeu, testés et évalués ;

- › Faire le point sur les indicateurs d'identification utilisés ;
- › Synthétiser les analyses des équipes de recherche ayant étudié les difficultés, obstacles, défis et limites à la mise en place de ces stratégies de réduction des risques déployées par les opérateurs, notamment sur l'identification et les interventions auprès des joueurs dans ces lieux physiques ;
- › Identifier des recommandations et avis pour améliorer les pratiques existantes et la connaissance en ce domaine.

## 2. DÉFINITIONS ET EXEMPLES DE STRATÉGIES DÉPLOYÉES

### 2.1 « Jeu responsable » (*responsible gambling*)

La notion de « jeu responsable » dans le contexte des jeux d'argent et de hasard et en arrière-plan, l'application de la notion de « responsabilité » fait l'objet d'interprétations divergentes sans qu'émerge un consensus.

Certaines parties prenantes se réfèrent à cette notion de « jeu responsable » uniquement pour décrire l'ensemble des politiques, procédures et exigences réglementaires imposées par les gouvernements pour tenter de gérer la conduite des opérateurs de l'industrie et le comportement des individus qui choisissent de jouer. D'autres intervenants considèrent le « jeu responsable » comme une notion que l'industrie du jeu utilise pour détourner la responsabilité des impacts négatifs des produits de jeu. Enfin, des auteurs soutiennent que « le jeu responsable » doit être plus précisément défini comme l'état final ou le résultat du jeu : c'est-à-dire lorsque les individus agissent pour restreindre leurs dépenses de jeu en se fixant des limites de temps et d'argent propres à chaque joueur et en l'absence de préjudices liés au jeu (Blaszczynski et al., 2021).

Au début des années 2000, un plan stratégique appelé « Reno Model », a énuméré différents principes et lignes directrices destinés à guider les opérateurs de jeux, les services de santé, les consommateurs et les gouvernements dans l'adoption et la mise en œuvre d'initiatives visant à développer des pratiques de « jeu responsable » et à réduire les dommages (Blaszczynski et al., 2004). Le modèle de Reno stipule que c'est au gouvernement que revient la responsabilité finale de mettre en place des dispositions législatives et réglementaires pour protéger les consommateurs. De son côté, l'industrie doit avoir la charge de la mise en œuvre des stratégies de « jeu responsable » en vue de minimiser les dommages et doit fournir des informations suffisantes et nécessaires aux joueurs pour qu'ils fassent des choix éclairés.

Ce modèle, largement fondé sur la responsabilité individuelle et le choix éclairé, a influencé le débat académique, politique et réglementaire pendant plus d'une décennie. Il apparaît de plus en plus critiqué (Hancock et Smith, 2017a). Selon certains auteurs, suggérer que la décision ultime et la responsabilité principale de jouer sont le fait de l'individu a été mal interprété. Elle équivaut à nier les responsabilités des entreprises (Blaszczynski et al. 2004) et avantage l'industrie en surestimant la capacité des individus à contrôler leur comportement et en lui attribuant un rôle central (van Schalkwyk et al. 2019).

Le terme « jeu responsable » (JR) ou « responsible gambling » (RG) fait référence aux pratiques conçues pour prévenir et réduire les risques et les dommages potentiels associés au jeu d'argent et de hasard tout en encourageant un comportement de jeu modéré (Blaszczynski, et al., 2004). Les programmes de « jeu responsable » comprennent une variété d'outils et de stratégies, sans limite, ayant pour objectifs d'aider les adultes à jouer dans des conditions de prise de risque moindre : programmes d'éducation et information sur le jeu, messages d'avertissement, suivi du comportement des joueurs et de leurs habitudes de jeu, programmes / systèmes

d'auto-exclusion, services de soutien, etc. (Ladouceur et al., 2017 ; Wood et al., 2014 ; Wood et al., 2017). Dans ce cadre, les opérateurs peuvent informer les joueurs sur les principes du jeu et les probabilités de gain, les sensibiliser aux risques et aux symptômes des troubles résultant du jeu, éduquer et former leur personnel et mettre en place des points d'information à propos du « jeu responsable ». L'accès aux jeux ou aux lieux de jeux peut être également restreint par des limites auto-imposées (en temps, en argent) et l'auto-exclusion proposée aux joueurs par l'établissement.

Le « jeu responsable » consiste également à s'assurer que les mineurs et les joueurs interdits de jeu ne participent pas aux activités, en vérifiant leur identité, leur âge et leur inscription ou pas dans les fichiers d'auto-exclusion.

Par la suite, afin d'identifier et de répondre rapidement aux joueurs présentant des problèmes potentiels, plusieurs pays ont mis en place des programmes plus formels. Cependant, s'agissant de l'identification des joueurs problématiques dans les établissements de jeu, les approches divergent quant à son caractère obligatoire ou volontaire, mais aussi à propos des types d'informations recueillis et utilisés ou sur les structures de reporting et les politiques et pratiques des établissements (Delfabbro et al., 2007). Par ailleurs, il n'existe pas de consensus scientifique concernant la distinction entre joueurs non-problématiques et joueurs problématiques. Ce modèle de jeu responsable est de fait remis en cause par différents travaux.

Une étude qualitative a ainsi montré que les joueurs eux-mêmes ont intégré le discours qui vise à transférer entièrement la responsabilité des dommages au joueur et à son comportement (Savard et Kairouz, 2022). Une autre étude s'est appuyée sur une enquête menée auprès de 512 joueurs compulsifs en traitement qui jouent principalement dans des salles de machines à sous et sur l'analyse de sept programmes de jeu responsable mis en place par des exploitants allemands de salles de machines à sous. Elle a démontré que l'inefficacité constatée dans la mise en œuvre des mesures volontaires de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) s'explique par les incitations financières fortes auxquelles sont soumis les exploitants, ceux-ci ayant un intérêt économique direct à continuer de servir précisément le public qu'ils devraient dissuader de jouer : les joueurs compulsifs. Elle en conclut que ces intérêts financiers compromettent largement l'efficacité des engagements volontaires en matière de RSE. (Fiedler et al., 2021). Aussi, de nombreux chercheurs suggèrent une nouvelle approche fondée sur la protection des consommateurs, la santé publique et le devoir de diligence des opérateurs (Abbott, 2020 ; Hancock et Smith, 2017a, 2017b ; The Lancet, 2017).

La Lancet Public Health Commission on Gambling a récemment été créée au Royaume-Uni pour examiner en profondeur les questions internationales relatives aux jeux d'argent, y compris l'évaluation critique des réponses réglementaires, politiques et de santé publique (Wardle et al., 2021). Cette commission, qui regroupe de nombreux chercheurs du champ, analyse les limites de l'approche « jeu responsable », basée sur un modèle médical, centrée sur les individus (le joueur pathologique) et qui propose d'intervenir sur le comportement de ces individus. Elle suggère de changer de perspectives mettant en avant la santé publique, basée sur un examen des déterminants des méfaits du jeu sur la santé. Ces chercheurs soulignent la nécessité de reconnaître les facteurs commerciaux, politiques et économiques qui génèrent les méfaits du jeu, ainsi que les caractéristiques sociales, interpersonnelles et démographiques influençant leur répartition au sein des populations.

## **2.2 Stratégies de prévention du jeu excessif dans différents pays**

Ce sont surtout en Suisse, en Allemagne, aux Pays-Bas, au Canada et en Australie que les publications sont les plus conséquentes dans le domaine de la protection des mineurs et des joueurs excessifs appelée « politique du « jeu responsable » dans les publications.

› **En Suisse**, les exploitants de jeux d'argent sont tenus de prendre des mesures appropriées pour protéger les joueurs contre le jeu excessif ainsi que les mineurs. Les maisons de jeu et les exploitants de jeux de grande envergure (loteries, paris sportifs, jeux d'adresse...) sont dans l'obligation d'élaborer un programme de mesures sociales afin de protéger les joueurs : information, repérage précoce des joueurs à risque, autocontrôle des joueurs, limitations de jeu et modérateurs de jeu, formation initiale et continue des employés, etc.

De la même manière, tous les casinos suisses doivent mettre en œuvre des mesures préventives, telle la détection précoce des clients présentant des signes potentiels de problèmes de jeu. Lors de l'observation des joueurs, si le personnel repère des signes de jeu problématique, il doit rédiger un rapport qui sera examiné par un superviseur. Ce dernier décidera s'il convient de réaliser d'autres observations ou d'entamer une discussion avec le client qui pourrait déboucher sur des limitations de jeu ou sur une exclusion volontaire ou obligatoire. Tous les casinos suisses ont aussi le mandat d'imposer des ordres d'exclusion involontaire aux joueurs dont ils estiment qu'ils jouent au-delà de leurs moyens (Delfabbro et *al.*, 2007 ; Lischer et Schwarz, 2018).

› **En Allemagne**, les établissements candidats à une activité de jeux d'argent sont tenus, pour obtenir une licence, de soumettre des « concepts » qui permettent de prouver leurs qualifications. Ces documents doivent décrire de façon détaillée leurs activités et les politiques connexes (le « jeu responsable », la sécurité informatique, la lutte contre le blanchiment, les concepts commerciaux et de marketing) démontrant leur politique et leur approche en matière de protection des joueurs et des mineurs, ainsi que les mesures qu'ils entendent prendre pour atteindre ces objectifs.

Il leur appartient de connaître l'impact des jeux d'argent et de hasard et le risque inhérent de dépendance, et l'illustrer dans ces concepts sociaux. Le personnel doit être continuellement formé et contrôlé sur la détection des comportements problématiques liés au jeu et sur l'exploitation responsable, l'exécution et le courtage commercial des jeux d'argent et de hasard publics (Gambling Laws and Regulations Germany, 2025).

Toujours en Allemagne, les principales exigences pour assurer la protection des mineurs et des personnes susceptibles d'avoir des problèmes de jeu sont la vérification de leur identité et de leur exclusion dans la base de données publique (appelée « OASIS »), dont la mise à jour est obligatoire pour tout opérateur titulaire d'une licence (à l'exception des loteries). De plus, les joueurs doivent être encouragés à évaluer leurs propres activités de jeu par des contrôles et des autotests, avoir la capacité de fixer leurs propres limites de dépôt, de mise ou de perte (la limite de dépôt mensuel est obligatoire en vertu du traité inter États) et être sensibilisés au risque de dépendance au moyen de brochures ou de sites web consacrés au « jeu responsable ». Les opérateurs de jeux d'argent sont tenus de fournir des informations sur les lieux où les joueurs peuvent trouver de l'aide, comme les coordonnées des services de soutien (conseil et thérapie). Quant aux employés des casinos, la loi les contraint à imposer une exclusion forcée aux personnes présentant un risque de jeu excessif (Kotter et *al.*, 2018).

› **Aux Pays-Bas**, tous les titulaires de licence sont soumis à un devoir de diligence pour prévenir le jeu des mineurs et protéger les joueurs contre les risques liés aux jeux excessifs. En ce qui concerne les jeux à distance, avant de soumettre leur inscription, les opérateurs doivent avoir effectué une analyse de la prise de risques de leurs offres de jeux d'argent et de hasard et avoir mis en place une politique de prévention de la dépendance. En outre, les titulaires de licence de jeux à distance sont contraints de fournir des informations sur le comportement de « jeu responsable » (notamment en complétant le profil du joueur) et veiller à intervenir à un stade précoce d'apparition de signes de comportement de jeu à

haut risque (modèle de prévention en plusieurs étapes) (Gambling Laws and Regulations Netherlands, 2025).

À travers sa licence de casino monopolistique, le système de *Holland Casino* est basé sur un procédé national d'enregistrement des visiteurs. Grâce à un registre des incidents et une surveillance à l'aide de télévision en circuit fermé CCTV (*Closed-Circuit TeleVision*), le casino contrôle la fréquence des visites des clients, reliée à un système d'intervention progressive. Cela permet au personnel d'opérer en fonction de cette fréquence des visites d'un client et des comportements de jeu observés.

