



en collaboration avec



**AVEC LE SOUTIEN
DU PROGRAMME
JEU RESPONSABLE**

Des Sentinelles et des Référents pour les détaillants et les joueurs en difficultés

Bilan d'expérimentation d'une action de Réduction des Risques et des Dommages (RDRD) liés aux Jeux de Hasard et d'Argent (JHA) s'appuyant sur la dimension communautaire, l'autosupport et l'entraide dans les points de ventes-bars de la Française des Jeux (FDJ®)

Réalisation: Pôle d'Innovation et d'Expérimentation sur le Jeu Excessif de la SEDAP - 2018

En collaboration avec l'agence FDJ Réseau Bourgogne et 15 volontaires détaillants et clients de points de ventes de Dijon et son agglomération

Avec le soutien du programme Jeu Responsable de la FDJ®



INTRODUCTION

- Sentinelles & Référents[®] et Approche communautaire ?
- Les détaillants face aux joueurs en difficultés
- Le dispositif “Sentinelles et Référents en PDV-Bars”

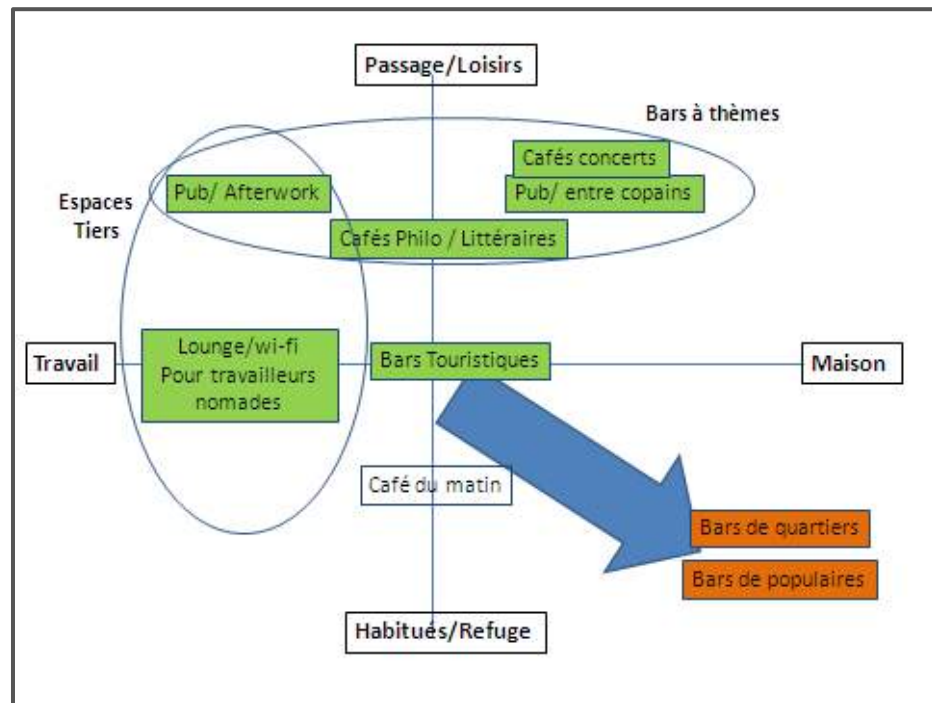
“Sentinelles & Référénts”[©] et Approche “communautaire”:

De quoi parle-t-on? Et dans quel cadre?

Le dispositif Sentinelles & Référénts:

- en milieu scolaire
- en établissement pénitentiaire
- en entreprise
- en PDV-Bars

Le “communautaire”: éléments de définition



Cartographie des différents types de débits de boissons selon les deux axes “domicile / lieu de travail” et “lieu de loisirs-passage et lieu refuge”

Les détaillants face aux joueurs en difficultés: un désir de comprendre et un besoin de soutien

*“Je souhaite à la fois
apprendre et apporter
mon expérience vis à vis
des joueurs en
difficultés”*

Rodolphe, détaillant

*“Je manque de repères par
rapport aux joueurs
addicts, et de savoir-faire
pour intervenir”*

