

Centre hospitalier universitaire vaudois
Département universitaire de médecine
et de santé communautaires

Institut universitaire de médecine
sociale et préventive
Lausanne

EVALUATION DE LA PERMANENCE
TÉLÉPHONIQUE 0800 801 381 DU
PROGRAMME INTERCANTONAL DE
LUTTE CONTRE LA DÉPENDANCE
AU JEU (PILDJ)

*Sophie Arnaud, Jean-Pierre Gervasoni,
Françoise Dubois-Arber*

Etude financée par

Conférence Latine des Affaires Sanitaires et Sociales (CLASS), coordonnée par le Groupement Romand d'Etudes des Addiction (GREAA)

Citation suggérée

Arnaud S, Gervasoni JP, Dubois-Arber F. Evaluation de la permanence téléphonique 0800 801 381 du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ). Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2010. (Raisons de santé, 170).

Remerciements

A toutes les personnes qui ont permis la réalisation de cette évaluation, que ce soit lors du recueil de données ou de la transmission des données. Nous pensons ici à Mme Yaël Liebkind, Mme Emmanuelle Mossuz, Mme Nathalie Favre, M. Olivier Simon, M. Patrick Suard, Mme Annick Clerc-Bérod, M. Jean-Marie Coste, Mme Ariane Zermatten, ainsi que les responsables des sections régionales romandes de La Main Tendue.

Date d'édition

Novembre 2010

Fichier : RdS170-Evaluation permanence téléphonique.docx

TABLE DES MATIERES

Résumé	7
1 Introduction.....	13
2 Mandat et méthode.....	16
2.1 Mandat	16
2.2 Questions d'évaluation	16
2.3 Méthode	16
2.3.1 Partie quantitative	17
2.3.2 Partie qualitative	18
2.3.3 Revue de littérature	18
3 Description et analyse de la permanence téléphonique <i>0800 801 381</i>	20
3.1 Fonctionnement de la permanence téléphonique.....	20
3.2 Evolution des appels	21
3.2.1 Evolution du nombre d'appels à la permanence téléphonique 0800 801 381	21
3.3 Analyse de la clientèle en 2010	25
3.3.1 Caractéristiques socio-démographiques.....	25
3.3.2 Motivation à appeler et attentes	26
3.3.3 Problématique du jeu	26
3.3.4 Connaissance des coordonnées de la permanence téléphonique 0800 801 381	28
3.3.5 Orientation des appelants	28
3.4 Synthèse des données statistiques	28
3.5 Stratégies de promotion de la permanence.....	29
3.6 Statistiques du site www.sos-jeu.ch	29
4 Autres lignes d'aide en Suisse	32
4.1 Lignes généralistes	32
4.1.1 La Main Tendue (ou 143).....	32
4.2 Lignes spécifiques « Jeu »	33
4.2.1 Gioco responsabile.....	33
4.2.2 SOS-Spielsucht.....	34
4.3 Synthèse.....	35

5	Autres type d'offres en Suisse romande pour les personnes dépendantes au jeu	36
5.1	Les centres de référence spécifiques	36
5.1.1	Le Centre du jeu excessif	36
5.1.2	Rien ne va plus	39
5.2	Les centres d'aide pour personnes dépendantes avec une prise en compte du jeu	44
5.2.1	Fondation Neuchâtel Addiction	44
5.2.2	Ligue Valaisanne contre les Toxicomanies	46
5.3	Le traitement par Internet	49
5.4	Synthèse	50
5.5	Synthèse par canton.....	53
6	Lignes téléphoniques d'aide dédiées au jeu au niveau international	56
6.1	Jeu : Aide et Référence	56
6.2	Helpline of the National Council on Problem Gambling – California Council on Problem Gambling	58
6.3	National Responsible Gambling Programme	59
6.4	GamCare.....	60
6.5	SOS JEUX.....	62
6.6	Synthèse	63
7	Réponses aux questions d'évaluation et recommandations.....	66
7.1	Quelle est l'évolution de l'utilisation de la permanence téléphonique et des autres lignes traitant de la problématique du jeu ?	66
7.2	Quelles sont les personnes qui utilisent la ligne téléphonique et comment ?	67
7.3	Les personnes qui utilisent la permanence ont-elles des caractéristiques ou des demandes spécifiques qui les distinguent des personnes utilisant d'autres offres ?	67
7.4	Quelle est la stratégie de promotion de la permanence téléphonique ?	68
7.5	Quel est le coût par cas de la permanence téléphonique 0800 801 381 ?	69
7.6	Quelle est la pertinence du maintien de l'offre de la permanence téléphonique 0800 801 381 ?	69
7.7	Quelles sont les recommandations et pistes pour la poursuite de la permanence téléphonique 0800 801 381 ?	70
7.7.1	Augmenter les appels	71
7.7.2	Diminuer les coûts	71
7.7.3	Au niveau du relevé de données	71

8	Annexes	73
8.1	Liste des abréviations	73
8.2	Fiche de recueil de données pour les appels à la permanence téléphonique 0800 801 381 mise en place par Rien ne va plus.....	74
8.3	Fiche de recueil de données pour les appels à La Main Tendue.....	75
8.4	Fiche de récolte de données pour les appels a la permanence téléphonique 0800 801 381 mise en place pour les besoins de l'évaluation (juillet 2010)	76
8.5	Synthèse des données manquantes pour les appels à la permanence téléphonique 0800 801 381 pour 2010	78
9	Références.....	79

RESUME

En Suisse, l'offre en matière de jeu de hasard et d'argent (JHA) est très importante. Plus de 10'000 points de vente répartis sur le territoire permettent de jouer à un des nombreux jeux proposés par les loteries. Par ailleurs, la Suisse présente une des plus hautes densités de casinos au monde. Les revenus bruts des jeux (RBJ) ont augmenté de manière considérable ces dix dernières années.

Selon un rapport émis par le Büro für Arbeits und Sozialpolitische Studien (BASS), 21.1% de la population peuvent être considérées comme des joueurs réguliers (notamment jeux de loterie). La prévalence des joueurs pathologiques est estimée, en Suisse, entre 0.6 et 0.8%.

L'offre de prévention et de traitement s'est développée en Suisse romande et le nombre de joueurs qui consultent ne cesse d'augmenter. Toutefois, il n'en reste pas moins qu'il s'agit là d'une petite proportion des joueurs problématiques.

Les services d'aide à disposition des joueurs sont soit des services spécifiquement dédiés à cette problématique soit des institutions de prise en charge pour personnes toxicomanes qui ont développé des compétences spécifiques pour la problématique du jeu. Ces différents services ont tous une ligne téléphonique qui fait office de permanence aux heures d'ouverture. Depuis la mise en place du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ), une permanence gratuite no 0800 801 381 existe pour la Suisse romande.

Les services offerts via une permanence téléphonique d'aide peuvent varier considérablement d'une ligne à l'autre. Pour certaines, le mandat consistera essentiellement à écouter et orienter les appelants. Pour d'autres, à cela s'ajoute du *counselling* (relation thérapeutique). La clientèle visée par les lignes d'aide, en général, est celle des joueurs, mais aussi les proches (famille, amis) et les professionnels du réseau d'aide.

La permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) du PILDJ est en service depuis l'automne 2007. Elle est gérée par l'Association Rien ne va plus à Genève. Moyennant une collaboration entre plusieurs institutions, elle est disponible 24/7 depuis octobre 2009. Jusqu'à fin 2009, elle recevait environ un appel par jour. Après trois ans d'exploitation, les délégués cantonaux du PILDJ ont souhaité faire évaluer la permanence de manière externe et ont mandaté l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) pour cela. Ce rapport rend compte des résultats de cette évaluation.

Evolution des appels à la permanence téléphonique 0800 801 381 et aux autres lignes d'aide disponibles en Suisse

On observe une augmentation des appels entre 2008 et 2010, passant de 289 à 401 en 2009. Pour 2010, 390 appels sont déjà comptabilisés jusqu'à fin septembre. Cette évolution résulte en partie de l'extension des horaires de la PT 0800 (depuis octobre 2009, 24/7 grâce à la collaboration avec La Main Tendue - LMT). Les données 2010 sont toutefois à relativiser un peu du fait d'une modification de la comptabilisation des appels^a. Le nombre moyen d'appels par jour a passé de 1 à 2 entre 2008 et 2010.

La majorité des appels (61%) a lieu dans la tranche horaire couverte par Rien ne va plus (RNVP) (11h-16h).

Les appels proviennent majoritairement de la Romandie. Toutefois, la part des appels français est en augmentation (31.2% en 2010). L'utilisation de la PT 0800 est très inégale selon les cantons. La PT 0800 apparaît comme un service genevois en premier lieu. En effet, la part représentée par le canton de Genève se situe entre 40 et 60% selon les années. Par ailleurs, si l'on compare les ratios entre le nombre d'appels provenant de chacun des cantons et la population de ces cantons, on voit qu'ils

^a En 2010, tous les premiers appels, qu'ils soient faits au 0800 801 381 ou au 022 329 11 70, sont comptabilisés dans les statistiques de la PT 0800.

s'étendent entre 1/2'785 pour Genève à 1/14'300 pour Vaud. Cela pourrait en partie être dû à la manière dont la communication du 0800 801 381 est faite dans chacun des cantons.

Ce sont en majorité des joueurs qui font appel à la PT 0800 ; cette proportion est en légère augmentation en 2010 (54.2%).

En Suisse, les autres offres téléphoniques disponibles depuis peu de temps pour les personnes qui ont un problème de jeu ne reçoivent que très peu d'appels (ligne tessinoise *Gioco Responsabile*, ligne de la Suisse orientale *SOS-Spielsucht*).

En ce qui concerne LMT, les appels suisses romands apparaissent relativement peu nombreux. Toutefois, au niveau national, ce sont environ 4'200 appels par année qui sont liés à une problématique de jeu. Si l'on calcule le ratio entre le nombre d'appels et la population desservie (ici la population suisse), on obtient un résultat de 1/1'850, ce qui, en comparaison internationale, est très bon. Bien que les données sur lesquelles ce calcul est basé soient encore à valider^b, cela pose des questions sur le fonctionnement de la PT 0800, notamment en ce qui concerne l'organisation à qui l'on confie la réception des appels.

Pour la Romandie, selon les données disponibles, ces appels sont beaucoup moins nombreux (environ 100 par année) et ne reflètent pas la répartition de la population entre Suisse romande et Suisse alémanique.

Caractéristiques des personnes qui utilisent la permanence téléphonique 0800 801 381

Pour ce qui est de l'analyse de la clientèle, il y a malheureusement beaucoup de données manquantes, ce qui peut parfois être dû à la nature même d'une demande d'aide à une permanence téléphonique anonyme. Toutefois, il semble que les joueurs qui appellent sont essentiellement des hommes alors que les proches sont plutôt des femmes.

La raison qui motive l'appel réside principalement au niveau de l'impact qu'a le jeu sur la vie personnelle du joueur ou de ses proches. Les attentes par rapport à l'appel à la PT 0800 exprimées par les appelants sont une aide et de l'information. La notion d'écoute ne semble pas être l'aspect le plus important que les joueurs attendent en appelant la PT 0800.

En ce qui concerne la problématique de jeu, que ce soit le début du jeu, la fréquence de jeu, ou encore les dépenses liées au jeu, nous n'avons pas assez de données pour pouvoir faire une analyse pertinente. Toutefois, il semble que les joueurs soient plutôt des joueurs récents, et que la fréquence de jeu soit élevée.

Dans les données que nous avons pu analyser, près des deux tiers des appelants sont orientés sur des services spécialisés.

Evolution des demandes (appels et nouveaux cas) dans les institutions spécifiquement dédiées au jeu et caractéristiques des consultants

L'évolution des appels à RNVP fait état d'une augmentation progressive entre 2004 et 2007, passant de 273 à 424. On observe ensuite une diminution en 2008 et 2009 (355 appels). Cette diminution est certainement à mettre en lien avec la mise en service de la PT 0800.

Pour ce qui est de l'évolution du nombre de nouveaux cas/prises en charge dans les institutions consultées, on observe que RNVP est l'institution qui compte le plus grand nombre de prises en charge (168 entretiens en 2009). Le nombre de nouveaux cas au Centre du jeu excessif (CJE) ou à RNVP est resté stable au cours de ces dernières années. En revanche, à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) ou à la Fondation Neuchâtel Addiction (FNA), les nouveaux cas sont plutôt en augmentation. Toutefois, le nombre total de ces cas est inférieur à ce que l'on observe au CJE, et surtout à RNVP.

^b Le nombre d'appels est issu des rapports annuels de la Fédération suisse des casinos (FSC), qui a un contrat de collaboration avec LMT. Nous ne savons pas quelle est la source utilisée par la FSC en ce qui concerne le nombre d'appels à LMT pour des questions de jeu.

Etablir le profil des personnes qui consultent dans les institutions de prise en charge dédiées au jeu est peu aisé sur la base des données disponibles. Principalement, on observe que, hormis à RNVP, ce sont majoritairement des joueurs qui consultent (entre 53% et 94%) et majoritairement des hommes (entre 50% et 80% selon les institutions et selon les années).

Les statistiques de fréquentation des sites internet des institutions consultées indiquent une diminution de la fréquentation générale, mais avec, en contre partie, une augmentation des hits sur les pages relatives aux tests d'auto-évaluation notamment.

Promotion de la permanence téléphonique 0800 801 381

Le PILDJ a fait deux grandes campagnes qui ont permis de faire connaître le no de la PT 0800 ainsi que le site www.sos-jeu.ch. La première campagne a eu lieu en mai 2008 et visait à rendre visible le lancement du PILDJ. La seconde, en mai 2010, visait plutôt à faire connaître la permanence. Toutes les deux ont eu un impact au niveau des appels à la permanence.

Par ailleurs, le PILDJ a imprimé des brochures (dont 10'000 ont été distribuées en 2007/2008 et 10'000 en 2009/2010). En collaboration avec la Loterie Romande (LoRo), le no de la PT 0800 a été mentionné sur des autocollants apposés sur les bornes tactiles et sur les supports « jeu responsable » de la LoRo. Ces autocollants semblent être un bon moyen de promotion de la PT 0800 puisqu'environ un quart des appelants ont connu le no de cette manière.

Dans les cantons, les institutions qui prennent en charge des personnes souffrant de problèmes de jeu ont toutes un site internet au travers duquel elles promeuvent leurs prestations. Les sites du CJE et de la LVT mentionnent tant la PT 0800 que le site www.sos-jeu.ch sur leur propre site internet, notamment dans les pages de « ressources » mais aussi sur la page d'accueil (« *homepage* ») pour le CJE. Quant à RNVP, seule la permanence est mentionnée. Dans le canton de Neuchâtel, la FNA ne mentionne nulle part l'existence de la PT 0800.

Lors de certaines de leurs actions de promotion, les institutions cantonales distribuent aussi quelques *flyers* du PILDJ. Toutefois, hormis RNVP, aucune des institutions ne fait apparaître son propre no de téléphone et celui de la permanence sur un même document, dans le but de ne pas créer de « confusion ».

Pertinence du maintien de la permanence téléphonique 0800 801 381

Les lignes téléphoniques représentent une porte d'entrée dans le réseau de soin pour les personnes qui cherchent de l'aide, quelle que soit la problématique. Elles sont faciles d'accès, anonymes et d'un coût d'exploitation inférieur à celui d'une structure institutionnelle. Elles permettent d'orienter rapidement l'appelant en cas de besoin vers des services spécialisés. De plus, certaines d'entre elles sont habilitées à faire du *counseling* et sont susceptibles d'intervenir dans les cas de crise.

Dans le cas de la permanence téléphonique PT 0800, nous n'avons pas de données qui attestent de l'impact de la ligne. Il n'y a pas de suivi des appelants suite à leur appel. Nous ne savons donc pas s'ils suivent les conseils donnés, et si, pour ceux qui ont été orientés vers de structures spécialisées, ils y sont réellement allés.

Toutefois, plusieurs éléments font état de l'utilité de la PT 0800.

En premier lieu, la PT 0800 répond à ses objectifs : elle a réellement une fonction d'écoute et de référence dans le réseau de prise en charge existant (deux tiers des appelants sont orientés vers des institutions spécialisées). La PT 0800 est un service de première ligne. Un appel à la PT 0800 est donc souvent, pour les personnes qui souffrent de problèmes de jeu, un premier contact avec un réseau de prise en charge. Il est dès lors important que les appels soient pris par des personnes formées à la problématique du jeu. On peut souligner ici que, bien que de nombreux appels soient de très courte durée (demande très précise), la moyenne se situe à environ 11 minutes.

La PT 0800 atteint son public cible : plus des trois quart des appelants sont des joueurs (environ 50%) ou des proches (environ 25%).

Deuxièmement, le nombre d'appels à la PT 0800 est en augmentation depuis sa mise en service en 2007. Le nombre moyen d'appels par jour a doublé, passant de 1 à 2. En comparaison, la ligne québécoise JAR recevait en moyenne 3.5 appels par jour au cours de sa 3^{ème} année de mise en service.

Au niveau international, toutes les lignes ont vu le nombre d'appels augmenter au cours des premières années de mise en service, ce que l'Institut national de santé publique du Québec attribue notamment à une meilleure publicisation des services d'aides. On peut donc supposer que la PT 0800 va encore voir ses appels augmenter.

Troisièmement, en comparaison internationale, le ratio entre le nombre d'appels et la population desservie par les différentes lignes téléphoniques pour la PT 0800 se trouve dans la moyenne de ce que l'on observe dans les autres pays. Sachant que les lignes analysées ont déjà plusieurs années d'existence, on peut estimer que le ratio calculé pour la PT 0800 est tout à fait raisonnable, et il risque d'augmenter au cours des prochaines années.

Un élément toutefois paraît problématique : le coût par appel pour la PT 0800 est actuellement de 5 à 7 fois supérieur à ce que l'on peut observer pour les autres lignes analysées. Bien qu'il faille relativiser ce résultat en fonction de l'ancienneté des autres lignes, il n'en reste pas moins que cela paraît onéreux. On peut cependant relever que le bassin de population couvert par la PT 0800 est relativement petit par rapport aux autres lignes analysées. Il y a des coûts de base incompressibles, quel que soit le bassin couvert, ce qui rend la PT 800 forcément un peu plus chère.

Recommandations pour la poursuite de la permanence téléphonique 0800 801 381

S'il est décidé de poursuivre les activités de la PT 0800, deux aspects sont à considérer : le nombre d'appels (qui devrait augmenter, en particulier dans les cantons peu touchés) et le coût (qui devrait diminuer). Par ailleurs, au vu du grand nombre de données manquantes pour établir le profil des personnes qui appellent pour des problèmes relatifs au jeu, il est indispensable d'améliorer la qualité du relevé de données.

Augmenter les appels

Les effets des campagnes de promotion sont visibles au niveau d'une part des appels à la PT 0800 et d'autre part au niveau du nombre de hits et de pages visitées sur le site www.sos-jeu.ch. Il semble même que ces campagnes aient des effets durables. Il est donc nécessaire de périodiquement refaire de telles actions.

On observe une utilisation très inégale de la PT 0800 selon les cantons. Il n'y a a priori pas de raisons à cela. Une des hypothèses est que la communication du no 0800 801 381 est faite de manière plus efficace dans certains cantons que d'autres. Or, tous les cantons romands sont partie prenante de ce projet avec le PILDJ. Il est donc indispensable qu'ils se fassent le relais promotionnel de la PT 0800 et du site www.sos-jeu.ch. Si l'on souhaite réellement que la PT 0800 fonctionne comme une centrale d'appels pour les questions de jeu au niveau romand, le no 0800 801 381 doit être promu avant (ou avec) tout autre.

Diminuer les coûts

Deux possibilités s'offrent au PILDJ au niveau du fonctionnement de la PT 0800 : soit c'est le statu quo et la permanence reste gérée par RNVP, soit on envisage de confier à un autre organisme la gestion de la permanence.

- *en cas de statu quo :*

Depuis le début de son activité, RNVP a toujours eu une permanence téléphonique, comme les autres institutions consultées. Etant donné le type de prestations offert par RNVP, il paraît logique qu'elle continue à prendre en charge les appels à la PT 0800. Toutefois, cela nécessiterait un partage beaucoup plus clair entre ce qui relève de la PT 0800 ou de RNVP.

- *en cas de modification du fonctionnement :*

Etant donné que la plupart des personnes qui appellent ont une demande très claire et précise, que la majorité des appelants sont orientés sur des services spécialisés, que la permanence a pour but essentiellement la référence et non le *counselling*, il peut être envisagé qu'une autre institution prenne en charge les appels à la PT 0800. Il ne serait évidemment pas raisonnable de mettre en place un service complètement nouveau. Cependant, La Main Tendue qui assure déjà une grande partie de la tranche horaire de la PT 0800 pourrait par exemple devenir la seule référence.

Améliorer le relevé de données

En ce qui concerne le relevé des données sur les appels, le fait que la façon de les comptabiliser ait changé plusieurs fois entre 2007 et 2010 rend difficile les analyses. Si l'on veut pouvoir continuer à documenter de manière correcte l'évolution des appels à la PT 0800, il est important de séparer ce qui relève de la PT 0800 de ce qui relève de RNVP. Par ailleurs, il est tout aussi important que les données soient relevées de manière systématique, et notamment sur des indicateurs comme la « motivation de l'appel », les « problèmes » ou encore les « parcours thérapeutiques », ou autrement dit les contacts préalables avec le réseau de prise en charge.

En ce qui concerne les institutions de prise en charge, de nombreuses données manquent aussi si l'on souhaite établir le profil des personnes qui consultent pour des problèmes de jeu. Ces données sont souvent très différentes les unes des autres. Il y aurait un réel intérêt à avoir un relevé qui soit similaire dans toutes les structures (y.c. à la PT 0800) afin d'avoir une vision globale au niveau romand du profil des personnes qui consultent pour des problèmes de jeu. Ce d'autant plus que cela permettrait aussi d'augmenter le nombre de cas et donc d'avoir des analyses plus solides. Pour cela, il est nécessaire de s'assurer de la collaboration de toutes les institutions concernées.

1 INTRODUCTION

En Suisse, l'offre en matière de jeu de hasard et d'argent (JHA) est très importante. Plus de 10'000 points de vente répartis sur le territoire permettent de jouer à un des nombreux jeux proposés par les loteries. Par ailleurs, la Suisse présente une des plus hautes densités de casinos au monde. Que ce soit pour les loteries ou les casinos, les revenus bruts des jeux (RBJ) ont augmenté considérablement au cours de ces dix dernières années.

Selon le rapport émis par la BASS¹ (Büro für arbeits und sozialpolitische Studien), 43% de la population suisse âgée de 18 ans et plus ont déjà pénétré dans un casino. Par ailleurs, 21.1% de la population suisse peuvent être considérés comme des joueurs réguliers (notamment de jeux de loteries)¹. Quant aux joueurs pathologiques, les études disponibles font état de prévalences situées entre 0.4 et 3.6%². En Suisse, elle est évaluée entre 0.6 et 0.79%³. Une étude récente a montré que le développement de l'offre suite à l'introduction de la nouvelle législation sur les casinos n'a pas eu de conséquence sur la prévalence du jeu pathologique⁴.

Une offre de prévention et de traitement s'est développée en Suisse romande et le nombre de joueurs qui consultent ne cesse d'augmenter. Toutefois, il n'en reste pas moins qu'il s'agit là d'une petite proportion des joueurs problématiques qui font appel aux services d'aide.

Les services d'aide à disposition des joueurs sont soit des services spécifiquement dédiés à cette problématique soit des institutions de prise en charge pour personnes toxicomanes qui ont développé des compétences spécifiques pour la problématique du jeu. Ces différents services ont tous une ligne téléphonique qui fait office de permanence aux heures d'ouverture. Depuis la mise en place du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ), une permanence gratuite no 0800 801 381 existe pour la Suisse romande.

Les services offerts via une permanence téléphonique d'aide peuvent varier considérablement d'une ligne à l'autre. Pour certaines, le mandat consistera essentiellement à écouter et orienter les appelants. Pour d'autres, à cela s'ajoute du *counselling* (relation thérapeutique). La clientèle visée par les lignes d'aide en général est celle des joueurs, mais aussi les proches (famille, amis) et les professionnels du réseau d'aide.

Rappel historique et législatif

Au niveau fédéral, les jeux de hasard et d'argent (JHA) sont régis par deux lois distinctes : la Loi fédérale sur les loteries et paris professionnels (LLP, du 8 juin 1923) et la Loi fédérale sur les jeux de hasard et maisons de jeu (LMJ, du 18 décembre 1998). La première a pour principe d'interdire les jeux d'argent, avec quelques régimes d'exception, notamment pour les loteries d'utilité publique^c. Son application relève des cantons. Quant à la seconde, elle fait suite à la décision populaire de lever l'interdiction sur les maisons de jeu. Son entrée en vigueur en 2000 a permis l'ouverture des 19 casinos recensés en Suisse actuellement. L'application de la LMJ, contrairement à la LLP, est du ressort de la Confédération, par le biais de la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ). Un impôt, affecté à l'AVS, est prélevé sur le produit brut des casinos.

En termes de protection des joueurs, les casinos ont le devoir légal de prévoir un programme de mesures sociales pour prévenir les conséquences dommageables du jeu^d. L'ordonnance d'application prévoit même que « la maison de jeu collabore avec un centre de prévention des dépendances et avec

^c Art. 3 Loi fédérale du 8 juin 1923 sur les loteries et paris professionnels (RS 935.51).