- › **Au Canada**, tous les programmes de JR des provinces adhèrent aux principes de l'Association canadienne des jeux d'argent et de hasard. Ils doivent vérifier l'identité des joueurs et ainsi empêcher l'accès des mineurs à ces activités, proposer l'auto-exclusion volontaire, incorporer des messages de responsabilité dans la publicité et veiller à ce que les joueurs puissent facilement localiser le service d'assistance gratuit. Ils sont également censés avoir une stratégie pour guider le JR qui doit être financée et mise en œuvre et participer aux sous-comités nationaux de JR (CGA Responsible Gambling).
- › **En Australie**, le code du Queensland et son kit de formation (Queensland Government, 2005) décrivent les pratiques attendues du personnel de première ligne. Ce code exige que le personnel soit en mesure de reconnaître les signes possibles d'un problème de jeu et qu'il réagisse de manière appropriée en fournissant au client des informations sur les services d'auto-exclusion et sur les aides proposées par le référent « jeu responsable ». Le personnel doit aussi savoir réagir de manière appropriée lorsqu'un membre de la famille ou un ami proche indique qu'un client a un problème avec son jeu. Dans le cas où ce sont les clients qui demandent de l'aide, il est conseillé au personnel de fournir des informations sur le « jeu responsable » et le jeu problématique, de répondre avec respect et d'en référer si nécessaire à un superviseur. Il est aussi important que le personnel connaisse les coordonnées des services locaux d'aide aux joueurs ou qu'il soit en mesure de les fournir et de donner le numéro de la ligne d'assistance à un client en situation de crise grave et immédiate (cas d'un joueur qui envisage de se suicider).

Presque tous les opérateurs de jeux en Australie ont un code volontaire de pratique du « jeu responsable » ou une déclaration de principes qui soutient le « jeu responsable » et / ou la réduction des dommages (Delbaffro et *al.*, 2007).

### 2.3 Cadre de référence de la prévention du jeu excessif en France

En France, l'Autorité nationale des jeux (ANJ), régulateur des jeux d'argent et de hasard, a défini un cadre de référence pour les opérateurs de JAH en points de vente physiques et dans les casinos mais aussi en ligne. Ce cadre qui garantit un niveau élevé de protection du joueur demande aux opérateurs de fournir un plan d'actions annuel dans lequel doivent figurer des initiatives de protection des mineurs, des mécanismes de modération et d'identification des joueurs, des messages de mise en garde liés aux risques du jeu, des moyens pour identifier et accompagner les joueurs excessifs et une organisation interne reposant sur la formation des salariés (ANJ, 2020).

Le cadre précise que pour assurer un niveau élevé de protection des joueurs, l'opérateur « peut utilement mettre en place un dispositif de formation lui permettant de s'assurer que son personnel acquiert et actualise les connaissances nécessaires à la mise en œuvre efficace et opérationnelle d'une politique de prévention du jeu excessif ou pathologique et de la protection de mineurs, tout particulièrement concernant la détection et l'accompagnement des joueurs excessifs ». Cette formation initiale et continue à la prévention du jeu excessif et à la protection des mineurs doit s'adresser à l'ensemble des personnels, y compris les membres

de l'organe exécutif. Les formations peuvent être réalisées par un organisme spécialisé dans la prévention du jeu problématique.

Les opérateurs qui ont un monopole sur certains types de jeux en points de vente physique (FDJ United et PMU) doivent mettre en œuvre pour leurs réseaux un programme de formation sur le respect des objectifs de prévention du jeu excessif et l'interdiction de vente aux mineurs.

Le contenu de la formation doit permettre aux collaborateurs et aux partenaires commerçants de comprendre le phénomène d'addiction au jeu d'argent, d'appréhender les situations face aux joueurs présentant des signes de pertes de contrôle et d'avoir la capacité de les accompagner en leur donnant les conseils de modération ou en les orientant si nécessaire vers les organismes d'aide ou des structures de soin.

La formation doit comporter des modules pratiques, incluant notamment une déclinaison concrète et précise de la manifestation des signaux d'alertes en situation réelle, adaptée au contexte d'intervention de l'opérateur : des mises en situation, des études de cas pratiques ou des jeux de rôles pour les personnels en contact direct avec les joueurs et des techniques de communications.

Le cadre de référence précise que l'efficacité de la formation doit être évaluée sur la base d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs dont les résultats sont présentés au sein des plans d'actions annuels. Cependant, au semestre trimestre 2025, au niveau national, aucune évaluation des impacts de ces formations sur la réduction des risques et des dommages, sur l'identification et le suivi des joueurs problématiques n'a été publiée.

### 3. LES PROGRAMMES DE FORMATION DES OPÉRATEURS DE JEU

#### 3.1 Contenu des programmes

Les régulateurs ou les ministères de la santé de nombreux pays, exigent qu'une obligation de formation à destination des employés des organismes de jeu soit intégrée aux programmes de « jeu responsable », comme c'est le cas au Canada (Quilty et *al.*, 2015) ou en Australie (Roberts, 2008),

Ces formations se sont en priorité développées dans les casinos car les employés de ces établissements sont les premiers points de contact des personnes en quête d'aide (Productivity Commission, 2010 ; Riley et *al.*, 2018) et leur proximité directe avec les joueurs les place au cœur des actions de réduction des dommages causés par le jeu. Ainsi, ils sont souvent en première ligne des programmes de formation de JR (Allcock et *al.*, 2002).

Comme dans la plupart des cas, les établissements de jeu d'argent et de hasard sont tenus de fournir des informations exactes sur les risques liés au jeu et d'assister les clients qui demandent de l'aide. Au cours de la formation, leurs salariés apprennent à n'intervenir que lorsque les clients montrent des signes clairs de détresse, ou bien lors d'une demande directe d'aide ou encore lorsque ces clients adoptent un comportement potentiellement dérangeant pour les autres (Delfabbro et *al.*, 2007).

Un des objectifs de la plupart de ces programmes de formation est d'améliorer les connaissances, les attitudes et les compétences des employés du secteur afin de prévenir les dommages liés au jeu et de leur apprendre à bien traiter les clients qui demandent de l'aide (Responsible Gambling Council, 2002). Ces formations sont réalisées selon un schéma d'intervention par étapes permettant au personnel d'intensifier son intervention en fonction de la fréquence des visites d'un client et en fonction des comportements de jeu observés.

Les contenus de ces formations vont de l'observation et de l'identification des signes comportementaux de jeu problématique, aux procédures d'aide aux clients identifiés comme joueurs problématiques et aux politiques de « jeu responsable » (par exemple auto-exclusion, interdiction aux clients mineurs, interdiction aux personnes visiblement en état d'ébriété). Une grande part des opérateurs de jeux préparent également leurs employés à la gestion de situations complexes liées à des comportements excessifs dans les lieux physiques (comme l'association d'une activité de jeu et d'une consommation d'alcool) (LaPlante et *al.*, 2012).

Dans de nombreux pays, les observations et les réponses apportées varient selon les cadres législatifs. Ainsi, une formation accréditée sur le « jeu responsable » est obligatoire dans la plupart des États et territoires d'Australie et activement encouragée à Victoria, dans le Territoire du Nord et dans le Queensland, (Roberts, 2008). Ce sont les territoires de la capitale australienne (ACT) et l'Australie-Méridionale (AS) qui possèdent les réglementations gouvernementales les plus rigoureuses en matière de programmes de « jeu responsable ». Il s'agit des seules juridictions où la législation stipule explicitement que le personnel des salles de jeux doit jouer un rôle actif dans l'identification des joueurs présentant des problèmes potentiels (Roberts, 2008).

Malheureusement, les preuves scientifiques à l'appui de bon nombre de programmes et initiatives s'avèrent absentes ou insuffisantes (Ladouceur et *al.*, 2017 ; Škařupová et *al.*, 2020). Bien qu'il soit possible d'identifier les joueurs problématiques dans les établissements de jeu, l'approche proactive du personnel de ces établissements semble malaisée et sa mise en œuvre pratique est plutôt rare. Certains indicateurs, tels la somme d'argent perdue au jeu ou le temps passé à jouer, sont souvent considérés comme des variables individuelles et / ou relatives à chacun et sont donc rarement intégrés en tant que signaux par le personnel (O'Mahony et *al.*, 2015).

Dans le cadre d'une évaluation d'un ensemble d'indicateurs de performances de JR utilisé lors de la formation des employés de casinos et de détaillants de loteries, des experts en JR ont été interrogés à l'aide de la méthode Delphi<sup>2</sup>. Parmi les critères qui leur ont été présentés conjointement, ces experts ont convenu que la sensibilisation au jeu pathologique et à ses conséquences était d'une importance capitale dans la formation en JR du personnel. Les « *compétences en matière d'intervention et de prise en charge des joueurs compulsifs* », qui peuvent être acquises au cours d'ateliers et de formations sur la manière de détecter et d'orienter les joueurs en crise vers des ressources et des prestataires de services utiles ont ensuite été jugées comme un critère très important (Giroux et *al.*, 2008). Le fait « *d'apprendre au moyen d'exemples pratiques* » est cité ensuite : certains auteurs ont expliqué comment les exercices pratiques peuvent favoriser le passage d'une connaissance passive à une compétence. Un autre critère jugé très important par plus de neuf experts sur dix est la « *possibilité de réflexion des participants dans le contexte de l'apprentissage* ». La réflexion permet d'assimiler et de réorganiser des concepts, des compétences et / ou des valeurs et de les inclure dans des structures de connaissances préexistantes (Kolb et Kolb, 2005). Ces experts ont unanimement considéré que la « *compréhensibilité* » était un facteur majeur dans la conception de la formation en JR. Ils ont recommandé que les programmes de prévention s'adaptent à la structure et aux procédures communautaires ainsi qu'aux normes culturelles des participants (Nation et *al.* 2003). Dans les critères des conditions-cadres, la « *coopération et la coordination avec le responsable de l'entreprise* » ont été également très bien notées (cités par plus de 90 % des experts).

---

<sup>2</sup> La méthode Delphi est une approche structurée et itérative utilisée pour recueillir les idées et les opinions d'un groupe d'experts afin de parvenir à un consensus sur un sujet spécifique.

Une étude plus récente a généré et évalué une liste de critères utiles à la formation des employés des établissements de jeu. Les chercheurs ont aussi interrogé des experts internationaux en matière de « jeu responsable ». Tous ont convenu que la formation devait être facile à comprendre et inclure des conseils concrets de gestion des joueurs à problèmes. Ils se sont également accordés sur le fait que l'évaluation comparative doit avoir lieu régulièrement tous les 1 à 2 ans et qu'il fallait qu'une institution soit responsable de cette évaluation. La plupart d'entre eux ont convenu que la formation devait inclure un contenu visant à accroître la sensibilisation au jeu excessif, des conseils pour identifier et aider les joueurs excessifs et un contenu lié à la pratique (catégorie « critères de contenu »). Un grand nombre d'entre eux s'accordent à dire que la formation doit permettre aux participants de réfléchir à ce qu'ils apprennent, d'apprendre à travers des exemples pratiques et qu'elle doit être facilement compréhensible (catégorie « modélisation »). Ils ont également convenu que les personnes qui dispensent la formation doivent être elles-mêmes bien formées (catégorie « qualification du formateur »). Les autres critères les mieux notés sont le soutien des opérateurs de jeux, le contrôle continu du respect des critères de formation et l'inclusion d'une formation sur la responsabilité sociale (prévention, intervention précoce et soutien). Enfin, les experts ont majoritairement estimé que la connaissance des problèmes liés au jeu devait s'améliorer après la formation (Oehler et *al.*, 2017).

### **3.2 Mise en place et évaluation de programmes de formation**

Dans le cadre de projets longitudinaux, des collectes de données sur la mise en œuvre de programmes de « jeu responsable » ont été opérées. Elles visaient à évaluer la validité de ces programmes, la façon dont les employés du casino perçoivent les efforts en matière de JR et à assurer le suivi dans le temps des impacts de ces programmes. Différents exemples sont ici présentés.

#### **3.2.1 Taking Risks is no Game-2 program (2006-2007)**

Cet atelier obligatoire de trois heures de formation visait à sensibiliser les détaillants et les employés de terminal de loterie vidéo (TLV) de la province du Québec à propos du jeu excessif et sur les ressources et les traitements disponibles, dans l'objectif de développer des attitudes et des comportements susceptibles d'aider les joueurs excessifs. La formation, divisée en quatre sections incluait des clips vidéo et des exercices par petits groupes. La première section expliquait la différence entre joueurs récréatifs et joueurs compulsifs, ainsi que le rôle de la chance et du hasard dans les jeux de loterie vidéo. La deuxième se concentrait sur les signes du jeu excessif et les multiples causes de ce trouble. La troisième partie portait sur l'identification du moment optimal pour intervenir afin d'aider les joueurs et leurs proches et sur la manière de le faire efficacement. La dernière partie de l'atelier détaillait les différentes ressources disponibles pour les joueurs et leurs proches (par exemple, la ligne d'assistance téléphonique, le centre de traitement local) (Dufour et *al.* 2010).

Les résultats de l'évaluation d'impact de ce programme (attitudes, connaissances et comportement des employés sur les questions liées au jeu) ont indiqué que les employés étaient satisfaits de la formation, qu'ils la trouvaient utile et qu'ils étaient en attente de formations périodiques sur le jeu problématique.