Jacques, détaillant

*“On a tous les mêmes
problèmes. On est des
assistantes sociales. On
accueille tout le monde, mais
quand il s’agit de nous, il n’y a
personne. On ne sait peut-être
même pas que nous, on a besoin
de soutien”*

Arman, détaillant

*“Voir des types tout
dépenser dans le jeu et ne
plus avoir un centime pour
se payer un café, ça me
scandalise et ça m’interroge
en même temps”*

Fadela, détaillante

*“La FDJ, les opérateurs de jeu: comment
peuvent-ils nous aider? Quel rôle
peuvent-ils jouer? Il ne suffit pas
d’envoyer un papier ‘Jeu Responsable’, il
nous faut des référents !”*

Christophe, détaillant

Le dispositif “Sentinelles et Référents”[©] en PDV-Bars”:

la création d’un groupe d’action

Qui?

- 5 Détaillants volontaires (Référents dans le PDV)
- 10 Sentinelles volontaires parmi les clients (2 par PDV)
- 1 Référent commercial FDJ Réseau Agence Bourgogne
- 2 Référents Addictions Sans Substances de la SEDAP
- 2 Responsables FDJ (Jeu Responsable / Médiation commerciale)
- 2 Intervenants (sociologue et psychologue) de la SEDAP

Quoi?

- Apprendre à RIRE: Repérer, Intervenir, Référent, Et après?
- Encourager une pratique raisonnée et responsable des JHA
- Réduire les risques et les dommages du jeu chez certains joueurs
- Favoriser l’auto-support et l’entraide entre les clients du PDV

Comment ?

- ❑ Quatre sessions d’accompagnement des pratiques d’une journée réunissant l’ensemble des participants
- ❑ Une mission au long cours dans le PDV réalisée en binôme ou en trinôme (détaillants + sentinelles)

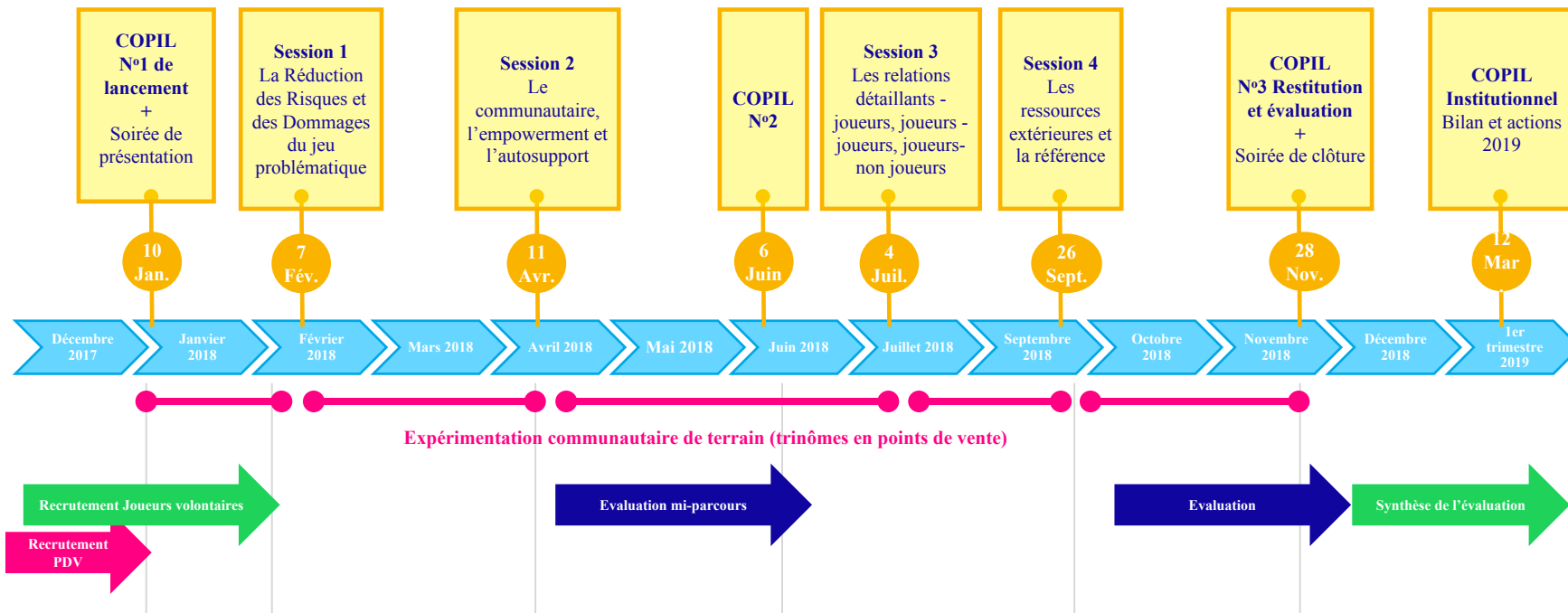
Où?

