



Together for a better protection of gamblers

Mélanie Saeremans
Psychologue
Coordinatrice Clinique du jeu
CHU BRUGMANN



Repérer le joueur problématique

Le rôle des opérateurs de jeux

Formation du personnel
(jeu responsable).

Messages adéquats au joueur pour
jouer responsable.

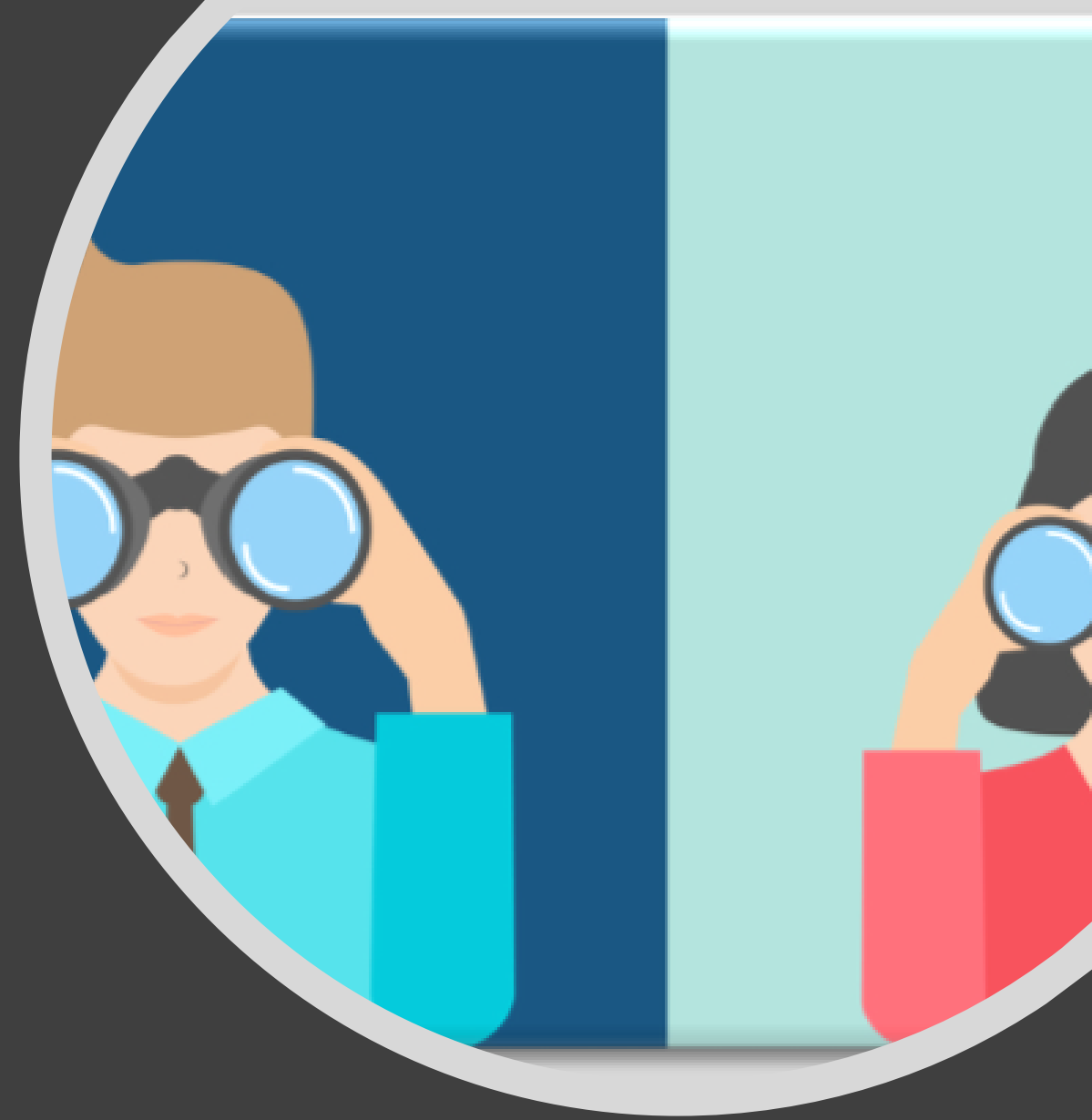
Prise de contact immédiate
avec le joueur qui présente
des signaux inquiétants.

Assistance à personne en danger
(suicidalité) et
liens étroits avec les centres d'aide.

