

DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL DE RÉDUCTION DES RISQUES ET DES DOMMAGES ASSOCIÉS AUX PARIS SPORTIFS

Basée sur la méthode d'intervention en points de vente *Sentinelles et Référents*®, la recherche-action EUROPAIR, a permis de créer une communauté de *Sentinelles*, joueurs récréatifs et à risque modéré, formés aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM) et sur la Réduction des Risques et des Dommages (RdRD) en points de vente.

Des interventions de ces binômes *joueurs Sentinelles* ont eu lieu dans sept villes françaises durant la coupe de football Euro 2020 et leurs actions de dissonance et de repérage de joueurs en situation de vulnérabilité ont été évaluées à la fin du processus et six mois après. Les conclusions sont probantes que ce soit pour les joueurs eux-mêmes (dynamique d'auto-soin), que pour les joueurs en difficulté avec leur pratique. La mission est considérée comme bénéfique pour l'ensemble des acteurs des points de vente de jeu d'argent et de hasard.

Emmanuel Benoit, Éric Verdier, Émilie Coutant, Marie-Line Tovar

Mise en contexte

Parmi les programmes de recherche sur les pratiques de jeu d'argent et de hasard, le pôle Innovation et Expérimentation sur le jeu excessif (PIEJE) de la SEDAP (Société d'Entraide et d'Action Psychologique) a expérimenté en 2021 un dispositif participatif de visites/rencontres en point de vente FDJ (Française des jeux) entre des *joueurs Sentinelles* et des parieurs sportifs. Ce projet a intégré sept binômes de *joueurs Sentinelles* de paris sportifs formés, dans un objectif de dissonance et de repérage des joueurs en situation de vulnérabilité.

Cette recherche-action découle du dispositif *Sentinelles et Référents*® en points de vente-bar de la Française des Jeux (PDV-bars de la FDJ) créé par le pôle Discrimination, Violence et Santé (PDVS) de la SEDAP. L'objectif de cette démarche est un renforcement des facteurs de protection des joueurs de jeux d'argent et de hasard (JAH) en points de vente, qui s'appuie sur le détaillant/patron et sur un à deux clients (joueurs ou non). Ils sont chargés de repérer, intervenir précocement auprès des joueurs en difficulté et au besoin de les référer vers les Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA). Lors de la première expérimentation réalisée à Dijon en 2017-2018, la recherche-action s'articulait autour de tous les acteurs présents dans un point

de vente, c'est-à-dire sur la dimension communautaire de ce lieu et sur la pertinence de cette expérimentation, qui a été évaluée (1).

Dans le cadre de la dernière coupe de football Euro 2020, un projet appelé EUROPAIR a mobilisé une partie de la démarche *Sentinelles et Référents*® en créant une communauté de *joueurs Sentinelles*, déployée dans des points de vente de sept villes françaises et ce, pendant une période intense de pratiques de paris sportifs au niveau européen.

Ce projet a regroupé deux recherches : une étude qualitative auprès de 46 joueurs de paris sportifs récréatifs et à risque faible et une recherche-action sur la réduction des risques et des dommages en points de vente du 11 juin au 11 juillet 2021, avec 14 parieurs issus du panel.

La méthodologie, les résultats de l'expérimentation et les résultats des évaluations à la fin de l'expérimentation et six mois après de cette recherche-action sont présentés dans ce document.

La démarche *Sentinelles et Référents*® en points de vente 2017-2018

Le dispositif *Sentinelles et Référents*®, sur le plan générique a pour objectif de prévenir et de sensibiliser aux phénomènes de bouc-émissaire, ainsi qu'au traitement individuel et collectif de leurs

conséquences, au sein d'une communauté (établissement scolaire, établissement pénitentiaire, entreprise, association, bar-tabac), en associant jeunes et adultes, patients et professionnels, usagers et prestataires, etc.

Sur la base du volontariat, sont constitués des groupes de 6 à 10 « *Sentinelles* » (jeunes, patients, usagers, professionnels de première ligne, bénévoles, travailleurs pairs...) et de 6 « *Référents* » (adultes, professionnels, prestataires...), de par leurs rôles et responsabilités respectifs. Après quatre journées de formation (2 modules de 2 jours), le groupe met en place au sein de son établissement, un collectif nommé *Sentinelles et Référents*®, à vocation pérenne.

Dans les points de vente de jeux d'argent et de hasard, l'objectif principal de cette action est de favoriser la dimension communautaire en tant que condition préalable à la Réduction des Risques et des Dommages (RdRD), en mobilisant les facteurs de protections individuels (l'empowerment) et collectifs (l'autosupport) liés aux vulnérabilités identifiées. Que recouvre cette notion de « dimension communautaire » ?

La démarche communautaire vise le bien-être des individus et des communautés et, dans ce but, s'intéresse aux interactions entre eux, avec les organisations et l'environnement. L'approche résolument écologique guide la recherche-action et la psychologie communautaire examine les compétences et les problèmes des individus et des communautés dans leur contexte social, culturel, économique, géographique, et historique. Il s'agit de mettre l'accent sur la prévention ainsi que sur la promotion de la santé et du bien-être, plutôt que sur l'analyse et le traitement de problèmes individuels.

L'empowerment (ou autonomisation au Québec) se définit comme l'octroi de davantage de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés. Face au problème de l'addiction aux jeux d'argent et de hasard et au sentiment de stigmatisation et de discrimination ressenti par les détaillants et les joueurs eux-mêmes, se pose la question de la légitimité que ces acteurs accordent aux professionnels supposés leur venir en aide et celle de leur autodétermination.