- Sessions organisées à la SEDAP
- Mission réalisée dans 5 points de vente répartis sur le secteur de Dijon-Agglomération.

Le dispositif “Sentinelles et Référents”[©] en PDV-Bars”:

la création d’un groupe d’action

Quand?





LES SESSIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PRATIQUES

- Apprendre à RIRE dans les PDV-Bars
- L'engagement et l'assiduité des volontaires
- Un dispositif "original et innovant", apprécié des participants
- Un lieu d'échanges et d'acquisitions de savoir-être et de savoir-faire

Les sessions d'accompagnement des pratiques: Apprendre à RIRE dans les PDV-bars

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

Les sessions d'accompagnement des pratiques: L'engagement et l'assiduité des volontaires

- Des sessions très suivies
- Un fort engagement des volontaires
- Une remarquable assiduité tout au long du projet

“Ma motivation? Faire partie des pionniers d'une action très innovante” Moka, client volontaire

“Un grand point d'interrogation au départ. J'ai été surpris et intéressé par le caractère humain de l'expérience” Sylvain, client volontaire

“L'une des forces de ce projet c'est l'implication des détaillants sur leur temps. Qu'ils soient venus, en soi c'est énorme. D'habitude ils ne peuvent pas” Judith, responsable Parties Prenantes & Prospective Sociétale FDJ

“Ce qui m'a motivé dans ce projet c'est la rencontre de toute l'équipe et donc l'aspect communautaire de l'action: la SEDAP, les FDJ, les détaillants et les joueurs réunis ensemble pour mettre en place des solutions concrètes” Rodolphe, détaillant volontaire

“J'ai été impressionné par la cohésion du groupe et agréablement surpris par la synergie qu'il y avait. Détaillants, Sentinelles... tout le monde joue le jeu et se montre hyper investi”

David, coordinateur commercial FDP Bourgogne

Les sessions d'accompagnement des pratiques: Un dispositif "original et innovant", apprécié des participants

Mixité du public:
mélange de tous les
protagonistes du jeu,
différents rôles, âges,
sexes

"J'avais l'impression qu'on se connaissait depuis toujours. On vit tous la même chose, mais on ne voit pas les choses pareil. Ça nous rapproche d'échanger"

Fadela, détaillante volontaire

"Un échange libre, de la mise en pratique, une cohésion inattendue. Les gens sont impliqués, il y a de la bienveillance dans le groupe"

Tiphaine, référent
Addictions Sans Substances SEDAP

**Mise en pratique
et analyse de
situations
concrètes**

"Super expérience collective, c'est le plus envoûtant. Les échanges, les idées, chacun apporte sa pierre pour réussir un projet"

Rodolphe, détaillant volontaire

**Succès de la
démarche
communautaire:
bonne dynamique et
forte cohésion du
groupe**

"Quand les mots ne sortent pas, les activités permettent de les exprimer"

Carla, cliente volontaire

"Les jeux de rôles, c'est réel, ça met en valeur le comportement des joueurs"

Arman, détaillant volontaire

"Extraordinaire ! Tu as toutes les branches: les joueurs, les détaillants, les hauts responsables, le soin et tout le monde s'enrichit mutuellement"