Lors du suivi huit mois après, il apparaît que les attitudes des employés à l'égard des joueurs excessifs se sont améliorées et que ce comportement s'est en partie maintenu dans le temps. En effet, les connaissances des employés en matière de jeu se sont modifiées notablement, à travers une meilleure intervention et le fait de proposer une offre de ressources d'aide aux joueurs à problèmes. Malheureusement le suivi montre une baisse du niveau atteint initiale-

ment. Les conclusions de l'évaluation sont que le plus souvent, les employés ne faisaient que remettre la brochure d'information au joueur qui demandait des conseils.

Le fait que l'apprentissage ait été limité à un atelier de trois heures pourrait expliquer pourquoi les effets bénéfiques observés lors du post-test s'estompent au cours du suivi. Une seule session de formation peut ne pas suffire à changer durablement les connaissances ou les comportements. Ce postulat souligne la nécessité d'élargir les stratégies de formation en proposant des sessions de rappel périodiques qui peuvent être réalisées sur le lieu de travail.

### 3.2.2 Des gens qui font la différence / People making a difference (2008)

Ce programme visant à sensibiliser et accroître les connaissances des employés sur la réduction du jeu problématique et sur la manière d'aider les joueurs en situation de crise, a été déployé dans trois casinos du Québec. Ce programme a été évalué par des chercheurs, à partir d'un questionnaire auto-administré distribué aux employés au début et à la fin de la session, puis 6 mois après la formation. (Giroux et al. 2008)

Cet atelier en trois parties (trois heures) avait pour principal objectif d'informer les employés du casino à propos de la notion de « jeu responsable » (comment les problèmes de jeu se développent, les pièges liés au JAH et les croyances erronées), concernant les problèmes potentiels associés au jeu (la description des signes de reconnaissance d'un joueur à problèmes) et sur une nouvelle ressource disponible dans le casino appelée « la chaîne d'aide ». Cette chaîne comprenait des pistes de détection et d'orientation des joueurs en crise vers des ressources utiles (comme le programme d'auto-exclusion) (Giroux et al., 2008).

L'évaluation de cet atelier fait état d'une satisfaction des employés des casinos qui considèrent la formation comme très pertinente pour leur activité. Ils ont accru leur compréhension des problèmes de jeu et ont mieux compris leur rôle dans la détection des joueurs en crise et dans l'aide à apporter à ces joueurs. Ils ont particulièrement apprécié les informations concernant les possibilités d'aide et les ressources mises à leur disposition. Au bout de 6 mois, le programme affiche des résultats mitigés en termes d'efficacité. Si la bonne compréhension de la notion de chance et d'aléatoire se maintient dans le temps, certains acquis, comme la détection du moment où un joueur est en crise et a le plus besoin d'être assisté ou la différenciation entre un joueur problématique et un joueur en crise ne sont plus aisément décelés. Les auteurs recommandent de rappeler régulièrement aux employés la notion de jeu excessif, par différents moyens, tels des brochures, des vidéos, des sessions de formation supplémentaires ou des sessions de rappel.

### 3.2.3 Play Responsibly / Jouez de manière responsable (2008)

*Play Responsibly* est un programme multimédia de formation au « jeu responsable » destiné à tous les employés américains de Casino, Inc (LaPlante et al., 2012). Ses objectifs étaient d'instruire tous les employés sur des concepts de « jeu responsable » et de jeu désordonné et, par conséquent, de promouvoir le « jeu responsable » dans chacun des hôtels-casinos de Casino, Inc. Tous les nouveaux employés de Casino, Inc. ont suivi le programme *Play Responsibly*, même s'ils ne sont pas directement en contact avec les clients et même s'ils ont déjà travaillé dans l'industrie du jeu avant de travailler pour Casino, Inc.

Le constat principal est que le programme de formation est associé à une augmentation des connaissances des employés. *Play Responsibility* a aussi permis de faciliter la recherche d'aide en orientant les clients vers des sources d'information sur le « jeu responsable ». Il a en revanche davantage réussi à apporter de nouvelles connaissances qu'à corriger les croyances erronées qui existaient préalablement à la formation.

Les concepteurs de programmes de « jeu responsable » devraient intégrer cet élément et consacrer davantage de ressources à la correction des fausses croyances préexistantes au cours de la formation des employés.

### 3.2.4 GameSense (2022)

*GameSense* est un programme pédagogique de formation au JR plus récent conçu pour que les employés puissent proposer leur aide lorsqu'ils observent des signes de détresse chez les joueurs (Beckett et al., 2020 ; Shaffer et al., 2019). La mise en œuvre de ce programme dans les 31 casinos et hôtels de MGM Resorts International (MGM) à Las Vegas, date de l'automne 2017. Il a été évalué sur trois périodes (Abarbanel et al. 2022).

Tous les employés reçoivent la formation *GameSense* et certains, désignés comme conseillers *GameSense*, ont accès à une formation approfondie, ce qui leur permet d'éclairer les clients à propos des concepts du jeu, de reconnaître les signes potentiels de jeu problématique, de fournir une assistance individuelle aux clients qui ont besoin d'aide et de les soutenir si nécessaire pour entrer en contact avec une assistance clinique externe. L'un des objectifs de *GameSense* est d'améliorer la compréhension des règles de probabilités et de réduire les idées fausses qui sont associées au jeu (en expliquant par exemple le caractère aléatoire de cette pratique et l'indépendance des tours qui fait que chaque nouvelle partie n'est pas influencée par celle qui a précédé).

La troisième évaluation visait à mesurer la façon dont les employés de différents services de l'entreprise ont perçu le programme *GameSense* avant et après sa mise en œuvre. L'étude s'est également intéressée aux différences quant aux idées fausses sur le jeu et à la manière dont, en cas de besoin, les employés perçoivent l'aide de leur entreprise. Indépendamment de l'affiliation à un service, en étudiant les changements d'une année sur l'autre, les moyennes globales de l'efficacité perçue du programme et du soutien perçu de l'entreprise étaient plus faibles au cours de l'année 3 que durant les années 1 et 2. Les auteurs avancent l'hypothèse que la baisse moyenne de cette efficacité au cours de la troisième année est due au fait que « l'effet de nouveauté » s'estompe, c'est-à-dire que plus les employés sont exposés au programme, plus celui-ci fait partie de leur vie professionnelle. Il se peut également que le recul reflète réellement une baisse de l'optimisme des employés quant à la capacité du programme à inciter les clients à adopter des pratiques de « jeu responsable ». Il est possible enfin que les opinions moins favorables des employés ne traduisent pas une inefficacité du programme, mais elles peuvent toutefois avoir un impact négatif sur la façon dont ils présentent ce programme et son contenu aux clients (Song et al., 2015).

D'après ces résultats, les auteurs déclarent qu'il faut, à la suite des formations, du temps pour observer des changements significatifs, et qu'il convient de prendre en compte la présence de facteurs de confusion potentiels, et prévoir si nécessaire, des modifications ou une refonte du programme afin de s'assurer de l'atteinte de ses objectifs.

En résumé, une évaluation longitudinale continue est nécessaire pour les programmes de JR afin de déterminer s'ils procurent les avantages escomptés aux employés et aux clients.

## 4. L'IDENTIFICATION DES JOUEURS AYANT UNE PRATIQUE EXCESSIVE

### 4.1 Définition des indicateurs de repérage

Plusieurs termes sont utilisés dans la littérature pour décrire les comportements identifiables de joueurs ayant des problèmes de jeu : signes, signaux, indices, signaux généraux, indica-

teurs, etc.

L'observation des joueurs, base de l'identification des joueurs problématiques repose sur de nombreux « signaux généraux » qui sont possiblement indicatifs d'une pratique à risque lorsqu'ils sont constatés ensemble ou au fil du temps. Bien que des études aient tenté d'isoler les comportements qui distinguent le jeu problématique et qui, en théorie, peuvent être observés dans les établissements de jeu, aucune liste d'indicateurs validée à l'international n'est encore incorporée dans la formation du personnel ou dans les programmes de « jeu responsable ». La complexité des situations n'a pas permis de consensus sur le nombre et le type de signaux repérables nécessaires pour identifier un joueur problématique et éventuellement déclencher une intervention. En outre, il n'existe manifestement pas de formule absolue pour prédire ou reconnaître avec précision la présence d'un « problème » de jeu car les signes extérieurs du jeu problématique peuvent être parfois « cachés » (Saisan et al., 2009).

Issus des résultats de la recherche, divers signes comportementaux ont été identifiés permettant de repérer précocement l'apparition d'un problème de jeu in situ, lors d'observation et / ou éventuellement une intervention directe du personnel des établissements de jeu. Parmi les symptômes connus du jeu problématique, ont été identifiés des troubles émotionnels graves, une demande d'aide formulée par le joueur ou son entourage, la perte de contrôle, mais aussi des symptômes physiologiques (transpiration accrue, nausées, maux de tête, sécheresse des yeux). Peuvent être également présents des réactions émotionnelles au jeu (symptômes dépressifs, irritabilité, agressivité, plaintes ou pleurs), des schémas et habitudes de jeu (jouer plus d'une fois par semaine, lors de longues sessions de plus de deux heures, augmenter les mises, ne pas faire de pauses, augmenter la fréquence, le temps et le montant consacrés au jeu), des transactions financières (tentatives de vendre des effets personnels ou d'emprunter de l'argent sur place, retraits fréquents aux guichets automatiques, demander souvent de la monnaie, changer de moyens de paiement - cash, CB, chèque -). Des rejets d'activités sociales (éviter la compagnie, venir jouer seul et / ou en cachette, avoir une apparence négligée) et des comportements antisociaux tels que la consommation de produits psychoactifs licites et illicites ou la négligence de la famille et du travail sont aussi rapportés.

Au début des années 2000, les préoccupations des opérateurs de jeux qui repèrent les personnes subissant des préjudices liés au jeu ont été soulevées par des chercheurs sur le jeu problématique (Blaszczynski et al., 2004) et en particulier l'utilisation d'indicateurs observables (Delfabbro et al., 2016 ; Hing et al., 2013). Les premières études qui se sont efforcées de déterminer empiriquement s'il est possible d'identifier les personnes ayant des problèmes de jeu dans les lieux de pratique, suggèrent qu'en dépit d'un accord général sur une gamme d'indicateurs fiables et observables in situ, le personnel des salles de jeu est confronté à des défis importants pour une identification précise des joueurs problématiques. Certains chercheurs avancent qu'il s'agit d'un défi plus important que la reconnaissance des troubles liés à l'usage de l'alcool (Hancock et al., 2008).

Une première étape d'identification des joueurs potentiellement problématiques a été définie par Allcock et al., (2002), précisant qu'il est important d'avoir une accumulation de signes pour attester de la détresse du joueur car se baser seulement sur les signes comportementaux peut être trompeur. De même, le *Queensland Responsible Gambling Code of Practice Industry Training Kit* (Queensland Government, 2005, p. 35-37) précisait déjà au personnel des établissements de jeu que le fait de ne présenter qu'un seul indicateur ne signifie pas nécessairement que la personne est un joueur problématique, alors que le fait qu'une personne affiche plusieurs signaux devrait alerter le personnel.

Cependant d'autres auteurs ont été plus pessimistes quant à la valeur pratique des modèles de cette nature, car ils affirment que la probabilité d'observer une série d'indicateurs sur un même site et à un même moment donné est probablement faible (Schellinck et Schrans ; 2004).

En outre, les indicateurs de durée et d'intensité sont potentiellement difficiles à utiliser car ils nécessitent une observation permanente de la part du personnel de l'établissement, surtout quand les actes d'achat des clients portent sur d'autres produits que les jeux d'argent et de hasard.

Une étude réalisée en Nouvelle-Écosse a examiné les combinaisons d'indicateurs potentiels qui pourraient être utilisées pour identifier avec un degré de confiance élevé, les personnes ayant des problèmes de jeu. Il s'agit notamment des tentatives d'obtenir de l'argent liquide en utilisant des cartes de crédit, en encaissant des chèques ou en empruntant de l'argent à des amis ; des signes d'agitation et de comportement désordonné tels que le fait de frapper la machine, les longues sessions de jeu, le fait d'être le dernier à sortir à l'heure de fermeture ou encore celui de jouer sur deux machines à la fois. Les auteurs ont toutefois souligné que dans la pratique, la fréquence relativement faible à laquelle les indicateurs comportementaux sont susceptibles de se produire, au moment précis où un seul spectateur peut les observer, pose des problèmes importants quant à l'utilisation efficace de ces indicateurs (Schellink et Schrans, 2004).