La notion d'autosupport « fait référence à la capaci-

té d'un groupe humain à s'autodéterminer, lorsque la société qui les environne stigmatise ses membres, au point parfois de menacer leur existence ou leur survie » (3). C'est un processus qui permet à un groupe humain de résoudre un problème auquel il est confronté en utilisant ses ressources propres, en s'appuyant sur la dimension identitaire du groupe et en visant ainsi le changement dans le style de vie de l'ensemble de la sous-culture considérée (3). Pour mettre en place une action de ce type dans un lieu spécifique comme celui des points de vente-bar, il est nécessaire de recourir à des personnes occupant des postures pouvant favoriser cette dimension communautaire.

Historique des expérimentations en points de vente

En 2012, une circulaire interministérielle a instauré au sein des Centres de Soins, de Prévention et d'Accompagnement en Addictologie (CSAPA), des binômes Addiction sans substance (ASS), référents « Jeux d'argent et de hasard » (JAH). Majoritairement composés d'un mi-temps d'un(e) psychologue et d'un(e) travailleur(se) social(e), ces binômes ont pour mission de structurer les ressources locales afin d'améliorer l'accompagnement des joueurs excessifs (joueurs répondant à des critères indiquant un risque plus élevé de difficultés = score 8 et plus à l'Indice canadien du jeu excessif - ICJE) et des joueurs pathologiques (joueurs avec un diagnostic clinique attestant son trouble (DSM V en référence).

Grâce aux binômes référents, les CSAPA développent ainsi des actions pour « **aller vers** » les joueurs en difficulté. Pour faciliter leurs actions, il fallait créer des passerelles entre eux et les points de vente, lieux de pratique de jeux d'argent et de hasard. C'est ainsi que la Fédération Addiction et la Française des jeux ont mené deux expérimentations de 2015 à 2018 (Maraude V1 et Maraude V2) qui se sont appuyées sur des binômes JAH et sur des points de vente-bars volontaires de la Française des jeux, dans le but de favoriser la réduction des risques et le repérage précoce des joueurs en situation de vulnérabilité.

Deux évaluations ont suivi ces expérimentations, réalisées par l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives (OFDT). Elles

valident l'hypothèse que « l'aller-vers », dans les lieux de vente est une passerelle utile à un meilleur accès aux services d'aide pour les personnes en difficulté avec les jeux d'argent et de hasard. Elles mettent aussi en évidence l'acceptabilité et la visibilité des binômes dans les PDV et ébauchent un travail d'acculturation avec des pistes d'amélioration : rationaliser le temps et les objectifs des binômes ; recentrer l'action autour du détaillant ; privilégier une logique de proximité ; travailler à une synergie d'acteurs ; clarifier différents niveaux de transférabilité, en distinguant les ressources durables des moyens extraordinaires ponctuels ; communiquer auprès des détaillants et des acteurs de l'addictologie, afin de poser les bases de partenariats locaux (4)(5).

En parallèle, une expérimentation a été pilotée par la SEDAP, adhérent et référent jeux excessifs de la Fédération Addiction, avec la Française des jeux. Elle visait à favoriser la dimension communautaire au sein des points de vente de JAH, c'est-à-dire rapprocher les acteurs susceptibles de venir en aide aux personnes en situation de vulnérabilité face à leur pratique de jeu d'argent et de hasard.

Le programme *Sentinelles et Référents*© a été ainsi mis en place dans 5 PDV-Bars de l'agglomération dijonnaise. Les *Sentinelles* étaient 10 clients-e-s (joueurs actuels, anciens joueurs ou non-joueurs) réparti-e-s en binômes sur chacun des points de vente. Les *Référents* étaient constitués de 5 détaillants-es (patrons de bars), d'un commercial et d'un représentant Jeu Responsable de la FDJ, ainsi que du binôme ASS (Addiction Sans Substances) d'un CSAPA (Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie).

Par des mises en situation, des partages d'expériences et d'apports théoriques, le programme de formation s'est articulé autour de la Réduction des Risques et des Dommages du jeu chez certains joueurs (encourager une pratique raisonnée et responsable des JAH), de la dimension communautaire, de l'empowerment et l'autosupport, des relations détaillants-joueurs, des relations joueurs à joueurs, joueurs à non-joueurs (favoriser l'autosupport et l'entraide entre les clients des PDV), des ressources extérieures et la référence (symbolisé par l'acronyme R.I.R.E) :

- Un moment d'échanges d'informations et de partage de savoirs expérientiels sur le REPÉ-

RAGE des situations de vulnérabilité par rapport au jeu : *les moments, les personnes, les comportements, les rituels, les signaux d'alerte...*

- Un lieu d'expérimentation de bonnes pratiques (savoir-être/savoir-faire) d'**INTERVENTION** : *conversations, jeu à deux, propositions de réductions ou d'alternatives, scènes de comptoirs, créer les conditions de l'écoute, du dialogue et de la dissonance*
- Une rencontre des responsables commerciaux/Jeu Responsable et des **RÉFÉRENTS** locaux “Addictions Sans Substances” vers lesquels se tourner pour accompagner les situations délicates : *connaître la structure locale, identifier les ressources d'aide, proposer des rencontres, mettre en contact*.
- Une réflexion collective sur une question majeure : **ET APRÈS ?** : *comment accompagner ensemble la démarche de limitation ou d'arrêt ? Comment accompagner le retour du joueur à risque/problématique en points de vente ?*

Bilan de l'évaluation de la recherche-action *Sentinelles et Référents*©

L'évaluation de la recherche-action SEDAP a validé l'hypothèse selon laquelle une telle action, basée sur l'Autosupport et la dynamique communautaire, constitue un levier favorable à la mise en place de conditions de déploiement de « l'Aller-vers » par les binômes ASS, dans ces écosystèmes particuliers que sont les points de vente-bars, lieux de sociabilité et de jeux.