Walid, client volontaire

"On a appris comment faire, comment agir. C'est entre nous qu'on trouve des solutions"

Fehmi, client volontaire

"On a réussi à catalyser une dynamique communautaire auprès de gens qui au départ ne formaient pas une communauté"

Eric, Intervenant
psychologue

"On retrouve ce qu'on vit au quotidien, on échange des techniques sur des situations, on observe et on teste différents rôles"

Christophe, détaillant volontaire

**Partage
d'expériences
et acquisition
de techniques.**

**Richesse des
connaissances et
des concepts**

"Pouvoir lier la théorie au vécu"

Moka, client volontaire

"Des concepts surprenants mais bien réfléchis et réutilisables"

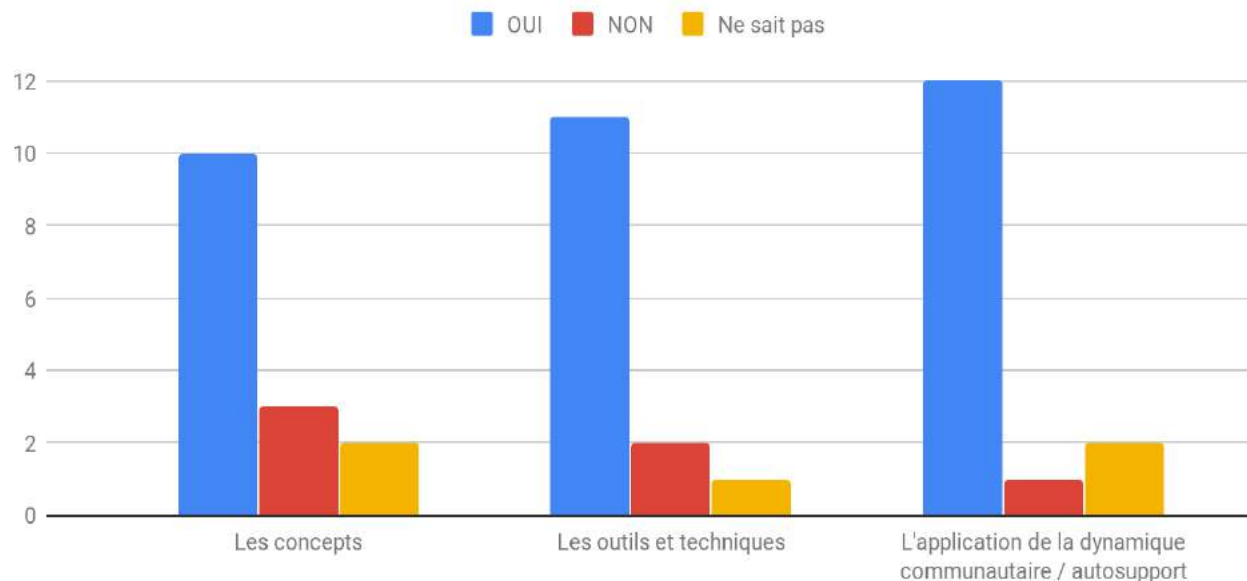
Sylvain, client volontaire

"Le Con, le Tact, c'est pas des chiffres, ça marque et ça fonctionne"

Amira, cliente volontaire

Les sessions d'accompagnement des pratiques: Un lieu d'échanges et d'acquisitions de savoir-être et de savoir-faire

Pensez vous pouvoir réutiliser ce que vous avez appris durant les sessions d'accompagnement des pratiques?