Quelques années plus tard, une étude a été commandée par *Gambling Research Australia* pour valider parmi une liste d'indicateurs de jeu excessif, ceux qui pouvaient être reconnus comme valables (Delfabbro et al., 2007). Les conseillers en matière de jeu, les joueurs réguliers et le personnel des établissements ont identifié des indicateurs qui ont été validés lors d'observations dans les établissements. L'étude a conclu qu'un certain nombre d'indicateurs visibles permettraient de différencier les joueurs problématiques des autres joueurs. Ainsi, pour le personnel des établissements, les indicateurs les plus marquants d'un problème de jeu sont les réactions émotionnelles fortes à la suite d'une perte, l'impolitesse du joueur à l'égard du personnel, les plaintes relatives à la perte ou les changements dans les habitudes de dépenses, dans l'humeur et dans l'apparence personnelle (Delfabbro et al., 2007).

Afin de compléter les indicateurs visibles, les systèmes électroniques qui surveillent le comportement des joueurs pourraient être rapprochés des données de jeu issues de la carte de fidélité du joueur ou être utilisés dans le cadre d'un système complet de pré-engagement. Il est aussi possible que les établissements créent sur une période prolongée des rapports ou des registres qui mémorisent de nombreuses observations concernant des clients, permettant ainsi de compiler de multiples informations à de nombreuses occasions différentes et possiblement en impliquant plusieurs membres du personnel (Hafeli et Schneide, 2006 ; Allcock, 2002).

En Nouvelle-Zélande, la réponse apportée à un joueur jugé problématique provenait d'analyses du registre des incidents le concernant (SkyCity Auckland, 2007). Ces interventions commencent souvent par une observation du joueur. En fonction des signaux et des informations de la base de données, ce joueur recevra une brochure d'information ou une proposition d'entretien avec le personnel du casino. Il lui sera proposé des restrictions de visite, une interdiction d'admission et avant la levée de toute restriction, des entretiens d'évaluation (Remmers, 2008 ; Hing et al., 2013).

Bien que les informations obtenues lors de l'observation par le personnel de première ligne ne soient généralement pas formellement consignées et enregistrées, certaines provinces

canadiennes ont signalé qu'elles documentaient et rassemblaient les signes observables de jeu excessif chez les joueurs. Plusieurs casinos canadiens utilisent ainsi un système de surveillance électronique « iCare » (Intelligent Player Care Program) (Davies, 2007). Ce système permet de saisir et d'interpréter des données provenant du système de gestion du casino et d'identifier les clients jugés à risque. Si les auteurs indiquent que les données de suivi des joueurs sont utilisées pour identifier ceux qui sont considérés comme présentant différents niveaux de risque, ils ne donnent aucun détail sur les critères utilisés pour procéder à ces évaluations. Une fois qu'un client au comportement préoccupant est identifié, le système permet d'avertir les opérateurs de la présence du client dans le casino et de fournir au personnel des informations sur son comportement et sur les procédures claires à suivre (Davies, 2007).

#### 4.2 Diversité des indicateurs d'identification

Dans de nombreux pays, des travaux ont été menés à propos des critères pouvant potentiellement être indicateurs de problèmes de jeu, mais il n'a pas été possible de dégager au fil du temps, de consensus sur une liste partagée.

En Australie, l'Australian Gaming Council a compilé des avis d'experts sur la manière d'identifier et de traiter les personnes ayant des problèmes dans les salles de jeu. Ces experts ne sont pas parvenus à un consensus, mais ils se sont entendus sur le fait que certains comportements indiquent très probablement une détresse du client liée aux dommages causés par le jeu. Quatre comportements ont fait l'unanimité en tant qu'indicateurs potentiels d'un problème de jeu : des visites répétées à un distributeur automatique de billets, des emprunts d'argent sur place, des tentatives d'encaissement de chèques ; un comportement désordonné (frapper la machine, pleurer, se tenir la tête...) ; des demandes de renseignements de la part de la famille ; des séances prolongées de jeu (Allcock et al., 2002, p. 4).

Dans une autre étude australienne menée auprès d'employés d'établissements de jeu, la majorité a identifié un ou plusieurs indicateurs potentiels (Hing et al., 2013). La liste correspondait à celle de Delfabbro et al. (2007) : la fréquence, la durée et l'intensité du jeu (par exemple remettre les gains directement dans une machine, jouer régulièrement et / ou jouer pendant de longues sessions) ; l'altération du contrôle (être attaché à une machine particulière, attendre l'ouverture de la salle) ; les comportements sociaux (un comportement antisocial comme l'irritabilité) ; la recherche d'argent pour poursuivre son activité de jeu (retraits multiples au distributeur de billet, emprunt) et les réponses émotionnelles (manifester de la contrariété et de l'agressivité).

En Suisse, huit indicateurs sont présents dans les programmes de formation des casinos : la fréquence et la durée du jeu, la collecte d'argent pour le jeu, l'attitude en matière de paris, le comportement social, l'apparence personnelle, ainsi que les réactions et les comportements pendant le jeu (Delfabbro et al, 2012).

En Nouvelle Zélande, la politique d'identification des joueurs à problèmes de Skycity Auckland (SkyCity Auckland, 2007) contient quatre « indicateurs forts » qui, utilisés individuellement ou conjointement, sont généralement considérés comme suffisants pour identifier un joueur à problèmes. Ces indicateurs englobent les demandes d'auto-exclusion, les indications de problèmes par le joueur lui-même, l'information donnée par un tiers et les troubles émotionnels graves (Hing et al., 2013). Ils ne semblent pas pour autant suffisants pour inciter le personnel à intervenir auprès des clients. La plupart des membres du personnel déclarent qu'ils n'interviendraient que si le client avait un comportement agressif, abusif ou violent, venant confirmer l'affirmation selon laquelle « *les interventions n'ont tendance à se produire que lorsque les personnes recherchent activement de l'aide, ou si le comportement de la personne cause*

*clairement de l'inconfort ou de la détresse aux autres usagers* » (Delfabbro et al., 2007).

Le personnel apparaît averti des éléments constitutifs du jeu problématique et des indicateurs (O'Mahony et Ohtsuka, 2015). Une étude rapporte que collectivement, le personnel a été capable d'identifier **22 indicateurs potentiels** de jeu problématique (Hing et Nuske, 2011b) et les conseillers en matière d'aide au jeu ont également indiqué qu'ils pensaient que le personnel des établissements pouvait identifier les clients au profil préoccupant (Hing et Nuske, 2011a).

En Australie-Méridionale, des chercheurs ont étudié la capacité du personnel des établissements de jeu à identifier les joueurs à problèmes. L'étude a révélé que le personnel n'a pu repérer que 36 % des clients rencontrant des problèmes de jeu. De nombreux joueurs qui ont déclaré avoir a minima des problèmes de jeu modéré, n'ont pas été classés comme joueurs problématiques par le personnel. En revanche, certains joueurs appartenant à la catégorie « sans risque » ont été classés comme ayant des problèmes de jeu (Delfabbro et al., 2012a, 2012b). Ainsi, bien qu'il soit théoriquement possible d'identifier les personnes ayant des problèmes de jeu à l'aide d'une série d'indicateurs comportementaux, Se fier à de tels critères constitue un challenge pour le personnel des établissements. (Schellinck et Schrans, 2004 ; Allcock, 2002).

Dans une étude réalisée auprès d'employés d'un casino à Macao qui ont déclaré avoir rencontré des clients ayant des problèmes de jeu, les chercheurs ont identifié **six catégories de signes comportementaux**. La fréquence, l'intensité et la durée ont été les plus souvent mentionnées. Sont cités ensuite l'altération du contrôle qui reflète la réticence des clients à quitter le jeu ; le fait d'essayer de trouver de l'argent pour le jeu et le comportement de craving (besoin irrésistible de jouer) ; les réactions émotionnelles telles qu'avoir l'air triste et pleurer ; les comportements sociaux dont l'agressivité et la violence envers soi-même ou les autres et d'autres manifestations liées au fait de ne pas se soucier de son apparence personnelle et de son hygiène (Manian et al, 2022).

En France, les dispositifs d'identification des joueurs dont la pratique de jeu semble potentiellement problématique s'appuient sur un suivi continu de leur activité de jeu afin d'en mesurer les variations significatives dans la prise de risque. En réseau physique, cette détection doit s'opérer au moyen de l'identification de **signaux forts** du jeu excessif sans précision de nombre. Un **faisceau d'indices et de signes** doivent permettre d'identifier les pratiques de jeu problématique : des demandes d'aide effectuées par l'entourage ou par les tiers ; des situations de difficultés financières, sociales ou de détresse psychologique liées au jeu ; les signes d'agressivité, de frustration, de colère, d'impatience voire, dans les cas les plus graves, de risque de mise en danger de soi-même ou d'autrui tels les menaces de suicide ; des variations dans les comportements de jeu, observés sur le long terme et de manière combinée la fréquence de jeu et le temps passé à jouer ; des dépenses de jeu (niveau de mises ou de pertes) ; des caractéristiques de l'activité de jeu (intensité, prise de risque, impulsivité ou choix irrationnels) ; des tentatives de compensation des pertes, notamment en termes de persistance ou d'intensification des dépenses après des pertes (cf. cadre de référence de l'ANJ, 2020).

Un modèle informatique utilisant un algorithme permettant de décoder les observations des joueurs de casino réalisées grâce au personnel formé, a été analysé. Dix signaux visuels susceptibles d'indiquer la présence d'un problème de jeu ont été mobilisés dans ce modèle : la préoccupation (le joueur accorde tellement d'attention au jeu qu'il ne réagit pas à son environnement, il joue très vite, il joue continuellement), la perte de contrôle (il a du mal à s'arrêter de jouer à l'heure de fermeture), les attitudes sociales (éviter le contact visuel,

communiquer peu avec les autres, continuer à jouer après le départ des amis), les activités de collecte de fonds (remettre les gains importants dans la machine afin de continuer à jouer, quitter la salle pour obtenir plus d'argent), la nervosité et la dépression.

Lorsque le modèle a été testé avec des groupes simulés de joueurs problématiques ou non, il a été capable d'identifier correctement dans environ 95 % des cas les joueurs concernés (Ifrim, 2015).

Les résultats d'un autre modèle ont révélé que les indicateurs doivent généralement être considérés de manière combinée plutôt qu'isolée, que seul un petit nombre d'indicateurs est nécessaire pour considérer que certains problèmes existent et, pour finir, que différents types d'indicateurs doivent être inclus. L'identification semble être ainsi mieux guidée grâce à l'observation combinée de variables relatives à l'état émotionnel du joueur, à l'intensité et à la nature frénétique de son jeu ainsi qu'à ses écarts par rapport aux conventions sociales habituelles, qui peuvent inclure le fait de continuer à jouer pendant les heures normales de repas, une toilette négligée ou dégradée, des rythmes de visite des établissements de jeu statistiquement inhabituels (Delfabbro et al., 2016).

Certains chercheurs recommandent aux établissements d'utiliser plusieurs indicateurs, y compris la surveillance de visu et la surveillance électronique et de consolider les informations relatives aux joueurs en faisant appel à plusieurs observateurs et périodes d'observation. Même si le personnel des établissements de jeu peut être en mesure de constater des indicateurs potentiels de jeu excessif, cela nécessiterait une période d'observation continue qui ne serait probablement pas pratiquée, compte tenu de leurs autres tâches (Delfabbro et al., 2012a, 2012b). Ces recommandations vont dans le sens d'autres recherches qui préconisent l'élaboration de protocoles clairs de suivi des indicateurs individuels au fil du temps et l'adoption d'une technologie de suivi électronique des joueurs (Hancock et al., 2008 ; Delfabbro et al., 2012a, 2012b).

### **4.3 Identification et intervention selon les sous-groupes des joueurs**

D'autres recherches ont étudié les différences comportementales observables au sein de divers groupes de joueurs. Des disparités sont constatées entre les comportements des joueurs masculins et féminins. Ainsi, les signes de détresse émotionnelle sont plus souvent signalés par les joueuses ayant des problèmes, tandis que les joueurs sont plus susceptibles de faire preuve d'agressivité envers les autres personnes présentes dans la salle et sur les machines à sous (Delfabbro et al., 2018). Pour le personnel des établissements, ces spécificités rendent plus difficiles l'abord des joueurs de sexe masculin en pratique excessive. Cela peut également signifier que les établissements doivent prendre en compte les profils d'âge et de sexe des membres du personnel afin qu'ils soient en mesure de s'occuper de clients présentant certaines caractéristiques. Il ne serait parfois pas approprié que de très jeunes femmes approchent des joueurs masculins plus âgés. Il serait préférable que ce soit un personnel plus mûr et mieux formé, ayant l'expérience de la gestion de la colère et des « clients complexes », qui puisse aider de manière efficace et empathique les clients en colère, agressifs ou émotionnellement désemparés (Delfabbro, 2018).

