

**Roxane Ngassaki** est chargée de projets « Addiction sans substance » à la Fédération Addiction. Elle a coordonné une expérimentation en partenariat avec la Française des Jeux.

### **1- Pouvez-vous nous dire comment est née cette expérimentation, comment elle s'est déroulée et quels enseignements ont pu en être tirés ?**

Le Pôle d'Innovation et d'Expérimentation sur le Jeu Excessif (PIEJE) de la SEDAP de Dijon et son directeur Emmanuel Benoît, adhérent et administrateur de la Fédération Addiction, travaillent depuis de longues années en collaboration avec la Française des jeux (FDJ).

En 2016-2017, en collaboration avec le pôle PIEJE de la SEDAP, la Fédération Addiction a coordonné une première expérimentation d'intervention précoce en points de vente (PV) de la FDJ. Des jeunes en service civique (JSC) sont allés - pendant 8 mois - dans les PV à la rencontre des joueurs dans quatre villes (Bordeaux, Dijon, La Seyne-Sur-Mer et Montpellier) avec le concours d'un CSAPA référent par site (CEID, CSAPA Tivoli, AMT Arc-en-ciel et AVASTOFA). Ces jeunes ont suivi une formation de 28 jours, étalés sur la durée de la mission. Ils ont reçu des enseignements sur: la problématique du jeu excessif, la sociologie des lieux d'intervention, le travail d'écoute et de gestion des conflits. Ces JSC se sont rendus de façon hebdomadaire dans des PV volontaires sélectionnés par le biais des chefs de secteurs FDJ. Ces jeunes étaient « tutorés » par les binômes « addictions sans substance » (BASS).

Cette première expérimentation a permis de valider « *l'aller vers les joueurs* », une acculturation commune ainsi que la volonté et la faisabilité pour le secteur de l'addictologie de travailler avec un opérateur de jeux. Cependant les JSC, peu habitués à rencontrer des joueurs et n'étant pas formés à la problématique des addictions comportementales, ont éprouvé des difficultés à remplir leur mission.

A la suite de cette première expérimentation, une nouvelle phase s'est déroulée en 2017-2018 basée sur les BASS de trois CSAPA (CEID de Bordeaux, le GREID de Valenciennes et l'APS-Contact de Provins), qui se sont rendus dans les PV pendant 8 mois également. Les BASS avaient reçu une formation sur 5 jours sur la connaissance de l'univers des points de vente-bars, sur l'aller vers dans une démarche d'intervention précoce et de réduction des risques et des dommages. A la suite de cela, ils ont rencontré les chefs de secteur et les commerciaux de la FDJ afin de recruter des points de vente-bars volontaires. Cette expérimentation qui a été surtout une mission de développement de « l'aller-vers » en direction des joueurs excessifs a permis de créer du lien avec les détaillants, acteurs de première ligne, et de voir qu'ils pouvaient être une vraie ressource pour entrer en contact avec les joueurs. Les BASS ont rencontré des joueurs pour les amener à échanger sur leur pratique de jeu et à expliquer leur rôle de binômes référents jeux et des CSAPA.

Les évaluations menées lors du projet ont permis de mettre en avant l'acceptabilité des binômes dans les points de vente-bars, la bonne visibilité des binômes notamment lors de la ritualisation des visites en point de vente – rendez-vous bloqué sur une même après-midi et aux mêmes horaires - même si certains joueurs ne les identifiaient pas comme des soignants venant de centres de soin d'accompagnement et de prévention en addictologie. Et enfin, on constate un changement de représentation de l'ensemble des acteurs du projet (binômes, chefs de secteur, commerciaux, détaillants) et un respect des pratiques professionnels des uns et des autres.

### **2- Suite à ces expérimentations, la Fédération organise 9 journées régionales**

## **pour présenter à tous les professionnels intéressés, les bilans de deux expérimentations. Pouvez-vous nous dire comment cela s'est déroulé ?**

Nous avons organisé ces journées régionales dans le but de promouvoir les résultats des évaluations de l'expérimentation, de développer la démarche d'aller-vers et d'expliquer qu'un partenariat avec un opérateur de jeux était possible avec comme objectif commun de repérer les joueurs excessifs. Ces journées ont aussi permis de présenter un document de synthèse<sup>1</sup> sur les BASS et leurs missions. Des acteurs de l'addictologie ont participé à des tables rondes afin de présenter leur pratique autour de la prise en charge des joueurs excessifs ou pathologiques. Il y a été question de la volonté des binômes référents Addiction Sans Substance de faire de l'aller-vers mais une réticence pour certains d'entre eux à collaborer avec un opérateur de jeux. D'ailleurs, nous avons en projet la construction d'une charte éthique qui définirait clairement les liens entre la Fédération Addiction et la Française des Jeux afin de circonscrire le rôle et les limites du partenariat.