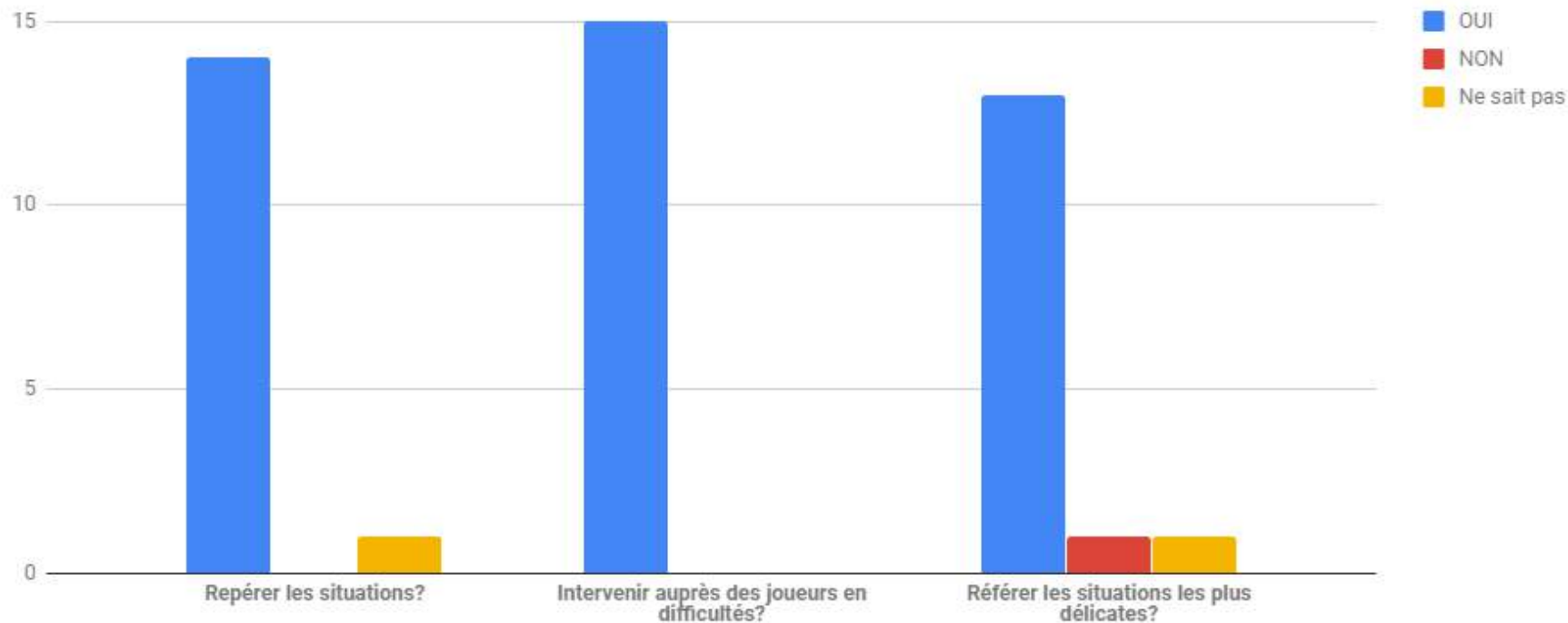
Réutilisation des connaissances et compétences acquises (Nombre de répondants: 15 volontaires)

“Largelement ! On peut y puiser tel élément de langage, telle technique pour ramener les joueurs à la raison” Moka, client volontaire

“Je le faisais déjà avant, notamment au niveau du collectif. Mais je suis plus à l’aise pour s’approcher d’un client. Je sais qu’il faudra l’aide. Il y a une prise de conscience” Arman, détaillant volontaire

“Dans ces journées, j’ai entendu des personnes dire qu’elles ont appris par la pratique et j’ai entendu des personnes réutiliser des concepts abordés lors des sessions pour parler de leur situation ou de situations rencontrées. Ils ont montré qu’il y avait beaucoup de choses qu’ils savaient déjà faire mais ils ont pu les nommer” Boris, Chargé RSE FDJ

Les sessions d'accompagnement des pratiques ont-elles permis d'améliorer votre capacité à...



