

## **Expérimentation de visites-rencontres en points de vente volontaires de la Française des Jeux® (3<sup>e</sup> volet)**

### **Termes de référence pour l'évaluation finale**

Réponse à renvoyer le 15/03/22 au plus tard

Février 2022

#### Contacts :

Léo Coquard- chargé de projet sur les addictions sans substances :  
[l.coquard@federationaddiction.fr](mailto:l.coquard@federationaddiction.fr)

Marine Gaubert- responsable du pôle « Accompagnement des pratiques  
professionnelles » : [m.gaubert@federationaddiction.fr](mailto:m.gaubert@federationaddiction.fr)

## A – Contexte de l'évaluation

La Fédération Addiction, en partenariat avec la SEDAP et avec le soutien de la Française des Jeux®, a récemment lancé un appel à candidatures pour mobiliser 9 Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) dans le cadre d'une nouvelle expérimentation en points de vente volontaires de FDJ® (2022-2024).

Ce projet s'inscrit dans la continuité de deux expérimentations réalisées entre 2015 et 2018, ayant été évaluées<sup>1</sup> par l'Observatoire Français des Drogues et des Tendances addictives (OFDT). Elles ont permis de vérifier l'acceptabilité des professionnels de l'addictologie en points de vente volontaires de FDJ® et la faisabilité du repérage des joueurs problématiques, sous réserve d'une préparation articulée en amont.

Dans le cadre de cette nouvelle expérimentation, la Fédération Addiction souhaite sélectionner un organisme externe pour procéder à l'évaluation de ce projet.

### Présentation des parties prenantes

Le projet est piloté par la Fédération Addiction, en partenariat avec la SEDAP (structure adhérente) et avec le soutien financier de la Française des Jeux®.

**La Fédération Addiction** est un organisme privé à but non lucratif qui représente les professionnels du champ de l'addictologie. Elle a pour but de constituer un réseau pluridisciplinaire au service des professionnels accompagnant les usagers dans une approche médico-psycho-sociale et transversale des conduites addictives. Elle fédère des dispositifs et des professionnels sur l'ensemble du territoire national.

**La SEDAP** (Société d'Entraide et d'Action Psychologique) a été fondée le 20 octobre 1977. C'est une association régie par la loi de 1901 et reconnue d'intérêt général. Implantée à Dijon, elle accueille toute personne ou organisme concerné par des problèmes d'addiction. La SEDAP dispose d'un pôle d'innovation et d'expérimentation sur le jeu excessif (PIEJE) qui développe des projets de recherche fondamentale et appliquée, expérimente des dispositifs d'action et élabore des outils pour agir contre le jeu excessif.

**La Française des Jeux®**, également désignée par le sigle FDJ depuis 2009, est une société anonyme française créée en 1976, à la suite du lancement du Loto National en 1976.

---

<sup>1</sup> Milhet Maitena, Mutatayi Carine, « Aller vers les joueurs en difficulté. Evaluation d'une expérimentation « maraudes » en points de vente de la Française des Jeux », OFDT, 2017 ; Mutatayi Carine, « Aller vers les joueurs en difficulté en points de vente de jeux d'argent et de hasard (JAH) : Evaluation de modes d'intervention précoce en points de vente FDJ » face aux pratiques de jeu problématiques », OFDT, 2019.

Deuxième loterie européenne et quatrième loterie mondiale, la FDJ compte 26 millions de joueurs qu'elle séduit en proposant une offre de jeux sécurisée et innovante. Le groupe FDJ exerce plus de 95 % de son activité en monopole (loterie d'une part et paris sportifs en points de vente d'autre part). Le Groupe opère également des activités ouvertes à la concurrence, principalement les paris sportifs en ligne. Il développe également trois activités adjacentes : les services pour des opérateurs étrangers de loterie ou de paris sportifs via sa filiale FDJ Gaming Solutions, le paiement et les services en points de vente (ex : encaissement des impôts et recouvrement des amendes à partir de l'été 2020) et le divertissement (ex : compétitions de jeux vidéo).