Elle a mis en lumière plusieurs atouts de ce dispositif :

- L'originalité et l'efficacité de la démarche pour soutenir les protagonistes du jeu problématique (joueurs concernés, détaillants, autres clients de l'environnement des points de vente, acteurs du soin, ...);
- L'amélioration des liens et des échanges entre tous les acteurs ;
- La révélation d'une figure nodale dans cet écosystème : *la Sentinel*, soutien et passerelle des joueurs, des détaillants et des référents soins ;

- La volonté partagée de diffuser ce dispositif et d'en étendre son application.

Le résultat le plus probant de cette évaluation est la figure centrale qu'est la *Sentinelle*. Ce joueur, expert formé, porte la charge de soutien au détaillant dans le repérage, l'intervention précoce et si besoin dans la référence des situations de vulnérabilité. Partageant parfois le même vécu que les joueurs en difficulté, aguerrie d'expériences de jeux ou de jeux problématiques, elle est en lien avec les structures de soin, le client joueur ou non-joueur.

Face à des situations souvent complexes, le repérage et l'intervention précoce réalisés par la *Sentinelle* sont une méthode éprouvée qui permet de saisir toutes les composantes de la situation (la personne, sa pratique, l'environnement, le contexte), d'initier de manière communautaire une démarche de Réduction des Risques et des Dommages (RdRD), et éventuellement d'accompagner en confiance et en douceur la personne dans une démarche d'aide et de soin.

Afin de maintenir cette dynamique autosupport-entraide, la SEDAP a formalisé un guide pratique de terrain¹ destiné à accompagner à long terme les pratiques des *Sentinelles et Référents*[©] : pratique de repérage, d'intervention et de référence des joueurs en difficulté, utile aux futurs *Sentinelles et Référents*[©] et aux joueurs *Sentinelles* de la SEDAP, afin de pérenniser son action dans le champ de la RdRD liée aux JAH sur son territoire de santé.

L'évaluation a pointé les axes d'amélioration nécessaires à la consolidation du modèle en vue de sa transférabilité. Certains participants ont affirmé que dans la formation, il leur a manqué un peu de théorie (par exemple sur les addictions en général) ou qu'ils auraient souhaité consacrer davantage de temps à l'approfondissement de certaines notions (vulnérabilité, facteurs de protection...).

Ensuite, la peur d'être stigmatisé comme joueur ou ancien joueur problématique, d'être rejeté par les autres joueurs « *qui ne souhaitent pas qu'on se mêle de leurs affaires* », ou la crainte de ne pas être légitime dans leur rôle en tant que détaillant ou en

tant que client ont constitué des freins dans la réalisation de la mission. Parmi ceux qui ont parlé de leurs missions dans leur point de vente (trois détaillants et deux clients), seuls deux d'entre eux considèrent que cette mission a suscité peu d'intérêt sinon de la suspicion, les autres estiment au contraire qu'elles ont été bien perçues et fut l'occasion d'ouvrir le dialogue sur les questions de jeu excessif et de RdRD.

Suite à cette expérimentation, une réflexion s'est ouverte sur les enjeux et opportunités de diffusion des résultats et de transférabilité du dispositif, ainsi que sur les poursuites envisagées pour maintenir la dynamique engagée, au niveau local et de manière élargie aux autres régions du territoire national. Les résultats ont été présentés en 2019 aux journées régionales « Jeux d'argent et de hasard, quel accompagnement ? Quels partenariats possibles ? », aux CSAPA, membres de la Fédération Addiction.

La recherche-action joueurs *Sentinelles* en points de vente en 2021

Afin de continuer la réflexion, la SEDAP a organisé en 2021, une recherche-action sur des interventions de joueurs *Sentinelles*, parieurs récréatifs à modérés (score obtenu selon l'Indice canadien du jeu excessif)² qui visait la création d'une communauté de binômes formés, dans un contexte de paris lors d'une coupe de football. Ces binômes sont intervenus auprès de joueurs de paris sportifs en majorité dans les points de vente « VIP Sports »³ de sept villes durant l'Euro de football 2020.

Dans la continuité de la démarche *Sentinelles et Référents*[©], cette nouvelle expérimentation reposait en revanche uniquement sur des interventions de binômes de joueurs *Sentinelles* dans les points de vente. Afin de faciliter leurs interventions, une communication du projet avait été réalisée auprès des *Référents* (*patrons de PDV-bars*).

Ainsi, 14 joueurs *Sentinelles* (4 femmes et 10 hommes âgés de 19 à 62 ans) ont réalisé environ 20

¹ Guide pratique Autosupport en pointe de vente, SEDAP, 2019.

² Indice canadien du jeu excessif (ICJE) : échelle qui permet d'estimer le niveau de risques des joueurs à partir de 9 questions d'auto-évaluation.