"Je savais déjà repérer mais je suis devenu plus observateur, et surtout j'ai vraiment pris de la confiance pour intervenir" Jacques, détaillant volontaire

"Avant j'étais un joueur égoïste. Maintenant je suis attentif. Je me sens doté d'une responsabilité dans ma communauté, sur mon lieu de jeu, sans pour autant qu'on me la confère" Moka, client volontaire

"Ca donne un nouveau regard"
Sylvain, client volontaire

"L'expérience m'a aidé à dire plus facilement non à la vente aux mineurs"
Fadela, détaillante volontaire

"Je peux accompagner une personne à la SEDAP si le détaillant me le demande"
Charlotte, cliente volontaire



LA MISSION “SENTINELLES ET RÉFÉRENTS[©] EN POINTS DE VENTE-BARS”

- Une mission bien comprise par les volontaires détaillants et clients
- Une mission nécessaire, adaptée aux PDV mais parfois délicate à réaliser
- Les points forts
- Des résultats prometteurs
- Quelques techniques d'intervention



Sedap

La mission “Sentinelles et Référénts[©] en points de vente-bars” : Une mission bien comprise par les volontaires détaillants et clients

“Ma mission est d’observer, de repérer les joueurs en difficulté. C’est aussi d’être aidé par mes Sentinelles, par un travail d’équipe dans le repérage. Puis il faut intervenir, échanger, essayer de comprendre la situation et s’il faut, leur expliquer qu’il y a peut-être une personne qui peut les aider à la SEDAP par exemple. Mon objectif c’est d’essayer de référer la personne si besoin vers vous” Rodolphe, détaillant volontaire

“En tant que joueur, si je vois quelqu’un qui joue beaucoup, je peux donner des conseils, expliquer comment on peut réduire et jouer de manière raisonnée. Je montre que je ne joue plus comme avant” Fehmi, client volontaire

“Pouvoir aider nos joueurs par le RIRE”

Christophe, détaillant volontaire

“Je suis un élément d’alerte, le feu orange, chargé de repérer, d’intervenir avec les outils appris pour présenter les risques”

Moka, client volontaire

“Les Sentinelles repèrent les habitués, les situations difficiles qui échappent au détaillant. Les Référénts, nous les détaillants, on repère les nouveaux. Puis il faut intervenir. Le détaillant n’aura pas forcément le temps, la Sentinelle est plus à même de pouvoir faire ce travail d’intervention. Après il faut observer l’évolution dans le comportement du joueur. Si on n’arrive pas à réduire sa cadence de jeu, à solutionner le problème, il faut référer vers le détaillant, vers la FDJ et ainsi de suite... Et éventuellement le mettre en contact avec les professionnelles Addictions Sans Substances de la SEDAP” Jacques, détaillant volontaire

La mission “Sentinelles et Référents[©] en points de vente-bars” :

Les points forts

1. **LE SOUTIEN APPORTÉ AU DÉTAILLANT** (*selon 5 Sentinelles sur 10 et pour tous les détaillants*)
1. **L'AIDE APPORTÉE AUX JOUEURS EN DIFFICULTÉ** (*selon 6 Sentinelles et 4 détaillants sur 5*)
1. **LA RÉALISATION EN BINÔME** (*selon 4 détaillants et 4 Sentinelles*)
1. **LA RÉALISATION PAR UNE PERSONNE QUI CONNAÎT BIEN LES JEUX** (*selon 4 Sentinelles et 3 détaillants*)
1. **L'IMPACT POSITIF SUR L'AMBIANCE DU POINT DE VENTE** (*pour 1 détaillant*)

“Les Sentinelles jouent un rôle déterminant face au manque de temps et de disponibilité du détaillant. C’est un pilier pour le détaillant et un vrai soutien pour les joueurs: du fait de la complicité entre eux et par son statut de joueur, il va pouvoir les conseiller comme personne d’autre. Ajoutons à cela que c’est un vrai plus pour tout le bar. C’est de la communication positive” Rodolphe, détaillant volontaire

“Avec mon binôme, le fait d’être ensemble, ça multiplie les possibilités d’approcher les joueurs, de les convaincre, de les aider” Walid, client volontaire

“La relation avec la Sentinelle est la clé du succès, notamment pour intervenir. Nous on est les patrons on représente l’autorité. Si c’est un joueur c’est mieux reçu” Christophe, détaillant volontaire

“Le fait de le faire ensemble c’est ce qui fait la force, on ne se sent pas isolés. Et le détaillant avec ses Sentinelles, ça l’aide au quotidien” Charlotte, cliente volontaire