^d Art.2, Art13 et Art.14 Loi fédérale du 18 décembre 1998 sur les jeux de hasard et les maisons de jeu (RS 935.52)

un établissement thérapeutique pour la mise en œuvre du programme de mesures sociales^e ». En ce qui concerne les loteries, jusqu'au milieu des années 2000, rien ne les obligeait à se préoccuper des conséquences du jeu. Pour combler cette lacune, le Département fédéral de justice et police (DFJP), en 2002, propose une révision de la LLP, prévoyant, entre autres, une redistribution au niveau cantonal des bénéfices des jeux de loteries. Deux ans plus tard, et sur proposition des cantons, décision est prise par le Conseil fédéral de suspendre la révision, pour autant que les cantons s'engagent eux-mêmes à remédier aux lacunes en matières de protection des joueurs. C'est ainsi qu'a été instituée la Convention intercantonale sur la surveillance, l'autorisation et la répartition du bénéfice de loteries et paris exploités sur le plan intercantonal ou sur l'ensemble de la Suisse. Cette Convention, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2006, stipule que « les entreprises de loteries et paris versent aux cantons une taxe de 0.5% du revenu bruts des jeux (RBJ) sur leurs territoires cantonaux. Les cantons s'engagent à utiliser ces taxes pour la prévention et la lutte contre la dépendance au jeu^f ». Il faut noter toutefois que la Loterie romande (LoRo) avait déjà opté depuis les années 80 pour une politique du « jeu responsable ».

La Commission des loteries et paris (Comlot), instituée par un concordat intercantonal est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2006. Elle exerce sa mission d'homologation et de surveillance des loteries et paris exploités sur l'ensemble du territoire suisse.

Dans le cadre de la Convention, la Conférence latine des affaires sanitaires et sociales (CLASS) est mandatée par la Conférence romande de la loterie et des jeux (CRLJ) pour mettre sur pied un programme de prévention et de lutte contre la dépendance au jeu. Un accord de collaboration entre ces deux organismes prévoit que les cantons verseront une part de la taxe de 0.5% prélevée sur le RBJ de la LoRo pour le financement du programme. La majorité de l'impôt reste cependant dans les cantons pour soutenir des actions cantonales en la matière.

Dès lors, la CLASS charge le Groupement romand d'études des addictions (GREA, anciennement GREAT) de faire, dans un premier temps, un état des lieux de la situation en Romandie et de faire des propositions pour un dispositif régional de lutte contre le jeu excessif⁵. La CLASS a ensuite adopté un programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu, coordonné par le GREA.

Le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ) vise en premier lieu à sensibiliser la population au problème du jeu excessif. Il prévoit pour cela, notamment, de faciliter l'accès à l'information et au traitement. Il a par exemple mis en place une permanence téléphonique. Par ailleurs, il a aussi pour objectif de sensibiliser les professionnels, afin d'améliorer la détection et la prise en charge des joueurs pathologiques. Le Programme entend finalement centraliser les informations relatives aux actions menées dans les cantons afin d'améliorer l'échange d'expériences. La coordination de ce Programme a été confiée au GREA.

La permanence téléphonique 0800 801 381 du PILDJ est en service depuis l'automne 2007. Elle est gérée par l'Association Rien ne va plus à Genève. Moyennant une collaboration entre plusieurs institutions, elle est disponible 24/7 depuis octobre 2009. Elle reçoit environ un appel par jour. Après trois ans d'exploitation, les responsables cantonaux du PILDJ ont souhaité faire évaluer la permanence de manière externe et ont mandaté l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) pour cela. Ce rapport rend compte des résultats de cette évaluation.

Structure du rapport

Le rapport est construit de la manière suivante : un chapitre est consacré à la description et l'analyse des données concernant la permanence téléphonique 0800 801 381 (Chapitre 3). Le chapitre suivant décrit les autres lignes d'aide disponibles en Suisse pour les personnes qui souffrent de problèmes de jeu (Chapitre 4). Le chapitre 5 s'intéresse aux offres de prise en charge disponibles en Suisse romande pour les joueurs et leurs proches. Dans le chapitre 6, une analyse de l'évolution des lignes

^e Art. 37 Ordonnance sur les jeux de hasard et les maisons de jeu (RS 935.521).

^f Art.18 Convention intercantonale sur la surveillance, l'autorisation et la répartition du bénéfice de loteries et paris exploités sur le plan intercantonal ou sur l'ensemble de la Suisse (du 7 juin 2005).

téléphoniques dédiées au jeu au niveau international est présentée. Finalement, le chapitre 7 répond aux questions d'évaluation les unes après les autres.

2 MANDAT ET METHODE

2.1 MANDAT

La permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) mise en place par le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ) est actuellement ouverte 24/7 moyennant une collaboration entre plusieurs institutions, l'association Rien ne va plus (RNVP) et la section genevoise de La Main Tendue (LMT) ou 143 (voir ci-après). Depuis sa mise en œuvre (et jusqu'à fin 2009), elle recevait en moyenne un appel par jour. Jusqu'à fin 2009, la PT 0800 a coûté 52'000 frs par année (+ 20'000 frs au démarrage). Pour 2010, le budget est de 82'000 frs, augmentation liée à l'extension des horaires de la PT 0800.

Les délégués cantonaux du PILDJ souhaitent mieux cerner les coûts de la PT 0800 qui, au premier regard, apparaissent comme élevés. Une modification de la gestion de cette prestation pourrait être envisagée. Afin d'argumenter leur prise de décision, les délégués ont voulu une évaluation externe de la PT 0800.

Le Groupement romand d'études des addictions (GREA), en tant que coordination du PILDJ, a dès lors mandaté l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) pour réaliser cette évaluation.

2.2 QUESTIONS D'EVALUATION

Les questions d'évaluation retenues ont porté essentiellement sur les utilisateurs de la PT 0800 (profil, type de demande, d'orientation, etc.), le fonctionnement de celle-ci et ses résultats, et, plus globalement, sur la pertinence de ce type de prestation pour la problématique du jeu. Elles sont les suivantes :

- Quelles sont les personnes qui utilisent cette ligne téléphonique et comment ? Ont-elles des caractéristiques ou des demandes spécifiques qui les distinguent des personnes utilisant d'autres offres (liées au jeu) ?
- Quelle est l'évolution de l'utilisation de cette ligne téléphonique et des autres lignes téléphoniques traitant de la problématique du jeu (143, numéro cantonaux) ?
- Quel est le coût par cas de la ligne téléphonique 0800 801 381 ? et en comparaison internationale ?
- Quelle est la stratégie de promotion de la permanence téléphonique ?
- Globalement, quelle est la pertinence du maintien de l'offre du 0800 801 381 ?
- Quelles sont les recommandations et pistes pour la poursuite de la ligne téléphonique 0800 801 381 ?

2.3 METHODE

Pour répondre aux questions d'évaluation, nous avons utilisé une approche mixte, soit une analyse quantitative des données de monitoring existantes et une approche qualitative auprès des répondants

de la PT 0800 ainsi qu'après des répondants des autres offres disponibles dans les cantons (structures d'aide ou no vert). Parallèlement, une revue succincte de la littérature internationale a permis de comparer les résultats avec des données internationales.

2.3.1 Partie quantitative

En lien avec les questions d'évaluation, nous avons fait une analyse secondaire détaillée des données existantes au travers du monitoring des appels au 0800 801 381.

Les répondants de la PT 0800 relèvent, depuis son début un certain nombre de données de routine. Lorsque les appels sont pris par RNVP (74% des appels en 2010), ce sont les données suivantes qui sont recueillies (cf. annexe 8.2) :

- Provenance de l'appel : canton, catégorie d'appelant (joueur, proche, professionnel social, professionnel santé, administration, opérateur, média, étudiant, école)
- Caractéristique de l'appelant : sexe, âge, typologie de jeu (lieu de jeu, type de jeu), interdiction de casino
- Conséquences : problème argent, familial, santé, justice, scolaire/professionnel
- Situation professionnelle et revenu, dettes (le cas échéant)
- Date du début du jeu
- Type de demande : écoute, informations, demande d'aide, orientation
- Type d'orientation

En ce qui concerne LMT, les informations recueillies sont les suivantes (cf. annexe 8.3) :

- Provenance des appels
- Type de demandes
- Catégorisation (genre, âge, type de jeu)
- Orientation donnée

Pour la période de juillet à septembre 2010, nous avons proposé aux répondants de RNVP une nouvelle fiche de récolte de données, augmentée de quelques indicateurs qui nous paraissaient nécessaires à la description du profil des appelants (cf. annexe 8.4). Les indicateurs ajoutés portaient sur l'heure d'appel, le statut du ménage, la motivation de l'appel, la fréquence de jeu. Par ailleurs, une rubrique s'intéressait à comment les appelants ont connu la PT 0800 et une autre aux contacts préalables que l'appelant pourrait avoir eu avec le réseau de prise en charge.

Ayant constaté un grand nombre de données manquantes dans les données déjà existantes, nous avons demandé aux répondants de RNVP de tout mettre en œuvre afin de récolter le plus d'informations possibles sur les appels reçus^g. Cette fiche n'a pas pu être mise en place à LMT, car cela engendrait trop de complications informatiques^h.

Les données relatives aux appelants de permanences téléphoniques pour les problèmes de jeu en place dans d'autres cantons (gratuites ou pas), ainsi que celles d'autres numéros d'aide (LMT-143), ont été

^g Sachant que, de manière générale, les personnes qui appellent des lignes d'aides ne vont pas donner spontanément toutes les informations qui nous intéressent, et que par ailleurs il peut être difficile de leur poser toute une série de questions sans paraître intrusif, nous avons proposé aux répondants de RNVP qu'en fin d'appel ils demandent à la personne quelques minutes supplémentaires en s'appuyant sur l'argument de l'évaluation et de son intérêt pour la poursuite des prestations de la permanence téléphonique.

^h Les données sont saisies de manière instantanée et récolter de nouvelles informations aurait nécessité de lourds changements dans le système informatique.

recueillies parallèlement, et analysées dans la mesure de leur disponibilité. Ainsi nous avons pris contact avec les responsables *SOS-Spielsucht* (Suisse orientale) et de *Gioco responsabile* (Tessin).

2.3.2 Partie qualitative

Les responsables des différents types d'offre pour les personnes souffrant de problème de jeu ont été contactés et consultés par téléphone. Il s'agissait de pouvoir mettre en évidence l'évolution des demandes auprès de ces différentes offres, ainsi que d'évaluer si les personnes qui consultent avaient un profil différent de celles qui contactent la permanence téléphonique 0800 801 381. L'idée n'était donc pas de récolter des informations auprès de toutes les institutions existantes de manière exhaustive, mais d'avoir une représentation des différents type d'offre (centre spécialisé, centre dépendance avec des prestations spécifiques jeu, traitement par internet) et de plusieurs cantons romands (GE, VD, VS, NE).

En ce qui concerne les centres spécialisés dans la prise en charge des problèmes de jeu, nous avons consulté le Centre du jeu excessif à Lausanne (VD) et l'association Rien ne va plus à Genève (GE). Pour ce qui est des centres généralistes proposant des prestations spécifiques pour le jeu, nous avons contacté la Fondation Neuchâtel Addiction à Neuchâtel (NE) et la Ligue valaisanne contre les toxicomanies à Sion (VS). Finalement, nous avons aussi entendu une personne responsable de la mise en œuvre du site de traitement du jeu par internet (www.traitement-jeu.ch).

2.3.3 Revue de littérature

Une recherche via Google et PubMed a été effectuée dans le but d'identifier si des projets de ligne d'aide téléphonique pour le jeu avaient été évalués. Elle a permis de mettre en évidence que ces projets étaient rarement évalués. Par ailleurs, la recherche sur Google avait aussi pour objectif de trouver des données statistiques sur des lignes téléphoniques existantes dans d'autres pays (rapports annuels, rapports statistiques, site internet, etc.).

3 DESCRIPTION ET ANALYSE DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE *0800 801 381*

Le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ) vise en premier lieu à sensibiliser la population au problème du jeu excessif. Il prévoit, notamment, de faciliter l'accès à l'information et au traitement. Il a aussi pour objectif de sensibiliser les professionnels, afin d'améliorer le repérage et la prise en charge des joueurs pathologiques. Le PILDJ entend encore centraliser les informations relatives aux actions menées dans les cantons afin d'améliorer l'échange d'expériences.

Le PILDJ a mis en place un site internet (www.sos-jeu.ch) et une permanence téléphonique gratuite no vert 0800 801 381 (PT 0800). La coordination de ce Programme a été confiée au Groupement romand d'études des addictions (GREAA).

3.1 FONCTIONNEMENT DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE

Une des premières mesures mise en place dans le cadre du PILDJ a été la permanence téléphonique (0800 801 381). Elle a été ouverte le 1^{er} juillet 2007. Au travers de cette ligne, le PILDJ vise à écouter, informer et orienter les appelants sur les services de prise en charge régionaux. La ligne vise essentiellement les personnes qui ont des problèmes avec les jeux d'argent, mais aussi les proches des joueurs, ainsi que les professionnels.

La gestion et la mise en œuvre de la permanence téléphonique ont été confiées à l'Association genevoise Rien ne va plus (RNVP). Cette Association gère un centre de prévention du jeu excessif. Afin d'étendre la couverture (temporelle et géographique) de la permanence, différents partenaires ont été progressivement mobilisés (section genevoise de La Main Tendue (LMT ou 143), *Berner Gesundheit* et *Gruppo Azzardo Ticino* (GAT)).

Au moment de sa mise en service, la PT 0800 était ouvert de 11h à 16h, ce qui correspond aux heures d'ouverture de la permanence de RNVP et seuls les répondants de RNVP prenaient les appels. Depuis octobre 2009, la permanence a étendu ses horaires 24/7 grâce à la collaboration avec la section genevoise de LMT^k, sur laquelle les appels sont déviés en dehors de la plage horaire 11h-16h.

Cependant, bien que mise en œuvre dans le cadre du Programme romand, la permanence touche aussi les régions germanophones de Suisse romande. Les appels sont alors pris en charge par *Berner Gesundheit*, 5 jours/7 aux heures d'ouverture (depuis août 2009). Une déviation vers une permanence italophone est aussi proposée. Les appels sont pris en charge par le *Gruppo Azzardo Ticino* qui possède lui-même un no vert (0800 000 330) (depuis août 2009).

Les répondants de RNVP sont notamment formés en écoute active et en entretien motivationnel. La responsable a encore suivi une formation sur la co-dépendance afin de pouvoir répondre aux proches.

ⁱ *Berner Gesundheit* est une fondation dont les tâches principales sont les consultations en matière de dépendance, la prévention des dépendances et l'éducation sexuelle.

^j Le *Gruppo Azzardo Ticino* (GAT) travaille depuis 1997 dans le champ de la prévention, de la reconnaissance précoce et de la prise en charge des joueurs et de leur famille. Jusqu'en 2008, ce groupe fonctionnait sous le nom de *Gruppo d'Interesse per il Gioco Patologico*.

^k Il s'agit ici d'un contrat particulier entre LMT et le PILDJ. Lorsqu'un appel à la PT 0800 est dévié à LMT, les répondants de LMT sont en mesure de reconnaître qu'il s'agit d'un appel dévié et répondent « SOS jeu » et non « La Main Tendue ».

Quant aux répondants de LMT, ce sont des bénévoles qui suivent une formation de base à l'écoute active de 6 jours. Plusieurs outils sont ensuite à leur disposition pour se former de manière continue (conférences thématiques, notes internes, etc.).

3.2 ÉVOLUTION DES APPELS

Pour 2008 et 2009, les données concernant les appels à la PT 0800 sont celles qui figurent dans les deux rapports de bilan annuels de la permanence. Pour 2010, nous avons nous-mêmes saisi les données.

Pour 2009, nous avons toutefois complété les données avec les appels provenant de France qui ne figuraient pas dans le bilan. Il faut aussi noter qu'en 2010 la façon de comptabiliser les appels a changé. En effet, en 2008 et 2009, tous les appels à la permanence étaient comptés dans les statistiques de la permanence et ceux arrivant au no de RNVP comptabilisés dans les statistiques de RNVP. En 2010, tous les premiers appels, qu'ils arrivent sur le 0800 801 381 ou le 022 329 11 70 sont comptabilisés dans les statistiques de la permanence et tous les appels suivants qui arrivent soit sur le 0800 801 381 soit au 022 329 11 70 sont comptabilisés dans les statistiques de RNVP. Pour 2008 et 2009 nous ne connaissons pas la proportion de 1^{er} appels. Les constats faits sur l'évolution des appels, leur répartition géographique ou leur provenance sont donc un peu biaisés.

Finalement les appels inconnus, à comprendre comme les appels pour lesquels les données sont manquantes sur l'un ou l'autre des indicateurs, ne sont pas toujours mentionnés dans les rapports 2008 et 2009. Nous avons pris l'option de ne pas les prendre en compte dans les analyses qui suivent. Pour 2010, nous avons synthétisé dans l'annexe 8.5 les données manquantes pour chacun des items de la fiche de récolte de données.

3.2.1 Evolution du nombre d'appels à la permanence téléphonique 0800 801 381

Le nombre total d'appels à la PT 0800 a augmenté progressivement entre 2008 et 2010 (état fin septembre), passant de 284 en 2008 à 401 en 2009. Jusqu'à fin septembre 2010, la PT 0800 a déjà reçu 390 appels (1^{er} appels), ce qui, en projection revient à 520 appels pour toute l'année, soit une augmentation de 30% par rapport à 2009. Il faut toutefois noter que le nombre d'appels mensuels, après avoir augmenté jusqu'en mai 2010, diminue progressivement jusqu'en septembre (cf. Figure 1).

L'augmentation générale observée pour 2010 est certainement à mettre sur le compte de la campagne qui a eu lieu en mai 2010. On voit d'ailleurs aussi un pic en mai 2008, période à laquelle le PILDJ avait fait une grande campagne de lancement du Programme.

En 2008 et 2009, on comptait en moyenne entre 1 et 1.5 appels/jour d'ouverture de la PT 0800. En 2010, cette moyenne augmente pour se situer à 2 appels/jour.

Contrairement à ce qu'on observe pour la PT 0800, on note une nette diminution des appels à RNVP en 2008 et 2009. Le nombre d'appels cumulés à la PT 0800 et à RNVP est en augmentation. Cette évolution est particulièrement notable dès 2007, année de la mise en service de la permanence (cf. Figure 2).

Figure 1 Evolution du nombre d'appels au 0800 801 381, 2008-2010

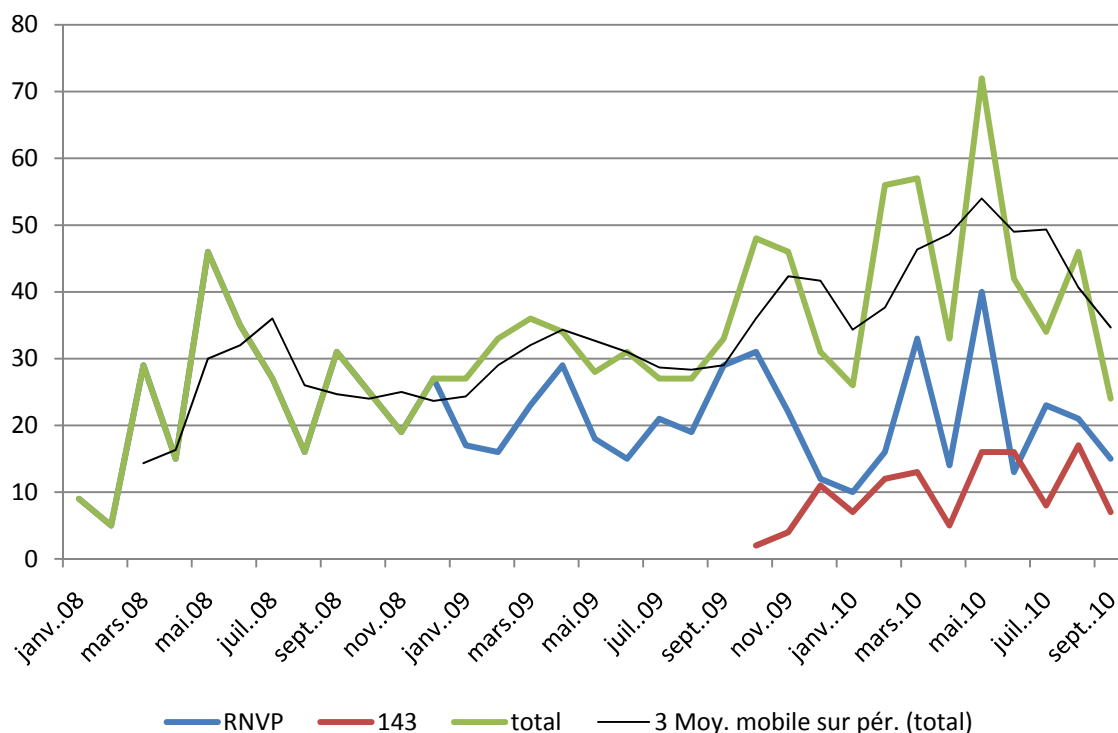
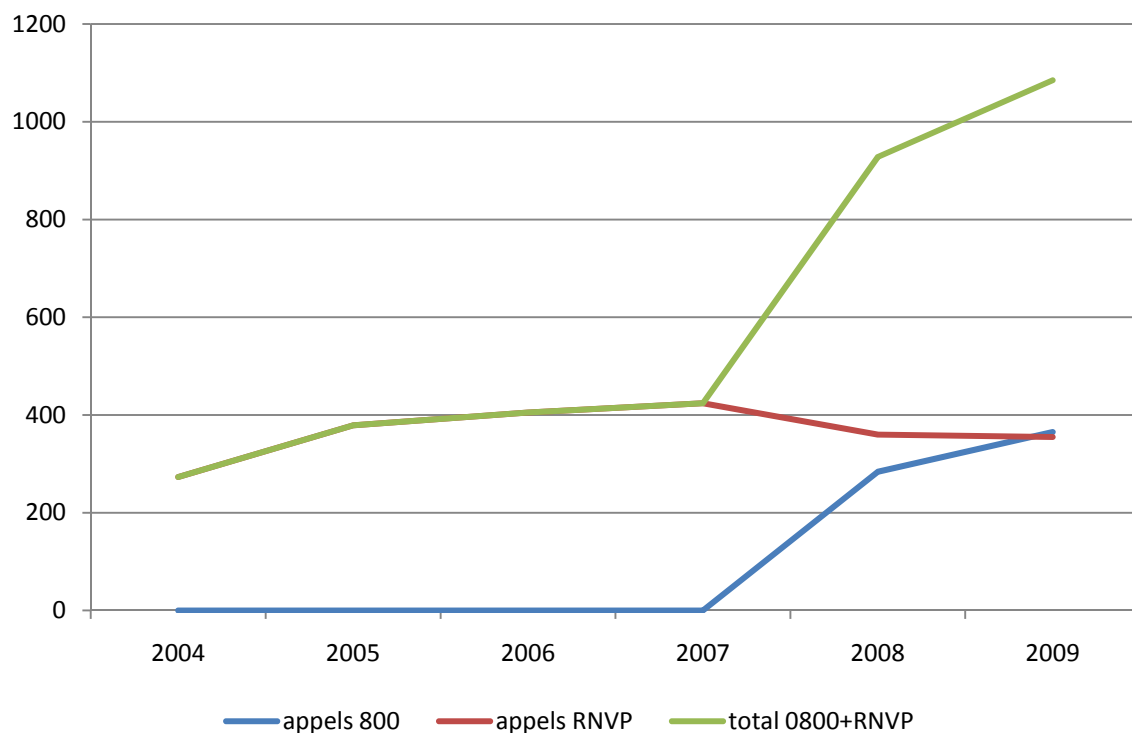


Figure 2 Evolution du nombre d'appels au 0800 801 381 et à Rien ne va plus, 2004-2009



Il faut noter toutefois qu'un certain nombre d'appels ne concernent pas directement des problèmes de jeu (blague, appels techniques, etc.). Entre janvier et septembre 2010, ces appels s'élèvent au nombre de 42, soit environ 10% du volume total des appels. Ce résultat est très inférieur à ce que l'on observe dans d'autres pays (cf. chapitre 6). Selon les responsables de la PT 0800, ces appels sont dû au fait que des autocollants avec les coordonnées de la permanence ont été apposés sur les tactilos. Dès lors, certaines personnes croient qu'il s'agit du service technique de la LoRo. Pour la suite des analyses, ces appels ont été supprimés.