³ Point de vente VIP sports : points de vente Parions-Sport qui proposent une offre élevée de paris et qui réalisent des CA dans les paris sportifs supérieurs à la moyenne.

visites par binôme dans des points de vente, afin de repérer les joueurs en situation de vulnérabilité et, si besoin, intervenir pour créer de la dissonance dans leurs pratiques.

La méthodologie utilisée dans cette recherche-action

La formation des joueurs pairs

Pour que leur mission soit efficace et basée sur une démarche scientifique, il était important de préparer ces joueurs. Ainsi, une formation a été organisée pendant 3 jours (du 8 au 10 juin 2021 à DIJON), incluant deux modules :

- Deux journées de formation Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM) sur les troubles ou crises de santé mentale, à savoir des troubles émergents (dépression, problèmes d'anxiété...) et des crises (pensées et comportements suicidaires, attaques de panique, ...).
- Une journée de formation sur les facteurs de vulnérabilité et de protection associés aux pratiques de jeu dans les points de vente, et plus précisément sur les paris sportifs, et sur la Réduction des Risques et des Dommages (RdRD). Ont été également abordés les risques psychiques liés à l'addiction au jeu, via notamment une étude de cas.

Le suivi hebdomadaire des binômes

Durant le mois d'intervention des *Sentinelles*, des réunions hebdomadaires de coaching-débriefing ont été réalisées avec la communauté de joueurs. Caractérisé par une forte cohésion à l'issue des journées de formation, le groupe a pu chaque semaine se ressourcer grâce à cette dynamique communautaire qui les réunissait aux côtés du comité de pilotage et de suivi (l'équipe-projet de la SEDAP et de la FDJ). Un compte-rendu écrit des échanges était ensuite mis à leur disposition.

Ces sessions leur ont permis de faire le point sur leurs missions, en procédant, binôme par binôme, à un état des lieux de leurs observations et des situations de vulnérabilité rencontrées. Ces retours d'expériences, débattus avec leurs pairs et les référents SEDAP/FDJ, ont favorisé une réflexion collective sur l'affinement des critères de repérage et

de vigilance. Le caractère "délicat" de certaines situations supposées à risques par certains binômes a pu être remis en cause dans les discussions lors de ces sessions. Ces rencontres ont donc été nécessaires pour freiner, voire éliminer des interprétations hâtives de potentiels risques.

Les évaluations : objectifs

Les deux évaluations (à la fin de l'expérimentation et six mois après) visaient à apprécier la réalisation globale de l'expérimentation, à capitaliser les retours d'expérience, identifier les ressources et points de forces, ainsi que les faiblesses et actions correctives à mettre en œuvre. Elle avait aussi pour objectifs d'observer les effets, l'efficacité et l'efficience du dispositif à moyen et long terme, dans les points de vente, et auprès des acteurs impliqués (*joueurs Sentinelles* et autres parieurs), dans un objectif de transférabilité.

Plus précisément, les résultats des évaluations devaient permettre de :

- Apprécier le niveau de réalisation des objectifs du projet : compréhension des pratiques et du rôle de chacun dans le lieu, l'exercice de la responsabilité et dans l'exploitation des ressources communautaires du point de vente et de l'activité de jeu ;
- Examiner les évolutions que la participation au projet a générée chez les acteurs impliqués, comme par exemple la présence d'une dynamique ou pas d'auto-soin parmi les *joueurs Sentinelles* et de mesurer les potentiels impacts sur leurs compétences en matière de repérage et d'intervention ;
- Valider ces évolutions au bout de six mois chez les acteurs impliqués, comme par exemple les effets sur la pratique de jeux d'argent ;
- Émettre des recommandations en vue du développement et de l'amélioration du projet "Autosupport Entraide".

Des indicateurs ont permis de répondre aux objectifs de l'évaluation issus des entretiens individuels, de l'analyse des comptes-rendus des sessions coaching-débriefing, de l'évaluation de la formation et des entretiens avec les détaillants.

Les résultats des interventions en points de vente

Sur la période allant du 11 juin au 11 juillet 2021, les 14 joueurs *Sentinelle* ont réalisé **253 visites de points de vente** (PDV), avec une moyenne de 18 visites par joueur, (min 7 visites et maximum 29 visites) dans 48 points de ventes FDJ différents, dont 20 PDV « VIP Sport ». Plus de la moitié des PDV « VIP Sport » ne disposaient pas de salle ou de bar, ce qui a compliqué l'observation des pratiques et comportements.

Les visites se sont étalées sur tous les jours de la semaine, avec une durée moyenne sur place estimée à 1h10, toute la journée, mais de façon plus importante en fin de journée/soirée (jusqu'à 3h00 maximum) que le matin (minimum : 15 minutes). Elles ont été réalisées soit en binôme, ou soit seules et le dévoilement de la présence des joueurs *Sentinelles* a été variable selon les sites.

Le nombre total de situations de vulnérabilité relevées est élevé (240). Cependant, il semblerait que les critères de repérage et de vigilance aient été surestimés par certains joueurs *Sentinelles*. Ces joueurs mis à part, ce sont 61 situations qui sont rapportées par les 10 joueurs restants, soit une moyenne de 6 situations par joueur *Sentinelle*.

Le nombre de situations référencé lors des sessions de coaching-débriefing est de 21 dont 5 situations nécessitant une référence vers un CSAPA ou autre structure d'aide et d'accompagnement. Cependant une seule a été effectivement réalisée.