### **3- Quel bilan pouvez-vous faire de ces expérimentations ?**

Tout d'abord, nous en retirons des points positifs tels que la mise en lien des acteurs locaux, une acculturation commune, un processus de recrutement efficaces ainsi que la formation des binômes nécessaires.

Les professionnels FDJ (secteur, détaillants) ainsi que les binômes ASS ont unanimement fait part de leur souhait de poursuivre, au-delà du temps de l'expérimentation, la dynamique de partenariat instituée. L'ensemble de ces éléments témoigne d'un véritable intérêt et d'un investissement partagé par les acteurs du projet.

Aujourd'hui il s'agit de savoir si les joueurs rencontrés ont été sensibilisés et ont modifié ou non leur pratique de jeu. L'objectif est avant tout de les faire se questionner, de les alerter et de modifier leur comportement avant qu'ils perdent le contrôle du jeu. Si les binômes interviennent avant que le jeu devienne problématique, alors l'objectif n'est pas forcément d'amener les joueurs à venir en consultation. Pour évaluer plus précisément l'impact de cette dynamique mis en oeuvre dans l'environnement des points de vente-bars, le temps de l'expérimentation s'est révélée être une durée trop courte. Pour cela, une troisième phase débutera en 2020 et se fera sur une durée de 3 ans avec une évaluation de l'impact menée par un laboratoire universitaire. La finalité serait de déployer cette démarche d'aller-vers les joueurs excessifs et pathologiques à l'échelle nationale.

---

<sup>1</sup> Fédération Addiction. [Binômes référents Jeux d'argent et de hasard en CSAPA](#) : vers une meilleure reconnaissance de cette mission. Fédération Addiction, mai 2019.

**Carine Mutatayi** est chargée d'études au pôle « Evaluation des politiques publiques » de l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT).

**1- Pouvez-vous nous expliquer comment vous avez mené l'évaluation de « l'expérimentation d'intervention précoce en points de vente de jeux d'argent et de hasard » ?**

Le modèle d'évaluation déployé a d'abord été le reflet d'un choix pertinent des commanditaires de projeter l'évaluation comme un mode d'accompagnement de l'expérimentation et donc de mobiliser cet outil en amont de sa mise en œuvre et en associant un évaluateur externe. L'évaluation indépendante proposée par l'OFDT a inclus trois étapes complémentaires au suivi évaluatif assuré par ailleurs par la Fédération Addiction, coordinateur de ces modalités d'intervention expérimentales. Ces étapes sont la transcription du modèle logique, une enquête sur l'acceptabilité de l'intervention respectivement auprès de détaillants des points de vente (PV) de la Française des jeux (FDJ) et de clients et enfin un groupe focal (*focus group*) de bilan avec les opérateurs.

Dans un premier temps, la clarification du modèle logique a consisté à mettre à plat les attentes et la lecture à l'égard du projet des différents opérateurs, issus de la FDJ ou de l'addictologie de manière à guider l'étude au plus près de leurs besoins et de leurs questionnements. Le but était de dégager et de synthétiser les lignes forces du projet, de réajuster a priori les composantes du mode opératoire, leur articulation et les marqueurs de succès (en affinant les objectifs opérationnels) et de clarifier un langage commun. À partir de chaque objectif identifié dans les documents programmatiques, chaque participant a été invité à noter à quel point il le trouvait important pour l'accomplissement du projet et dans quelle mesure il était atteignable dans le court terme de l'expérimentation. Ce faisant, le modèle logique a proposé, en quelque sorte, une feuille de route pour les opérateurs et une grille de lecture et d'analyse pour l'évaluateur. Une fois amendé par l'évaluation, il constitue une jauge précieuse de la transférabilité théorique du « système ».