Dans une étude, des chercheurs ont examiné comment le personnel des salles de jeu identifiait et percevait divers groupes de joueurs (selon l'âge, le sexe et les groupes culturels spécifiques) présentant des signes de jeu problématique. Le personnel a fait preuve de plus d'empathie envers les joueurs plus âgés, les classant comme des retraités qui ne peuvent pas se permettre de perdre de l'argent. Ils étaient aussi plus compréhensifs envers les femmes, surtout si elles étaient bouleversées et pleuraient. En revanche, ils se sont montrés peu com-

patissants à l'égard des jeunes hommes qu'ils percevaient comme bruyants et agressifs et pouvant supposément se permettre de perdre de grosses sommes d'argent (O'Mahony et Ohtsuka, 2015).

Cette attitude est préoccupante car ce sont les jeunes hommes qui sont plus particulièrement susceptibles de développer des problèmes de jeu (Riley et *al.*, 2021).

Interrogés sur les situations où ils sont abordés par un membre de la famille ou un ami au sujet de leurs inquiétudes concernant le jeu d'un client, les membres du personnel se sont montrés plus réticents à agir en raison de leur souci de ne pas violer la vie privée des clients (Hing et Nuske, 2012a) et ont évoqué un manque, à leur connaissance, de procédures claires d'intervention dans de tels cas (Hing et Nuske, 2011b).

Certains auteurs soulignent que l'identification des personnes qui subissent des préjudices liés au jeu ne serait utile que si elle conduit à des mesures appropriées et efficaces (Hancock, 2011). S'il est possible pour le personnel des salles de jeu d'identifier ces joueurs in situ, les opérateurs de jeux doivent être tenus de mettre en œuvre des interventions obligatoires une fois l'identification effectuée (Livingston et *al.*, 2019).

## 5. LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES JOUEURS IDENTIFIÉS

Certains auteurs soulignent que l'identification des personnes qui subissent des préjudices liés au jeu ne serait utile que si elle conduit à des mesures appropriées et efficaces (Hancock, 2011). S'il est possible pour le personnel des salles de jeu d'identifier ces joueurs in situ, les opérateurs de jeux doivent être tenus de mettre en œuvre des interventions obligatoires une fois l'identification effectuée (Livingston et *al.*, 2019).

### 5.1 Bilan des pratiques actuelles d'identification / intervention

Globalement, selon les résultats de la recherche, la plupart des réponses aux problèmes de jeu proposées par le personnel des établissements se limitent à observer et à documenter les comportements à risque, puis à en discuter en interne avec d'autres employés de l'établissement. Les actions qui vont plus loin, telles l'approche et l'interaction avec les joueurs identifiés comme préoccupants, sont rares. Quand les stratégies d'identification / intervention auprès des joueurs ayant des pratiques excessives font l'objet d'une évaluation, les impacts sur l'évolution des pratiques sont peu probants.

Six revues de littérature publiées entre 2014 et 2020 ont examiné les résultats de la recherche sur les approches de réduction des risques dans les établissements de jeux physiques (Riley et *al.*, 2023) : cinq articles évalués par des pairs (Beckett et *al.*, 2020a, 2020b ; Ladouceur et *al.*, 2017 ; Livingstone et *al.*, 2014 ; Skarupova et *al.*, 2020, Riley et *al.*, 2023, un rapport technique (Blaszczynski et *al.*, 2014)).

Un examen d'articles de recherche empirique publiés entre 1992 et 2013 sur huit stratégies identifiées dans les établissements physiques a été mené. L'identification et l'interaction subséquente du personnel des établissements avec les joueurs ayant des problèmes potentiels ont apporté peu de preuves de l'efficacité des pratiques de réduction des risques. Les auteurs ont également repéré peu d'éléments pour soutenir la probabilité que le personnel identifie correctement et intervienne dans les comportements de jeu problématiques. Quelques données indiquent qu'une fois le joueur problématique identifié, le personnel de la salle peut être réticent à intervenir (Livingstone et *al.*, 2014).

Des auteurs ont passé en revue les stratégies mises en œuvre par les opérateurs de jeux en

ligne et dans les établissements physiques relatives à l'identification et l'intervention précoce en cas de problèmes de jeu. La recherche a sélectionné 67 articles qui impliquaient principalement la surveillance par le personnel d'indicateurs comportementaux telles les réactions émotionnelles au jeu (notamment l'irritabilité, les plaintes, les pleurs), les habitudes de jeu (comme de longues sessions de jeu, l'absence de pauses, des retraits fréquents au distributeur automatique de billets) et le comportement social (le fait d'éviter la compagnie, celui d'avoir une apparence négligée). Dans ces études, bien qu'une large gamme d'indicateurs connus pour repérer des joueurs potentiellement en difficulté soient disponibles, plusieurs obstacles ont empêché le personnel d'adopter une attitude proactive : notamment le suivi discontinu des joueurs sur le court terme en raison des différentes équipes et le manque de confiance du personnel dans les approches liées à la minimisation des risques sans une sollicitation directe de la part des joueurs. Les auteurs ont aussi souligné le manque de données probantes au sujet de l'efficacité des stratégies de réduction des risques dans les salles de jeu, qu'elles soient en ligne ou physiques (Skarupova et al., 2020).

À partir d'une revue systématique de 17 articles de recherche empirique publiés entre 2001 et 2018, des auteurs ont analysé l'efficacité de la formation du personnel au « jeu responsable » et les impacts sur les joueurs des établissements de jeu physiques. Dix études portaient sur des programmes de formation élaborés par une organisation spécialisée ou un organisme industriel et les sept autres sur des formations existantes dispensées par les pouvoirs publics. Les résultats suggèrent que les programmes ont amélioré les connaissances et la confiance nécessaires du personnel dans la gestion des personnes qui subissent des préjudices liés au jeu, mais que ces programmes n'ont pas fourni aux participants de compétences pratiques pour faire face aux situations difficiles. Plusieurs faiblesses méthodologiques ont par ailleurs été signalées dans ces études (par exemple l'absence de groupe témoin comparatif et de données de base), ce qui a empêché les chercheurs de tirer des conclusions quant à l'efficacité des programmes de formation pour réduire les méfaits du jeu. De plus, l'opinion du personnel sur sa formation dépend du pays et du type de formation qu'il a suivi. Ainsi, alors que le personnel qui a suivi une formation conçue par des experts du secteur ou par les des provinces canadiennes a estimé que sa formation était pertinente et utile, de nombreux membres du personnel en Australie lui ont attribué des notes inférieures (Beckett et al., 2020a, 2020b).

Des auteurs ont passé en revue les données de 29 études empiriques évaluées par les pairs à propos des stratégies de « jeu responsable » réalisées dans des environnements de jeu in situ. Ces travaux présentaient au moins l'un des critères suivants : un groupe de contrôle ou de comparaison apparié, des mesures répétées et une ou plusieurs échelles de mesure. L'étude a conclu que les interactions entre le personnel et les joueurs autour du jeu problématique et l'identification des joueurs ayant potentiellement des problèmes représentaient un défi important pour le personnel des établissements et que la recherche empirique dans ce domaine restait sous-développée. Seules six études répondaient aux trois critères de rigueur scientifique. Les auteurs ont conclu que peu de stratégies de « jeu responsable » pouvaient être considérées comme de « meilleures pratiques » (Ladouceur et al., 2017).

Dans le cadre d'une analyse documentaire, des chercheurs ont passé en revue les approches de réduction des risques et des dommages liés au jeu réalisés par les opérateurs de jeu physiques et en ligne. Selon leurs travaux, le modèle actuel de « jeu responsable » est trop passif et pas assez proactif. Les chercheurs concluent que le personnel hésite à intervenir auprès des joueurs qu'il perçoit comme ayant des problèmes de jeu, estimant ne pas avoir reçu la formation nécessaire pour gérer des interactions délicates et possiblement difficiles. L'étude a appelé à une formation adéquate du personnel sur le « jeu responsable » (Blaszczynski et

*al.*, 2014).

Une étude récente s'est focalisée sur les approches de minimisation des dommages des employés des établissements physiques qui exploitent des machines de jeu électronique (EGM *electronic gaming machines*) et sur l'implication du personnel des établissements de jeux physiques dans la réduction des dommages liés au jeu problématique et dans leurs interactions avec les joueurs. Cette recherche a passé en revue 49 articles développant les stratégies, politiques et pratiques utilisées par les établissements au sujet du rôle de leurs employés dans la prévention des dommages liés au jeu et dans leurs réponses aux comportements de jeu excessif (Riley et *al.*, 2023). En conclusion, les actions telles que l'approche et l'interaction avec les joueurs identifiés comme problématiques sont rares. Les résultats de cette étude suggèrent que l'accent mis sur l'identification et l'intervention du personnel auprès des joueurs repérés comme préoccupants est un aspect particulièrement inefficace. Ils indiquent également qu'il est nécessaire de repenser le rôle du personnel de première ligne dans la lutte contre le jeu excessif.

L'enjeu de la formation a été souligné dans les six revues de littérature sur les approches de réduction des risques dans les établissements de jeu physiques. Une formation plus poussée axée sur l'engagement envers les joueurs dont le comportement apparaît préoccupant est suggérée comme une stratégie adaptée pour accroître la confiance du personnel.

## **5.2 Les défis et obstacles liés à l'intervention**

La reconnaissance du jeu problématique comme un important problème de santé publique (Latvala et *al.*, 2019 ; Productivity Commission, 2010 ; The Lancet, 2017) a exercé une pression accrue sur les établissements concernés afin qu'ils améliorent leurs pratiques de « jeu responsable » et offrent un environnement de jeu plus sûr, ce qui constitue à différents titres un défi pour le personnel des établissements (Hing et Nuske, 2012a). Étant donné que le personnel des salles de jeux joue un rôle important dans la réduction des dommages liés au jeu problématique, il est nécessaire de comprendre les défis et les facteurs de stress propres auxquels il est confronté. Plusieurs ont été mis en évidence dans la littérature.

Pour les employés des établissements de jeu, la prise en compte du « jeu responsable » imposée par les autorités de différents pays conduit à un élargissement de leurs missions et responsabilités. Il leur faut à la fois répondre aux joueurs qui demandent de l'aide pour résoudre un problème de jeu, reconnaître les signes de jeu problématique chez les clients, offrir de l'aide à ces clients et prendre en compte les inquiétudes des proches concernant la pratique d'un joueur.

Des chercheurs ont ainsi identifié des difficultés associées aux interventions (Delfabbro et *al.*, 2007 ; Delfabbro et *al.*, 2012 ; Gray et *al.*, 2020a, 2020b ; Hancock, 2011 ; Hancock et *al.*, 2008 ; Hing, 2007 ; Hing et Nuske, 2012). Parmi le personnel des casinos, différents types d'obstacles ont été repérés : (1) le conflit de rôle et ambiguïté : apporter de l'aide aux clients qui ne demandent pas d'aide peut aller à l'encontre des intérêts du casino ou les membres du personnel considèrent que l'intervention ne fait pas partie de leur travail et qu'il serait inapproprié pour eux d'intervenir ; (2) la crainte d'offenser un client et de s'attirer des ennuis : la crainte que les clients se fâchent et déposent plainte, ce qui pourrait leur faire perdre leur emploi ; (3) la crainte d'une mauvaise identification et que certains signes comportementaux pouvant être liés au jeu excessif, ne soient pas exacts ; (4) le manque de soutien, de directives ou de connaissances de la part des établissements.

### **5.2.1 Une absence de volonté des opérateurs**

Malgré l'importance de l'identification et de la prise en charge in situ des joueurs identifiés comme ayant des problèmes, le personnel n'est pas enclin à les approcher et les joueurs n'approchent pas non plus le personnel pour obtenir de l'aide. Une étude rapporte que, bien que les employés des établissements de jeu s'accordent sur le fait qu'une série de signes observables est utile pour identifier les clients ayant des problèmes, répondre à de telles préoccupations est considéré comme une épreuve. En outre, certains ont indiqué que leur direction leur interdisait d'aborder les clients jugés préoccupants (Quilty et al., 2015).

Une analyse mettant en perspective des données administratives relatives à des joueurs exclus des établissements de jeu et l'examen de la mise en œuvre de diverses mesures de protection par le personnel indique que des interventions appropriées vis-à-vis des joueurs présentant des signes de jeu problématique ont été menées dans seulement 7 % des cas (Hayer et al., 2020).

Une étude australienne basée sur des entretiens et des groupes de discussion de 40 joueurs et 20 professionnels n'a révélé qu'un nombre limité d'interactions visant à minimiser les dommages entre le personnel des établissements et les joueurs. Les résultats suggèrent que les signes de jeu problématique sont normalisés dans les établissements qui exploitent des machines à sous électroniques et que ces derniers ne réagissent souvent pas à ces signes, voire les encouragent (Rintoul et al., 2017).