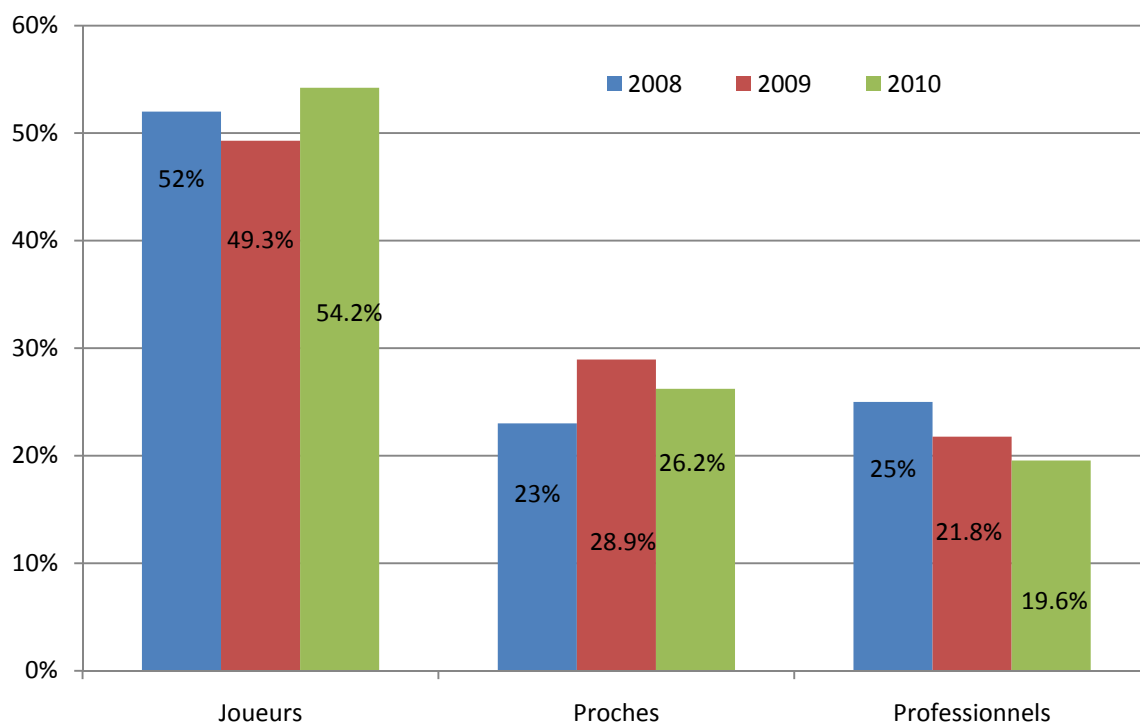
Concernant les heures d'appels, sur 84 appels ($N_{tot}=160$; $NR=76$) pour lesquels les données sont disponibles, près de 80% ($N=65$) ont lieu la journée, entre 8h et 19h. La tranche horaire initiale couverte par la permanence, soit 11h – 16h, représente 61% ($N=51$) des appels. Seuls 2 appels ont eut lieu la nuit.

La durée moyenne des appels est de 11.3 minutes ($N=100$; $N_{tot}=286$; $NR=186$). Cette moyenne est certainement surestimée. En effet, dans le fichier de données de la PT 0800 sur lequel nous nous sommes en partie basés, l'item « durée de l'appel » n'est pas rempli lorsque l'appel a duré moins de 5 minutes. Elle est toutefois un peu plus longue lorsque les appels sont réceptionnés par RNVP (moyenne : 15.9 minutes) que par LMT (moyenne : 7.7 minutes). Selon les répondants de la PT 0800, les personnes qui appellent ont généralement une demande très précise, identifiée, quant à leur problème de jeu (ex : comment fait-on pour se faire exclure d'un casino ; besoin d'une adresse ; etc.).

Une petite majorité des appels¹ provient des joueurs eux-mêmes (cf. Figure 3). Cette part est restée relativement stable entre 2008 et 2010 (54.2% ; Ntot=348 ; NR=30). L'autre moitié des appels se répartit entre les proches et les professionnels, de manière plus ou moins égale, bien que l'on observe une légère diminution de la part des professionnels.

Pour 2010, étant donné que les appels comptabilisés sur la PT 0800 sont uniquement des premiers appels, l'augmentation de la part des joueurs et la diminution de celle des professionnels peut laisser entendre que les joueurs n'appellent qu'une seule fois.

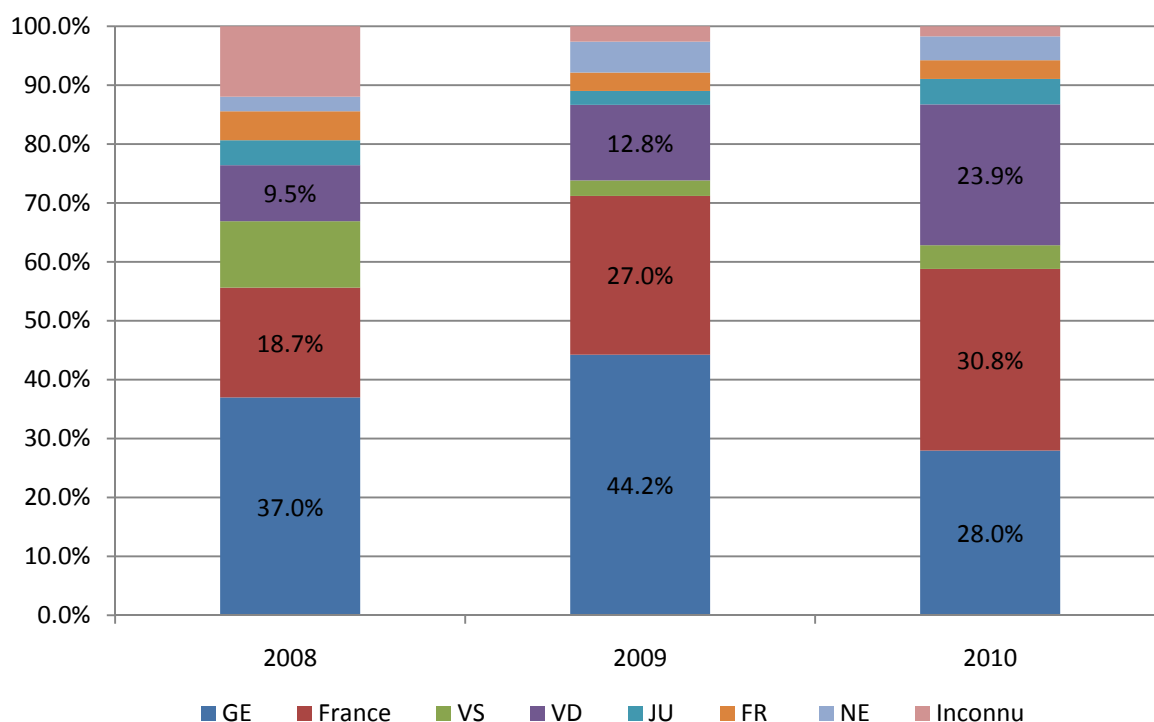
Figure 3 Evolution de la provenance des appels au 0800 801 381, 2008-2009



¹ Il y a 38 appels « inconnus » en 2009 et 19 en 2010 sur cet indicateur.

Les appels de Genève et de France représentent en 2010 près de 60% des appels (cf. Figure 4). La proportion des appels provenant de France a progressivement augmenté entre 2008 et 2010, passant de 18.7 à 30.8%. Une des raisons qui pourrait expliquer ce résultat réside dans la façon dont la promotion des coordonnées de la PT 0800 est faite.

Figure 4 Provenance géographique des appels au 0800 801 381, 2008-2010 (Ntot=348 ; NR=6)



Parmi les appels romands (Ntot=233), ceux provenant du canton de Genève représentent entre 40 et 60% selon les années. Il faut noter que la part d'appels attribuables au canton de Vaud a été multipliée par 2.5, passant de 13.7 à 35.2% entre 2008 et 2010.

3.3 ANALYSE DE LA CLIENTELE EN 2010

Pour la suite des analyses, les appels de professionnels n'ont pas été pris en compte. En effet, les données socio-démographiques ou relatives à la problématique du jeu ne nous intéressent que pour les joueurs et pour les proches (pour autant que les informations recueillies concernent bien la personne pour laquelle ils appellent).

3.3.1 Caractéristiques socio-démographiques

Concernant l'âge des appelants, seules 47 données sont disponibles pour 2010 (N=141 ; NR=94) (joueurs et proches). La moyenne d'âge se situe à 40.2 ans. Si l'on prend uniquement les joueurs (N=30), on trouve une moyenne d'âge de 42 ans (minimum : 17 ans et maximum 74 ans).

A noter que les répondants de LMT estiment l'âge de la personne au téléphone et ont 3 catégories : moins de 20 ans, entre 20 et 60 et plus de 60. Ces données, quand elles existaient, n'ont pas pu être

utilisées pour calculer la moyenne d'âge. Toutefois, sur les 35 données disponibles, 34 se situaient dans la tranche entre 20 et 60 ans et un dans celle des plus de 60 ans.

Pour ce qui est du sexe, 78.8% des joueurs qui appellent sont des hommes (N_{tot}=242 ; NR=66). En revanche, ils représentent 25.9% des proches.

Pour ce qui est du statut du ménage, du revenu mensuel ou de l'état des dettes, les données sont trop nombreuses pour pouvoir dire quelque chose^m. Sur le statut du ménage, nous pouvons uniquement dire que sur 18 répondants, 12 vivent en couple et 6 sont seuls.

3.3.2 Motivation à appeler et attentes

La motivation pour l'appel est un nouvel indicateur introduit en juillet. Les données n'ont été analysées que pour les joueurs ou les proches.

Sur 59 appelants (N_{tot}=116 ; NR=56), 41% (N=24) invoquent l'impact du jeu sur leur vie personnelle comme motivation à appeler la PT 0800 ; 23% (N=14) cherchaient essentiellement des informations. Seules 8 personnes ont invoqué les problèmes d'argent comme motivation de la démarche. Une personne a mentionné des intentions suicidaires.

En ce qui concerne les attentes des appelants (N=151 ; N_{tot}=242 ; NR=91), un peu plus d'un tiers des personnes cherche de l'aide (35.1%, N=53), un peu moins d'un tiers de l'information (29.1%, N=44), un quart une orientation (25.8%, N=39) et un cinquième une écoute (19.2%, N=29). L'écoute n'est donc a priori pas la première attente des appelants.

3.3.3 Problématique du jeu

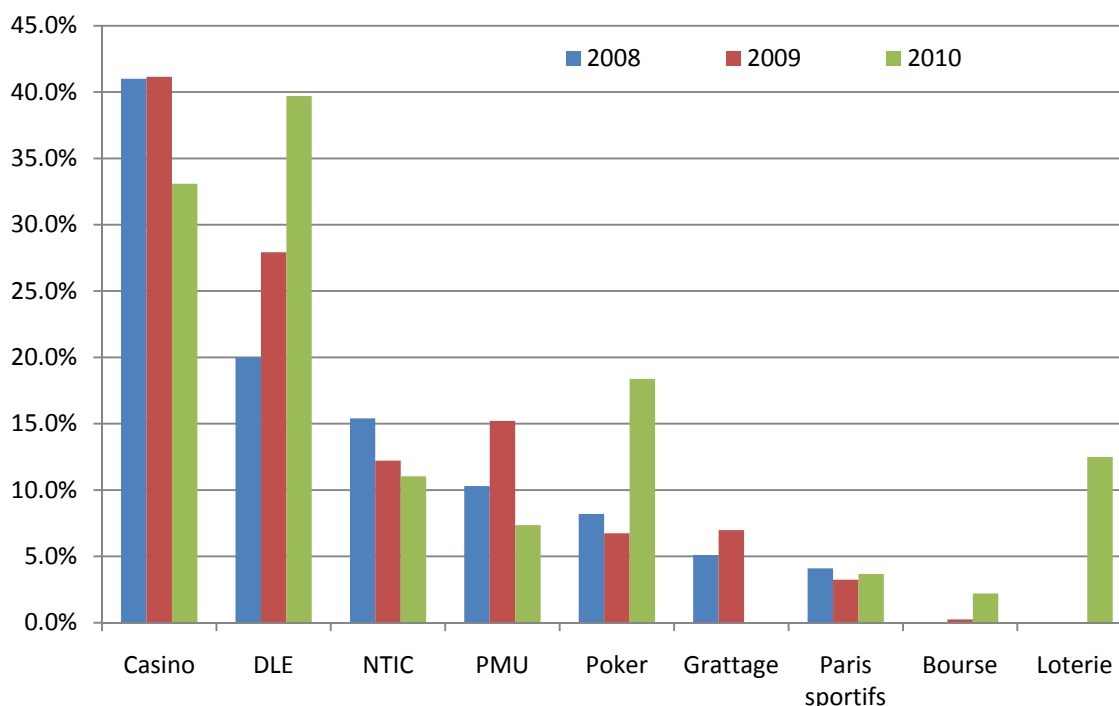
L'indicateur de « début du jeu » n'est disponible que pour 22 répondants (joueurs et proches) (N_{tot}=141 ; NR=119). La moyenne est de 6.4 ans, mais la médiane se trouve à 3 ans (min 1 max 20).

Les principaux lieux de jeu, en 2010, sont le casino (45.6% des répondants) et le bistrot (37.7%). Par ailleurs, près d'un quart des appelants joue sur internet.

En ce qui concerne le type de jeu, on relève une diminution de la proportion des appelants qui joue aux jeux de casino (machines à sous et tables), ainsi qu'une diminution des appelants qui s'adonnent aux jeux vidéo (cf. Figure 5). En revanche, la proportion de personnes mentionnant les dispositifs de loterie électronique (DLE), notamment le tactilo, est en augmentation très nette. Une des raisons, hormis la modification des habitudes de jeu, peut aussi résider dans le fait que la visibilité des coordonnées de la permanence téléphonique est plus importante dans les lieux de jeu où il y a des DLE (notamment les autocollants posés sur les tactilos) que dans les casinos. Il faut aussi noter que les casinos ont une collaboration depuis plusieurs années avec LMT.

^m Ces données ne sont pas relevées par LMT et la catégorie « statut du ménage » a été ajoutée en juillet 2010.

Figure 5 Evolution du type de jeu évoqué dans les appels de joueurs et proches à la permanence téléphonique 0800 801 381, 2008-2010



NTIC : nouvelle technologie informatique de communication
 DLE : dispositif de loterie électronique

Un des items ajouté en juillet 2010 était celui des dépenses liées au jeu. Entre juillet et septembre 2010, nous n'avons eu aucune donnée à ce sujet. La fréquence de jeu, que nous avons aussi ajoutée en juillet n'a reçu que peu de réponses (N=15). Quatorze personnes jouent 2 fois et plus par semaine, parmi lesquelles 8 jouent tous les jours. Au vu du petit nombre de réponses, ce résultat est difficilement extrapolable à l'ensemble des appels parvenus à la PT 0800.

Les problèmes évoqués (N=64 ; Ntot=242 ; NR=178) sont essentiellement des problèmes financiers (70.3%) ainsi que des problèmes familiaux (45.3%). Aucun des répondants n'a mentionné de problèmes avec la justice (cf. Tableau 1).

Tableau 1 Type de problèmes évoqués par les appelants au 0800 801 381 (N=64)

Financiers	Famille	Santé	Sociaux	Professionnels/ scolaires	Intentions suicidaires	Justice
70.3%	45.3%	18.8%	15.6%	11.0%	3.1%	0.0%

Concernant le parcours thérapeutique des appelants (N=24 ; Ntot=59), nous ne disposons de données que pour 24 appelants. Quatre personnes avaient déjà consulté un médecin généraliste, trois un psychologue, deux personnes avaient déjà contacté Caritas, une personne avait eu des contacts avec un groupe de joueurs. Trois personnes avaient déjà été prises en charge dans des institutions dédiées spécifiquement à des problèmes de dépendance. Pour onze personnes, l'appel à la PT 0800 semble être le premier contact dans le réseau de prise en charge.

3.3.4 Connaissance des coordonnées de la permanence téléphonique 0800 801 381

Les appelants ont principalement connu les coordonnées de la permanence téléphonique par Internet (Internet et annuaire, soit 39.4%). Il faut noter que les autocollants apposés sur les tactilos représentent la seconde source de connaissance de la permanence, puisque ce sont 23 des 27 appels classés dans la catégorie « autre » (cf. Tableau 2).

Tableau 2 Connaissance des coordonnées de la permanence téléphonique 0800 801 381 (N=99 ; Ntot=242 ; NR=61)

Annuaire	Internet	Autre	Réseau d'aide	Médias	Proches	Flyers	Sur lieu de jeu
16.2%	23.2%	27.3%	17.2%	9.1%	7.1%	4.0%	4.0%

3.3.5 Orientation des appelants

Deux tiers des appelants (66.9%, N=97) pour lesquels une orientation en mentionnée (N=160; Ntot=242 ; NR=82) ont été orientés vers des institutions/services spécialisés de prise en charge. Huit personnes ont été orientées vers un groupe de joueurs. Pour 47 personnes, c'est la catégorie « autre » qui a été remplie.

3.4 SYNTHÈSE DES DONNÉES STATISTIQUES

Le fait que les appels n'aient pas été comptabilisés de la même manière en 2008, 2009 et 2010, ne facilite pas l'analyse. Par ailleurs, il y a de nombreuses données manquantes sur plusieurs indicateurs, ce qui ne nous permet pas d'extrapoler les résultats à l'ensemble des appelants à la PT 0800. Toutefois, quelques tendances se dessinent.

On observe une augmentation des appels entre 2008 et 2010, ce qui est à mettre en parallèle avec une augmentation des horaires (maintenant 24/7 grâce à la collaboration avec LMT). Le nombre moyen d'appels par jour a passé de 1 à 2 entre 2008 et 2010. La majorité des appels (61%) ont lieu dans la tranche horaire couverte par Rien ne va plus (RNVP) (11h-16h).

Ce sont en majorité des joueurs qui font appel à la PT 0800 ; cette proportion est en légère augmentation en 2010. Les appels proviennent majoritairement de la Romandie. Toutefois, la part des appels français est en augmentation (31.2% en 2010). Parmi les appels romands, la part représentée par le canton de Genève se situe entre 40 et 60% selon les années. En 2010, on observe une augmentation de la part des appels provenant du canton de Vaud, alors que cette part reste très faible dans les autres cantons romands (entre 5 et 6%). Toutefois, si l'on rapporte le nombre d'appels à la population vaudoise, le ratio reste très faible.

Il n'y a a priori aucune raison pour une telle différence entre cantons, la problématique de jeu devant être relativement semblable d'un canton à l'autre. En revanche, la façon de communiquer les coordonnées de la PT 0800 diffère très nettement entre les cantons, et notamment à Genève. En effet, le no 0800 801 381 figure par exemple sur tous les documents produits par l'association Rien ne va plus, alors que ce n'est pas le cas pour les autres cantons.

Pour ce qui est de l'analyse de la clientèle, il y a malheureusement beaucoup de données manquantes, ce qui peut parfois être dû à la nature même d'une demande d'aide à une permanence téléphonique

anonyme. Toutefois, ce que l'on peut dire, est que les joueurs qui appellent sont essentiellement des hommes alors que les proches sont plutôt des femmes.

La raison qui motive l'appel réside principalement au niveau de l'impact qu'a le jeu sur la vie personnelle du joueur ou de ses proches. Les attentes par rapport à l'appel au 0800 801 381 exprimées par les appelants sont une aide et de l'information. La notion d'écoute ne semble pas être l'aspect le plus important que les joueurs attendent en appelant la permanence.

En ce qui concerne la problématique de jeu, que ce soit le début du jeu, la fréquence de jeu, ou encore les dépenses liées au jeu, nous n'avons pas assez de données pour pouvoir faire une analyse pertinente. Toutefois, il semble que les joueurs soient plutôt des joueurs récents, et que la fréquence de jeu soit élevée.

3.5 STRATEGIES DE PROMOTION DE LA PERMANENCE

Une conférence de presse a eu lieu en Romandie lors du lancement du PILDJ. Différentes interventions ont été menées dans chacun des cantons entre mai et juin 2008. En mai 2010, une campagne d'affichage pour la promotion de la permanence téléphonique a eu lieu pendant une semaine. Elle a été relayée par bon nombre de médias, et organismes concernés (y.c. certains casinos).

Le site internet du PILDJ ainsi que les brochures d'information conçues dans le cadre du Programme sont aussi des vecteurs de promotion du no vert.

Finalement, des autocollants mentionnant le no de la permanence téléphonique ont été apposés sur les bornes Tactilo, ainsi que dans les supports « jeu responsable » de la Loterie romande (LoRo).

3.6 STATISTIQUES DU SITE WWW.SOS-JEU.CH

En 2010, le site www.sos-jeu.ch a reçu 19'638 visites (état au 27 octobre 2010).

Les statistiques détaillées montrent une augmentation continue du nombre de visites, mais surtout une augmentation plus importante du nombre de pages lues et du nombre de hitsⁿ. Cela paraît lié à la campagne menée en mai 2010 (cf. Figure 6). C'est en effet à partir de ce moment-là que le nombre de hits par visite et de pages lues par visite augmente nettement, passant de 1.5 pages lues en novembre 2009 à près de 5 pages lues par visite en octobre 2010 (état au 27 octobre) (cf. Figure 7).

ⁿ Une « visite » est définie comme une série de pages web consultées de façon consécutive sur un laps de temps défini. Une « page » est comptée à chaque fois qu'une page web est « rendue » sur un navigateur. Un « hit » se réfère à chaque fois qu'un document est consulté sur une page web. Une page peut contenir plusieurs documents (une vidéo, une forme, un texte, ...). Donc lors de la visite d'une page il peut y avoir plusieurs hits.

Figure 6 Evolution des visites sur le site www.sos-jeu.ch, 2009-2010

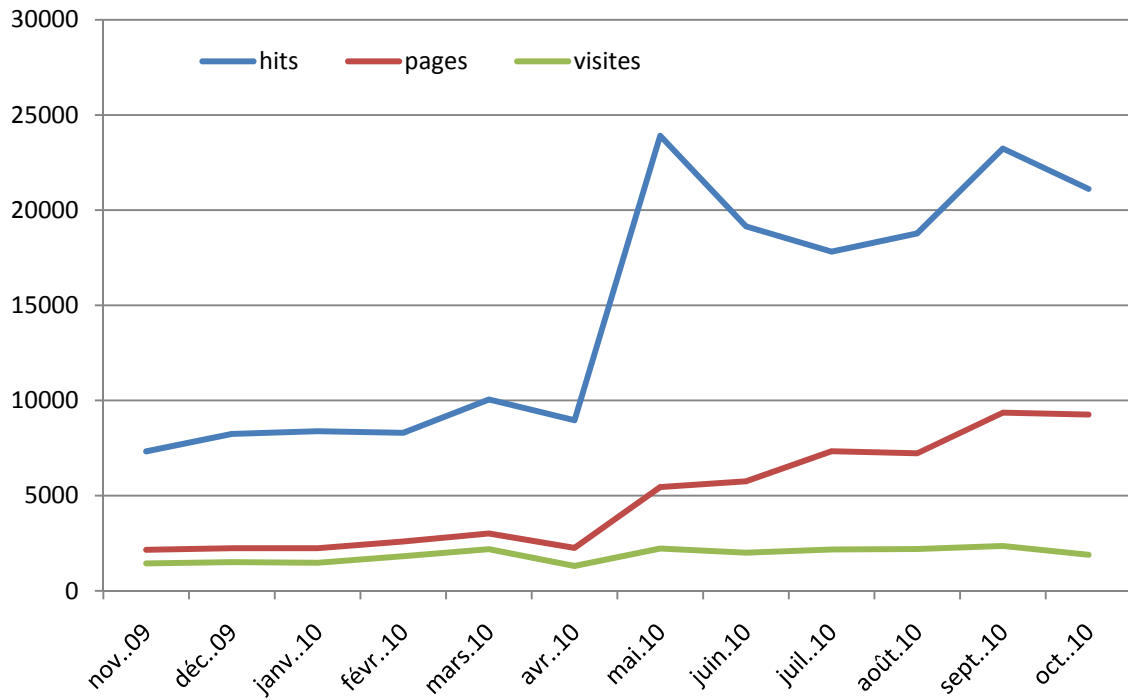
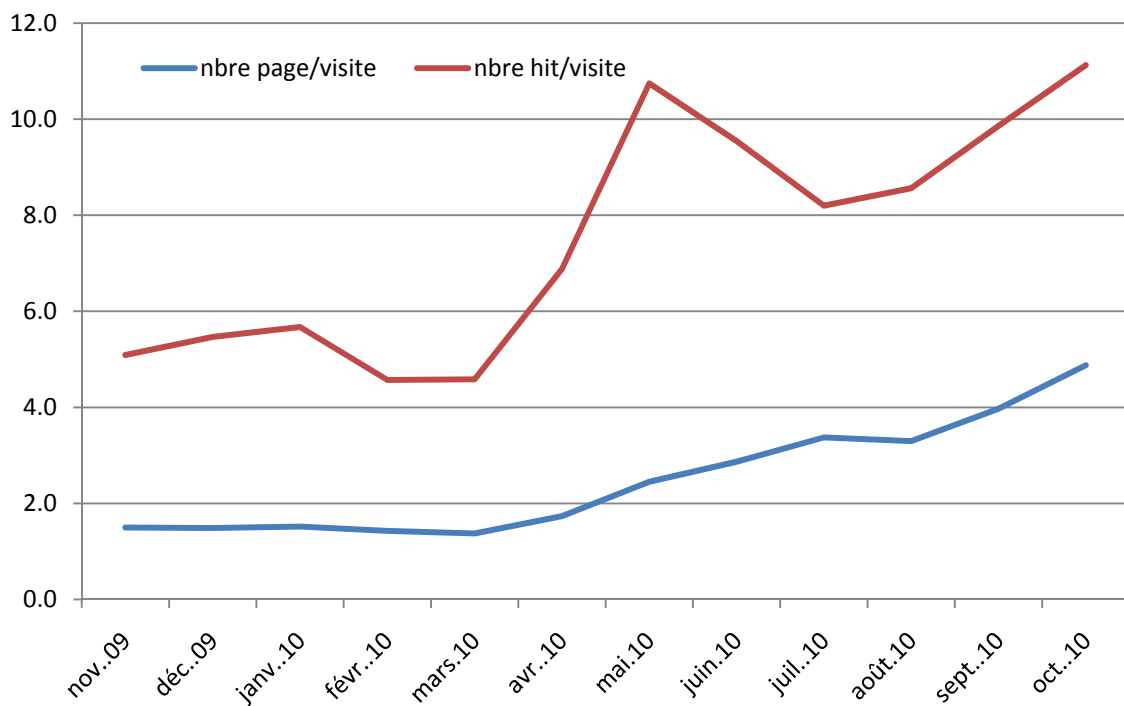


Figure 7 Evolution du nombre de hits/visite et du nombre de pages lues lors de chaque visite, 2009-2010



4 AUTRES LIGNES D'AIDE EN SUISSE

Au-delà de la permanence téléphonique du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ), certaines lignes disponibles en Suisse sont susceptibles de recevoir des appels de joueurs ou de proches de joueurs. Nous pensons ici essentiellement à l'Association La Main Tendue (143), ligne téléphonique généraliste, ainsi qu'à deux lignes dévolues spécifiquement aux questions de jeu, *Gioco Responsabile* et *SOS-Spielsucht*.