Concernant les interventions de réduction des risques et des dommages (RdRD), 17 (dont 15 applications partielles et 2 complètes de la méthode “AERER” du plan d'action PSSM)⁴ ont été réalisées auprès de 12 joueurs (5 parieurs sportifs, 4 pratiquants de grattages et 3 adeptes d’Amigo®).

Bilan des joueurs *Sentinelles* sur leurs interventions

Sur leurs missions de joueurs *Sentinelles*

Dans leur reformulation et définition de la notion de « joueurs *Sentinelles* », tous les parieurs ont été capables d'énoncer parfaitement les objectifs de leur mission en PDV-bars.

Les différents rendez-vous hebdomadaires ont montré que leur présence vigilante en PDV-bars a été correctement mise en œuvre par les observations et écoute des parieurs. Tous n'ont pas pu mettre en place la partie interventionnelle de la mission (soit par manque d'information des détaillants de leur présence, soit par manque de temps pour intervenir avant le départ de la personne en difficulté, ou trop tard dans la période impartie) et ils le regrettent.

Ils déclarent avoir été à l'aise pour remplir leur mission : ils estiment que ce sentiment de confiance a été conforté par le fait d'être en binôme, ou que ce sont la formation et le référentiel repérage-intervention-référence qui les ont aidés.

Pour la majorité des participants, la mission n'a pas été dévoilée (ni aux détaillants ni aux clients du PDV) et est donc passée “inaperçue” selon leurs déclarations, à l'exception des joueurs *Sentinelles* dijonnais qui sont déjà connus dans les PDV qu'ils fréquentent habituellement.

Sur les repérages de parieurs en situation de vulnérabilité

Grâce au référentiel/guide pratique pour **Repérer, Intervenir et Référer**, les joueurs *Sentinelles* avaient connaissance des critères de vigilance et la méthodologie d'observation des rituels et comportements afin de ne pas confondre les signaux faibles, (qui font partie de la dynamique des joueurs en PDV et qui ne sont pas révélateurs de risques potentiels), des signaux d'alerte réels.

Les situations de vulnérabilité qu'ils rapportent dans leurs outils de suivi sont basées sur les critères suivants :

Encourager à aller vers des professionnels
Renseigner sur les autres ressources disponibles

⁴ **Approcher, évaluer et assister en cas de crise**
Ecouter activement et sans jugement
Réconforter et informer

- Des attitudes physiques de stress et des comportements nerveux, qui se distinguent des comportements des autres joueurs et traduisent une tension du joueur ;
- Des fréquences excessives de jeu qui se révèlent par des entrées/sorties incessantes du joueur dans le PDV, ou par de nombreux allers/retours entre la table et la zone de prise de jeu ;
- Des mises excessives eu égard à la situation connue de la personne ;
- L'isolement des personnes et/ou leur pratique solitaire des JAH ;
- Les rituels de jeu (exemple : prières) et croyances erronées (choisir son numéro de ticket...).

Sur les interventions en Réduction des Risques et des Dommages

Certains *joueurs Sentinelles* sont aussi intervenus directement auprès d'autres joueurs, par la conversation, l'écoute active et l'information sur les ressources d'aides existantes et quelques *joueurs Sentinelles* ont réalisé des interventions indirectes, c'est-à-dire que ce sont les joueurs en difficulté qui se sont rapprochés d'eux.

Ils se sont appuyés sur les éléments déclencheurs justifiant une intervention en Réduction des risques et de Dommages auprès de joueurs :

- Une fréquence de jeu excessive, souvent quotidienne, et répétée sur la journée ;
- L'isolement, la solitude ;
- Des manifestations physiques d'angoisse, de crispation et de stress ;
- Des croyances erronées, distorsions cognitives et illusions de contrôle sur l'issue du jeu ;
- Des troubles liés à l'usage de substances licites ou illicites ;
- Une évocation de la lassitude de perdre ;
- La recherche auprès des autres clients du PDV-bars d'argent pour jouer.

Résultats de la première évaluation

La première phase de l'évaluation des activités des *joueurs Sentinelles* a eu lieu en juillet 2021, à la fin

de l'expérimentation et elle a été enrichie des informations apportées par l'étude qualitative réalisée en mai 2021 (Tovar et al. 2022, en cours de parution).

Niveau d'appréciation et motivation

Niveau d'appréciation de la formation

Le parcours proposé aux *joueurs Sentinelles* a été évalué sur notamment les dimensions humaines (l'écoute, les échanges et partages d'expériences, la cohésion...), l'organisation logistique et la pertinence des contenus transmis et activités proposées. Les points positifs majeurs mis en avant vont de la dynamique de groupe ; la mixité des joueurs ; la richesse des débats et échanges ; la qualité des formateurs ; les connaissances et compétences acquises ; la remise à disposition d'un référentiel clair et complet.

Les participants ont en revanche trouvé trop courte la journée de formation sur les facteurs de vulnérabilité et de protection liés aux pratiques de jeu dans les points de vente, et plus précisément sur les paris sportifs, et sur la Réduction des Risques et des Dommages (RdRD) associés.