Des auteurs ont effectué un examen de sept programmes de « jeu responsable » d'opérateurs de machines à sous physiques en Allemagne. Au-delà de l'analyse des programmes de « jeu responsable », ils ont sondé 512 joueurs en traitement afin d'examiner leur expérience d'initiatives de « jeu responsable ». Les résultats indiquent que ces programmes contenaient une série de mesures, dont la plupart étaient obligatoires, à l'exception notamment de celles qui impliquaient que le personnel s'approche des clients présentant des comportements de jeu problématiques, afin de les aider (Fiedler et al., 2021).

### 5.2.2 Un conflit d'intérêt

L'élargissement des actions /missions des employés peut avoir des effets positifs comme celui d'atténuer la pénibilité qui peut accompagner la spécialisation des tâches et améliorer ainsi la satisfaction, la motivation et la qualité des employés. Cependant, ces impacts positifs ne sont pas durables en termes de performances professionnelles (Maxwell, 2008). Cet élargissement peut entraîner une augmentation des facteurs de stress liés au rôle du personnel, à savoir l'ambiguïté et le conflit potentiel entre leurs différentes missions. L'ambiguïté des rôles peut survenir si les salariés ne savent pas quelles actions entreprendre pour mener à bien leurs nouvelles missions, s'ils leur manquent des informations nécessaires pour effectuer un travail ou une tâche, ou s'ils ne connaissent pas les attentes des différents membres de leur équipe (Onyemah, 2008). Dans les établissements de jeu, où de nombreux membres du personnel ne savent pas exactement quelles procédures utiliser dans les différents scénarios, le plus simple pour certains est de ne rien faire. S'agissant des conflits de rôles, certains membres du personnel se déclarent dissuadés de fournir une assistance proactive aux joueurs excessifs parce qu'ils estiment que cela va à l'encontre des objectifs de la direction. Cette situation peut également être inversée, lorsque la direction attend du personnel qu'il intervienne, mais que le personnel est réticent par crainte d'une réaction négative de la part des clients. Il existe plusieurs outils psychométriques validés conçus pour mesurer le conflit de rôle et l'ambiguïté du rôle (Bowling et al., 2017 ; Siegall, 2000). Celle de Bowling et al. 2017 comprend un total de 12 items évaluant ces éléments comme source de stress professionnel.

Une étude qualitative a examiné les expériences d'identification in situ de joueurs par le

personnel d'un établissement et le retour des joueurs sur les réponses apportées. Les joueurs comme le personnel ont décrit la prise de conscience du conflit auquel ce dernier fait face. D'un côté il s'agit pour le personnel de faciliter l'utilisation des machines à sous électroniques au profit d'une entreprise commerciale et de l'autre de surveiller les clients afin de détecter des problèmes potentiels (Riley et *al.*, 2018). Ce conflit influence les interactions entre les deux parties : les joueurs étaient réticents à demander de l'aide au personnel et le personnel était réticent à s'approcher des joueurs qui présentaient des problèmes.

Les opérateurs et le personnel des établissements sont supposés agir de façon responsable et en confiance, être en mesure d'identifier toute apparition d'un problème et intervenir afin d'en minimiser les conséquences. La recherche montre cependant que ces attentes sont rarement satisfaites, les opérateurs n'ayant souvent pas les qualifications requises et limitant ces activités chaque fois qu'elles risquent de mettre en péril leurs revenus (Khazaal et *al.* 2013).

### 5.2.3 Des doutes sur la qualité de l'identification

Bien que la majorité des employés des établissements aient indiqué qu'ils pouvaient reconnaître un client ayant un problème de jeu, le personnel s'inquiète de la possibilité d'identifier par erreur un joueur régulier comme client « préoccupant », alors qu'il n'y a pas de problème (faux positifs) (Hing et *al.*, 2013).

L'un des principaux obstacles mentionnés par le personnel de première ligne était la crainte des conséquences potentielles d'une mauvaise identification de détresse d'un joueur perçu comme étant à risque. Certains experts ont reconnu ces craintes en affirmant que « *l'intrusion injustifiée n'est probablement pas le moyen de promouvoir le jeu responsable* » (Blaszczynski et *al.*, 2004, p. 312). Une réponse à ce conflit serait que le personnel des établissements de jeu puisse diffuser des informations sur la réduction des risques à tous les joueurs, en mettant moins l'accent sur l'identification des joueurs présentant des problèmes potentiels (Riley et *al.*, 2018).

L'utilisation d'indices pour identifier les joueurs à problèmes dans les établissements physiques présente également plusieurs inconvénients : (1) de nombreux clients ne souhaitent pas être identifiés comme joueurs à problèmes, quelle que soit la précision de l'évaluation ; (2) le personnel peut rencontrer des difficultés à utiliser les indices, comme celle de se souvenir de combinaisons spécifiques d'indices, en particulier si elles sont relativement peu fréquentes. ; (3) l'utilisation d'indices peut n'avoir aucune validité aux yeux de nombreux joueurs et ceux-ci peuvent refuser de coopérer ou d'agir dans le cadre de l'intervention ; (4) les indices qui sont très facilement repérables dans certains lieux peuvent l'être moins ailleurs.

### 5.2.4 Une absence de compétence ressentie par le personnel

Les études qui ont examiné le comportement du personnel des établissements de jeu établissant un contact non sollicité avec des clients identifiés comme préoccupants, ont indiqué que la grande majorité du personnel a fait état d'un malaise général et d'une réticence (Hing et Nuske, 2012a, 2011a, 2011b ; Hing et *al.*, 2013 ; Riley et *al.*, 2018). Le personnel cite aussi une carence de compétences en matière de conseil et de thérapie, un déficit de confiance lorsqu'il aborde un joueur qui n'a pas demandé d'aide, ainsi un certain flou quant aux compétences et responsabilités (Blaszczynski et *al.*, 2014). La formation du personnel pourrait lui permettre d'accroître sa confiance dans l'identification et l'approche des joueurs problématiques qui ne demandent pas d'aide eux-mêmes. Leur capacité, leur motivation et leur volonté d'utiliser ces compétences et ces connaissances dans la pratique se détériorent avec le temps, ce qui oblige à répéter les formations (Giroux et *al.*, 2008).

### 5.2.5 La peur des réactions émotionnelles du joueur

En Australie, la Productivity Commission (2010) a noté que le personnel peut trouver les interventions trop conflictuelles ou craindre les réactions des clients et que même un personnel bien formé peut parfois avoir, à cause d'une mauvaise évaluation, une attitude offensante. De plus, les personnes approchées par le personnel de l'établissement peuvent choisir d'aller jouer ailleurs. En ce qui concerne les aspects de responsabilité juridique, les établissements peuvent être exposés à des poursuites judiciaires si une personne perd de l'argent et prétend ensuite que l'établissement n'est pas intervenu alors qu'elle avait montré des signaux clairs de jeu problématique.

Les personnels des établissements se sont exprimés à propos de leurs difficultés parmi lesquelles figurent une gestion des réactions émotionnelles négatives des clients en hausse, en particulier la colère et la détresse (Tiyce et *al.*, 2013), ainsi que la forte rotation du personnel. À l'inverse, la formation et l'éducation du personnel sont considérés comme facilitateurs (Breen et Hing, 2007). Les observations à court terme qui sont réalisées de façon incohérente (Delfabbro et *al.*, 2012), les audits réguliers et les éléments du « jeu responsable » qui recoupent les obligations légales des opérateurs de jeux sont aussi concernés (Breen et *al.*, 2005).

Un article issu d'une étude qualitative a exploré les difficultés rencontrées par les employés des salles de jeux du Queensland, en Australie, dans la mise en place de réponses face aux besoins des clients ayant des problèmes de jeu (Hing et *al.*, 2013). L'étude met en évidence la confusion, l'appréhension et les dilemmes considérables des employés. Lorsqu'un client demande des informations ou de l'aide pour résoudre un problème de jeu, les principales difficultés sont la maladresse potentielle à discuter de questions très personnelles, la gestion de clients très embarrassés et le travail émotionnel que cela implique pour le personnel.

Ces difficultés dépendent de l'âge, de l'expérience et de la confiance du membre du personnel concerné, mais aussi de la relation qu'il a déjà avec le client. Le personnel signale aussi des préoccupations lorsqu'il s'agit de répondre à d'éventuels joueurs excessifs qui ne viennent pas demander de l'aide.

Par ailleurs, certains membres du personnel ont exprimé leur frustration de ne pas pouvoir en faire plus et leur incertitude quant à ce qu'ils devraient dire, tandis que d'autres semblaient ne pas apprécier d'avoir à jouer ce rôle. Les personnes interrogées ont soulevé plusieurs difficultés pour répondre aux préoccupations des tiers, notamment les questions de confidentialité, la crainte de déclencher ou d'être impliqué dans des conflits et de se sentir limité dans leurs actions.

### 5.2.6 L'absence de procédure d'intervention claire

Alors que dans la littérature, les directives données au personnel relatives à l'observation et l'identification des comportements de jeu problématiques potentiels de leurs clients sont courantes, les lignes directrices claires décrivant les actions à entreprendre une fois que le jeu à risque a été identifié, sont beaucoup moins répandues.

Des études portant sur les interactions entre le personnel et les joueurs identifiés comme ayant potentiellement un problème, ont également mis en lumière plusieurs facteurs contribuant à l'appréhension du personnel. Il s'agit notamment de l'absence de procédures sur la manière d'établir un contact non sollicité, du sentiment d'être mal équipé, de la crainte d'une réaction négative, violente (Hing et Nuske, 2011a), ainsi que de l'inquiétude de porter atteinte à la vie privée des clients (Hing et Nuske, 2012a). D'après une étude, le personnel féminin serait encore plus réticent à intervenir auprès des joueurs identifiés comme préoccupants

redoutant de potentielles réactions négatives (Tomei et Zumwald, 2017). Cependant, bien que les contacts non sollicités avec des clients préoccupants soient peu fréquents (Hing et Nuske, 2011b ; Hing et *al.*, 2013 ; Rintoul et *al.*, 2017), certaines données indiquent que lorsqu'ils se produisent, ils peuvent potentiellement être efficaces et conduire à des interventions comme l'auto-exclusion ou l'orientation vers des services d'aide au jeu (Hing et Nuske, 2011b, 2012a).

### 5.2.7 Un déficit de formation

D'autres difficultés sont liées à la formation et la maintenance des apprentissages. Le déclin des connaissances au fil du temps est un phénomène largement documenté, d'autant plus en l'absence de rappels des notions transmises lors de la formation.

Les chercheurs précisent que nombre de ces inconvénients potentiels peuvent être surmontés par la formation du personnel et l'élaboration de procédures conçues pour minimiser les réactions négatives ou l'incrédulité des joueurs identifiés. La précision prédictive des indices devra être testée dans différents types de lieux et dans différents pays (Schellinck et Schrans, 2004).

## 6. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Selon l'analyse de plusieurs chercheurs, bien que certaines stratégies prévention du jeu excessif montrent une certaine efficacité, l'ensemble du domaine reste à un stade précoce de développement. Les pratiques actuelles, souvent basées sur des intuitions ou des politiques adoptées dans d'autres domaines, manquent de fondements scientifiques solides (Ladouceur et *al.*, 2017). Ces chercheurs préconisent que les futures initiatives soient rigoureusement évaluées et fondées sur des preuves empiriques robustes pour éviter des conséquences involontaires néfastes pour les joueurs.

La mise en œuvre de messages sur le « jeu responsable » pourrait être étudiée à l'aide d'une méthodologie de recherche qualitative afin d'analyser la manière dont ces messages sont perçus par les joueurs et dans quelle mesure ils peuvent réduire leur sentiment d'opposition face aux offres d'aide proposées par le personnel des établissements. En parallèle, il serait pertinent d'examiner les expériences du personnel des établissements afin de déterminer si la présence de ces messages dans le cadre de leur activité, pourrait atténuer leur sentiment de conflit et renforcer leur confiance dans la diffusion d'informations sur la prévention des dommages liés au jeu.

Les initiatives telles que les programmes de responsabilité d'entreprise (RSE) mis en œuvre au niveau des établissements de jeu devraient être correctement évaluées et impliquer des experts. Les opérateurs de jeux et les décideurs politiques pourraient également évaluer l'efficacité de leurs programmes de formation et utiliser les résultats de ces évaluations afin de les améliorer (Beckett et *al.* 2020 La mise en œuvre de stratégies efficaces en matière de « jeu responsable » et l'engagement en faveur de la RSE devraient ainsi contribuer positivement à l'implication organisationnelle et à la satisfaction professionnelle des employés. (Song et *al.*, 2015).