Repérer le joueur problématique

Quels moyens ?

- Observer et analyser les informations relatives aux attitudes et aux comportements de jeu du joueur.
- Suivi continu de l'activité du joueur.
- Attitude proactive des opérateurs en fonction de leurs spécificités, de leur offre de jeu, de leur clientèle, et des canaux de distribution (terrestre vs online).



Repérer le joueur problématique

Les signaux d'alerte

- L'entourage sollicite l'aide de l'opérateur.
- Le joueur exprime des plaintes psychologiques, financières et sociales liées au jeu.
- Le joueur menace de se suicider.
- Le joueur agresse un tiers (opérateur ou autre joueur).



Les signaux d'alerte

Le joueur joue fréquemment et longtemps.

Le joueur est souvent présent à l'ouverture et/ou la fermeture ou en période de paie.

Le joueur ne fait pas de pause pour manger et ne socialise pas ou peu.

Ses mises et ses pertes posent question quant à sa capacité à respecter ses moyens financiers .

Le joueur part souvent pour se procurer de l'argent supplémentaire pour jouer.

Le joueur essaie d'emprunter de l'argent ou ses moyens de paiement sont souvent refusés.



Les signaux d'alerte

- Son activité de jeu est intense et risquée (rapidité, frénésie).
- Le joueur est impulsif et fait des choix qui peuvent sembler irrationnels.
- Après une perte, il tente de se refaire. Il persévère et intensifie ses mises.
- Il fait appel aux dispositifs de modération ou d'auto-exclusion prévus par l'opérateur de jeux et les modifie.

Les signaux d'alerte

- Signes d'impatience, de frustration ou d'agressivité (colère- grossièreté).
- Signes de baisse de moral importante.
- Sollicitations répétées du service client : plaintes, demandes de remboursement, rehaussement des plafonds.
- Présence de pensées irrationnelles ou de croyances erronées: surestimation de son expertise ou de ses chances de gain.
- La présence d'autres addictions : alcool, cocaïne.





Les signaux d'alerte

- Online : utilisation d'algorithmes basés sur des données scientifiques.
- Evaluation du risque en fonction de la fréquence des dépôts, de leur montant et des mises.
- Le nombre de sessions de jeu.
- La fréquence à laquelle le service client est sollicité.
- Alerter l'opérateur et déterminer les moyens d'action (mail, appel téléphonique, messages pop up).

Aider le joueur quand il approche le seuil critique

- Informer et responsabiliser afin d'aider le joueur à se fixer des limites.
- Favoriser l'orientation du joueur à risque vers une structure d'aide adaptée.



Aider le joueur quand il approche le seuil critique

- Formation du personnel (jeu responsable).
- Messages adéquats pour jouer responsable.
- Prise de contact immédiate avec le joueur qui présente des signaux inquiétants.
- Assistance à personne en danger (gestion de la crise suicidaire) et liens étroits avec les centres d'aide.





Aider le joueur quand il approche le seuil critique

- Favoriser la prise de conscience de son comportement de jeu (questionnaires d'auto-évaluation, infos sur son activité de jeu).
- Donner des conseils et des outils pour se limiter et garder le contrôle (limites horaires et financières).
- Informer sur les risques d'une pratique excessive.
- Laisser à disposition les numéros d'aide afin que le joueur puisse les prendre discrètement (pas de stand spécifique).
- Pour les cas les plus sévères : la suspension ou la clôture du compte – lien vers l'auto-exclusion de la commission des jeux.

Aider le joueur quand il approche le seuil critique

- Obtenir l'écoute et l'attention du joueur en diminuant le risque de rejet.
- Les étapes clés : faciliter la prise de conscience , motiver le changement et favoriser une prise de contact avec une structure d'aide.
- Utiliser les techniques de l'entretien motivationnel.
- Ne pas interrompre le joueur lorsqu'il joue.
- Créer une relation de confiance avant d'aborder les difficultés perçues.

Aider le joueur quand il approche le seuil critique

- Attitude bienveillante et non jugeante.
- Proposer différents conseils et laisser le choix – ne pas moraliser ni dire quoi faire.
- Ne pas insister si l'on sent une résistance – retenter sa chance plus tard.
- Communiquer largement avec toute personne en contact avec le joueur (par ex, service commercial, autres employés).
- Proposer une procédure d'accompagnement personnalisée et une réévaluation régulière de la situation.





Merci