Motivations à participer au projet EU-ROPAIR

Les motivations de leur participation au projet EU-ROPAIR reposent sur un engagement auprès de joueurs en difficulté dans leurs pratiques, mais aussi par rapport à leur propre activité de jeux d'argent et de hasard. Malgré les contraintes liées à la mission (disponibilité, temps...), ces joueurs qui ont accepté de participer à cette expérimentation ont décrit :

- « *L'envie d'aider* » comme première motivation.
- « *Mieux comprendre la question du jeu problématique* » et la psychologie des joueurs grâce aux Premiers Secours en Santé Mentale constituent le second critère de motivation.
- Les aspects « *remise en question de sa propre pratique des JAH* » et « *recherche de solutions pour aider des proches en difficulté par rapport au jeu* » sont également cités comme sources de motivation.

Perceptions des impacts de la mission joueurs Sentinelles

Estimation des impacts des interventions sur les joueurs rencontrés

En raison de la courte durée de l'expérimentation, les joueurs *Sentinelles* qui ont réalisé des interventions de Réduction des Risques et des Dommages auprès d'autres joueurs ne sont pas en mesure d'évaluer l'impact de leurs interventions sur la pratique de ces joueurs, car ils n'ont pas pu les revoir dans le laps de temps imparti. Ils évoquent un stade de "prise de conscience" de la pratique excessive chez les quatre joueurs sur lesquels ils sont intervenus et certains indiquent vouloir poursuivre leurs rencontres et interventions pour créer de la dissonance cognitive dans leur pratique.

En outre, pour les joueurs *Sentinelles* dijonnais, dont le rôle était déjà connu dans leurs PDV, la mission aurait également eu un impact positif sur l'ambiance générale dans le PDV et sur la pratique des autres joueurs.

Estimation des impacts des interventions sur les joueurs *Sentinelles*

Les binômes indiquent que la prise de conscience des situations de vulnérabilité - et la souffrance qui en découle-, leur a donné envie d'aider et le sentiment de faire une mission nécessaire et d'intérêt public s'est accru :

- Le premier impact déclaré est sur leur propre comportement de jeu, conséquence logique de la mission de visites-rencontres, soit une augmentation de leur fréquentation des points de vente.
- Concernant leur pratique de jeux, ils déclarent avoir arrêté un ou plusieurs types de jeux (grattage, paris sportifs, paris hippiques, machines à sous) ou pour certains, avoir arrêté tous leurs jeux d'argent et de hasard (casino notamment).

En favorisant la prise de conscience des risques et dommages liés aux JAH, la mission a eu un effet protecteur pour les joueurs *Sentinelles* les plus problématiques (ICJE >5), en leur permettant de réduire leur fréquence de jeu et les montants misés.

Mais quelques parieurs déclarent une augmentation de leur pratique de jeux habituels, par l'adoption de nouveaux types de JAH ou par l'accroissement de la fréquence des prises de jeu avec l'impression que cette augmentation est circonscrite à la durée de l'expérimentation, éléments à confirmer dans la seconde phase d'évaluation.

Le rôle protecteur du travail en « binôme » est aussi bénéfique, car certains ont arrêté leur pratique suite aux remarques ou aux échanges avec leur binôme. La dynamique communautaire a ainsi eu un impact bénéfique sur les stratégies d'auto-soin des joueurs *Sentinelles* à risque modéré.

L'évaluation révèle que la mission EUROPAIR a eu d'autres impacts (négatifs ou positifs) sur la vie personnelle des joueurs, sur l'organisation de leur temps, sur une prise de conscience de la réalité des joueurs vulnérables et des influences sur leur humeur :

- La nécessité de réorganiser les temps de travail et les activités quotidiennes ;
- Une diminution du temps passé en famille (et parfois des remarques du conjoint à ce sujet) ;
- Des prises de conscience : tristesse de voir la souffrance des joueurs en difficulté ou souvenir douloureux de ses propres difficultés liées à la pratique ancienne des jeux de casino ;
- Une prise de conscience de sa propre vulnérabilité face aux JAH.

Une prise de conscience de l'importance du non-jugement, de l'empathie et de l'impact positif que l'on peut avoir en écoutant et en parlant avec des personnes en situation de vulnérabilité.

Résultats de la seconde évaluation

Six mois après la première évaluation sociologique, des entretiens semi-directifs d'une durée de quinze minutes ont permis d'interroger les joueurs *Sentinelles*. Ils ont porté sur les impacts de cette expérimentation sur l'activité de jeux d'argent de ces binômes et sur la poursuite ou non de leur engagement, durant cette période post-expérimentale, dans le rôle d'aïdant, lors de leurs visites personnelles en PDV.

La pratique actuelle de JAH

La moitié d'entre eux déclare une diminution de leur fréquence de jeux, liée, selon eux, à l'expérimentation *joueurs Sentinelles* à laquelle ils ont participé, mais aussi à la période de pandémie, ou pour d'autres raisons personnelles (manque de temps...). L'autre moitié est restée stable dans son niveau de pratique de jeux d'argent et de hasard et seul un joueur a déclaré avoir augmenté ses paris durant l'été 2021, mais a cependant nettement diminué par la suite, du fait de sa peur de la COVID19.

Concernant les types de jeux, une large majorité a continué à jouer ou parier sur leurs jeux habituels, alors que d'autres ont cessé la pratique de tout ou partie de leurs jeux surtout ceux réalisés en casinos.

Deux exceptions cependant portent sur des joueurs ayant un score ICJE de prise de risque supérieur à 5, qui se sont mis à parier sur de nouveaux jeux ou sont retournés jouer à d'anciens jeux.