“On a un groupe de personnes qui veulent aider, ça c’est le point fort” Fadela, détaillante volontaire

La mission “Sentinelles et Référents[©] en points de vente-bars” :

Des résultats prometteurs

Un objectif: Repérer les situations de vulnérabilité, Intervenir auprès des personnes, les Référer si besoin:

	...par les clients-volontaires	...par les détaillants-volontaires	Total
Nombre de situations repérées...	40	35 (dont 30 par 2 détaillants)	75
Nombre d'interventions réalisées...	71	29	100
Nombre de références effectuées...	0	1 (référé par le niveau commercial)	1

- La Sentinelle: pilier pour les détaillants, soutien pour les joueurs > élément central du dispositif Auto-support Entraide.

La mission “Sentinelles et Référents[©] en points de vente-bars” :

Expérimentations de solutions concrètes d’interventions

LA CONVERSATION (Y COMPRIS SILENCIEUSE)

présence à l’autre, posture bienveillante, écoute active, communication positive...

“J’ai lancé la conversation sur autre chose et quand son jeu s’est fini, puisque l’on parle, il ne recommence pas” Fehmi, client volontaire

Témoignage détaillant (Romuald)

LE JEU CONVIVIAL ET RAISONNABLE

proposer de jouer ensemble à un JHA en valorisant la convivialité et la responsabilité du joueur

“Je joue pour l’approcher, je joue de faibles enjeux juste à côté d’elle, je lui demande de m’aider, de me donner son avis sur mon jeu. On reste en conversation. A l’issue du jeu ils vont me confier leur ressenti”

Franck, client volontaire

LA PROPOSITION DE SUBSTITUTION

une discussion autour d’un café, un autre jeu voire un jeu sans enjeu d’argent...

...d’autres sources de plaisir moins dommageables

LE JEU DE RÔLE “CON - TACT”

Le Con représente la Loi, l’autorité, les règles, le groupe

Le Tact représente le Lien, l’écoute, la confiance, l’individu

Témoignage d’une scène de comptoir (Mellon)



LA DÉMARCHE COMMUNAUTAIRE ET L'AUTOSUPPORT EN PDV: UNE MÉTHODE AU SERVICE DE L'INTERPÉNÉTRATION DES MONDES

- Une démarche originale et fonctionnelle selon les participants
- Une meilleure compréhension des enjeux des actions Jeu Responsable
- L'amélioration des liens et des échanges entre tous les acteurs
- Le rôle central de la Sentinelle aux côtés du détaillant


Sedap

Une démarche efficace et fonctionnelle selon les participants

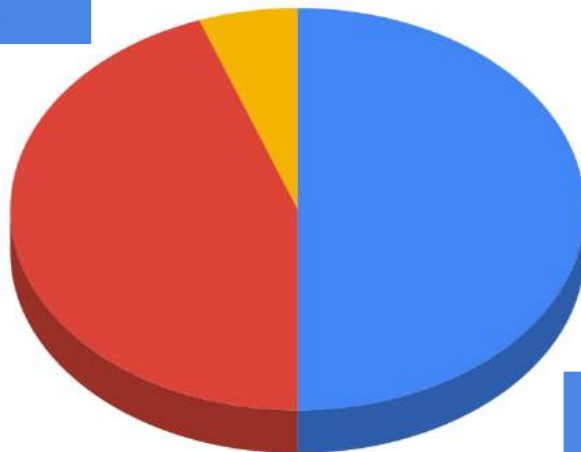
Selon vous, pour venir en aide aux joueurs en difficultés et éventuellement prendre en charge leur situation, le dispositif "Sentinelles et Référénts en PDV-Bars"...