4.1 LIGNES GENERALISTES

4.1.1 La Main Tendue (ou 143)

L'Association suisse de La Main Tendue (LMT) est une association faitière regroupant 14 associations régionales indépendantes. Pour la Romandie, ce sont Vaud, Genève, Valais et Bienne (qui toutefois regroupe les appels de Fribourg, Neuchâtel, Jura et le Seeland bernois).

LMT est un service de secours anonyme par téléphone (et par internet) pour toute personne en difficulté, quel que soient son âge, son sexe ou sa confession. Le service est disponible 24/24. Les répondants sont bénévoles. Bien que la gestion des bénévoles soit effectuée par les différentes sections, on relève qu'une formation de base en écoute active semble un préalable requis avant toute opérationnalité. Par ailleurs, il semble aussi que les diverses sections proposent généralement des formations/informations spécifiques sur certaines thématiques, comme celle des dépendances. En ce qui concerne la problématique du jeu, les répondants disposent généralement d'une liste d'adresses sur lesquelles ils peuvent orienter les appelants.

Depuis janvier 2004, LMT a un contrat de prestations avec la Fédération suisse des casinos (FSC) pour offrir 24/24 une première aide aux personnes concernées par le jeu. Ce partenariat est toujours effectif en 2010. Il se traduit par un soutien financier ainsi que par la promotion du no 143 sur les brochures informatives ou sur les sites internet des casinos.

Le nombre total d'appels annuels^o à LMT se situe entre 210'000 et 250'000 environ. En 2008, il s'élevait à 214'338^p. Au cours des dernières années (2006-2009), 3% d'entre eux pouvaient être attribués directement à une problématique de dépendance. Toutefois, sur la base du nombre d'appels à LMT pour des problèmes de jeu mentionné dans les rapports de la FSC, on peut estimer à environ 2% (min. 1.7% et max. 2.4%) la proportion des appels directement attribuables^q à des problèmes de jeu. Le ratio entre le nombre d'appels et la population suisse (7'785'800 hab. en 2009) se situe à environ 1/1'850.

^o Lorsqu'ils prennent un appel, les répondants saisissent un certain nombre de données, dans la mesure du possible : date, heure d'appel, provenance de l'appel, âge (catégorie moins de 20 ans, entre 20 et 60 ans et plus de 60 ans) de l'appelant, sexe de l'appelant.

^p Donnée la plus récente.

^q Ces résultats sont certainement sous-estimés. En effet, selon les répondants de LMT, les appelants n'évoquent pas forcément des problèmes de jeu au cours de l'entretien, soit parce qu'ils ne l'ont pas encore identifié comme étant un problème, soit parce qu'ils n'en parlent pas au premier contact. Les répondants sont donc tout fait susceptibles de classer cet appel dans une autre catégorie comme « problèmes financiers » ou encore « problèmes de gestion du quotidien » parce que c'est de cette façon que la problématique leur aura été exposée ou qu'ils l'auront comprise.

En ce qui concerne la Romandie, la proportion d'appels concernant une problématique de jeu semble très faible, se situant à environ 0.1% du volume total des appels aux sections romandes de LMT (cf. Tableau 3).

Tableau 3 Nombre d'appels à LMT pour une problématique de jeu identifiée pour la Romandie et pour la Suisse

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Remarques
Section LMT ¹							
Vaud	16	27	24	20	25	36	Environ 0.15% du volume total des appels ⁵ .
Genève ²		2	0	0	0	0	Soit 0% du volume total des appels.
Valais			0	0	0	0	Soit 0% du volume total des appels.
Bienne ³			~ 60	~ 60	~ 60	~ 60	Environ 0.1% du volume total des appels ⁵ .
Total Romandie			~ 84	~ 80	~ 85	~96	Entre 0 et 0.15% des appels romands à LMT
Total Suisse ⁴	4043	4212	5520	4200	n.d.	n.d.	
% volume total des appels	1.9%	2.0%	2.4%	1.7%	n.d.	n.d.	

n.d.: = non disponible

¹ Ces données proviennent des sections régionales elles-mêmes.

² Il s'agit de la section genevoise de LMT en tant que tel, indépendamment de la déviation de la permanence téléphonique 0800 801 381.

³ La section biennoise prend les appels de Fribourg, Neuchâtel, Jura et Seeland bernois.

⁴ Ces données proviennent des rapports annuels de la FSC.

⁵ Estimation faite par les responsables des sections régionales.

4.2 LIGNES SPECIFIQUES « JEU »

4.2.1 Gioco responsabile

Le projet *Gioco responsabile* est un projet du *Gruppo Azzardo Ticino* (GAT-P). Le GAT-P s'inspire de la philosophie du Jeu responsable.

Le GAT-P travaille depuis 1997 dans le champ de la prévention, de la reconnaissance précoce et de la prise en charge des joueurs et de leurs familles (jusqu'en 2008 sous le nom de *Gruppo d'Interesse per il Gioco patologico* GIGP).

Le GAT-P a proposé divers projets, dont un site internet et une ligne téléphonique gratuite (0800 000 330). Les objectifs de ces projets sont de donner des conseils et d'orienter sur les structures de traitement existantes et non pas de faire du traitement par téléphone. En cas de besoin, les appelants sont essentiellement orientés sur le réseau RAT (*Rete Azzardo Ticino*), un réseau de spécialistes qui peuvent par exemple proposer deux rencontres gratuites avec des thérapeutes, des assistants sociaux ou des personnes s'occupant de dettes. La ligne téléphonique est destinée aux joueurs, proches et professionnels.

La ligne téléphonique (numéro « vert ») a été ouverte en 2009, avec des premiers appels en mai. Les horaires sont de 17h à 19h les jours de semaine. En dehors de ces heures-là, les appelants arrivent sur un répondeur. Le no n'est pas dévié sur un autre service. Les répondants au nombre de quatre : le secrétaire du GAT (éducateur) et trois personnes bénévoles. L'une d'entre elles a beaucoup travaillé dans le domaine du conseil psychologique. Par ailleurs, une membre du GAT-P prend les urgences. C'est aussi elle qui forme les répondants. En termes de formation continue, il y a des supervisions et des soirées thématiques.

En 2009, il y a eu 40 appels entre mai et décembre. Et pour 2010, 34 appels entre janvier et mi-août. La répartition des appels est environ la moitié des appels provenant de joueurs et l'autre moitié provenant de proches. En 2009, quelques appels venaient de professionnels. La répartition entre hommes et femmes se situe aussi à environ 50-50 (cf. **Tableau 4**).

Tableau 4 Nombre d'appels et caractéristiques des appelants pour le no vert tessinois 0800 000 330

	2009 (mai-décembre)	2010 (janvier-mi août)
Nombre total d'appels, dont :	40, soit environ 1 tous les 4 jours	34
- Joueurs	16	Env. moitié
- Proches	15	Env. moitié
- Professionnels	6	
- Hommes	21	17
- Femmes	19	16

La promotion de la ligne est notamment faite au travers d'annonces régulières dans les médias. La publication d'annonces dans la rubrique des petites annonces, écrites sur le même ton, a particulièrement attiré les joueurs.

Sur le site www.giocoresponsabile.com, on trouve des informations sur ce que sont les jeux de hasard et d'argent (JHA), sur ce qu'est le jeu pathologique, un mini-test d'auto-évaluation (2 questions), des adresses utiles, des informations sur la législation suisse concernant les JHA. Et des informations sur les mesures à prendre, notamment les formulaires d'auto-exclusion pour les casinos.

Le coût de la ligne 0800 000 330 s'élevait à env. 9'500 frs pour 2009 (mai à décembre).

4.2.2 SOS-Spielsucht

SOS-Spielsucht est un projet intercantonal qui vise à réduire, voire prévenir, les problèmes liés au jeu excessif (jeux de hasard et d'argent, JHA). Les cantons participants sont St-Gall, Thurgovie, les Grisons, Glaris ainsi que les deux demi-cantons d'Appenzell.

Les axes d'intervention sont la sensibilisation de la population à la problématique du jeu excessif et la mise à disposition d'information sur les interventions précoces et les possibilités d'aide pour les joueurs et leurs proches. Les trois groupes cibles sont les joueurs, les proches (famille, amis, etc.) ainsi que les professionnels ou toute autre personne intéressée. Dans les cantons participants, il y a toujours un ou des lieu(x) de référence pour des consultations directes.

SOS-Spielsucht fonctionne au travers d'un site internet et d'une ligne d'aide [téléphonique (no vert 0800 040 080) et électronique (consultation on line)].

La ligne téléphonique (0800 040 080) est ouverte depuis février 2010. Le no vert est rattaché à *Perspektive Thurgau, Fachstelle für Gesundheitsförderung, Prävention und Beratung*. Le mercredi entre 17h et 20h, ce sont des professionnels de la problématique du jeu qui répondent aux appels. Les répondants sont la responsable de projet (psychologue), ainsi que trois collègues psychologues. Toutefois, durant les heures de bureau, les appels sont déviés sur le secrétariat de *Perspektive Thurgau* qui prend ces appels en priorité. La personne qui appelle a alors la possibilité de fixer un rendez-vous pour un entretien.

Sur la ligne, il y a environ 1 à 3 appels par mois. La répartition des appels est environ 80% de proches (famille ou amis) et 20% de joueurs. Les appelants ont généralement eu connaissance du no vert via la presse ou internet. Il y a par ailleurs entre 3 et 5 demandes *online* par mois.

Pour l'instant, il n'y a que très peu de promotion qui a été faite pour le projet *SOS-Spielsucht*, si ce n'est une conférence de presse au moment du lancement en février 2010. Les articles parus dans les journaux avaient alors occasionnés quelques appels. Dès octobre 2010, il est prévu de faire de la promotion du projet dans les journaux, si possible dans les mêmes temps que le casino de St Gall. Une *Fachtagung* est aussi prévue en 2011

Sur le site internet www.sos-spielsucht.ch, on trouve des pages d'information sur chacun des jeux concernés (casinos, paris, machine à sous, etc.) ; des pages destinées aux joueurs avec notamment un test d'auto-évaluation, mais aussi des adresses de lieux de conseil (*Beratungsstelle*) ou de traitement et une liste des signes précurseurs ; des pages adressées aux proches ainsi que des pages à l'adresse des professionnels, avec notamment un forum de discussion.

Le budget total du projet est de 65'000 frs par année. Toutefois, en ce qui concerne la *Helpline* elle-même, 8'000 frs sont versés par la région *Ostschweiz* pour le secrétariat et la présence du spécialiste entre 17h et 20h est prise en charge par *Perspektive Thurgau*.

4.3 SYNTHÈSE

Les appels à La Main Tendue pour des problèmes de jeu représentent environ 2% du volume total des appels (soit 4 à 5'000 appels) au niveau national. Cette proportion semble relativement stable au cours de ces dernières années. Toutefois, en Romandie, cette proportion apparaît beaucoup plus basse, à environ 0.1% (soit une centaine d'appels). Si l'on calcule le ratio au niveau national entre le nombre d'appels à LMT pour des problèmes de jeu et la population suisse on obtient un résultat de 1/1'850, ce qui est proche de ce que l'on observe dans d'autres pays (cf. chapitre 6). Pour la Romandie, ce ratio est très nettement inférieur puisqu'il se situe à 1/19'115.

En termes de population, la Suisse romande représente environ un quart de la population totale. En partant du principe que la répartition des appels à LMT suit la même répartition, on s'attendrait à ce qu'il y ait un peu plus de 1'000 appels aux sections romandes de LMT pour des problématiques de jeu. Or, l'addition des appels à LMT sections romandes (env. 100) et à la permanence téléphonique 0800 801 381 (env. 300) ne représente que 10% du volume total des appels au niveau national. Plusieurs hypothèses sont possibles : soit cela correspond à la répartition des appels entre Suisse romande et Suisse alémanique à LMT, soit l'offre en Suisse alémanique pour les personnes souffrant de problème de jeu est moins étendue, soit cela résulte du fait que les données concernant les appels à LMT (romands/nationaux) proviennent de sources différentes. Il faut noter que les rapports de la Fédération suisse des casinos (FSC) ne mentionnent par leurs sources quant au nombre d'appels passés à LMT pour des questions de jeu. La validité de ces données serait à vérifier.

Finalement, deux autres lignes sont disponibles en Suisse, au Tessin et en Suisse orientale. Ces lignes sont très récentes, ne couvrent que des tranches horaires très restreintes pour l'instant. Jusque là, il n'y a eu que peu d'appels sur ces lignes, entre 1 et 3 par mois.

5 AUTRES TYPE D'OFFRES EN SUISSE ROMANDE POUR LES PERSONNES DEPENDANTES AU JEU

Dans la plupart des cantons romands, la prise en compte de la problématique du jeu est antérieure à la mise en place du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ). Généralement, ce sont les structures d'aides déjà existantes pour le domaine des dépendances qui ont développé des compétences spécifiques. Dans le canton de Vaud, une structure spécifique de prise en charge a été créée en 2001, le Centre du jeu excessif (CJE).

Ces structures possèdent chacune leur propre ligne de téléphone/permanence, dont elles font la promotion parallèlement ou pas à la permanence téléphonique du PILDJ. Les appels en tant que tel ne sont généralement pas comptabilisés, ou du moins pas documentés, dans ces structures. Lorsqu'une personne téléphone pour faire part de problèmes liés au jeu, elle est enjointe à se rendre dans le service de consultation qu'elle a contacté. Les données sont donc relevées au moment où la personne consulte et devient alors un « nouveau cas ». Ce sont ces données-là que nous avons pu collecter.

5.1 LES CENTRES DE REFERENCE SPECIFIQUES

5.1.1 Le Centre du jeu excessif

Le Centre du jeu excessif (CJE) est un centre universitaire spécialisé dans le domaine de la dépendance aux jeux de hasard et d'argent (JHA). Il a été créé en 2001 dans le cadre d'une demande de concession de casino au Château d'Ouchy. Il est aujourd'hui rattaché au Service de psychiatrie communautaire du Département de psychiatrie du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV).

Le CJE développe ses missions autour des quatre axes que sont la prévention, le traitement, la formation/enseignement et la recherche. D'un point de vue clinique, le CJE a pour mission d'assurer l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes, et des proches de ces personnes, présentant des comportements problématiques en lien avec les jeux d'argent ou avec d'autres conduites addictives non liées à la consommation d'une substance psychoactive. Le CJE a aussi pour mission d'assumer les soins des personnes qui ne peuvent être orientées dans le réseau. Le CJE a également des missions académiques (enseignement et recherche).

Le CJE a une attitude pro-active avec les différents partenaires du réseau, que ce soient les Centres sociaux régionaux (CSR) ou les opérateurs de jeu (pour la formation notamment).

Le CJE propose un site internet complet avec des pages dédiées à chacun des axes d'intervention du Centre ainsi qu'au centre lui-même et à la thématique du jeu. Dans la partie « Prévention », il y a notamment une page avec différents tests d'auto-évaluation et une contenant les *Frequently asked questions* (FAQ). Dans la partie « Traitement », une page liste les centres de traitement dans les chacun des cantons romands. La page de garde du site du CJE mentionne, outre les heures d'ouvertures de la permanence téléphonique du CJE, la mise à disposition du no vert du PILDJ (yc les horaires) et la référence au site www.sos-jeu.ch.

Evolution des appels au Centre du jeu excessif

Par rapport au nombre total d'appels au CJE, 20% n'ont pas de suite. Quant au 80%, il s'agit pour la plupart d'une orientation sur le CJE lui-même.

En 2009, cinq personnes ont clairement dit qu'elles avaient en premier lieu appelé la permanence téléphonique 0800 801 381 avant d'appeler le CJE et huit disent qu'elles ont passé par internet. Il y aurait donc une dizaine de personnes qui seraient venues au CJE via le PILDJ, soit plus de 20% de l'effectif.

Evolution des nouveaux cas au Centre du jeu excessif

Le CJE reçoit une soixantaine de nouveaux cas par année (cf Tableau 5). Par ailleurs, le CJE voit une trentaine de cas extra-muros par année, dans le cadre des consultations mises en place au casino de Montreux (depuis 2010).

En 2009, les personnes (joueurs et proches) consultant pour des questions relatives à des Jeux de hasard et d'argent (JHA) représentaient plus de 80% des nouveaux cas. Les 20% restant représentent des personnes consultant plutôt pour des troubles liés aux médias électroniques. Cette proportion était plus élevée au cours des années précédentes (plus de 80%). La proportion d'hommes reste la même au cours du temps (environ trois quart). Une des évolutions à noter est que la proportion des patients issus d'un autre canton que le canton de Vaud est en diminution.

^r Au CJE on suppose qu'il y a de fortes chances pour que la plupart de ces personnes aient passé par l'intermédiaire www.sos-jeu.ch

^s Nous avons utilisé les rapports annuels comme source de données (2003-2004, 2005, 2006-2008, 2009). Les statistiques de traitement ne s'y présentent pas systématiquement de la même manière. Les informations concernant les nouvelles personnes en traitement ne sont donc pas les mêmes pour chaque année. De plus, dans les rapports regroupant plusieurs années, les informations sont agrégées pour certains indicateurs et pas pour d'autres. Ceci explique le côté lacunaire du tableau concernant l'évolution des demandes au CJE. Pour 2009, des informations supplémentaires ont été recueillies lors d'un entretien.

Tableau 5 Evolution des nouveaux cas au Centre du jeu excessif (CJE) et caractéristiques des ces cas, 2003-2009

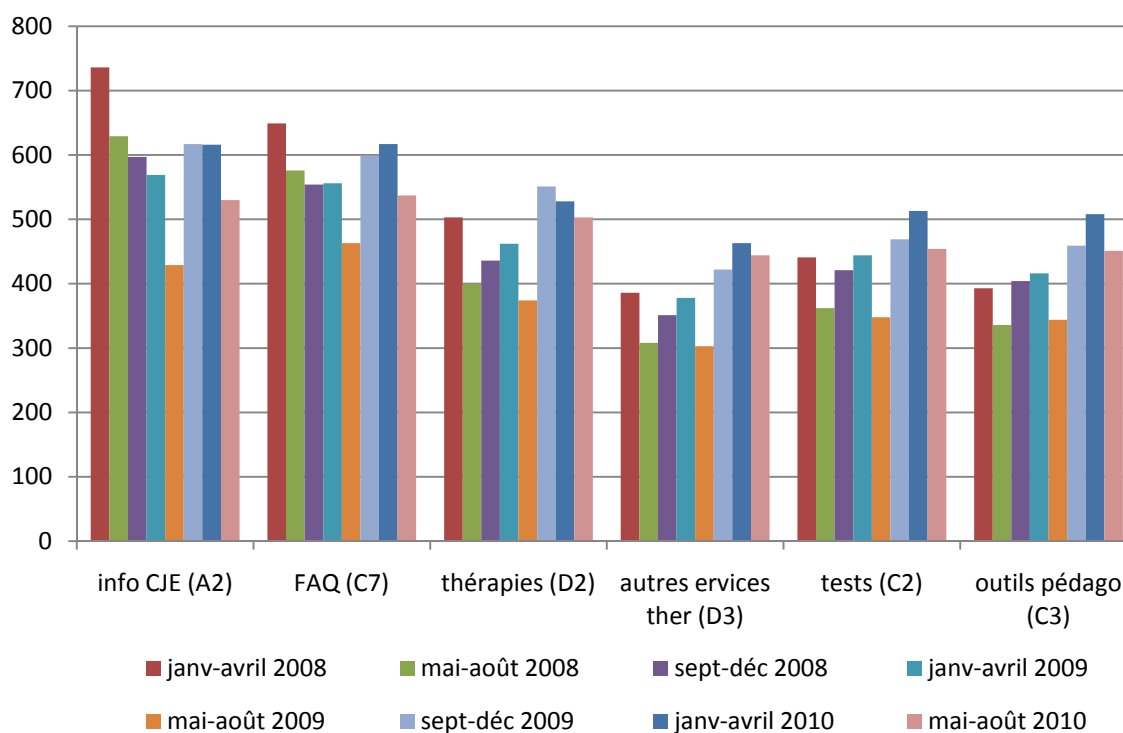
	2003-2004	2005	2006-2008	2009
File active	115	109		
Nouveaux cas, dont :			49-56-69	65
- Joueurs JHA	n.d.	n.d.	34-38-44	44
- Proches			9-7-9	10
- Troubles liés aux médias électroniques			6-11-16	11
Sexe (% hommes)	72%	79%	73%	77%
Provenance (autre que Vaud)	n.d.	26%	Moins de 20%	7%
Lieu de jeu	28% uniquement au casino 38% uniquement dans les cafés	14% uniquement au casino 44% uniquement dans les cafés		
Dettes	50% ont des dettes de plus de 50'000		En moyenne, 45'000 de dettes	En moyenne : 35'567 de dettes
Problèmes financiers	Un peu plus de 60%			
Problèmes familiaux	45%			
Perte de contrôle sur le jeu	40%			
Problèmes relationnels	25%			
Problèmes professionnels	Env. 8%			
Suicidalité (actuelle et passée)		5%	21%	34%

La plupart des patients qui arrivent au CJE ont déjà fait l'objet d'un suivi antérieur pour des questions de jeu ou d'autres problématiques associées (autre problème prédominant et pas de consultation directe au CJE).

De manière générale, deux tiers des patients arrivent au CJE de leur propre chef et un tiers via les médecins de premier recours. A noter que 5-10% des patients sont orientés par les opérateurs de jeu, notamment au travers des *flyers* déposés à côté des tactilo. En 2009, trois personnes ont connu le CJE par ces *flyers* et une personne a été envoyée au CJE par un casino. Toutefois la présence ponctuelle de personnel du CJE au Casino de Montreux n'a eu aucun effet sur le nombre de personnes orientées au CJE par ce biais.

En ce qui concerne les statistiques de fréquentation du site internet du CJE^t, on peut relever que les pages consacrées aux informations sur le CJE, aux FAQ ou aux thérapies à disposition voient une diminution de leur fréquentation. En revanche, celles consacrées notamment aux tests d'autoévaluation sont de plus en plus visitées (Figure 8).

Figure 8 Evolution de la fréquentation de certaines pages du site internet du Centre du jeu excessif (CJE), 2008-2010



La promotion des prestations du CJE se fait au travers de stands dans les hôpitaux, de conférences, d'interventions ponctuelles dans les médias, d'actions via la Loterie romande ou les casinos. Le CJE fait toujours la promotion du site www.sos-jeu.ch et du no vert 0800 801 381 en parallèle de ses propres activités.

5.1.2 Rien ne va plus

Rien ne va plus (RNVP) est une association qui a pour but la création puis la gestion d'un centre de prévention des problématiques du jeu excessif. Actif depuis octobre 2000, le centre offre un ensemble de prestations qui s'est étoffé au cours du temps. Essentiellement, ces prestations se rapportent à l'information et la sensibilisation du grand public et des professionnels du réseau social et sanitaire, à l'accueil et l'orientation des personnes touchées par le jeu excessif et leur entourage, ainsi qu'au développement d'actions collectives visant un renfort de l'entraide et de la solidarité.

RNVP est une antenne de première ligne, au départ spécifique aux questions liées aux jeux d'argent et de hasard (JHA). Aujourd'hui, RNVP a élargi sa thématique, notamment pour prendre en compte les

^t Etant donné le nombre de pages différentes sur le site du CJE, nous en avons sélectionnées quelques-unes, en particulier celles qui permettent aux joueurs, leurs proches ou tout autre public d'avoir un maximum d'infos sur ce qu'est le jeu et comment traiter les problèmes, ainsi que de se situer dans la problématique.

jeux d'écran. Les questions liées aux JHA en ligne par le biais d'Internet font le pont avec les questions liées aux jeux vidéo, ainsi que vers le champ de Nouvelles technologies informatiques de communication (NTIC).

Les prestations de RNVP peuvent se résumer comme suit :

- un espace d'accueil collectif, « goût double » ;
- des entretiens individuels ;
- l'édition de matériel de prévention ;
- des interventions de formation et de sensibilisation auprès de professionnels de terrain, dans le milieu scolaire ;
- une permanence téléphonique et un site internet.

Depuis sa création, le centre RNVP a toujours eu une permanence téléphonique, ouverte 5 heures par jour, entre 11h et 16h. Au départ, seule la responsable de l'association répondait aux appels. A l'heure actuelle, ce sont deux personnes qui prennent les appels. Ces personnes ont des formations en écoute active, ainsi qu'en entretien motivationnel.