Concernant leurs mises actuelles, la moitié des parieurs a diminué les niveaux, diminution expliquée par la prise de conscience des risques encourus et du maintien d'un même niveau de plaisir avec une baisse des montants investis dans leurs jeux. On retrouve toutefois un joueur qui a développé une croyance erronée que les résultats de ces paris pourraient financer son projet immobilier (score ICJE > à 5).

La continuité de leur mission au quotidien

La majorité des joueurs déclarent avoir poursuivi leur mission de «*joueurs Sentinelles*» dans leurs points de vente habituels : par des interventions, des observations ou des prises de contact avec des joueurs en difficulté, ou par du repérage et du maintien de vigilance à l'égard des joueurs, soit un total de 18 interventions, dont 2 prises de contact réalisées par le groupe "EUROPAIR" entre juillet 2021 et janvier 2022.

Conclusions et perspectives

L'expérimentation menée en 2018 à Dijon avait déjà mis en lumière l'importance des *joueurs Sentinelles* et le soutien qu'ils représentent aux côtés des *Référents* (détailleur, patrons) de points de vente de jeux d'argent et de hasard. Le projet initié

en 2021, lors de la coupe de football EURO 2020, a montré la capacité et la volonté des *joueurs Sentinelles* à se former en quelques jours à ce rôle particulier d'aidants et à initier une démarche d'observation et de détection des personnes en situation de vulnérabilité par rapport aux jeux d'argent et de hasard.

La réussite de cette expérimentation a reposé sur une combinaison imparable de conditions, c'est-à-dire la nécessité de réaliser ces interventions en binôme plutôt que seul, par des joueurs de jeux d'argent et de hasard connaisseurs des points de vente et des paris sportifs, dans une volonté d'apporter de l'aide aux joueurs en difficulté.

L'expérimentation de création d'une communauté de *joueurs Sentinelles* intervenant dans les points-vente de la FDJ a apporté des résultats probants que ce soit pour les joueurs eux-mêmes et dans les missions d'intervention auprès d'autres joueurs en difficulté avec leur pratique. La formation réalisée sur trois jours a été un moment de création de liens entre ces joueurs dans une visée commune de Réduction des Risques et des Dommages. La dimension communautaire de l'action a parfaitement été comprise, acquise et a été utile aux *joueurs Sentinelles* eux-mêmes, notamment lors des sessions de coaching-débriefing durant lesquelles ils ont été rassurés par des observations identiques de situations de tous les membres de la communauté et cela leur a permis de trouver des clés pour intervenir, grâce au partage. Les *joueurs Sentinelles* ont fait preuve de prudence dans la réalisation de leur mission, respectant la condition d'agir "en sous-marin" et révélant tact et doigté dans leur manière de repérer et d'intervenir.

L'évaluation du groupe de *joueurs Sentinelles* "EUROPAIR" révèle que la réalisation de ce type de dispositif expérimental de repérage, « d'aller vers » et d'autosupport-entraide des joueurs par leurs pairs est une mission bénéfique pour l'ensemble des acteurs des points de vente de jeu. Un des résultats forts de EUROPAIR est la dynamique d'auto-soin observée chez les *joueurs Sentinelles*, notamment chez les joueurs présentant un score de l'indice canadien du jeu excessif supérieur à 5, et pour tous les joueurs de casino qui ont arrêté cette pratique durant le projet.

Les résultats de l'évaluation de ce groupe de joueurs *Sentinelles*, six mois après leurs interventions en points de vente, soulignent une fois de plus les impacts favorables sur la pratique de JAH (sur la fréquence, le montant de leurs mises et leurs types de jeux), et sur le fait que ces joueurs *Sentinelles* ont continué à intervenir de différentes manières auprès des joueurs en points de vente.

Et après ? L'engagement du joueur *Sentinelle*, un rôle pérenne ?

Toute la communauté de joueurs *Sentinelles* EUROPAIR envisage de poursuivre leur rôle de *Sentinelle* au-delà de la mission et tous se disent prêts à collaborer sur des expérimentations futures.

Cependant, le protocole doit encore s'améliorer sur les points suivants :

- Le temps imparti aux journées de formation, notamment celui dédié aux facteurs de vulnérabilité et de protection, ainsi qu'à la RdRD appliquée aux JAH, s'est révélé trop court. Une à deux journées supplémentaires doivent être envisagées.
- Les critères de repérage et de vigilance des joueurs supposés à risque sont à affiner pour éviter des interprétations trop rapides d'un potentiel risque. À ce titre, la méthodologie d'observation des rituels et des comportements doit être approfondie lors de la journée supplémentaire, par des exercices de cas concret complétés des critères de repérage du joueur excessif issu du document de référence de l'ANJ.
- Les modalités et conditions de réalisation de la mission, qui reposent sur un travail en binômes, doivent être validées au moment de la formation et du recrutement.
- Une méthode d'intervention applicable aux différents types de PDV (avec ou sans bar) doit être envisagée. Il était important d'adapter les interventions aux lieux ou faire le choix de points de vente adaptés à des interventions de ce type.
- L'implication des professionnels de soin des CSAPA et des détaillants devra être elle aussi réfléchie et une liste mise à jour des ressources locales en matière d'accompagnement et de soin devrait être envisagée.