Répondants = 18 (15 volontaires + 2 référents ASS + 1 référent commercial)

"C'est efficace car c'est une chaîne. On est les uns avec les autres. Ca fait un beau gâteau"
Fadela, détaillante volontaire

"Il suffisait de mettre en marche cette machine. Il reste à actionner le levier de la prise en charge"

Franck, client volontaire



- Est fonctionnel et efficace
- Doit encore faire ses preuves
- A besoin de quelque chose pour fonctionner

"Oui ça fonctionne, ça se base sur de l'entraide mutuelle. C'est un rapport humain affiné, basé sur le même vécu, quelque chose de commun"

Jean-Frédéric, client volontaire

"Ca fonctionne et on l'a prouvé ! Ce sont des détaillants et des joueurs qui sont au coeur de la problématique. Seuls eux peuvent les aider"

Rodolphe, détaillant volontaire

"Faut le mettre bien en place. Il manque un noyau: de la publicité, de la communication dans les médias pour dire que ça existe et rendre l'action plus légitime"

Walid, client volontaire

"Il faudrait l'essayer sur un territoire plus grand, avec plus de détaillants, plus de points de vente"
Lise, référent Addictions Sans Substances SEDAP

Une meilleure compréhension des enjeux des actions “Jeu Responsable”

+ > 13 volontaires sur 15 déclarent mieux comprendre les enjeux des actions “Jeu Responsable” de la FDJ

“Avant on ne m’en avait jamais parlé. A part la brochure ‘Quel joueur êtes-vous?’ et le jeu des mineurs, je ne savais pas ce que c’était le Jeu Responsable”

Jacques, détaillant volontaire

“On n’imagine pas au départ que ça va aussi loin”

Charlotte, cliente volontaire

“Vu que la FDJ se montre plus responsable et qu’elle le met en avant par ce type d’action, cela incite le détaillant à avoir une approche plus responsable du jeu, à donner des conseils sans interdire le jeu. C’est bien. Je suis le premier convaincu.”

Fehmi, client volontaire

“Rencontrer ces personnes du Jeu Responsable m’a permis de mieux comprendre l’importance de notre rôle”

Rodolphe, détaillant volontaire

“Surtout pour le jeu des mineurs. On le banalisait”

Christophe, détaillant volontaire

Le rôle central de la Sentinelle aux côtés du détaillant

- + > Révélation de la figure du **joueur-pair, l'expert d'expériences, cet "autre non-professionnel des addictions"** chargé de soutenir le détaillant dans le repérage, l'intervention précoce et si besoin dans la référence des situations.

"C'est un indicateur pour nos établissements, peu importe le parcours des personnes, ce sont peut-être des gens bien, qui peuvent aider (...) j'ai toujours pensé que les Sentinelles sont des gens importants qu'il fallait révéler. On en a besoin pour réussir notre métier." Rodolphe, détaillant volontaire

"Les Sentinelles c'est la base. Ça doit être la base pour tous les détaillants" Fadela, détaillante volontaire

"Il me faut des Sentinelles !" Jacques, détaillant volontaire

"Cela vient compléter ce que l'on constate déjà et que l'on met en avant dans les formations Jeu Responsable. On voit que la mécanique amorcée avec ce nouveau rôle de Sentinelle peut venir en aide à résoudre certaines situations un peu conflictuelles (...) L'autosupport, dans la démarche, je trouve ça bien." David Veuillet, coordinateur commercial FDJ Réseau Bourgogne

"La dynamique communautaire/autosupport a eu lieu. Il y a eu un alignement de tous les acteurs. Le modèle Sentinelles & Référents, qui positionne les uns et les autres dans leur rôle, permet de reconnaître l'acuité de chacun et le rôle de chacun. On a transféré une "compétence", une fausse compétence mise sur le jeu, sur le repérage. L'appétence pour le jeu des joueurs-supports est transformée en une appétence pour le repérage de l'appétence sur l'autre, du ressenti chez l'autre." Judith Louguet, Responsable Parties Prenantes & Prospective Sociétale FDJ®, membre du comité de pilotage

**“SENTINELLES ET
RÉFÉRENTS[©] EN POINTS
DE VENTE-BARS”:
LE FILM**





ET APRÈS?

- La poursuite des échanges entre participants 6 mois après
- Diffuser, relayer, informer, communiquer...
- Détaillants parrains et Sentinelles polyvalentes: le rôle des travailleurs pairs
- Une permanence des référents ASS dans les PDV?