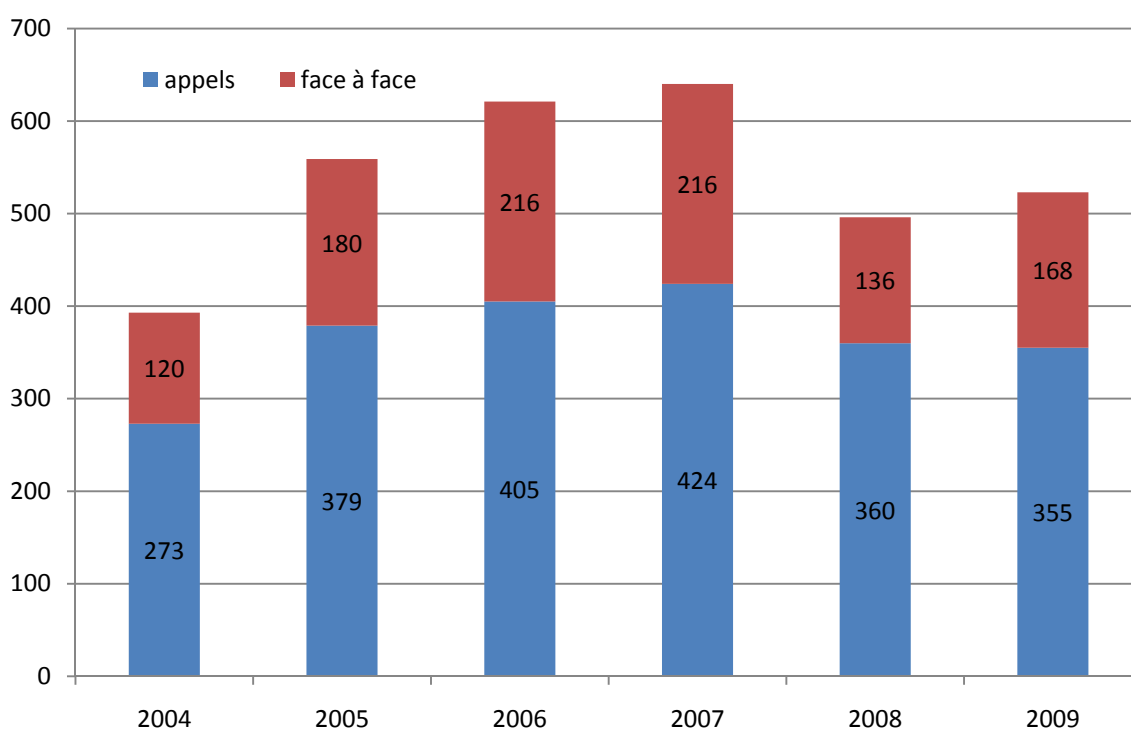
RNVP gère aussi un site internet régulièrement actualisé. Les pages dédiées aux joueurs comprennent notamment différents tests d'auto-évaluation. La page consacrée aux ressources disponibles mentionne l'existence de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) comme source d'informations par rapport à l'interdiction des casinos. La référence à la PT 0800 est aussi présente sur la page de garde du site (« home »), juste après l'adresse de RNVP.

Evolution des demandes (appels et entretiens) à Rien ne va plus^u

Le nombre de demandes auprès de RNVP a augmenté régulièrement jusqu'en 2007, appels et entretiens en face à face confondus, passant de 393 en 2004 à 640 en 2007. En 2008 et 2009, le nombre total de demandes a diminué, autant les appels que les entretiens (cf. Figure 9). Toutefois, il est possible qu'une partie des appels aient été déplacée sur la permanence téléphonique du PILDJ, le 0800 801 381, dont la mise en œuvre a été confiée à RNVP.

Il faut noter que pour 2007, les appels à la PT 0800 n'ont pas été comptabilisés de manière indépendante. Ils contribuent donc certainement à la hausse observée en 2007. Toutefois, la permanence n'a ouvert qu'à l'automne 2007, donc son influence devrait être faible.

Figure 9 Evolution des demandes (appels et entretiens) à Rien ne va plus (RNVP), 2004-2009

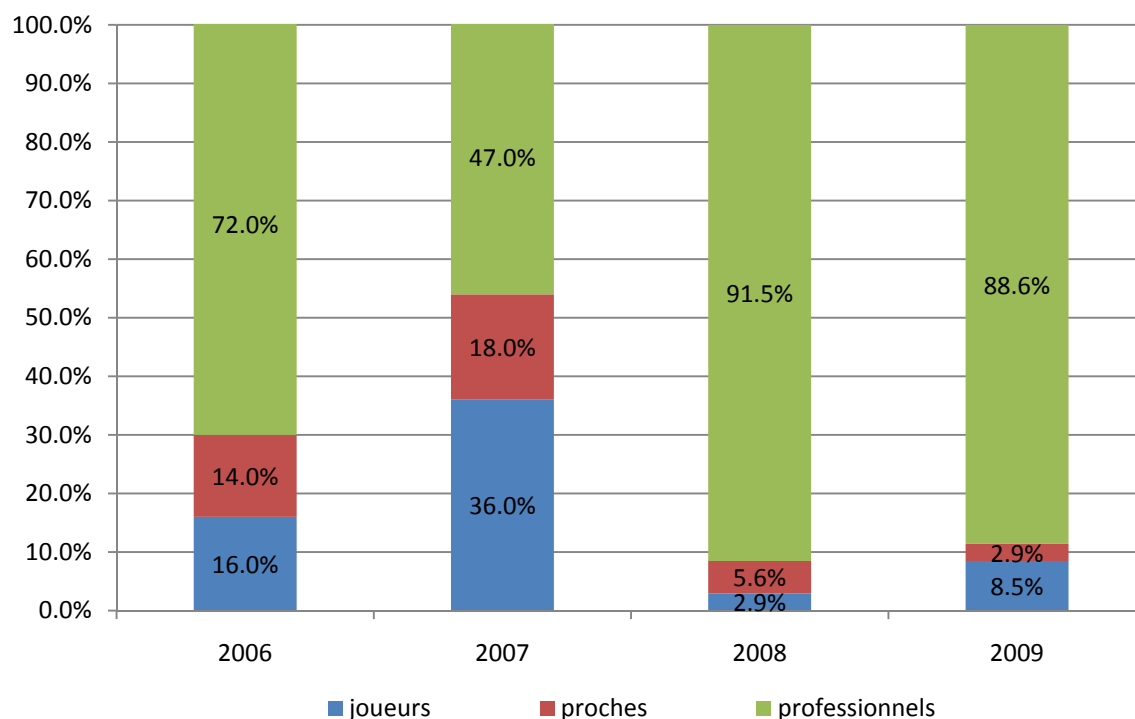


^u Nous avons utilisé les rapports annuels de Rien ne va plus comme source de données en ce qui concerne l'évolution des demandes et leurs caractéristiques. Toutefois, nous avons dû retravailler les données étant donné que dans ces rapports les données concernant la permanence ont été incluses dans celles concernant RNVP. Nous voulions avoir une vision de l'évolution des appels à RNVP en tant que tel.

Les données statistiques qui suivent ne font référence plus qu'aux appels à RNVP.

Entre 2006 et 2009, la grande majorité des appels provient de professionnels, sauf en 2007 (Figure 10). On relève une très nette différence entre 2006-2007 et 2008-2009. Ces deux dernières années, la part des professionnels représente environ 90%. Parallèlement, la proportion d'appels attribuée à des joueurs a chuté drastiquement, pour se situer à moins de 10% en 2009^v.

Figure 10 Evolution de la provenance des appels à Rien ne va plus (RNVP), 2006-2009

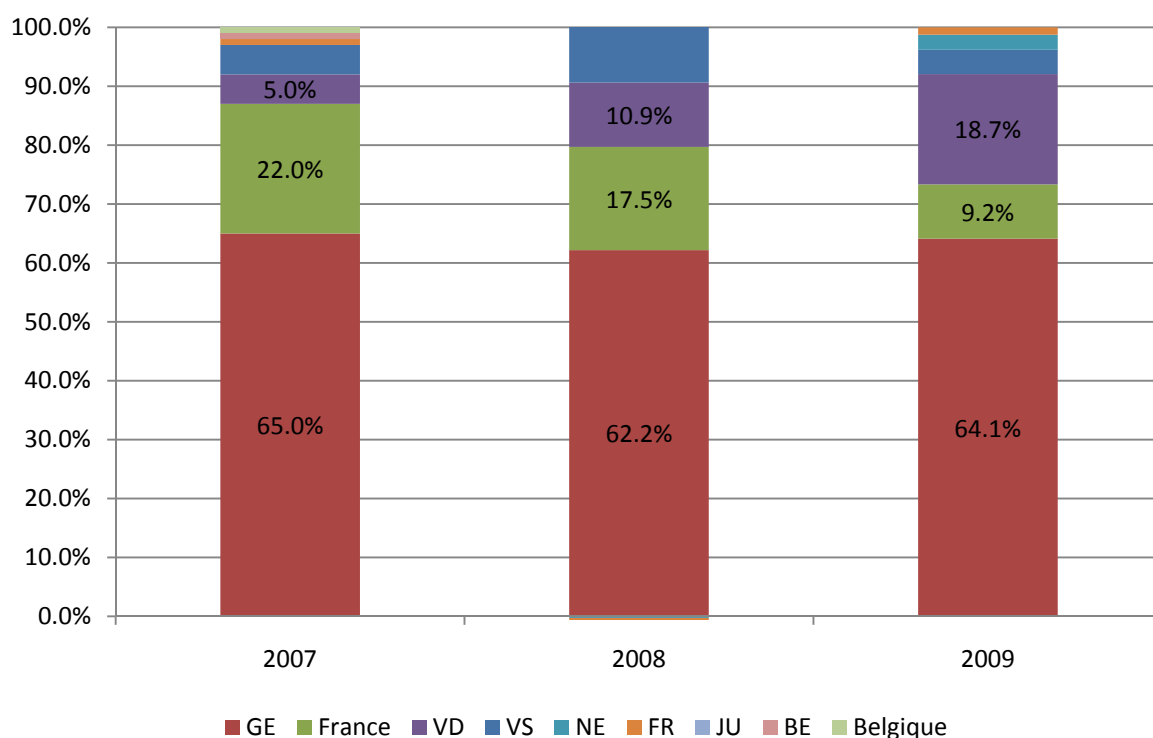


^v En 2009, 26 appels étaient des « inconnus ».

Les appels de « proximité (Genève et France) sont en diminution entre 2007 et 2009, passant de 87% à 73.3%. Ceci est notamment dû à la diminution des appels français. Cette proportion a diminué de plus de la moitié, passant de 22.0% en 2007 à 9.2% en 2009 (cf. Figure 11). Le développement et la mise en œuvre récente de no vert français peut expliquer en partie ce résultat. Toutefois, les appels provenant de France ont augmenté sur la même période à la PT 0800.

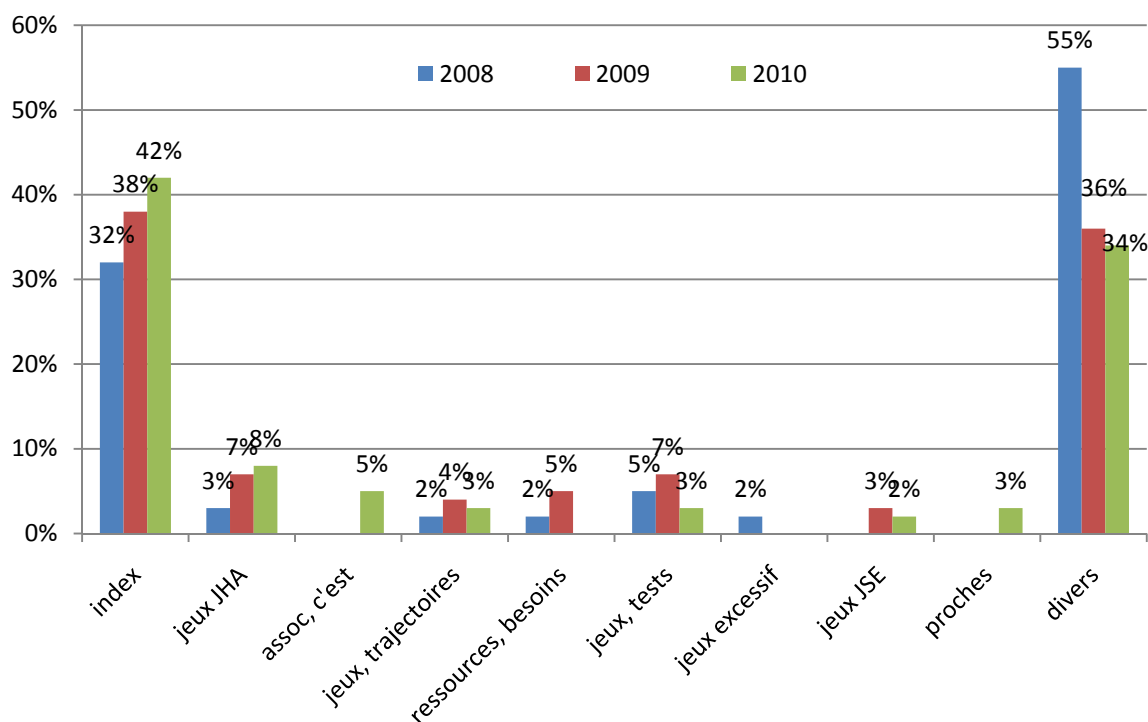
Parmi les appels romands, Genève représente un peu moins des trois quarts. Cette proportion reste stable autour de 64%.

Figure 11 Evolution de la provenance géographique des appels à Rien ne va plus (RNVP), 2006-2009



En ce qui concerne les statistiques du site internet de RNVP, on relève une diminution progressive du nombre total de visites depuis 2008. Toutefois, le nombre moyen de pages lues par visite reste stable autour de 1.8. Les pages les plus visitées sont celles de l'index (actualités) (env. 40%), ce qui représente certainement la première page que lisent les visiteurs. Puis, s'il y en a une seconde, il semble que celles concernant les informations sur les JHA et sur les tests d'auto-évaluation soient les plus lues (cf. Figure 12).

Figure 12 Evolution des pages les plus fréquentées du site de Rien ne va plus (RNVP), 2008-2010



5.2 LES CENTRES D'AIDE POUR PERSONNES DEPENDANTES AVEC UNE PRISE EN COMPTE DU JEU

5.2.1 Fondation Neuchâtel Addiction

La Fondation Neuchâtel Addiction (FNA) existe depuis 1987. Elle est spécialisée dans le domaine des addictions et active dans quatre centres : le Centre d'aide, de prévention et de traitement de la toxicomanie (CAPTT), le Centre neuchâtelois d'alcoologie (CENEA), le Centre de prévention et de traitement de la toxicomanie (CPTT) et le Drop In (centre d'information, de prévention et de traitement des toxicomanies).

Depuis 2006, le Drop In a développé des compétences spécifiques en ce qui concerne la problématique du jeu (formation de certains collaborateurs), mais sans promotion particulière de ces prestations. En 2007, la FNA s'est vu confier le mandat de lutte contre la dépendance au jeu pathologique. Deux consultations ont alors été ouvertes : une à Neuchâtel dans les locaux du Drop In et une à la Chaux-de-Fonds, la Balise, qui a vu le jour au printemps 2008 dans les locaux du CPTT.

Les prestations de la FNA en matière de jeu se répartissent dans deux secteurs : le secteur de la prévention et celui de la consultation spécialisée.

Au niveau de la prévention, une importante campagne d'information « où s'arrête le jeu ? » a été menée en 2009. L'idée était d'offrir à la population une information objective sur la thématique du jeu au travers d'affiches, prospectus, spots TV, etc.). Elle visait aussi à favoriser l'accès au traitement, notamment en diffusant de manière large le no de téléphone centralisé (032 729 98 68) attribué au programme.

Les statistiques de fréquentation du site internet de la FNA montrent une hausse de fréquentation des pages « campagnes et dossiers » qui pourrait être liée à la campagne « où s'arrête le jeu ? ».

Le secteur consultation pour la dépendance au jeu de la FNA est constitué d'une ligne téléphonique centralisée qui réceptionne tous les appels concernant la problématique du jeu. Cette ligne a été mise en place d'une part pour favoriser un triage rapide des cas et faciliter l'accès au traitement, et d'autre part pour distinguer le programme de traitement du jeu de la FNA des autres offres concernant les addictions aux substances. La promotion de la ligne a été faite dans ce sens. La ligne a été ouverte en 2008, couvrant 8h par jour, 5 jours par semaine.

La ligne n'est clairement pas une ligne de soutien et d'écoute, mais une ligne de « triage ». L'idée est d'amener les personnes à prendre un rendez-vous au Drop In ou à la Balise. Les appels sont pris en réceptionnés par les secrétaires du Drop In, qui au besoin redirigent rapidement l'appel vers un collègue professionnel.

La promotion de la ligne a notamment été faite lors de la campagne de 2009. Des *flyers* sont aussi régulièrement envoyés à toutes les institutions sociales, aux médecins et aux psychiatres. Par la suite, l'idée est de faire connaître cette ligne et les prestations de la FNA sur les lieux de jeu, notamment les bistrotts. Parallèlement, la FNA ne fait pas la promotion du 0800 801 381 du PILDJ. Le seul moment où le no vert du PILDJ a été mentionné à Neuchâtel a été la campagne de 2010.

La FNA promeut encore ses prestations sur un site internet « portail », sur lequel figure un dossier « jeu ». Par ailleurs, chacun des quatre centres a son propre site, et le Drop In a introduit la question du jeu sur le sien.

Evolution des demandes concernant le jeu à la Fondation Neuchâtel Addiction^w

Parmi les nouveaux cas (consultations), il y a une majorité d'hommes qui consulte. Un peu plus de la moitié des demandes débouche sur un suivi thérapeutique spécialisé (Tableau 6).

En général, les joueurs pratiquent plusieurs jeux de hasard et d'argent. Le jeu principal qui motive la consultation est le tactilo.

^w Nous avons obtenu les données lors d'un entretien avec le responsable de la consultation pour le jeu du Drop In.

Tableau 6 Evolution des nouveaux cas concernant le jeu à la Fondation Neuchâtel Addiction (FNA), 2006-2010

	2006	2007	2008	2009	2010
Nouveaux cas, dont :		3	23	32	Même ordre de grandeur que 2009
- Joueurs				17	
- Proches				10	
- Hommes (parmi les joueurs)				14	
- Thérapies				9	
- <i>Counselling</i>				8	
Tactilo comme principal jeu posant problème				15 (Ntot=26)	

Nb : les appels de professionnels sont rares et des demandes précises auxquelles les secrétaires sont à même de répondre.

La mise en ligne du site internet date de l'été 2008. En termes de fréquentation des pages « jeu » du Drop In, on constate que ces pages ont passé de la 5^{ème} à la 3^{ème} position (sur 6) entre la période juillet 2008-juillet 2009 et août 2009-août 2010. Toutefois, le nombre de fois où les pages ont été vues est inférieur pour toutes les catégories (cannabis, héroïne, cocaïne, drogues de synthèse, jeu, autres addictions).

5.2.2 Ligue Valaisanne contre les Toxicomanies

La Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) est organisée en cinq Centres régionaux d'aide et de prévention (CAP). Elle s'est intéressée depuis longtemps à la problématique du jeu. En 2000, elle s'était notamment mobilisée autour du projet du casino de Saxon. Désireuse d'aller plus loin et de prendre en compte la thématique du jeu au-delà des casinos, la LVT a organisé en février 2008 un forum sur « la prévention du jeu excessif en Valais » destiné au réseau de professionnels. Aujourd'hui, chacun des centres CAP a un référent pour la question du « jeu », et depuis le mois de juin 2008, une coordinatrice a été engagée au sein de la LVT pour s'occuper de cette problématique. Les intervenants des CAP sont des « généralistes » de l'addiction. Toutefois, certains ont reçu une formation spécifique sur le jeu.

Les prestations offertes par la LVT en ce qui concerne la problématique du jeu sont notamment le conseil, l'évaluation et le traitement des joueurs ou de leurs proches. La LVT renvoie aussi avec sur le réseau, notamment sur Caritas pour tout ce qui a trait aux problèmes d'endettement^x ou d'autres partenaires selon les domaines affectés (CMS, médecin, psychiatre,...).

De manière générale, les personnes qui appellent sont a priori orientées sur la LVT. L'idée est de faire venir les personnes en consultation pour avoir un contact direct.

La LVT participe à la formation des répondants du 143.

En ce qui concerne la promotion des prestations de la LVT en matière de jeu, hormis la participation à des conférences, des séances de formation, la LVT a mis en œuvre une vaste campagne en 2009, « Pris au jeu ? », encore visible à certains endroits en Valais.

^x Caritas a un mandat du Conseil d'Etat pour prendre en charge les problèmes d'endettement liés au jeu.

Sur son site internet, la LVT consacre tout un dossier à l'addiction au jeu, contenant cinq parties distinctes : problème de jeu (signaux d'alarme, conséquences, adresses), aider (traitement, aide pour les proches, adresses), prévenir (conseils aux joueurs, conseils aux proches, adresses), test d'auto-évaluation, adresses utiles. Dans les pages consacrées aux adresses utiles, le site du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu est mentionné comme ressource, avec le no vert 0800 801 381. Par ailleurs, dans la section « communiquer », la campagne de lancement du PILDJ est toujours en ligne. Sur la première page de cette section, le no vert 0800 801 381 apparaît comme première ressource.

Evolution du nombre de prises en charge concernant des problèmes de jeu à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies^y

Depuis plusieurs années, la LVT recueille toute une série de données concernant les demandes de prise en charge pour des problèmes de jeu. Depuis 2010, toutefois, les problèmes de jeu sont pris en compte dans les données d'admission (tant pour les proches que pour les joueurs), une page spécifique du questionnaire y étant consacrée (prévalence de jeu au cours du dernier mois par type de jeu, quel est le jeu principal problématique, durée dernière période sans jeu, traitement antérieur, argent dépensé au cours des 30 derniers jours, nbre de jours avec pb de jeu, évaluation subjective).

Le nombre de personnes prises en charge pour des problèmes de jeu à la LVT est en augmentation régulière, avec un pic en 2008, certainement attribuable à la campagne de démarrage du PILDJ. Les personnes qui consultent sont presque exclusivement des joueurs (cf. Tableau 7).

Tableau 7 Evolution du nombre de personnes prises en charge à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) pour des problèmes de jeu, 2004-2009

			2004	2005	2006	2007	2008	2009
Total			21	22	23	26	41	34
Type de client	de Proche		2	4	3	7	2	2
	Joueur		19	18	20	19	39	32
Type de service	Ambulatoire (CAP)		16	17	15	15	30	27
	Résidentiel		3	1	5	4	9	5

En ce qui concerne les caractéristiques des joueurs, il est difficile de noter une évolution claire. Toutefois, il s'agit d'une majorité d'hommes, aux abords de la quarantaine. Les joueurs qui se rendent à la LVT le font majoritairement de leur propre initiative. Pour les deux tiers d'entre eux, la prise en charge entamée à la LVT constitue une première expérience de traitement (cf. Tableau 8).

^y Les données statistiques nous ont été fournies par la LVT elle-même.

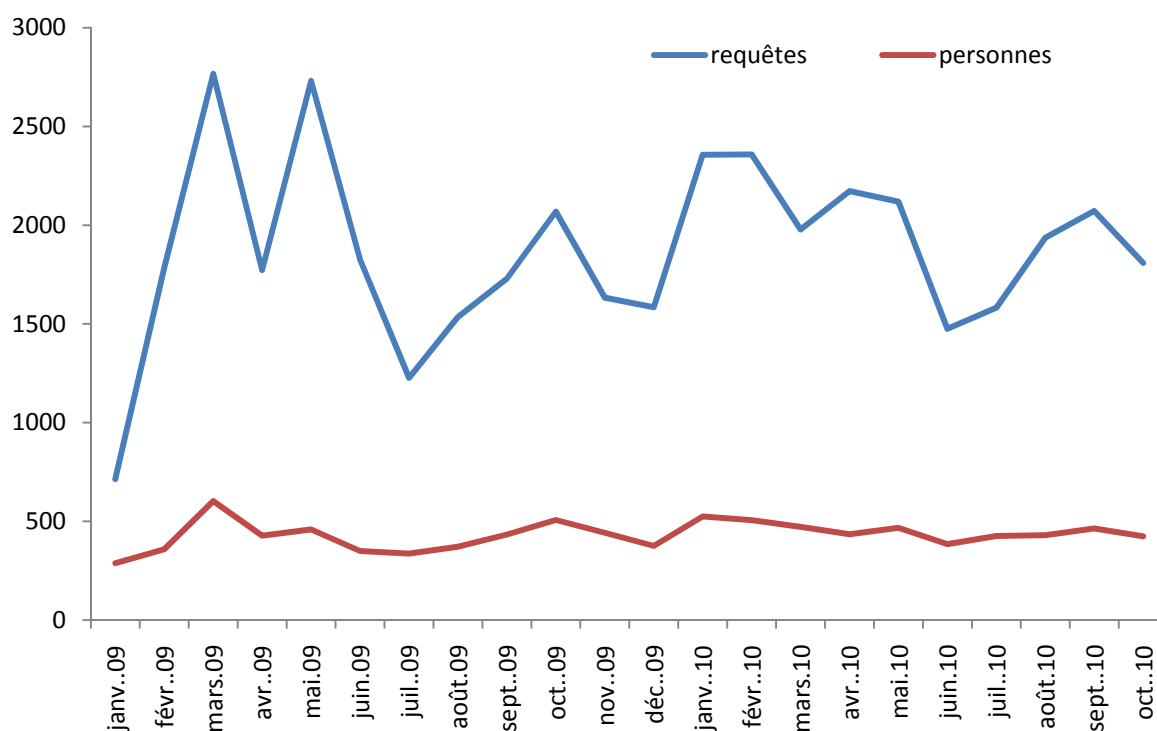
Tableau 8 Evolution des caractéristiques des joueurs pris en charge à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT), 2004-2009

			2004	2005	2006	2007	2008	2009
N			19	18	20	19	39	32
Proportion hommes			63%	67%	80%	84%	74%	60%
Age moyen			40.6	40.9	38.6	35.8	38.4	39.2
Dettes connues			n.d.	n.d.	65%	42%	39%	50%
Autres problématiques	Alcool		53%	33%	35%	32%	15%	34%
	Cannabis		32%	6%	5%	16%	8%	13%
	Cocaïne		21%	6%	0%	11%	5%	0%
Problème principal	Jeu		53%	72%	84%	74%	82%	70%
	Alcool		21%	22%	11%	11%	5%	17%
	Autre		26%	6%	5%	16%	13%	12%
Source de signalement	Propre initiative		63%	83%	55%	69%	72%	57%
	Famille/conjoint		11%	22%	35%	26%	15%	28%
	Réseau médico-social		58%	45%	60%	32%	21%	34%
Expérience de traitement			32%	28%	40%	37%	31%	45%

NB : Le problème des données manquantes tient plutôt du blocage des intervenants plutôt que des patients.