Au vu des résultats sur l'augmentation de la pratique de quelques rares joueurs dans les deux évaluations et en prenant en compte les résultats de l'étude qualitative sur les parieurs sportifs, la recherche EUROPAIR a mis en exergue des améliorations à apporter aux critères de recrutements et d'insertion des parieurs dans le protocole *joueurs Sentinelles en points de vente*. Ainsi, l'étude qualitative a mis en évidence des pratiques très différentes parmi les joueurs dits modérés, ce qui a nécessité un découpage en deux sous-groupes en termes de prise de risque (joueurs à risque 'très modéré', score ICJE = 3 à 4 et joueurs à risque « moyennement modéré », score ICJE = 5 à 7) et de prendre en compte leurs motivations à jouer : les joueurs qui parient « pour le jeu en lui-même » et la passion d'une discipline sportive, ceux qui font des paris en tant qu'activité « sociale » (contexte, dimension sociale du jeu...) et ceux qui parient pour « le gain, les sensations et les émotions ». (6)

Ainsi, les évaluations sociologiques des pratiques des parieurs sportifs avant l'expérimentation (étude qualitative), pendant et après l'expérimentation, ont mis en évidence qu'un petit nombre de parieurs à risque « moyennement modérés » a déclaré des pratiques en hausse, une augmentation de leurs croyances erronées et a formulé une demande d'aide. De plus, l'analyse des motivations à parier a montré que les joueurs qui jouent pour le « gain, les sensations et les émotions » sont préoccupés par les questions de sécurité (se sécuriser/se risquer), et par le but du jeu, les émotions du gain et les sensations liées à la prise de risque. C'est aussi dans ce type de profil que l'on trouve le plus gros nombre de multi-joueurs avec quasiment tous les joueurs de jeux de casino et un nombre plus important de joueurs de grattage. Le cumul de ces deux facteurs sera à prendre en compte dans une sélection future de joueurs *Sentinelles*.

Cette étude a aussi confirmé une pratique en ligne très répandue chez les parieurs sportifs, ce qui va complexifier la démarche des joueurs *Sentinelles* en PDV et réduire l'impact de leur intervention. Il sera nécessaire de mettre en place un système d'intervention des joueurs *Sentinelles* auprès des parieurs sportifs exclusifs Internet.

ENCADRÉ 1 : MÉTHODOLOGIE

La SEDAP a choisi de ne sélectionner que des joueurs de paris sportifs ayant des pratiques récréatives ou à risque modérés (Indice Canadien de jeux excessif (ICJE) = 0 à 7), c'est-à-dire sans difficultés notables dans leur pratique, afin de faciliter leur intégration dans le protocole. Les joueurs qui ont participé au programme sont divisés en deux groupes : 12 joueurs recrutés sur plusieurs villes de France et 2 joueurs *Sentinelles* de Dijon qui avaient participé à la recherche de 2018. Ils étaient répartis selon une classification par binôme dans des villes ayant de gros points de vente avec des horaires élargis pour l'EURO 2020.

Les 12 nouveaux joueurs ont été sélectionnés par la Société Avenir Focus, selon des critères d'inclusion suivants : être âgé de 18 ans et plus, avoir un profil de joueurs récréatifs ou étant joueurs à risque faible ou modéré (Score de l'Indice Canadien du Jeu excessif = 1 à 7), être disponible pour participer au projet durant la coupe Euro 2020 (du 11 juin au 11 juillet 2021), être prêts à participer à trois jours de formation et à intervenir dans les points de vente à des horaires élargis, en soirée, en journée et en week-end.

Le critère de sélection des territoires d'expérimentation (Paris, Montreuil/Vincennes, Lille, Tourcoing, Nice/Juan les Pins, Vitrolles, et Dijon) était la présence de points de vente "VIP Sport" (selon la nomenclature FDJ) à l'exception de Dijon, qui a été retenu comme point de référence, car elle disposait déjà d'un binôme de joueurs *Sentinelles* issu de l'expérimentation Autosupport en PDV de 2018.

Références bibliographiques

- 1- Éric Verdier, Emilie Coutant, *Des Sentinelles et des Référents*®, pour les détaillants et les joueurs en difficulté, SEDAP, 2019
- 2- Éric Verdier, *Sentinelles et Référents*®, *Discriminations, violence et Santé*, Référentiel pédagogique, SEDAP avril 2019
- 3 - Éric Verdier, *Autosupport et psychologie communautaire : vieille alliance et concepts nouveaux* », Introduction à la psychologie communautaire, direction Thomas Saïas, Dunod
- 4 - Carine Mutatayi : *Aller vers les joueurs en difficulté en points de vente jeux d'argent et de hasard : évaluation de modes d'intervention précoce en points de vente « FDJ » face aux pratiques de jeu problématique OFDT*, Septembre 2019.
- 5 - Carine Mutatayi, *Aller vers les joueurs en difficulté*. Évaluation d'une expérimentation de « maraudes » en points de vente de la Française des Jeux, OFDT, Janvier 2017
- 6- Tovar M.L., Emmanuel B., Costes J.M. 2022. Une typologie des parieurs sportifs selon le niveau de prise de risque et la motivation à parier. *Zoom'Recherches* n° 8, SEDAP (à paraître)



6, avenue Jean Bertin,
21000 Dijon

03.80.68.27.27
www.pieje-addictions-sedap.fr

REMERCIEMENTS

Merci aux joueurs qui ont participé à ce projet et à l'équipe d'Avenir Focus

Aux membres du comité de pilotage SEDAP et FDJ.

Au programme d'actions jeu responsable de la FDJ



Directeur de la publication :
Emmanuel Benoit

Comité de lecture :
Armelle Achour, Sylvia Kairouz, Jean Michel Costes