L'analyse comparative des programmes est un moyen d'évaluer l'efficacité de la formation des employés au « jeu responsable ». Des experts ont également convenu que l'étalonnage des performances devrait être effectué régulièrement, tous les 1 à 2 ans. Ils ont en outre suggéré qu'une institution soit responsable de l'évaluation comparative, sans toutefois qu'une unanimité se dégage à propos du profil de la personne qui en serait responsable. Les experts de l'industrie et des sociétés de conseil et les experts des organismes de recherche, des uni-

versités et des organismes de santé ne sont pas parvenus à un consensus pour arbitrer sur le choix d'une personne responsable implantée en interne ou une personne externe aux établissements (Oehler et *al.*, 2017).

Pour être efficace, les programmes de formation sur le « jeu responsable » doivent accroître les connaissances du personnel sur le jeu et inciter à réagir face aux comportements de jeu problématique (Beckett et *al.*, 2020a, 2020b). Il serait nécessaire que le personnel bénéficie de davantage de formations pratiques, plus précises, et soit mieux accompagné afin de réagir plus efficacement face aux joueurs identifiés comme ayant potentiellement un problème (Quilty et *al.*, 2015). La formation devrait inclure une exposition *in vivo* à des situations dans lesquelles le personnel serait amené à observer ou à identifier des comportements potentiellement problématiques (par exemple des scénarios sur vidéo mettant en scène des acteurs pour démontrer les modèles de comportement révélateurs d'un préjudice). Elle devrait également développer les compétences du personnel en matière de communication interpersonnelle, à la fois pour qu'il soit plus confiant lorsqu'il aborde un client et pour qu'il puisse espérer obtenir de meilleurs résultats. Il convient par ailleurs de porter une attention particulière à la reconnaissance de l'existence et de l'impact du stress, ainsi qu'à la distinction entre les motivations du personnel et celles des joueurs. Des jeux de rôle supplémentaires pourraient être utiles pour accroître la motivation des employés et améliorer leur confiance en leurs capacités à aider les joueurs en difficulté.

Les joueurs de sexe masculin, qui sont parmi les plus susceptibles de développer des problèmes, en particulier les jeunes hommes (Riley et *al.*, 2021) semblent être ceux qui bénéficient le moins d'interactions de la part du personnel des établissements (O'Mahony et Ohtsuka, 2015). Dans cette perspective, les initiatives qui, à l'avenir, proposeront des formations approfondies sur les différences de comportement entre les sexes en matière de jeu, ainsi que sur les signes visibles de jeu excessif, pourraient renforcer la capacité du personnel à intervenir plus efficacement auprès des clients susceptibles de subir des préjudices liés au jeu. Ce type d'approche proactive, déjà observé chez le personnel des établissements en Suisse (Thompson, 2007) et en Allemagne, constitue un modèle pertinent à suivre (Kotter et *al.*, 2018).

Ces formations doivent déboucher sur des mesures appropriées et efficaces de minimisation des dommages dans les salles de jeu (Hancock, 2011). Les directives données au personnel relatives à l'observation et l'identification des comportements de jeu problématiques potentiels de leurs clients sont courantes, mais les lignes directrices claires décrivant les actions à entreprendre une fois que le jeu à risque a été identifié, sont beaucoup moins répandues. Des protocoles doivent être élaborés pour guider les actions du personnel des établissements en fonction des indicateurs d'identification retenus. Si possible, les indicateurs devraient être utilisés en conjonction avec les données algorithmiques générées à partir de l'analyse du comportement des joueurs.

La définition d'un protocole d'intervention articulé à un mécanisme d'identification des pratiques excessives est un point essentiel, car la stratégie des opérateurs de jeux d'argent qui généralement consiste à observer, documenter les comportements de jeu potentiellement risqués et à mettre en place des programmes de formation obligatoires pour le personnel, n'est pas suffisante pour garantir une réduction des dommages dans l'ensemble du secteur des jeux d'argent. Cette stratégie limitative s'appuie de fait sur une idée préconçue selon laquelle le développement d'une dépendance au jeu est inévitable voire acceptable et élude totalement les possibilités de prévention des dommages. En se concentrant exclusivement sur l'individu, cette approche présente le jeu problématique comme le résultat d'un choix personnel, relevant ainsi de la seule responsabilité du joueur. Elle ne tient pas suffisamment

compte de l'importance déterminante du contexte social et des facteurs environnementaux plus larges du jeu problématique, ce qui limite son efficacité.

La littérature confirme le conflit d'intérêt entre la prévention du jeu excessif et les impératifs commerciaux des établissements. Cette ambiguïté du rôle que doit tenir le personnel du secteur du jeu (Hing et Nuske, 2012a ; Riley et *al.*, 2018 ; Tiyce et *al.*, 2013) explique à la fois le niveau de stress des employés particulièrement préoccupant dans les salles de jeu et la rotation du personnel, un problème bien documenté et largement imputable aux pressions et au stress liés au travail (Breen et *al.*, 2012 ; Dwesini, 2019).

La rotation du personnel entraîne une augmentation progressive et une diversification des missions confiées aux employés, ce qui génère chez eux un besoin accru de formations adaptées. (Pranoto, 2011).

Enfin, il convient de rappeler que la meilleure des préventions est celle qui s'exerce avant la survenue des problèmes. Ainsi, les mesures structurelles sur l'offre de jeu sont primordiales pour prévenir les pratiques de jeu excessives, c'est-à-dire toutes les dispositions qui modifient l'environnement du jeu de manière à influencer le comportement du joueur et à minimiser les dommages, en limitant par exemple les heures d'ouverture des établissements de jeu et / ou en modifiant les produits de jeu afin qu'ils soient moins nocifs.

En conclusion, une véritable avancée dans la prévention 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.

## BIBLIOGRAPHIE

- › Abarbanel, B., Gray, H. M., LaPlante, D. A., & Bernhard, B. J. (2019). Association between employee department and responsible gambling program perceptions. *International Gambling Studies*, 19(3), 471-488. <https://doi.org/10.1080/14459795.2019.1615528>
- › Abbott, M. W. (2020). The changing epidemiology of gambling disorder and gambling-related harm: Public health implications. *Public health*, 184, 41-45.
- › Allcock, C., Blaszczynski, A., Dickerson, M., Earl, K., Haw, J., Ladouceur, R., & Symond, P. (2002). Current issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue. *Current issues*. Australian Gaming Council, Melbourne, 2-7.
- › ANJ : cadre de référence. <https://anj.fr/sites/default/files/2021-04/Cadre%20de%20réf%C3%A9rence%20pr%C3%A9vention%20du%20jeu%20excessif%20et%20protection%20des%20mineurs.pdf>
- › Beckett, M., Keen, B., Angus, D. J., Pickering, D., & Blaszczynski, A. (2020). Responsible gambling staff training in land-based venues: A systematic review. *International Gambling Studies*, 20(2), 331-367. <https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1737723>
- › Beckett, M., Keen, B., Swanton, T. B., & Blaszczynski, A. (2020). Staff Perceptions of Responsible Gambling Training Programs: Qualitative Findings. *Journal of Gambling Studies*, 36(1), 405-419. <https://doi.org/10.1007/s10899-019-09874-9>
- › Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model. *Journal of Gambling Studies*, 20(3), 301-317. <https://doi.org/10.1023/B:JOGS.0000040281.49444.e2>
- › Blaszczynski, A., Rigbye, J., Parke, J., & Parke, A. (2014). Operator-based approaches to harm minimisation in gambling: Summary, review and future directions. [https://repository.lincoln.ac.uk/articles/report/Operator-based\\_approaches\\_to\\_harm\\_minimisation\\_in\\_gambling\\_summary\\_review\\_and\\_future\\_directions/24339790/1](https://repository.lincoln.ac.uk/articles/report/Operator-based_approaches_to_harm_minimisation_in_gambling_summary_review_and_future_directions/24339790/1)
- › Blaszczynski, A., Shaffer, H. J., Ladouceur, R., & Collins, P. (2021). Clarifying Responsible Gambling and its Concept of Responsibility, *International journal of mental health and addiction*. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00451-5>
- › Bowling, N. A., Khazon, S., Alarcon, G. M., Blackmore, C. E., Bragg, C. B., Hoepf, M. R., Barelka, A., Kennedy, K., Wang, Q., & Li, H. (2017). Building better measures of role ambiguity and role conflict: The validation of new role stressor scales. *Work & Stress*, 31(1), 1-23. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1292563>
- › Breen, H. (2005). Assessing the information needs of Australian gaming managers. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 9(2), 3.
- › Breen, H., Buultzens, J., & Hing, N. (2005). The responsible gambling code in Queensland, Australia: Implementation and venue assessment. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 9(1), 4.
- › Breen, H., Tiyce, M., Hing, N., & Cairncross, G. (2012). Stress and productivity in hospitality and gambling workplaces. *Asia Pacific gambling studies conferences*. <http://journal.gamblingstudies.org/index.php/apcg/article/view/28>
- › Commission, A. G. P. (1999). Australia's gambling industries. Report.
- › Davies, B. (2007). iCare: Integrating Responsible Gaming Into Casino Operation. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 5(4), 307-310. <https://doi.org/10.1007/s11469-007-9078-4>
- › Delfabbro, P., Borgas, M., & King, D. (2012). Venue Staff Knowledge of Their Patrons' Gambling and Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 28(2), 155-169. <https://doi.org/10.1007/s10899-011-9252-2>
- › Delfabbro, P. H., Osborn, A., McMillen, J., Neville, M., & Skelt, L. (2007). The identification of problem gamblers within gaming venues: Final report. Melbourne: Victorian Department of Justice.
- › Delfabbro, P., Thomas, A., & Armstrong, A. (2016). Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments. *Journal of behavioral addictions*, 5(3), 419-428.
- › Delfabbro, P., Thomas, A., & Armstrong, A. (2018). Gender Differences in the Presentation of Observable Risk Indicators of Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 34(1), 119-132. <https://doi.org/10.1007/s10899-017-9691-5>
- › Dufour, J., Ladouceur, R., & Giroux, I. (2010). Training program on responsible gambling among video lottery employees. *International Gambling Studies*, 10(1), 61-79. <https://doi.org/10.1080/14459791003743037>
- › Dwesini, N. F. (2019). Causes and prevention of high employee turnover within the hospitality industry: A literature review. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3), 1-15.
- › Fiedler, I., Kairouz, S., & Reynolds, J. (2021). Corporate social responsibility vs. financial interests: The case of responsible gambling programs. *Journal of Public Health*, 29(4), 993-1000. <https://doi.org/10.1007/s10389-020-01219-w>
- › 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>
- › Gambling Laws and Regulations Germany, 2025) from <https://iclg.com/practice-areas/gambling-laws-and-regulations/germany>