Le nombre total de requêtes sur le site internet de la LVT a augmenté de manière constante entre 2004 et 2009, passant de 5'553 en 2004 à 68'602 en 2009. Le nombre de requêtes sur les pages « jeux » du site de la LVT montrent quant à elles une évolution mensuelle (janvier 2009-octobre 2010) en dents de scie avec une tendance générale relativement stable. Les pics observés début 2009 sont certainement à mettre en lien avec la campagne « Canard plumé » mise en œuvre par la LVT.

Figure 13 Evolution des requêtes sur les pages « jeux » du site internet de la Ligue valaisanne contre les toxicomanies, janvier 2009-octobre 2010



5.3 LE TRAITEMENT PAR INTERNET^z

Le site internet (www.jeu-traitement.ch) sur lequel le programme de traitement en ligne « Risiko » est implanté comprend une partie « publique », accessible à tous sans inscription préalable. On y trouve des informations générales sur le jeu excessif, ses origines et ses conséquences. Il est possible, par ailleurs, d'intégrer le programme de traitement gratuitement. Ce programme comprend 8 modules. Chaque module propose une brève explication de son objectif, suivie de différents exercices à effectuer. A la fin de chaque exercice, des comptes-rendus personnalisés sont proposés. Chaque semaine, un courrier électronique est envoyé à la personne en traitement par un spécialiste du jeu (psychologue ou médecin) afin de lui donner un commentaire sur son évolution. Chaque module peut-être réalisé dans un intervalle d'une semaine au minimum.

Ce programme de traitement par internet a été ouvert au public en juin 2009. Pour en faire sa promotion, une lettre d'information accompagnée d'un dépliant a été envoyée à toutes les consultations spécialisées dans le jeu, ainsi qu'aux cinq casinos romands. Une campagne de publicité plus large est prévue en septembre 2010 (contacts avec les médias, annonces sur internet, etc.).

Evolution du nombre de personnes en traitement sur le site^{aa}

De juin 2009 à juillet 2010, 34 personnes ont créé un compte sur le site internet. Parmi ces 34 personnes, 15 ont rempli le questionnaire de la première évaluation. Les autres personnes n'ont pas

^z Cette offre est financée par le canton de Genève.

^{aa} Les données statistiques nous ont été fournies par une des responsables du site www.jeu-traitement.ch.

donné suite. Parmi ces 15 personnes, 13 ont commencé le programme de traitement et 9 ont rempli le questionnaire de deuxième évaluation (état mi-août 2010).

Les 15 personnes ayant rempli le questionnaire de la première évaluation sont en majorité des hommes (53%, N=8), âgés en moyenne de 46 ans. La majorité des participants est domiciliée en France (60%, N=9), alors que 20% habitent le canton de Vaud, 7% dans le canton de Fribourg, 7% dans le canton du Valais et 7% hors Europe.

Au moment de remplir le questionnaire, un tiers des participants (N=5) jouaient entre 4 et 10 heures par semaine et un tiers plus de 10 heures. Quarante pourcent des personnes disent jouer aux machines à sous, 40% aux paris, 33% au poker (en majorité en ligne), 33% à la loterie, 20% à la roulette et 7% à la bourse.

Les participants doivent évaluer de 1 (pas du tout) à 5 (énormément) l'impact du jeu sur différents domaines de leur vie. Les résultats indiquent un impact moyen de 3.8 sur la situation financière, de 2.93 sur la vie sociale, de 3.43 sur la vie familiale, de 2.14 sur le travail et de 3.47 sur l'humeur. De plus, ils évaluent à 2.93 leur anxiété et 2.87 leur dépression. Finalement, 53.33% des participants déclarent avoir des dettes en rapport avec le jeu.

Les trois quart des participants (77%, N=10) ont découvert le programme par l'intermédiaire d'internet, alors que les autres l'ont découvert grâce à leur entourage (8%) un lieu de consultations spécialisé (8%) ou un article sur le sujet (8%).

5.4 SYNTHÈSE

L'évolution du nombre d'appels pour des problématiques de jeu dans les différentes structures de prise en charge ne peut pas être évaluée. En effet, seule l'association Rien ne va plus (RNVP) comptabilise et documente ces appels. Dans les autres institutions, lorsqu'une personne (joueur ou proche) téléphone, les répondants encouragent la personne à prendre rendez-vous pour une consultation. De fait, la très grande majorité (entre 80% et presque la totalité selon les institutions) des appels aboutit à une consultation. Dans ces institutions, ce sont les nouveaux cas qui sont documentés.

L'évolution des appels à RNVP fait état d'une augmentation progressive entre 2004 et 2007, passant de 273 à 424. On observe ensuite une diminution en 2008 et 2009 (355 appels). Cette diminution est certainement à mettre en lien avec la mise en service de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800).

Pour ce qui est de l'évolution du nombre de nouveaux cas/prises en charge dans les institutions consultées, on observe que RNVP est l'institution qui compte le plus grand nombre de prises en charge (168 entretiens en 2009). Le nombre de nouveaux cas au Centre du jeu excessif (CJE) ou à RNVP est resté stable au cours de ces dernières années. En revanche, à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) ou à la Fondation Neuchâtel Addiction (FNA), les nouveaux cas sont plutôt en augmentation. Toutefois, le nombre total de cas est inférieur à ce que l'on observe au CJE, et surtout à RNVP. Ceci s'explique peut-être par le fait que l'offre de RNVP est une offre de première ligne.

Etablir le profil des personnes qui consultent dans les institutions de prise en charge dédiées au jeu est peu aisé sur la base des données disponibles. Principalement, on observe que, hormis à RNVP, ce sont majoritairement des joueurs qui consultent (entre 53% et 94%) et majoritairement des hommes (entre 50% et 80% selon les institutions et selon les années).

Les statistiques de fréquentation des sites internet des institutions consultées indiquent une diminution de la fréquentation générale, mais avec une augmentation des hits sur les pages relatives aux tests d'auto-évaluation notamment.

Tableau 9 Synthèse pour les institutions traitant des problèmes de jeu

	Centre du jeu excessif (CJE)	Rien ne va plus (RNVP)	Fondation Neuchâtel Addiction (FNA)	Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT)	Internet
Type d'institution	Centre de traitement spécialisé	Association spécialisée	Addiction en général	Addiction en général	Site de traitement par internet spécialisé
Canton	Vaud	Genève	Neuchâtel	Valais	Suisse
Prestations jeux pour les joueurs et proches	<p>Information des risques et conséquences liés au jeu (prévention)</p> <p>Accueil, évaluation, orientation des joueurs et des proches</p> <p>Traitement : approche motivationnelle, thérapie cognitive et comportementale, thérapie intégrée pour les problèmes associés au jeu</p>	<p>Edition de matériel d'information et de prévention</p> <p>Espace d'accueil collectif</p> <p>Entretiens individuels</p>	<p>Accueil, évaluation et orientation des joueurs et proches</p> <p>Traitement : approche cognitive et comportementale, travail avec le réseau, travail sur les comorbidités</p>	<p>Accueil, évaluation et orientation des joueurs et proches</p> <p>Traitement : thérapie cognitive et comportementale, approche motivationnelle, intégration de l'entourage et du réseau</p>	
Evolution des demandes de prise en charge (nouveaux cas / entretiens / appels)	<p>Stabilité du nombre de nouveaux cas (une soixantaine) entre 2005 et 2009</p> <p>Diminution des demandes provenant d'autres cantons</p>	<p>Augmentation progressive des demandes (appels et entretiens) entre 2004 (393) et 2007 (640), puis diminution en 2008 et 2009 (529).</p> <p>Plus des trois quart des appels proviennent du canton de Genève et de France.</p>	<p>Augmentation progressive des nouveaux cas, passant de 3 en 2007 à 32 en 2009.</p>	<p>Augmentation des cas pris en charge, de 21 en 2004 à 34 en 2009.</p>	<p>Ouvert en juin 2009. Jusqu'en juillet 2010, 34 personnes ont entamé un traitement sur le site. Quinze personnes ont répondu au questionnaire.</p> <p>9 personnes sur les 15 viennent de France</p>
Infos site internet					
Qu'est ce que le jeu	Oui	Oui	Non	Non	Oui
FAQ	Oui	Non	Non	Non	Non
Test auto-évaluation	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Où chercher de l'aide	Oui. Pour tous les cantons romands.	Oui. Par catégorie (traitement, endettement, information sociale et juridique) et pour tous les cantons romands, la Suisse alémanique et la France.	Non	Oui. Pour le Valais	Oui. Pour chacun des cantons romands

	Centre du jeu excessif (CJE)	Rien ne va plus (RNVP)	Fondation Neuchâtel Addiction (FNA)	Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT)	Internet
Promotion du 0800 801 381 (la formulation rapportée ici est exactement celle que l'on trouve sur les sites internet des institutions)	<p>Page « Home » du site CJE</p> <p>Pour toutes questions relatives au jeu excessif un numéro vert (gratuit) est mis à disposition par le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu. Tous les jours de 11h00 à 16h00 0800 801 381 Pour plus d'information consulter : http://www.sos-jeu.ch/</p>	<p>Page « Home » du site RNVP</p> <p>Nous contacter : Rien Ne Va Plus Rue de la Boulangerie 5 CH-1205 Genève No 0800.801.381 (no vert gratuit depuis la France et la Suisse, du lundi au vendredi de 11h à 16h) Bureau :+41.22.329.11.70</p>	Rien	<p>Pages « adresses utiles » des différentes rubriques du dossier sur le jeu</p> <p>SOS jeu Site du programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu 0800 801 381 : numéro d'appel gratuit et anonyme www.sos-jeu.ch</p>	<p>Pages « ressources et liens utiles »</p> <p>Site du "Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu" : www.sos-jeu.ch piloté par le Groupement Romand d'Etudes des Addictions (GREA) : www.grea.ch.</p> <p>Ligne de soutien et d'information sur le jeu pathologique au numéro gratuit (tous les jours de 11h à 16h) : 0800 801 381</p>
		<p>Page « ressources » du site RNVP</p> <p>COMMENT S'INTERDIRE DE CASINOS EN SUISSE : Cliquer ici</p> <p>Pour plus d'infos, faites le 0800.801.381 (N° gratuit depuis la Suisse et la France)</p>			
Statistiques des <i>hits</i> sur les pages « jeu »	Plutôt en diminution, mais augmentation pour « tests » et « outils pédagogiques » parmi les pages analysées	Plutôt en diminution, mais augmentation pour les pages « Index – actualités » et « Jeux de hasard et d'argent (infos) »	Plutôt en diminution (mais aussi pour les pages traitant des autres addictions). Toutefois, la thématique jeu a pris plus d'importance	Stable entre janvier 2009 et octobre 2010, avec des pics début 2009 liés à une campagne de prévention mise en œuvre à ce moment-là	n.p.

5.5 SYNTHÈSE PAR CANTON

Dans tous les cantons, les appels/demandes/prises en charge par les institutions spécialisées sont supérieurs au nombre d'appels à la PT 0800.

Le canton de Genève est celui dans lequel il y a le plus grand nombre de prise en charge (entretiens), ce qui peut être dû, on l'a déjà dit, au type de prestations offertes par l'institution consultée, RNVP. Parallèlement, c'est le canton qui recueille le plus grand nombre d'appels à la PT 0800. Il n'y a aucun appel à LMT régionale pour des questions de jeu.

Le canton de Vaud voit les appels liés au jeu répartis à part plus ou moins égales entre la PT 0800 et LMT régionale. Il faut noter que le nombre d'appels à la PT 0800 a augmenté de manière conséquente entre 2008 et 2009.

Pour le Valais, les appels à la PT 0800 ont diminué de manière importante. Parallèlement, le nombre de nouveaux cas pris en charge à la LVT a augmenté.

Pour les autres cantons romands, les appels sont trop peu nombreux pour pouvoir dire quelque chose.

Si l'on calcule les ratios entre le nombre d'appels et la population desservie (pour 2009), on observe un résultat de 1/7'585 pour la Romandie, avec des différences importantes entre cantons. En effet, pour le canton de Genève on obtient un ratio de 1/2'785, alors qu'il varie entre 1/8'700 (Jura) et 1/14'300 (Vaud).

La discrétance observée entre les cantons, et notamment entre le canton de Genève et les autres cantons romands, est en partie à mettre sur le compte de la communication en ce qui concerne la PT 0800 et sur le type de prestations pour ce qui est des cas prise en charge dans les structures spécialisées.

On l'a déjà vu, RNVP fait la promotion des coordonnées de la PT 0800 sur tous ses documents, alors que la FNA ne mentionne jamais le no vert. En Valais, une grande campagne régionale sur la problématique du jeu a eu lieu en 2009 (et qui se poursuit), et bien qu'il soit fait référence à la PT 0800 (et au site www.sos-jeu.ch), cette campagne visait en premier lieu à faire connaître les prestations de la LVT dans ce domaine.

En ce qui concerne l'efficacité de la PT 0800 en matière de référence des appelants sur les institutions régionales spécialisées, nous n'avons pas d'indication des institutions elles-mêmes. Toutefois, au CJE, on estime à 20% la proportion des nouveaux cas qui aurait été amenée à consulter suite à un appel à la PT 0800 ou à une visite du site www.sos-jeu.ch. Nous savons cependant que deux tiers des appelants à la PT 0800 sont orientés vers des institutions spécialisées.

Tableau 10 Synthèse des appels concernant une problématique de jeu par canton et selon les différentes offres, 2008-2009

	Année	Appels 0800	Appels institutions régionales de prise en charge	aux sections locales	LMT	Nouveaux cas dans les institutions régionales de prise en charge
Genève (437'400 hab.)	2008	105	325 (excl. France)	0		136
	2009	157	286 (excl. France)	0		168
Vaud (671'700 hab.)	2008	27	Environ 82*	25		69
	2009	47	Environ 77*	36		64
Valais (298'900 hab.)	2008	32	n.d.	0		41
	2009	10	n.d.	0		34
Neuchâtel (170'000 hab.)	2008	7	n.d.	~60 (yc.Fribourg et Jura)		23
	2009	18	n.d.	~60 (yc.Fribourg et Jura)		32
Fribourg (264'000 hab.)	2008	14	n.d.			n.d.
	2009	12	n.d.			n.d.
Jura (69'600 hab.)	2008	12	n.d.			n.c.
	2009	8	n.d.			n.c.
Total (1'911'500 hab.)	2008	197		~ 85		Min. 269
	2009	252		~ 96		Min. 298

n.d.= non disponible

n.c.= non concerné

* Selon l'estimation du CJE comme quoi 80% des appels aboutissent à une consultation. Nous avons estimé le 100% des appels sur cette base.

6 LIGNES TELEPHONIQUES D'AIDE DEDIEES AU JEU AU NIVEAU INTERNATIONAL

Au niveau international, il existe de nombreuses lignes téléphoniques d'aide pour les personnes souffrant de problèmes liés au jeu excessif. Ces lignes sont généralement des lignes à portée nationale. Aux Etats- Unis, la ligne du *National Problem Gambling Network* est décentralisée et gérée par le *National Council of Problem Gambling* (NCPG). Le service est alors assuré par 26 *call centers* répartis à travers le pays. Dans certains cas, les services de ligne téléphonique sont couplés à un service thérapeutique (GamCare au Royaume-Uni). Elles peuvent aussi être gérées par des organismes dédiés spécifiquement aux problèmes de jeu (*National Responsible Gambling Programme* en Afrique du Sud ou SOS Jeux en Belgique)

Certaines des lignes décrites ci-dessous existent depuis de nombreuses années. Elles sont parfois couplées à des services d'aide en ligne (*Netline*).

Les lignes décrites dans ce chapitre sont celles pour lesquelles il a été possible de trouver des données statistiques (rapports annuels notamment ou évaluation si existante).

6.1 JEU : AIDE ET REFERENCE

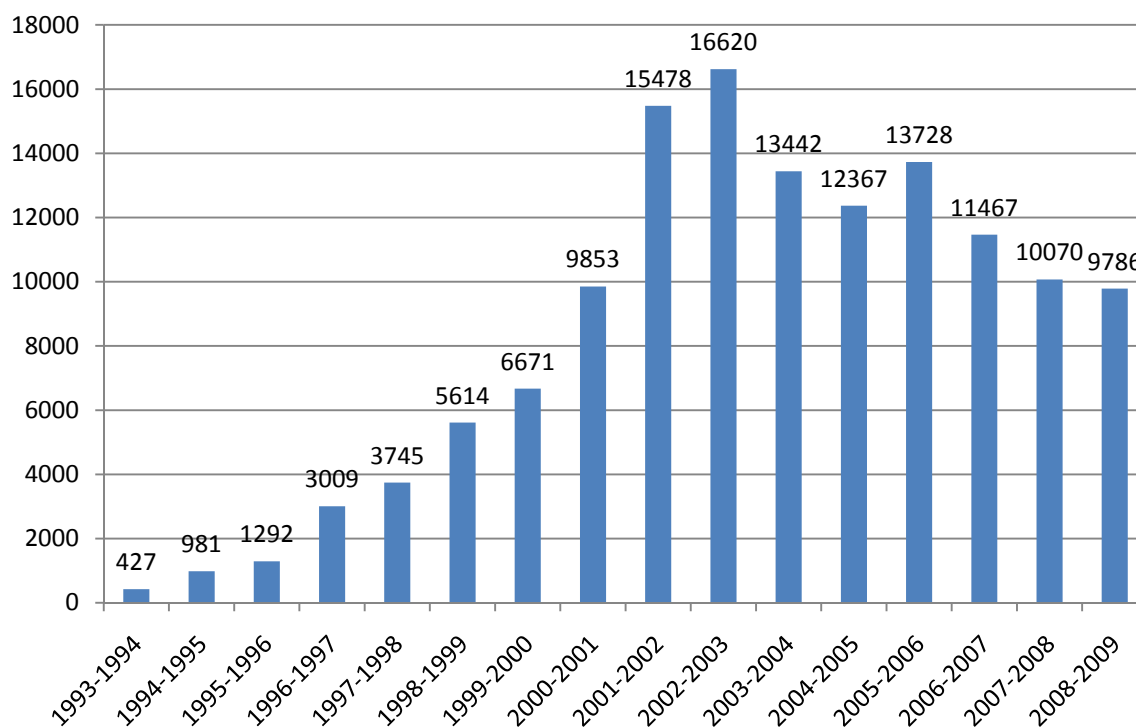
Le service Jeu : aide et référence (JAR)^{bb} est un service téléphonique créé en novembre 1993 pour la province du Québec (7'750'504 habitants). Il est administré par le Centre de Référence du Grand Montréal. Ce service offre une écoute et un soutien, de la mise à disposition d'information, ainsi qu'une orientation vers des ressources identifiées pour traiter une problématique de jeu excessif. Le service est accessible 24/7.

^{bb} www.jeu-aidereference.qc.ca

Evolution des appels à Jeu : aide et référence^{cc}

Le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter depuis la mise en service de la ligne et jusqu'en 2002-2003. On observe ensuite une diminution. Pour 2008 et 2009, le nombre d'appels se situait aux alentours de 10'000 (cf. Figure 14).

Figure 14 Evolution des appels à la ligne Jeu : Aide et Référence (JAR) du Québec, 1993-2009



Les appels proviennent pour la grande majorité de joueurs (72% pour 2007-2008 et 69% pour 2008-2009). Les proches représentent 15.9% (2007-2008) et 18% (2008-2009), le reste des appels étant attribués à des intervenants sociaux.

Une aide en ligne est aussi disponible depuis 2006. Cent huitante six (186) personnes ont fait appel à cette offre en 2007-2008. On relève encore 708 562 hits sur le site internet.

La moitié des appels (52% en 2008-2009) font une demande d'aide et d'orientation (référence), un tiers est à la recherche d'informations générales et environ une personne sur dix (11% en 2008-2009) souhaite une écoute et du soutien. À noter encore que 45% des demandes sont traitées par l'équipe directement et non référées.

Le coût de la ligne en 2010 est de 467'750 dollars canadiens, soit environ 47 dollars par appel (46.- frs)

^{cc} Nous avons utilisé différentes sources pour obtenir les données statistiques concernant JAR. Il s'agit du « Rapport 9 : les lignes téléphoniques dédiées aux jeux de hasard et d'argent » paru en 2003 dans le cadre de l'évaluation du programme expérimental sur le jeu pathologique ; du bilan 1993-1998 de JAR paru en 1999 ; du rapport statistique disponible sur le site internet de JAR.

6.2 HELPLINE OF THE NATIONAL COUNCIL ON PROBLEM GAMBLING – CALIFORNIA COUNCIL ON PROBLEM GAMBLING

Le *National Council on Problem Gambling* (NCPG) fonctionne au travers du *National Problem Gambling Helpline Network* (800-522-4700). Ce réseau représente un point d'accès unique et centralisé d'accès à des ressources adéquates pour les personnes qui recherchent de l'aide en cas de problème de jeu. Le réseau consiste en 35 « *call centers* » qui opèrent pour les 50 Etats, le Canada et les Iles vierges.

Le *California Council on Problem Gambling* (CCPG^{dd}) est une organisation non gouvernementale, fondée en 1968. Elle a pour but d'assister les joueurs et leurs familles en promouvant la sensibilisation du public à cette problématique, la recherche, le traitement et la prévention des problèmes de jeu. Le CCPG est l'une des 35 sections du *National Council on Problem Gambling* (NCPG). (Californie population : 36'961'644)

Les prestations du CCPG sont : une ligne téléphonique, le conseil, la prise en charge de personnes tant en ambulatoire qu'en résidentiel, l'animation de groupe d'aide, la publication de matériel d'information et d'éducation, un programme d'auto-exclusion et une aide par rapport à la gestion des dettes.

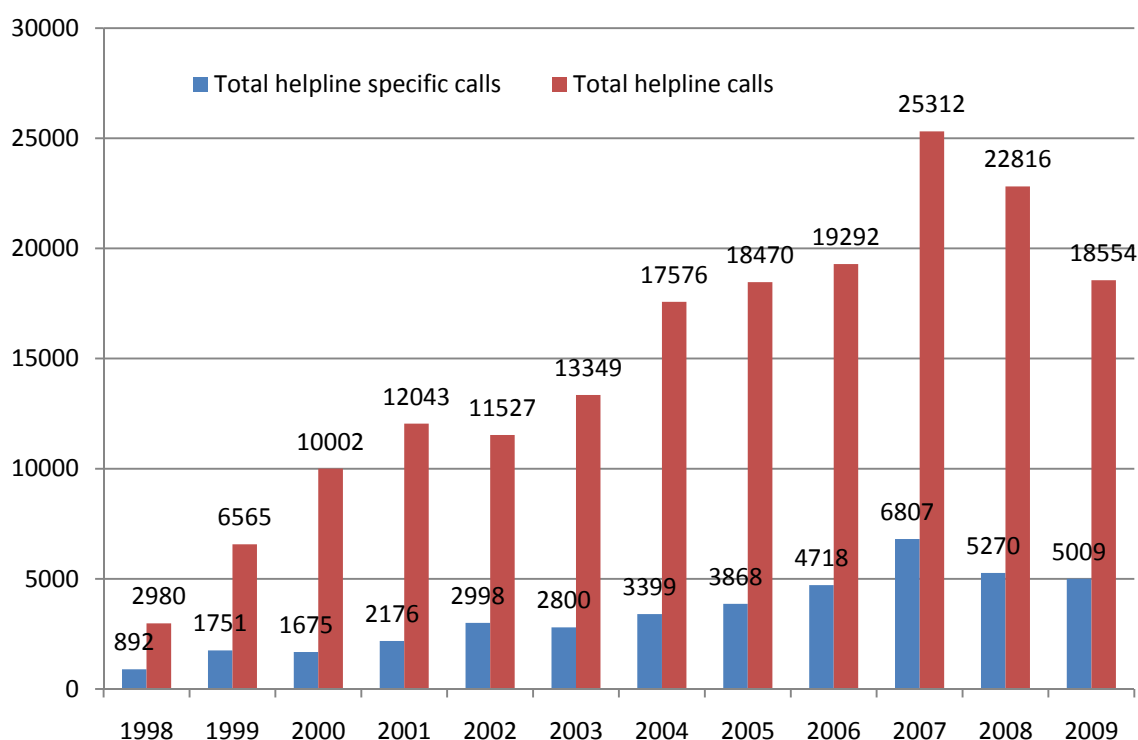
Le service d'aide téléphonique (*Problem Gambling Helpline*) est accessible 24/7. Cette ligne est en fonction depuis 1998. Elle permet d'orienter les appelants vers les services adéquats. Elle intervient aussi en cas de crise. Elle est destinée aux joueurs, aux proches.