Les objectifs de long terme associés à cette démarche « d'aller-vers » en PV FDJ dépendaient de la propension des détaillants travaillant en PV et des clients de ces établissements à accueillir favorablement l'intervention. En miroir, ils reposaient sur la capacité des intervenantes en addictologie à créer ou entretenir un climat de confiance auprès de ces publics. C'est ainsi que la deuxième étape de l'évaluation s'est concentrée sur une enquête d'acceptabilité du principe d'intervention précoce en PV de jeux d'argent et de hasard (JAH). Cette enquête a été menée à la fois auprès de la clientèle et des détaillants des PV engagés dans l'expérimentation sur la base d'un questionnaire numérique proposé in situ par les intervenantes « Addiction sans substance ».

En fin de projet, un *focus group* a été organisé, rassemblant les opératrices et directeurs des Centres de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) engagés dans l'expérimentation. Il a été co-animé par l'OFDT et la Fédération Addiction respectivement porteurs de l'évaluation externe et interne. Ce *focus group* a permis de se prononcer sur la faisabilité des hypothèses de mise en œuvre prédéfinies, de mettre à plat celles confirmées par la pratique et les marges d'adaptation consensuelles. De ces éléments découlent les conditions de viabilité et de transférabilité du « système », aux plans théorique, pratique et économique.

## 2- Qu'avez-vous tiré comme conclusions suite à l'analyse de cette expérimentation ?

L'évaluation met en lumière que dans le cadre de cette expérimentation un dialogue paisible est possible, réaliste, entre les professionnels de la vente de JAH et ceux de l'addictologie. Cet échange est de nature à abaisser les éventuelles représentations négatives reportées sur l'une ou l'autre de ces parties, à expliciter les situations duales. La rencontre des deux univers professionnels peut être motivée par une communauté d'intérêts tels que le jeu responsable et la réduction des risques face au jeu problématique ainsi qu'une meilleure orientation des joueurs problématiques vers l'aide disponible en CSAPA.

La posture empathique et de non-jugement adoptée par les intervenantes en addictologie a permis d'engager la discussion avec les joueurs dans les PV et d'expliquer leur métier, l'existence et le rôle des CSAPA face aux problèmes de jeu. Cependant, malgré les relations cordiales et le climat de confiance que les intervenantes ont su instaurer, les PV n'offrent guère d'espace confidentiel adapté pour mener un entretien motivationnel ni même une discussion personnalisée. Outre le risque de stigmatisation des personnes discutant avec les intervenantes, ce contexte s'oppose au postulat historique de l'anonymat de la prise en charge en addictologie.

Par ailleurs, le cumul de temps requis pour installer et maintenir un lien de confiance avec des joueurs problématiques en PV – pour les conseiller, voire faire s'exprimer les besoins en matière de prise en charge médicosociale – s'avère difficilement conciliable, à moyen terme, avec les autres missions des intervenantes « Addictions sans substance ». De plus, afin de faciliter les recours, il est important de parer aux possibles difficultés de mobilité en privilégiant un travail de proximité avec des PV géographiquement proches du CSAPA référent ou en tissant un partenariat avec d'autres CSAPA locaux en capacité d'accueillir des joueurs problématiques.

La combinaison de ces freins conduit à recommander le recentrage de l'action sur les détaillants, avec des temps et déplacements mieux rationalisés. Il s'agit d'approfondir le travail de sensibilisation et d'attache à leur égard. L'optique serait alors de mieux outiller ces acteurs communautaires pour qu'ils puissent tenir un discours de « modération » auprès de clients en difficulté avec les JAH, voire d'autres produits potentiellement addictifs, disponibles PV. Il s'agirait également de les sensibiliser pour qu'ils soient mieux en mesure d'amener le sujet d'une orientation vers l'aide disponible en CSAPA. Cependant une telle réorientation impliquerait l'adhésion des détaillants quant au rôle d'acteurs-relais qu'ils auraient à endosser. Cela requerrait aussi un travail collaboratif de communication auprès des professionnels de la distribution des JAH et de l'addictologie, afin de poser les bases de partenariats locaux.

Au final, les injonctions faites au secteur commercial du JAH de déployer la prévention du jeu problématique et à celui de l'addictologie de développer les capacités de prise en charge des joueurs problématiques semblent avoir préfiguré l'émergence d'intérêts communs dans le champ de l'intervention précoce.