- › Gambling Laws and Regulations Netherlands, 2025 from <https://iclg.com/practice-areas/gambling-laws-and-regulations/netherlands>
- › Gerstein, D., Volberg, R. A., Toce, M. T., Harwood, H., Johnson, R. A., Buie, T., Christiansen, E., Chuchro, L., Cummings, W., & Engelman, L. (1999). *Gambling impact and behavior study: Report to the national gambling impact study commission*. Chicago: National Opinion Research Center.
- › Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M. (2008). Awareness Training Program on Responsible Gambling for Casino Employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 6(4), 594-601. <https://doi.org/10.1007/s11469-008-9165-1>
- › Gray, H. M., Keating, L., Shaffer, H. J., & LaPlante, D. A. (2020). Observations of the first GameSense-branded responsible gambling centre in a US casino. *Health Education Journal*, 79(1), 104-120. <https://doi.org/10.1177/0017896919863121>
- › Hafeli, J., & Schneider, C. (2006). The early detection of problem gamblers in casinos: A new screening instrument. *Asian Pacific Gambling Conference*, Hong Kong.
- › Hancock, L. (2011). *Regulatory failure? The case of Crown casino*. Deakin University. [https://dro.deakin.edu.au/articles/book/Regulatory\\_failure\\_The\\_case\\_of\\_Crown\\_casino/21000361/1](https://dro.deakin.edu.au/articles/book/Regulatory_failure_The_case_of_Crown_casino/21000361/1)
- › Hancock, L., Schellinck, T., & Schrans, T. (2008). Gambling and corporate social responsibility (CSR): Re-defining industry and state roles on duty of care, host responsibility and risk management. *Policy and Society*, 27(1), 55-68.
- › Hancock, L., & Smith, G. (2017). Replacing the Reno Model with a Robust Public Health Approach to “Responsible Gambling”: Hancock and Smith’s Response to Commentaries on Our Original Reno Model Critique. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15(6), 1209-1220. <https://doi.org/10.1007/s11469-017-9836-x>
- › Hayer, T., Brosowski, T., & Meyer, G. (2020). Multi-venue exclusion program and early detection of problem gamblers: What works and what does not? *International Gambling Studies*, 20(3), 556-578. <https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1766096>
- › Hing, N., & Breen, H. (2007a). Workplace Factors that Encourage and Discourage Gambling amongst Gaming Venue Employees: A Managers’ Perspective. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 5(4), 346-366. <https://doi.org/10.1007/s11469-007-9062-z>
- › Hing, N., & Breen, H. (2007b). Workplace Factors that Encourage and Discourage Gambling amongst Gaming Venue Employees: A Managers’ Perspective. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 5(4), 346-366. <https://doi.org/10.1007/s11469-007-9062-z>
- › Hing, N., & Nuske, E. (2011a). Assisting Problem Gamblers in the Gaming Venue: A Counsellor Perspective. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 9(6), 696-708. <https://doi.org/10.1007/s11469-010-9305-2>
- › Hing, N., & Nuske, E. (2011b). Assisting problem gamblers in the gaming venue: An assessment of practices and procedures followed by frontline hospitality staff. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 459-467.
- › Hing, N., & Nuske, E. (2012). Responding to Problem Gamblers in the Venue: Role Conflict, Role Ambiguity, and Challenges for Hospitality Staff. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(2), 146-164. <https://doi.org/10.1080/15332845.2012.648896>
- › Hing, N., Nuske, E., & Holdsworth, L. (2013). How gaming venue staff use behavioural indicators to assess problem gambling in patrons. [https://acquire.cqu.edu.au/articles/journal\\_contribution/How\\_gaming\\_venue\\_staff\\_use\\_behavioural\\_indicators\\_to\\_assess\\_problem\\_gambling\\_in\\_patrons/13392776](https://acquire.cqu.edu.au/articles/journal_contribution/How_gaming_venue_staff_use_behavioural_indicators_to_assess_problem_gambling_in_patrons/13392776)
- › Ifrim, S. (2015). Decoding Problem Gamblers’ Signals: A Decision Model for Casino Enterprises. *Journal of Gambling Studies*, 31(4), 1671-1693. <https://doi.org/10.1007/s10899-014-9478-x>
- › Kaplan, G. S. (1999). Participant evaluation of the Manitoba Problem Gambling Assistance Program. Awareness & Information Unit of The Addictions Foundation of Manitoba. <https://prism.ucalgary.ca/items/b73216ea-39e0-480b-bf88-1cfa4da70276>
- › Khazaal, Y., Chatton, A., Bouvard, A., Khiari, H., Achab, S., & Zullino, D. (2013). Internet Poker Websites and Pathological Gambling Prevention Policy. *Journal of Gambling Studies*, 29(1), 51-59. <https://doi.org/10.1007/s10899-011-9288-3>
- › Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2005). Learning Styles and Learning Spaces: Enhancing Experiential Learning in Higher Education. *Academy of Management Learning & Education*, 4(2), 193-212. <https://doi.org/10.5465/amle.2005.17268566>
- › Kotter, R., Kräplin, A., & Bühringer, G. (2018). Casino Self- and Forced Excluders’ Gambling Behavior Before and After Exclusion. *Journal of Gambling Studies*, 34(2), 597-615. <https://doi.org/10.1007/s10899-017-9732-0>
- › Ladouceur, R., Shaffer, P., Blaszczynski, A., & Shaffer, H. J. (2017). Responsible gambling: A synthesis of empirical evidence. *Addiction Research & Theory*, 25(3), 225-235. <https://doi.org/10.1080/16066359.2016.1245294>
- › LaPlante, D. A., Gray, H. M., LaBrie, R. A., Kleschinsky, J. H., & Shaffer, H. J. (2012). Gaming Industry Employees’ Responses to Responsible Gambling Training: A Public Health Imperative. *Journal of Gambling Studies*, 28(2), 171-191. <https://doi.org/10.1007/s10899-011-9255-z>
- › Latvala, T., Lintonen, T., & Konu, A. (2019). Public health effects of gambling – debate on a conceptual model. *BMC*

Public Health, 19(1), 1077. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7391-z>

- › Lischer, S., & Schwarz, J. (2018). Self-exclusion and imposed exclusion as strategies for reducing harm: Data from three Swiss Casinos. *Journal of Gambling Issues*, 40(2). [https://www.greo.ca/Modules/EvidenceCentre/files/Lischer %20and %20Schwarz %20\(2018\)\\_Self-exclusion %20and %20imposed %20exclusion\\_Final.pdf](https://www.greo.ca/Modules/EvidenceCentre/files/Lischer%20and%20Schwarz%20(2018)_Self-exclusion%20and%20imposed%20exclusion_Final.pdf)
- › Livingstone, C., Rintoul, A., de Lacy-Vawdon, C., Borland, R., Dietze, P., Jenkinson, R., Livingston, M., Room, R., Smith, B., & Stooze, M. (2019). Identifying effective policy interventions to prevent gambling-related harm. <https://research.monash.edu/en/publications/identifying-effective-policy-interventions-to-prevent-gambling-re>
- › Livingstone, C., Rintoul, A., & Francis, L. (2014). What is the evidence for harm minimisation measures in gambling venues? *Evidence Base: A Journal of Evidence Reviews in Key Policy Areas*, 2, 1-24.
- › Manian, W., Li, X., & Zeng, Z. (2022). Employee Perceptions of Responsible Gambling in Macao: Concepts, Indicators, and Intervention Barriers. *Journal of Gambling Studies*, 39(1), 431-446. <https://doi.org/10.1007/s10899-022-10114-w>
- › Maxwell, J. R. (2008). Work system design to improve the economic performance of the firm. *Business Process Management Journal*, 14(3), 432-446.
- › Nation, M., Crusto, C., Wandersman, A., Kumpfer, K. L., Seybolt, D., Morrissey-Kane, E., & Davino, K. (2003). What works in prevention: Principles of effective prevention programs. *American Psychologist*, 58(6-7), 449-456. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.58.6-7.449>
- › Nature, (2018). Science has a gambling problem. *Nature*, 553(7689), 379-379. <https://doi.org/10.1038/d41586-018-01051-z>
- › Oehler, S., Banzer, R., Gruenerbl, A., Malischnig, D., Griffiths, M. D., & Haring, C. (2017). Principles for Developing Benchmark Criteria for Staff Training in Responsible Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 33(1), 167-186. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9617-7>
- › O'Mahony, B., & Ohtsuka, K. (2015). Responsible gambling: Sympathy, empathy or telepathy? *Journal of Business Research*, 68(10), 2132-2139.
- › Onyemah, V. (2008). Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 299-313. <https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134280306>
- › Pranoto, E. S. (2011). Labour turnover in the hospitality industry. *Binus Business Review*, 2(1), 597-601.
- › Productivity Commission. (1999). Australia's gambling industries, Report No. 10, AusInfo, Canberra: Productivity Commission.
- › Productivity Commission. Gambling: inquiry report. Canberra: Commonwealth of Australia; 2010 Retrieved from <http://www.pc.gov.au/inquiries/completed/gambling-2009>
- › Queensland Government (2005). Queensland responsible gambling code of practice industry training kit. Brisbane: Queensland Government.
- › Quilty, L. C., Robinson, J., & Blaszczynski, A. (2015). Responsible gambling training in Ontario casinos: Employee attitudes and experience. *International Gambling Studies*, 15(3), 361-376. <https://doi.org/10.1080/14459795.2015.1056206>
- › Remmers, P. (2008). Holland Casino as a role model: 20 years on and still a lot to do. Paper presented at the International Gambling Conference, Auckland. Retrieved on June 26, 2012, from [http://www.pgfnz.org.nz/Uploads/Conference/Presentations/Remmers\\_Pieter\\_Holland\\_Casino.pdf](http://www.pgfnz.org.nz/Uploads/Conference/Presentations/Remmers_Pieter_Holland_Casino.pdf)
- › Responsible Gambling Council (2002, January). Responsible gambling in Canada: A shared pursuit. Retrieved 2 July 2006 from [http://www.responsiblegambling.org/articles/Responsible\\_Gambling\\_in\\_Canada.pdf](http://www.responsiblegambling.org/articles/Responsible_Gambling_in_Canada.pdf)
- › Riley, B. J., Lawn, S., Crisp, B. R., & Battersby, M. (2023). Much Ado About Nothing? The Role of Land-Based Gambling Venue Employees in Facilitating Problem Gambling Harm Reduction and Help-Seeking. *Journal of Gambling Studies*, 40(1), 387-408. <https://doi.org/10.1007/s10899-023-10226-x>
- › Riley, B. J., Orłowski, S., Smith, D., Baigent, M., Battersby, M., & Lawn, S. (2018). Understanding the business versus care paradox in gambling venues: A qualitative study of the perspectives from gamblers, venue staff and counsellors. *Harm Reduction Journal*, 15(1), 49. <https://doi.org/10.1186/s12954-018-0256-4>
- › Riley, B. J., Oster, C., Rahamathulla, M., & Lawn, S. (2021). Attitudes, risk factors, and behaviours of gambling among adolescents and young people: A literature review and gap analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 984.
- › Rintoul, A., Deblaquiere, J., & Thomas, A. (2017). Responsible gambling codes of conduct: Lack of harm minimisation intervention in the context of venue self-regulation. *Addiction Research & Theory*, 25(6), 451-461. <https://doi.org/10.1080/16066359.2017.1314465>
- › Roberts, R., & Hildebrandt, S. (2008). Best advice for preventing gambling problems in Nova Scotia. Nova Scotia Department of Health Promotion and Protection Addiction Services.

- › Schellinck, T., & Schrans, T. (2004). Identifying problem gamblers at the gambling venue: Finding combinations of high confidence indicators. *Gambling Research: Journal of the National Association for Gambling Studies (Australia)*, 16(1), 8-24.
- › Schuler, R. S., Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1977). Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organizational behavior and human performance*, 20(1), 111-128.
- › Shaffer, H. J., & Ladouceur, R. (2021). Moving Away from Individual Responsibility: A Comment. *Journal of Gambling Studies*, 37(3), 1071-1078. <https://doi.org/10.1007/s10899-021-10046-x>
- › Shaffer, P. M., Ladouceur, R., Williams, P. M., Wiley, R. C., Blaszczynski, A., & Shaffer, H. J. (2019). Gambling Research and Funding Biases. *Journal of Gambling Studies*, 35(3), 875-886. <https://doi.org/10.1007/s10899-019-09875-8>
- › Siegall, M. (2000). Putting the stress back into role stress: Improving the measurement of role conflict and role ambiguity. *Journal of Managerial Psychology*, 15(5), 427-435.
- › Škařupová, K., Vlach, T., & Mravčík, V. (2020). Early intervention and identification of gambling disorder: A systematic literature review of strategies implemented by gambling operators. *Central European Journal of Public Health*, 28(1). <https://cejph.szu.cz/pdfs/cjp/2020/01/03.pdf>
- › SkyCity Auckland (2007). Problem gambler identification policy. Auckland: SkyCity Auckland.
- › Song, H. J., Lee, H.-M., Lee, C.-K., & Song, S.-J. (2015). The Role of CSR and Responsible Gambling in Casino Employees' Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Customer Orientation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(4), 455-471. <https://doi.org/10.1080/10941665.2013.877049>
- › Thompson, W. (2007). Public Integrity in Casino Gambling: The Swiss Social Concept. *Public Integrity*, 9(4), 377-388. <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922090405>
- › Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G., & Breen, H. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 126-154. <https://doi.org/10.1080/15332845.2013.752708>
- › The Lancet, 2017 from [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(17\)32333-4/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(17)32333-4/fulltext)
- › Tomei, A., & Zumwald, C. (2017). Is Fear to Intervene with Problem Gamblers Related to Interveners' Gender and Status? A Study with VLT Operators. *Journal of Gambling Studies*, 33(1), 37-45. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9609-7>
- › van Schalkwyk, M. C. I., Cassidy, R., McKee, M., & Petticrew, M. (2019). Gambling control: in support of a public health response to gambling. *Lancet*, 393(10182), 1680-1681. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)30704-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)30704-4).
- › Wardle, H., Degenhardt, L., Ceschia, A., & Saxena, S. (2021). The Lancet public health commission on gambling. *The Lancet Public Health*, 6(1), e2-e3.
- › Wood, R. T. A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2014). Rating the Suitability of Responsible Gambling Features for Specific Game Types: A Resource for Optimizing Responsible Gambling Strategy. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 12(1), 94-112. <https://doi.org/10.1007/s11469-013-9473-y>
- › Wood, R. T., Wohl, M. J., Tabri, N., & Philander, K. (2017). Measuring responsible gambling amongst players: Development of the Positive Play Scale. *Frontiers in psychology*, 8, 227.



**ARPEJ**  
11 rue Tronchet, 75008 Paris  
[www.arpej.eu](http://www.arpej.eu)  
[contact@arpej.eu](mailto: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  
Noeuveglise

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