^{dd} www.calproblemgambling.org

Évolution du nombre d'appels à la Helpline du CCPG^{ee}

Le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter au cours des dix premières années de mise en service de la ligne téléphonique californienne, passant de 2980 en 1998 à 25'312 en 2007. En 2008 et 2009, le nombre d'appels a diminué. Il faut noter toutefois que les appels concernant spécifiquement des problèmes relatifs au jeu (*helpline specific calls*) ne représentent qu'une petite partie du volume total des appels (*helpline calls*), soit entre 20 et 30%. Ces appels ont suivi la même courbe que les appels totaux au 800-522-4700 (cf. Figure 15).

Figure 15 Evolution des appels spécifiques pour des questions de jeu à la ligne du California Council on Problem Gambling (CCPG), 1998-2009



6.3 NATIONAL RESPONSIBLE GAMBLING PROGRAMME

Le *National Responsible Gambling Programme* (NRGP)^{ff} existe depuis 2000 en Afrique du Sud. Il couvre tout le pays (50'000'000 habitants). Il combine des axes de recherche, de ligne téléphonique d'aide et de conseil, de traitement et de sensibilisation du public (publication de brochures, ...).

La ligne est considérée comme une porte d'entrée pour le traitement. C'est une première étape. La ligne a pour rôle l'orientation et la référence des appelants.

La ligne de conseil fonctionne 24/7. Neufs personnes répondent aux appels à plein temps. Quatre ont une formation de psychologie. Les autres ont une formation en conseil.

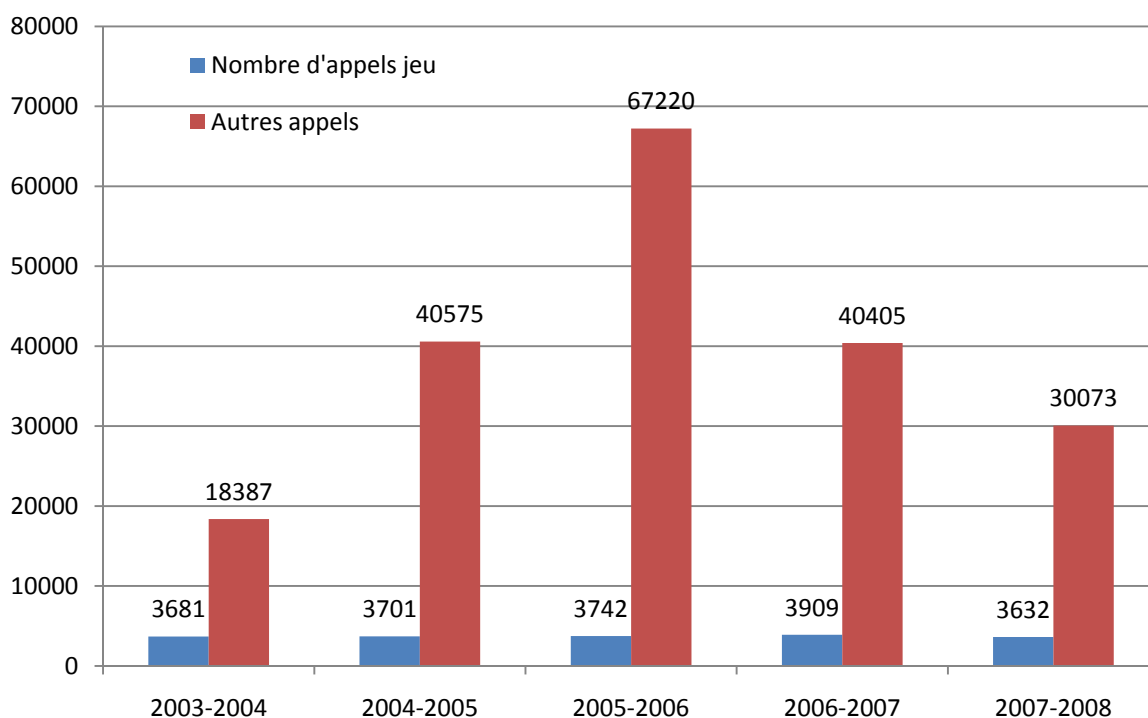
^{ee} Nous avons utilisé les rapports statistiques 1998-2009 comme source de données.

^{ff} www.responsiblegambling.co.za

Evolution du nombre d'appels sur la ligne du National Responsible Gambling Programme^{gg}

Le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter entre 2003-2004 et 2005-2006, passant de 18'387 à 67'220. Par la suite, le volume total d'appels a diminué d'environ 50%. Il faut noter qu'entre 80 et 90% des appels ne concernent pas directement le jeu (demandes générales, hoax, silences, faux no). Le nombre d'appels spécifiquement liés à des problèmes relatifs au jeu est resté beaucoup plus stable. On remarque toutefois un maximum en 2006-2007.

Figure 16 Evolution des appels à la ligne du *National Responsible Gambling Programme* (NRGP) sud-africain, 2003-2008



En 2009, le coût de la ligne était de 1 162 961 rands (soit 165 225 frs). Ceci représente environ 5 frs par appel si on prend en compte tous les appels et environ 45 frs si on considère uniquement appels jeu.

6.4 GAMCARE

GamCare^{hh} est, avant tout, un service téléphonique qui date de novembre 1997. Toutefois, *GamCare* propose aussi des entretiens en face à face. Le service téléphonique est un service de centralisation des appels, destiné à toute la population du Royaume-Uni (60'609'153 habitants en 2006). Il propose un conseil téléphonique, une intervention de crise, de l'information et surtout une orientation sur les

^{gg} Nous avons utilisé les rapports annuels 2003-2008 disponibles sur le site internet du NRPNG comme sources de données statistiques.

^{hh} www.gamcare.org.uk

services de prise en charge spécialisés. Les groupes cibles sont les joueurs, les proches ainsi que les professionnels. Un service de soin est lié au service téléphonique.

La ligne est ouverte 16h par jour, soit de 8h à minuit, du lundi au vendredi. Une *Netline* a aussi été mise en œuvre en mars 2007. Elle fonctionne aux mêmes horaires, sauf les fins de semaine puisque le service est ouvert de 16h à minuit. Le nombre de demandes *on line* a très rapidement augmenté, de 140 par mois au moment de la mise en route à environ 600 par mois à fin 2008.

Evolution du nombre d'appels à GamCareⁱⁱ

Pour les cinq premières années de fonctionnement de la ligne téléphonique *GamCare*, nous n'avons des données que pour la première année de mise en service grâce à un article publié⁶. Pour les années suivantes, nous avons utilisé les rapports annuels, disponibles uniquement depuis 2002.

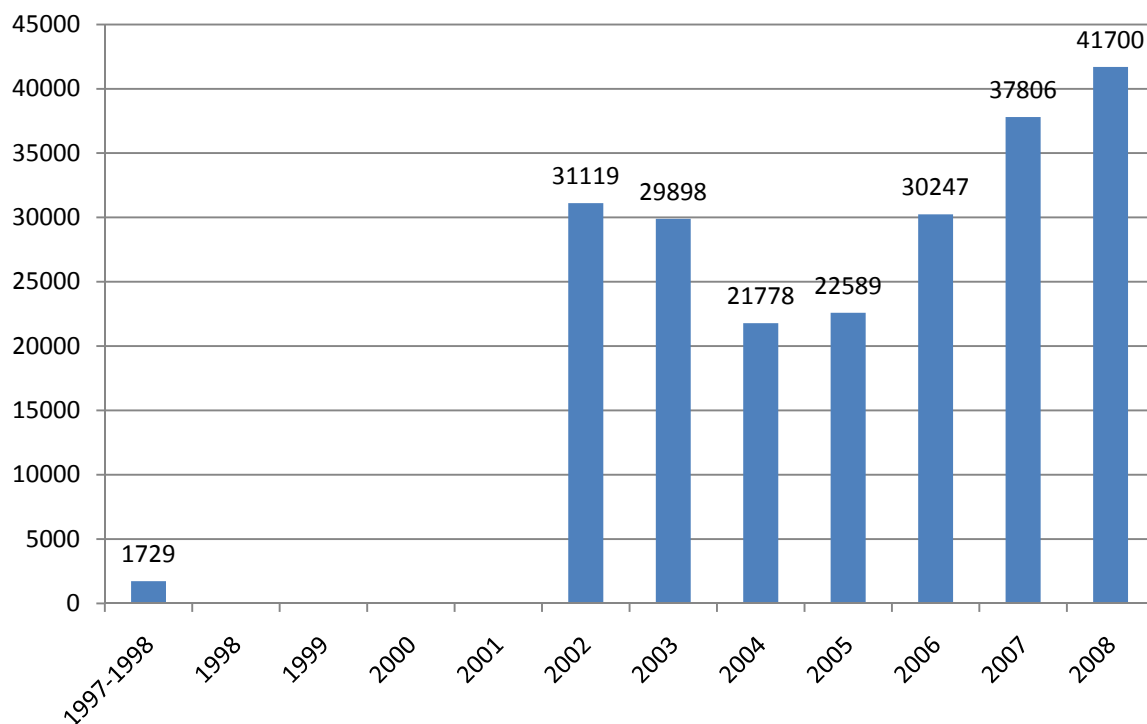
Le nombre d'appels à la ligne *GamCare* a augmenté de manière considérable depuis sa mise en service (environ 25 fois). Contrairement à d'autres pays, les données récentes continuent à montrer une progression à la hausse. En 2008, la moitié des appels (51%) provenait de joueurs eux-mêmes, 26% de proches. La durée moyenne des appels est de 9 minutes.

Le rapport statistique 2009/2010ⁱⁱ met toutefois en évidence une nouvelle donnée : un peu plus de la moitié des appels ne sont pas des appels qui touchent la population cible (« *non target calls* »). En 2009/2010, ce sont 12'335 appels qui ne sont pas ciblés (vs 9'127 spécifiques pour des problèmes de jeu). Cette proportion est très inférieure pour les demandes d'aide en ligne, soit 197 « *Netline calls* » sur 6'331.

ⁱⁱ Nous avons utilisé les rapports annuels 2002-2008 disponibles sur le site internet de GamCare ainsi que le rapport statistiques 2009/2010 comme sources de données statistiques. Par ailleurs, un article publié en 1999 rapportait la première année de mise en œuvre de la ligne téléphonique.

ⁱⁱ Le nombre d'appels n'est plus mentionné pour une année civile donnée. En l'occurrence, les statistiques citées dans le rapport 2010 couvrent deux périodes, soit 2008/2009 et 2009/2010. Nous n'avons pas pu intégrer ces données dans le graphique, la référence temporelle n'étant plus la même.

Figure 17 Evolution des appels à *GamCare*, 1997-2008



En 2009-2010, le coût total pour *GamCare* était de 2.5 millions de livres, dont 27% (675'000 livres) pour la *Helpline/Netline*. Cela représente environ 30 frs par appel.

6.5 SOS JEUX^{kk}

En Belgique, la Clinique du jeu pathologique^{ll} assure, depuis une vingtaine d'années, une consultation spécialisée pour le traitement des joueurs pathologiques. La Clinique propose des entretiens d'information pour les joueurs et leur famille, des consultations individuelles, des groupes thérapeutiques pour les joueurs et pour les proches ainsi que des activités de recherche.

En 2009, elle a lancé un no vert, le 0800-35777^{mm}. Ce no est destiné à toute la population belge (10'666'866 habitants) et propose un service bilingue (français-néerlandais). Le service est ouvert 24/7, grâce à la collaboration avec un call center.

Cette ligne téléphonique vise trois groupes cibles : les joueurs, leurs proches et les professionnels. C'est avant tout un lieu d'écoute et d'orientation. En effet, il ne s'agit pas de fournir un soutien psychologique aux joueurs en détresse, mais bien de les orienter vers des personnes qualifiées, plus à même de les aider.

^{kk} Les informations concernant ce projet proviennent d'un document de présentation de SOS Jeux et d'un courrier échangé entre le responsable de ce projet et la coordination du PILDJ.

^{ll} www.cliniquedujeu.be

^{mm} Actuellement, la ligne est reprise par la Commission des jeux de hasard du Ministère de la Justice. La Clinique n'a plus les moyens d'assumer son fonctionnement.

La ligne téléphonique reçoit entre 35 et 57 appels par semaine (avec des pointes à 80 à certaines périodes). Ceci correspond à environ 2 à 3'000 appels par an.

En termes de promotion de cette offre, toutes les salles de jeux et les casinos distribuent des *flyers* mentionnant ce no vert.

6.6 SYNTHÈSE

Les lignes téléphoniques d'aide aux personnes souffrant de problème de jeu que nous avons analysées au niveau international ont été construites de différentes façons. Au Québec (JAR), au Royaume-Uni (*GamCare*) et en Afrique du Sud (NRPG), les permanences téléphoniques constituent le cœur des projets. Parfois, un service de traitement est couplé à la permanence téléphonique (*GamCare* et NRPG) ou alors les répondants de la permanence orientent les appelants sur les services existants (JAR). Aux États-Unis ou en Belgique, ce sont des services existants (PNG, clinique) qui ont par la suite développé une offre d'aide téléphonique. Pratiquement toutes les permanences sont ouvertes 24/7.

En termes d'évolution des appels, deux tendances semblent se dessiner : d'une part, le nombre d'appels augmente de façon continue les 5 à 10 premières années pour atteindre un pic (exception pour *GamCare*) ; depuis le milieu des années 2000, le nombre d'appels diminue. Faut-il voir là un déplacement sur d'autres offres, telle que l'aide en ligne de plus en plus disponible ? Il est aussi possible que la multiplication des sites d'aide aux joueurs et leurs proches, avec notamment des tests d'auto-évaluation, représentent une ressource suffisante pour certains joueurs.

Si l'on fait le ratio entre la population adulte desservie par les différentes lignes et le nombre d'appels spécifiques sur ces lignes (donc en enlevant les blagues et autres faux numéros), on observe que les résultats vont de 1/650 (Québec) à 1/7'400 (Californie). Étant donné que les prévalences de jeu pathologiques sont comparables pour les différents pays hôtes des lignes consultées, il est possible de comparer ces ratios. Au vu des résultats, la ligne québécoise JAR touche beaucoup plus la population que les autres lignes consultées. Si l'on ajoute maintenant la PT 0800 dans la comparaison, on obtient un ratio comparable (1/5'650) à celui calculé pour le Royaume-Uni (1/5'600), supérieur à celui de Californie (1/7'400). Bien que ce ratio soit encore loin de celui calculé pour JAR, il reste toutefois dans la moyenne de ce que l'on observe dans les autres pays. Il faut noter que le ratio pour la Suisse calculé sur la base des appels pour une problématique de jeu à LMT (sur la base des rapports de la Fédération suisse des casinos, FSC) se situe à 1/1'850, ce qui est meilleur que celui de la PT 0800. Les données provenant de la FSC mériteraient d'être validées.

Tableau 11 Principales données concernant les lignes téléphoniques d'aide pour des personnes souffrant de problèmes de jeu au niveau international ainsi que pour le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ) en Suisse

	<i>Jeu : Aide Référence (JAR)</i>	<i>et California Council on Gambling Problem (CCPG)</i>	<i>National Responsible Gambling Programme (NRGP)</i>	<i>GamCare</i>	<i>SOS-Jeux</i>	<i>PILDJ</i>
Région desservie	Québec	Californie	Afrique du Sud	Royaume-Uni	Belgique	Suisse romande
Population	7'750'504	36'961'644	50'000'000	60'609'153	10'666'866	1'911'500
15 ans et plus	6'526'600			50'893'318	8'838'086	1'520'000 (approx.)
Création de la structure/ligne téléphonique	Création du service téléphonique en 1993	Existence de l'ONG depuis 1968, mais ouverture de la ligne téléphonique en 1998	Le Programme du NRPG a été ouvert en 2000, yc le service téléphonique	Création du service téléphonique en 1997, couplé avec un service d'aide (entretiens face à face)	La Clinique du Jeu est ouverte depuis une vingtaine d'années. La permanence téléphonique a vu le jour en 2009.	La ligne téléphonique a été créée fin 2007, en parallèle au site www.sos-jeu.ch , dans le cadre du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu. Elle est gérée par l'association Rien ne va plus, active depuis 2000.
Prestations	Ligne téléphonique d'aide et de conseil	Ligne téléphonique Traitement Animation de groupe d'aide Sensibilisation du public (information) Programme d'auto-exclusion	Ligne téléphonique d'aide et de conseil Traitement Sensibilisation du public Recherche	Ligne d'aide et de conseil (<i>Netline</i> ouverte en 2007)	Traitement Sensibilisation du public (information) Recherche	
Horaires	24/7	24/7	24/7	8h-24h	24/7	24/7

	Jeu : Aide et Référence (JAR)	et California Council on Gambling Problem (CCPG)	National Responsible Gambling Programme (NRGP)	GamCare	SOS-Jeux	PILDJ
Nombre d'appels 1 ^{ère} année	427	2980 (892 spécifiques)	??	1729	2 à 3'000 par année	284 (yc France)
Evolution des appels	Augmentation pendant 10 ans (16'620 en 2002-2003) puis diminution	Augmentation pendant 10 ans (25'312 – 6'807 spécifiques en 2007), puis diminution	Augmentation pendant 5 ans (67'220/ 3'702 spécifiques - en 2005-2006) puis diminution	Pas d'information entre 1998 et 2002. Augmentation continue depuis 2004		Augmentation progressive entre 2008 et 2010
Nombre d'appels annuels 2009	9'786	5'009 spécifiques	3'632 (2007/08) spécifiques	9'127 (2009/10) spécifiques	2'000-3'000	382 (269 romands, 103 français, 10 inconnu)
Ratio population adulte desservie (appels spécifiques)	1 / 650	1 / 7'400	??	1 / 5'600	1 / 3'500	1/5'650 (appels romands)
Prévalence estimée de joueurs pathologiques	Entre 0.8 et 0.9% ⁷	1.5% (à vie) et 0.4% (dernière année) ⁸	0.5%	Entre 0.5 et 0.6% ⁹		Entre 0.6 et 0.79% ³
Coût par appel (2009/2010)	Frs. 46.-		Frs. 45.-	Frs. 30.-		Frs. 205.- (2009)

7 REPONSES AUX QUESTIONS D’EVALUATION ET RECOMMANDATIONS

7.1 QUELLE EST L’EVOLUTION DE L’UTILISATION DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE ET DES AUTRES LIGNES TRAITANT DE LA PROBLEMATIQUE DU JEU ?

Le nombre d’appels à la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) est en nette augmentation en 2010 (390 jusqu’à fin septembre) par rapport à 2008 (289) et 2009 (401). Il faut toutefois relativiser un tout petit peu ce résultat étant donné la modification au niveau de la comptabilisation des appels. En effet, on peut faire l’hypothèse raisonnable que de nombreuses personnes n’appellent qu’une seule fois, puisque, comme nous l’avons vu, les appels sont souvent brefs car les appelants ont une demande précise. Et comme depuis 2010 tous les premiers appels, qu’ils soient faits au 0800 801 381 ou au 022 329 11 70, sont comptabilisés dans les statistiques de la PT 0800, les chiffres peuvent être un peu surestimés.

Si l’on regarde comment les lignes téléphoniques de même type mises en place dans d’autres pays ont évolué, on constate que pour la plupart le nombre d’appels n’a cessé d’augmenter pendant un certain nombre d’années pour diminuer ensuite, ceci au milieu des années 2000 en général. L’Institut national de santé publique du Québec met cela sur le compte d’une « démystification du phénomène du jeu pathologique, à une meilleure publicisation des services d’aide et possiblement à l’apparition au grand jour des joueurs pathologiques chez lesquels les problèmes étaient en latence depuis la libéralisation de l’industrie du jeu dans les années 80¹⁰ ».

Le nombre d’appels à la PT 0800 paraît relativement faible si l’on prend la moyenne journalière. En effet, en 2010, ce sont deux appels par jour qui sont passés à la PT 800 (en 2008 et 2009, il s’agissait de 1 appel/jour). Deux éléments sont toutefois à prendre en considération : la « jeunesse » de la PT 0800 (cf. § ci-dessus) et le ratio entre le nombre d’appels et la population desservie. En ce qui concerne les lignes existantes dans d’autres pays, les ratios se situent entre 1/650 (JAR, Québec) et 1/7’400 (CCPG, Californie). Pour la PT 0800, le ratio est de 1/5’650, ce qui la situe dans la moyenne de ce qu’on observe pour les autres lignes analysées. Les prévalences du jeu pathologique étant comparable dans les différents pays qui hébergent les lignes analysées, la comparaison est tout à fait valable.

L’utilisation de la PT 0800 est très inégale selon les cantons. Si l’on compare les ratios entre le nombre d’appels provenant de chacun des cantons et la population de ces cantons, on voit qu’ils s’étendent entre 1/2’785 pour Genève et 1/14’300 pour Vaud. La PT 0800 apparaît comme un service genevois en premier lieu. Cela pourrait en partie être dû à la manière dont la communication du 0800 801 381 est faite dans chacun des cantons.

En Suisse, les autres offres téléphoniques disponibles pour les personnes qui ont un problème de jeu ne reçoivent que très peu d’appels (ligne tessinoise *Gioco Responsabile*, ligne de la Suisse orientale *SOS-Spielsucht*). Ces lignes sont aussi très récentes.

En ce qui concerne La Main Tendue, les appels suisses romands apparaissent relativement peu nombreux. Toutefois, au niveau national, ce sont environ 4’200 appels par année qui sont recensés comme liés à une problématique de jeu. Si l’on calcule le ratio entre le nombre d’appels et la population desservie (ici la population suisse), on obtient un résultat de 1/1’850, ce qui, en comparaison internationale, est très bon. Bien que les données sur lesquelles ce calcul est basé soient encore à

validerⁿⁿ, cela pose des questions sur le fonctionnement de la PT 0800, notamment en ce qui concerne l'organisation à qui l'on confie la réception des appels.

Pour la Romandie, selon les données disponibles, ces appels sont beaucoup moins nombreux (environ 100 par années) et ne reflètent pas la répartition de la population entre Suisse romande et Suisse alémanique.

7.2 QUELLES SONT LES PERSONNES QUI UTILISENT LA LIGNE TELEPHONIQUE ET COMMENT ?

Les objectifs de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) sont en premier lieu l'écoute et l'orientation de la personne qui appelle. La PT 0800 est destinée aux joueurs, à leurs proches, ainsi qu'aux professionnels. Au vu des lignes qui suivent, on peut estimer que la PT 0800 remplit ses objectifs.

Ce sont principalement des joueurs qui appellent la PT 0800, qui sont un des publics cibles de la PT 0800.

D'après les données à disposition, nous ne pouvons pas dire si les personnes appellent une seule fois ou de manière répétée puisqu'en 2010 seuls les premiers appels sont comptabilisés dans les statistiques de la PT 0800 et que cette distinction n'est pas disponible pour 2008 et 2009. Toutefois, selon les répondants de la PT 0800, les appelants ont souvent une demande très précise. Ils sont dès lors orientés de manière ciblée et on peut imaginer qu'ils n'appellent pas une seconde fois.

Dans les données que nous avons pu analyser, près des deux tiers des appelants sont orientés sur des services spécialisés.

7.3 LES PERSONNES QUI UTILISENT LA PERMANENCE ONT-ELLES DES CARACTERISTIQUES OU DES DEMANDES SPECIFIQUES QUI LES DISTINGUENT DES PERSONNES UTILISANT D'AUTRES OFFRES ?

Les données disponibles ne nous permettent pas de répondre à cette question. En effet, nous n'avons pas les mêmes informations sur les appelants/consultants selon les institutions auxquelles nous nous sommes adressées. Nous nous intéressons particulièrement à la problématique du jeu chez les appelants/consultants.

Au niveau de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800), il n'y a pas de questionnaire de dépistage ou de questionnaire de diagnostic du jeu pathologique (ce n'est d'ailleurs pas son rôle). Cependant, nous avons mis en place une fiche de récolte de données avec quelques indicateurs relatifs à la problématique de jeu. Trop de données manquantes sur ces indicateurs n'ont pas permis d'établir le profil des appelants à la PT 0800 sur ces aspects.

Selon les répondants de la PT 0800, il est difficile de poser un certain nombre de questions au téléphone, sans être intrusif, au risque de perdre le lien avec l'appelant, ceci notamment si l'appelant est manifestement dans un état de détresse. Toutefois, il semble qu'en Virginie occidentale, des données très complètes aient pu être collectées lors de chaque appel, dans la limite où l'appelant a accepté de

ⁿⁿ Le nombre d'appels est issu des rapports annuels de la Fédération suisse des casinos (FSC), qui a un contrat de collaboration avec la Main Tendue. Nous ne savons pas quelle est la source utilisée par la FSC en ce qui concerne le nombre d'appels à LMT pour des questions de jeu.

répondre (données sur les appels, données socio-démographiques, sur les habitudes de jeu, les comorbidités)^{oo}.

Dans les structures de prise en charge, les informations recueillies en lien avec un problème de jeu sont plus nombreuses mais ne sont pas systématiquement les mêmes (ou du moins ne sont pas disponibles). Certaines structures comme la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) ont depuis 2010 une page entière consacrée au jeu dans leur questionnaire d'admission.

Afin de pouvoir répondre à la question des caractéristiques spécifiques des appelants à la PT 0800 et des personnes qui consultent les lieux spécialisés, il serait opportun de mettre en place un questionnaire commun ou une fiche de relevé de données commune. Cela permettrait aussi d'avoir un aperçu plus complet des caractéristiques des personnes qui ont des problèmes de jeu (et qui consultent) en Romandie.

Pour de qui est des demandes des appelants à la PT 0800, il s'agit très clairement d'une demande d'aide et de référence (ce qui est d'ailleurs la raison d'être de ce type d'offre). Les appelants sont, pour les deux tiers d'entre eux, orientés sur les structures spécifiques régionales de prise en charge. Dans les institutions spécialisées, les personnes qui consultent souhaitent généralement être prises en charge en termes thérapeutiques.

7.4 QUELLE EST LA STRATEGIE DE PROMOTION DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE ?

Le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ) a fait deux grandes campagnes qui ont permis de faire connaître le no de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) ainsi que le site www.sos-jeu.ch. La première campagne a eu lieu en mai 2008 et visait à rendre visible le lancement du PILDJ. La seconde, en mai 2010, visait plutôt à faire connaître la permanence. Toutes les deux ont eu un impact au niveau des appels à la permanence.

Par ailleurs, le PILDJ a imprimé des brochures (dont 10'000 ont été distribuées en 2007/2008 et 10'000 en 2009/2010). En collaboration avec la Loterie Romande (LoRo), le no de la PT 0800 a été mentionné sur des autocollants apposés sur les bornes tactiles et sur les supports « jeu responsable » de la LoRo. Ces autocollants semblent être un bon moyen de promotion de la PT 0800 puisqu'environ un quart des appelants ont connu le no de cette manière. Une étude menée en Virginie occidentale avait montré qu'une des trois sources principales d'obtention du numéro d'une ligne d'aide étaient les autocollants (avec les panneaux d'affichage et les pages jaunes « no d'urgence »)^{pp}.

Dans les cantons, les institutions qui prennent en charge des personnes souffrant de problèmes de jeu ont toutes un site internet au travers duquel elles promeuvent leurs prestations. Les sites du Centre du jeu excessif (CJE) et de la Ligue valaisanne contre les toxicomanies (LVT) mentionnent tant la PT 0800 que le site www.sos-jeu.ch sur leur propre site internet, notamment dans les pages de « ressources » mais aussi sur la page d'accueil (« *homepage* ») pour le CJE. Quant à Rien ne va plus (RNVP), seule la permanence est mentionnée. Dans le canton de Neuchâtel, la Fondation Neuchâtel Addiction (FNA) ne mentionne nulle part l'existence de la PT 0800.

Lors de certaines de leurs actions de promotion, les institutions cantonales distribuent aussi quelques *flyers* du PILDJ. Toutefois, hormis RNVP, aucune des institutions ne fait apparaître son propre no de

^{oo} Ces informations ont été recueillies dans le cadre de l'Evaluation du programme expérimental sur le jeu pathologique et rapportée dans le Rapport 9¹⁰.

^{pp} Ces informations ont été recueillies dans le cadre de l'Evaluation du programme expérimental sur le jeu pathologique et rapportée dans le Rapport 9¹⁰.

téléphone et celui de la permanence sur un même document, dans le but de ne pas créer de « confusion ».

7.5 QUEL EST LE COUT PAR CAS DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE 0800 801 381 ?

Pour 2010, le budget de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) est de 82'000 frs. A fin septembre, on comptabilisait 390 appels, dont 286 appels romands. Le coût par appel se trouve donc à 215 frs.

Au niveau international, les trois lignes pour lesquelles nous avons trouvé des indications quant au budget se trouvent dans une fourchette allant de 30 à 45 frs par cas, soit entre 5 et 7 fois moins. Toutefois, il faut rappeler que ces lignes sont beaucoup plus anciennes et qu'on peut imaginer que les coûts par appel les premières années étaient plus élevés. Par ailleurs, les bassins de population ne sont pas les mêmes. Et quel que soit ce bassin, il y a des coûts de fonctionnement de base qui sont incompressibles.

7.6 QUELLE EST LA PERTINENCE DU MAINTIEN DE L'OFFRE DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE 0800 801 381 ?

Les lignes téléphoniques représentent une porte d'entrée dans le réseau de soin pour les personnes qui cherchent de l'aide, quelle que soit la problématique. Elles sont faciles d'accès, anonymes et d'un coût d'exploitation inférieur à celui d'une structure institutionnelle. Elles permettent d'orienter rapidement l'appelant en cas de besoin vers des services spécialisés. De plus, certaines d'entre elles sont habilitées à faire du *counselling* et sont susceptibles d'intervenir dans les cas de crise.

Deux recherches menées auprès des appelants des lignes d'aide pour le jeu du Minnesota et de Virginie occidentale ont montré que les joueurs ayant appelé la ligne d'aide avaient réduit leur fréquence de jeu et que les problèmes liés au jeu avaient aussi diminué. Par ailleurs, une des études montre que près des ¾ des personnes suivies avaient contacté un service d'aide suite à l'appel passé à la ligne d'aide.

Les personnes qui appellent ont souvent déjà atteint « le seuil du jeu pathologique⁹⁹ ». La recherche d'aide extérieure vient après des tentatives infructueuses d'y trouver des solutions soi-même. Leur demande devient très précise. Dès lors, l'intérêt d'une permanence téléphonique réside dans la réponse et l'orientation rapides qu'elle peut donner.

Dans le cas de la permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800), nous n'avons pas de données qui attestent de l'impact de la ligne. Il n'y a pas de suivi des appelants suite à leur appel. Nous ne savons donc pas s'ils suivent les conseils donnés, et si, pour ceux qui ont été orientés vers de structures spécialisées, ils y sont réellement allés.

Toutefois, plusieurs éléments font état de l'utilité de la PT 0800.

En premier lieu, la PT 0800 répond à ses objectifs : elle a réellement une fonction d'écoute et de référence dans le réseau de prise en charge existant (deux tiers des appelants sont orientés vers des institutions spécialisées). La PT 0800 est un service de première ligne. Un appel à la PT 0800 est donc souvent, pour les personnes qui souffrent de problèmes de jeu, un premier contact avec un réseau de

⁹⁹ Une étude menée en Nouvelle-Zélande a montré que 95% des joueurs qui ont appelé la ligne d'aide spécifique pour le jeu sont des joueurs pathologiques probables¹¹.

prise en charge. Il est dès lors important que les appels soient pris par des personnes formées à la problématique du jeu. On peut souligner ici que, bien que de nombreux appels soient de très courte durée (demande très précise), la moyenne se situe à environ 11 minutes.

La PT 0800 atteint son public cible : plus des trois quart des appelants sont des joueurs (environ 50%) ou des proches (environ 25%).

Deuxièmement, le nombre d'appels à la PT 0800 est en augmentation depuis sa mise en service en 2007. Le nombre moyen d'appels par jour a doublé, passant de 1 à 2. En comparaison, la ligne québécoise JAR recevait en moyenne 3.5 appels par jour au cours de sa 3^{ème} année de mise en service.

Au niveau international, toutes les lignes ont vu le nombre d'appels augmenter au cours des premières années, ce que l'Institut national de santé publique du Québec attribue notamment à une meilleure publicisation des services d'aides. On peut donc supposer que la PT 0800 va encore voir ses appels augmenter.

Troisièmement, en comparaison internationale, le ratio entre le nombre d'appels et la population desservie par les différentes lignes téléphoniques pour la PT 0800 se trouve dans la moyenne de ce que l'on observe dans les autres pays. Sachant que les lignes analysées ont déjà plusieurs années d'existence, on peut estimer que le ratio calculé pour la PT 0800 est tout à fait raisonnable, et il risque d'augmenter au cours des prochaines années.

Un élément toutefois paraît problématique : le coût par appel pour la PT 0800 est actuellement de 5 à 7 fois supérieur à ce que l'on peut observer pour les autres lignes analysées. Bien qu'il faille relativiser ce résultat en fonction de l'ancienneté des autres lignes, il n'en reste pas moins que cela paraît onéreux.

7.7 QUELLES SONT LES RECOMMANDATIONS ET PISTES POUR LA POURSUITE DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE *0800 801 381* ?

La permanence téléphonique 0800 801 381 (PT 0800) répond à ses objectifs actuels : elle écoute et oriente les personnes qui appellent et atteint son public cible (joueurs et proches notamment). La proportion de joueurs touchée par les lignes analysées au niveau international est tout à fait comparable. Les appels « polluants » (faux no, appels techniques pour la LoRo, etc.) à la PT 0800 sont peu nombreux en comparaison internationale.

Le nombre d'appels augmente à la PT 0800, ainsi que le nombre moyen d'appels par jour, mais apparaît encore relativement faible. Toutefois, le ratio entre le nombre d'appels et la population desservie, bien qu'inférieur à celui de la ligne québécoise est tout à fait dans la moyenne de ce que l'on observe dans l'autres pays.

Un des objectifs de la PT 0800 est d'être un service de première ligne. Toutefois, outre le fait qu'il y a un certain nombre d'appels à la PT 0800 (et qu'ils augmentent), les informations quant au parcours thérapeutique des appelants sont trop éparpillées pour évaluer cet aspect.

Finalement, le coût de la PT 0800 apparaît beaucoup plus élevé que dans d'autres pays. Toutefois, il faut noter que le bassin de population couvert est plus petit. Il y a des coûts de base incompressibles, quel que soit le bassin couvert, ce qui rend la PT 800 forcément un peu plus chère.

En résumé, s'il est décidé de poursuivre les activités de la PT 0800, deux aspects sont à considérer : le nombre d'appels (qui devrait augmenter, en particulier dans les cantons peu touchés) et le coût (qui devrait diminuer). Par ailleurs, au vu du grand nombre de données manquantes pour établir le profil des personnes qui appellent pour des problèmes relatifs au jeu, il est indispensable d'améliorer la qualité du relevé de données.

7.7.1 Augmenter les appels

Les effets des campagnes de promotion sont visibles au niveau d'une part des appels à la PT 0800 et d'autre part au niveau du nombre de hits et de pages visitées sur le site www.sos-jeu.ch. Il semble même que ces campagnes aient des effets durables. Il est donc nécessaire de périodiquement refaire de telles actions.

Par ailleurs, tous les cantons romands sont partie prenante de ce projet avec le Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ). Il est donc indispensable qu'ils se fassent le relais promotionnel de la PT 0800 et du site www.sos-jeu.ch. Si l'on souhaite réellement que la PT 0800 fonctionne comme une centrale d'appels pour les questions de jeu au niveau romand, le no 0800 801 381 doit être promu avant ou avec tout autre.

7.7.2 Diminuer les coûts

Deux possibilités s'offrent au PILDJ au niveau du fonctionnement de la PT 0800 : soit c'est le statu quo et la permanence reste gérée par RNVP, soit on envisage de confier à un autre organisme la gestion de la permanence.

En cas de statu quo :

Depuis le début de son activité, RNVP a toujours eu une permanence téléphonique, comme les autres institutions consultées d'ailleurs. Etant donné le type de prestations offert par RNVP, il paraît logique qu'elle continue à prendre en charge les appels à la PT 0800. Toutefois, cela nécessiterait un partage beaucoup plus clair entre ce qui relève de la PT 0800 ou de RNVP.

Si modification de la façon de faire :

Etant donné qu'une grande partie des personnes qui appellent ont une demande très claire et précise, que la majorité des appelants sont orientés sur des services spécialisés, que la permanence a pour but essentiellement la référence et non le *counselling*, il peut être envisagé qu'une autre institution prenne en charge les appels à la PT 0800. Il ne serait évidemment pas raisonnable de mettre en place un service complètement nouveau. Cependant, La Main Tendue qui assure déjà une grande partie de la tranche horaire de la PT 0800 pourrait par exemple devenir la seule référence.

7.7.3 Au niveau du relevé de données

En ce qui concerne le relevé des données sur les appels, le fait que la façon de les comptabiliser ait changé plusieurs fois entre 2007 et 2010 rend difficile les analyses. Si l'on veut pouvoir continuer à documenter de manière correcte l'évolution des appels à la PT 0800, il est important de séparer ce qui relève de la PT 0800 de ce qui relève de RNVP. Par ailleurs, il est tout aussi important que les données soient relevées de manière systématique, et notamment sur des indicateurs comme la « motivation de l'appel », les « problèmes » ou encore les « parcours thérapeutiques », ou autrement dit les contacts préalables avec le réseau de prise en charge.

En ce qui concerne les institutions de prise en charge, de nombreuses données manquent aussi si l'on souhaite établir le profil des personnes qui consultent pour des problèmes de jeu. Ces données sont souvent très différentes les unes des autres. Il y aurait un réel intérêt à avoir un relevé qui soit similaire dans toutes les structures (y.c. à la PT 0800) afin d'avoir une vision globale au niveau romand du profil des personnes qui consultent pour des problèmes de jeu. Ce d'autant plus que cela permettrait aussi d'augmenter le nombre de cas et donc d'avoir des analyses plus solides. Pour cela, il est nécessaire de s'assurer de la collaboration de toutes les institutions concernées.

Dans un deuxième temps, il pourrait être imaginable de procéder à une étude auprès des personnes ayant appelé la PT 0800 afin d'étudier l'impact de la ligne d'aide sur leur habitudes de jeu et parcours thérapeutique, ainsi que d'évaluer leur satisfaction des services de la permanence^{rr}.

^{rr} En Australie, la G Line fait l'objet d'une évaluation en quatre étapes : un rapport d'activité à l'organisme qui subventionne la ligne, un retour de la part des centres de traitements quant aux patients qui ont été orientés par la ligne, un retour de la part des usagers (satisfaction), ainsi qu'une évaluation globale et collégiale.

8 ANNEXES

8.1 LISTE DES ABREVIATIONS

Abréviation	Description
CCPG	<i>California Council on Problem Gambling</i>
CJE	Centre du Jeu Excessif
CLASS	Conférence Latine des Affaires Sanitaires et Sociales
CRLJ	Conférence Romande de la Loterie et des Jeux
DLE	Dispositif de loterie électronique
FNA	Fondation Neuchâtel Addiction
GAT	<i>Gruppo Azzardo Ticino</i>
GREA	Groupement Romand d'Etudes des Addictions
IUMSP	Institut Universitaire de Médecine Sociale et Préventive
JAR	Jeu : Aide et Référence
JHA	Jeux de hasard et d'argent
LMT	La Main Tendue (143)
LoRo	Loterie Romande
LVT	Ligue Valaisanne contre les Toxicomanies
NTIC	Nouvelle technologie informatique de communication
NRGP	<i>National Responsible Gambling Programme</i>
PILDJ	Programme Intercantonal de Lutte contre la Dépendance au Jeu
RBJ	Revenu brut du jeu
RNVP	Rien ne va plus

8.2 FICHE DE RECUEIL DE DONNEES POUR LES APPELS A LA PERMANENCE
TELEPHONIQUE 0800 801 381 MISE EN PLACE PAR RIEN NE VA PLUS

PILDJ (*1^{er} contact*) **Pro**

GE + FR *1^{er} contact* **Suivi** **Pro**

Date :

Durée de l'appel :

GE VD NE VS FR JU France :

Nom :

Tél. :

Social Santé Admin Opérateur Média Etudiant Ecole

Joueur **Proche** Homme Femme Age :

Lieux de jeux : Casino Bistrot Tournoi Pt de vente
Pt de course Internet-NTIC

Types de jeux : Vidéo M. à sous Tables Poker
PMU DLE (tactilo / rapido/loto express) Paris sportifs
Loterie (billets à gratter, grille, Euro million) Bourse

Interdiction France date : Suisse date :

Pb argent Pb conjugal/familial Pb santé Pb justice

Pb scolaire / professionnel

Situation perso-prof. : Depuis quand joue-t-il ? : Revenu mensuel :

Montant de la dette :

Appel pour : Ecoute infos demande d'aide Orientation

Orienté par : **Orienté vers :**

8.4 FICHE DE RECOLTE DE DONNEES POUR LES APPELS A LA PERMANENCE TELEPHONIQUE 0800 801 381 MISE EN PLACE POUR LES BESOINS DE L'EVALUATION (JUILLET 2010)

Données sur les appels

Date :	Heure d'appel :						
Durée de l'appel : <input type="text"/> <input type="text"/> min.							
<u>Provenance de l'appel</u> :							
GE <input type="checkbox"/>	VD <input type="checkbox"/>	VS <input type="checkbox"/>	NE <input type="checkbox"/>	FR <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>	France <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>
<u>Appelant</u>							
Joueur <input type="checkbox"/>	Conjoint, famille <input type="checkbox"/>			Amis <input type="checkbox"/>			
Professionnel santé <input type="checkbox"/>	Professionnel social <input type="checkbox"/>			Professionnels justice <input type="checkbox"/>			
Admin. <input type="checkbox"/>	Etudiant <input type="checkbox"/>	Ecole <input type="checkbox"/>	Opérateur <input type="checkbox"/>	Média <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>		

Données socio-démographique de l'appelant

Age : <input type="text"/> <input type="text"/> ans	Sexe : Homme <input type="checkbox"/>	Femme <input type="checkbox"/>		
<u>Statut ménage</u>				
Marié <input type="checkbox"/>	Vie commune <input type="checkbox"/>	Veuf <input type="checkbox"/>	Divorcé/séparé <input type="checkbox"/>	Célibataire/seul <input type="checkbox"/>
<u>Revenu mensuel</u>				
< 3'000 frs <input type="checkbox"/>	3'000-4'500 <input type="checkbox"/>	4'500-6'000 <input type="checkbox"/>	6'000 -9'000 <input type="checkbox"/>	>9'000 frs <input type="checkbox"/>
<u>Dettes</u>				
Montant : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> frs		Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	

Motivation de l'appel (élément qui a suscité l'appel)

Informations <input type="checkbox"/>	Problèmes d'argent <input type="checkbox"/>	Impact du jeu sur la vie personnelle <input type="checkbox"/>	Intentions suicidaires <input type="checkbox"/>	Technique <input type="checkbox"/>
Autres : <input type="checkbox"/>				
<u>Attente par rapport à l'appel</u>				
Écoute <input type="checkbox"/>	Infos <input type="checkbox"/>	Orientation <input type="checkbox"/>	Aide <input type="checkbox"/>	Autre : <input type="checkbox"/>

Historique et habitudes de jeu

<u>Début du jeu</u> : il y a <input type="text"/> <input type="text"/> ans					
<u>Lieux de jeu</u> (au cours des 12 derniers mois)					
Casino <input type="checkbox"/>	Bistrot <input type="checkbox"/>	Tournoi <input type="checkbox"/>	Pt de vente <input type="checkbox"/>	Pt de course <input type="checkbox"/>	Internet – NTIC <input type="checkbox"/>
<u>Type de jeux</u> (Jeu qui pose problème, au cours des 12 derniers mois)					
Machines à sous <input type="checkbox"/>	Tables <input type="checkbox"/>	Poker <input type="checkbox"/>	DLE <input type="checkbox"/>	PMU <input type="checkbox"/>	
Loteries <input type="checkbox"/>	Paris sportifs <input type="checkbox"/>	Bourse <input type="checkbox"/>	Vidéo <input type="checkbox"/>	Autres : <input type="checkbox"/>	
<u>Dépenses de jeu</u> : montant mensuel : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> frs					
<u>Interdiction de casino</u> :					
Oui <input type="checkbox"/>			Non <input type="checkbox"/>		
<u>Fréquence de jeu</u> (au cours des 12 derniers mois)					

2 fois et plus par semaine ₁ 1 à 7 fois par mois ₂ 6 à 11 fois par an ₃ Moins de 6 fois par an ₄

Si hebdomadaire : Nombre de fois par semaine :

Problèmes liés au jeu

Problèmes financiers ₁ Problèmes conjugaux, familiaux ₁ Isolement social ₁ Problèmes scolaires /prof. ₁
Problèmes avec la justice ₁ Problèmes de santé psychique Intentions suicidaires ₁ Autres :.....₁

Parcours thérapeutique jusque-là

1^{er} appel au 0800 801 381 Oui ₁ Non ₂

Connaissance du no 0800 801 381

Annuaire internet ₁ Site internet dédié au jeu ₁ Flyer d'organismes de prévention ₁ Sur les lieux de jeu ₄
Prof. du réseau d'aide ₁ Amis, famille ₁ Médias ₁ Autre :.....₁

Contacts préalables de prise en charge

Médecin généraliste ₁ Psychologue ₁ Groupe de joueurs ₁ Caritas, autres services dettes ₄ Autre :.....₁

Orientation après conversation

Institution spécialisée régionale ₁ Traitement par internet ₂ Service dettes, Caritas ₃ Groupe de joueurs ₄ Autre :.....₅

Satisfaction : avoir répondu aux attentes Oui ₁ Non ₂

8.5 SYNTHÈSE DES DONNÉES MANQUANTES POUR LES APPELS A LA PERMANENCE TELEPHONIQUE 0800 801 381 POUR 2010

	Présence de l'indicateur dans la fiche de récolte		Introduction de l'indicateur en juillet		Données sur appels français	N de référence*	Réponses	Non réponses (NR)	
	RNVP	LMT	RNVP	LMT				N	N
Date appel	Oui	Oui			Oui	348	348	0	0%
Heure appel		Oui	Oui			160	84	76	48%
Durée appel	Oui	Oui				286	100	186	65%
Provenance géographique de l'appel	Oui	Oui			Oui	348	342	6	2%
Appelant (joueur, proche, professionnel)	Oui	Oui			Oui	348	318	30	9%
Age	Oui	Oui**				141	47	94	67%
Sexe	Oui	Oui				242	176	66	27%
Statut ménage			Oui			18	18	0	0%
Revenu mensuel	Oui					141	7	134	95%
Dettes	Oui					141	15	126	89%
Motivation de l'appel		Oui	Oui			116	59	57	49%
Attentes***	Oui	Oui				242	151	91	38%
Début du jeu	Oui					141	22	119	84%
Lieu de jeu***	Oui	Oui				242	138	104	43%
Type de jeu	Oui	Oui			Oui	304	239	65	21%
Dépenses de jeu			Oui			18	0	18	100%
Interdiction de casino	Oui					141	62	79	56%
Fréquence de jeu			Oui			18	15	3	17%
Problèmes***	Oui	Oui				242	64	178	74%
Connaissance de la PT 0800		Oui	Oui			160	99	61	38%
Contacts préalables avec réseau***		Oui	Oui			160	27	133	83%
Orientation	Oui	Oui				242	160	82	34%

* Le N de référence exclut les appels techniques. Par ailleurs, il peut être différent d'un indicateur l'autre en fonction de la présence de l'indicateur dans les fiches de récolte de données de RNVP et/ou de LMT. De plus, certains indicateurs ont été introduits dans le cadre de l'évaluation, en juillet 2010.

** Utilisation de catégories d'âge (moins de 20 ans, entre 20 et 60 ans et plus de 60 ans).

*** Ces indicateurs ne figurent pas directement dans la fiche de LMT mais les informations peuvent être recueillies dans le résumé de l'appel. Les réponses pour ces indicateurs sont beaucoup plus nombreuses à RNVP que LMT et les % de NR sont surestimés.

9 REFERENCES

- 1 Künzi K, Fritschi T, Egger T. Les jeux de hasard et la pathologie du jeu en Suisse. Bern: Büro für arbeits-und sozialpolitische Studien; 2004.
- 2 Stucki S, Rihs-Middel M. Prevalence of adult problem and pathological gambling between 2000 and 2005: an update. *Journal of Gambling Studies* 2007;(23):245-57.
- 3 Bondolfi G, Osiek C, Ferrero F. Prevalence estimates of pathological gambling in Switzerland. *Acta Psychiatr Scand* 2000;101(6):473-5. Available at: URL: PM:10868471.
- 4 Bondolfi G, Jermann F, Ferrero F, Zullino D, Osiek C. Prevalence of pathological gambling in Switzerland after the opening of casinos and the introduction of new preventive legislation. *Acta Psychiatr Scand* 2008;117(3):236-9. Available at: URL: PM:18241304.
- 5 Al Kurdi C, Savary JF. Etude d'un dispositif intercantonal de lutte contre le jeu excessif (Rapport final). Yverdon-les-Bains: Groupement romand d'études sur l'alcoolisme et les toxicomanies (GREAT); 2005.
- 6 Griffiths M, Scarfe A, Bellringer P. The UK National Telephone Gambling Helpline-Results on the First Year of Operation. *J Gambl Stud* 1999;15(1):83-90. Available at: URL: PM:12766456.
- 7 Ladouceur, R., Jacques, C., Chevalier, S., Sévigny, S., Hamel, D., and Allard, D. Prévalence des habitudes de jeu et du jeu pathologique au Québec en 2002. 2004. Québec et Montréal, Université Laval et Institut national de santé publique du Québec. (GENERIC)
- 8 Volberg, R. A., Nysse-Carris, KL., and Gerstein, D. R. 2006 California Problem Gambling Prevalence Survey: Final Report. 2006. (GENERIC)
- 9 Wardle, H., Sproston, K., Orford, J., Erens, B., Griffiths, M., Constantine, R., and Pigott, S. British Gambling Prevalence survey 2007. 2007. London, National Center for Social Research. (GENERIC)
- 10 Chevalier, S., Papineau, E., and Geoffrion, C. Evaluation du programme expérimental sur le jeu pathologique: Rapport 9. Les lignes téléphoniques dédiées aux jeux de hasard et d'argent. 2003. Institut national de santé publique du Québec. (GENERIC)
- 11 Paton-Simpson, GR., Gruys, MA., and Hannifin, GB. Problem gambling counselling in New Zealand - 2000 national statistics. 2001. Palmerston North (NZ): Problem Gambling Purchasing Agency. (GENERIC)
- 12 Schandley, K. and Moore, S. Evaluation of Gambler's Helpline: A Consumer Perspective. *International Gambling Studies* 8: 3, 315-330. 2008. (GENERIC)