## **B - Historique du projet**

En 2012, une circulaire interministérielle a mis en place des binômes référents « Jeux d'Argent et de Hasard »<sup>2</sup> (JAH) au sein de certains CSAPA. Ces binômes, majoritairement composés d'un mi-temps de psychologue et d'un travailleur social, ont pour mission de structurer les ressources locales pour améliorer l'accompagnement des joueurs excessifs et des joueurs pathologiques.

Les CSAPA qui disposent d'un binôme JAH développent ainsi des actions pour « aller vers » les joueurs en difficultés qui, comme les usagers de produits psychoactifs, ne font que difficilement une démarche de demande d'aide. Pour faciliter l'action des binômes JAH, il est apparu nécessaire de créer des passerelles entre les CSAPA et les points de vente, lieux de pratique des joueurs.

Ainsi, en s'appuyant sur un historique de travail entre la SEDAP et la Française des Jeux, la Fédération Addiction et ces deux partenaires se sont associés pour modéliser un programme pilote de maraudes (visites-rencontres) en points de vente volontaires (2015-2017). Cette expérimentation s'est appuyée sur les recommandations d'une première recherche-action menée en lien avec la Ligue française de santé mentale, et sur 4 CSAPA, porteurs d'un binôme et sur des jeunes en service civique, préalablement formés puis encadrés par ces binômes. L'évaluation, réalisée par l'OFDT, a mis en évidence qu'aller-vers dans les lieux de vente est une passerelle utile à un meilleur accompagnement ; qu'une communauté d'intérêts communs autour du jeu responsable peut se construire ; mais qu'il est difficile pour des acteurs inexpérimentés (services civiques) d'appréhender la problématique des addictions. Par la suite, une deuxième expérimentation (2017-2018) a donc été déployée, en s'appuyant sur 3 CSAPA porteurs de binômes JAH. Pour les binômes, les objectifs étaient de développer la mission d'« aller-vers » les joueurs, de renforcer les liens avec les détaillants de la FDJ et d'accompagner les joueurs dans une démarche de

---

<sup>2</sup> Voir la synthèse sur les binômes JAH réalisée par la Fédération Addiction, disponible sur : <https://www.federationaddiction.fr/parution-du-12-pages-binomes-referents-jeux-dargent-et-de-hasard-en-csapa/>

réduction des risques. Pour les détaillants, il s'agissait de repérer les joueurs en situation de vulnérabilité et de faciliter leur orientation vers les binômes. À l'issue de l'expérimentation, un référentiel d'intervention présentant les approches d'« aller-vers » et « communautaires » a été rédigé.

Le rapport d'évaluation issu de ces actions a souligné l'acceptabilité des binômes dans les points de vente, la faisabilité du repérage des joueurs mais la difficulté à avoir des échanges personnalisés sur place propices à une orientation. Cette évaluation a apporté un éclairage sur les modalités d'intervention en points de vente en soulignant que la plus-value des visites est davantage perceptible auprès des détaillants que des clients/joueurs et que la gestion du temps est difficile pour les binômes. Des recommandations ont donc été formalisées : rationaliser le temps et les objectifs des binômes (privilégier une logique de proximité et recentrer l'action autour du détaillant et du secteur FDJ), développer des modalités en relai des binômes (flyers dans les points de vente, appui d'acteurs communautaires : détaillants et habitués), distinguer ce qui peut être à la portée d'un CSAPA ayant un binôme et d'un CSAPA sans, communiquer auprès des professionnels des deux mondes pour poser les bases de partenariats locaux dans le respect des missions et de l'indépendance de chacun. Ces recommandations, issues des deux expérimentations et du travail de la SEDAP autour de l'approche communautaire et l'adaptation du programme Sentinelles et Référents®, ont argumenté en faveur d'une troisième expérimentation. Son déploiement a été fortement impacté par la crise sanitaire. Des ajustements ont été proposés à la méthodologie initialement validée. Le projet, qui a débuté en décembre 2021, se nourrira également des enseignements de l'expérimentation EUROPAIR (binômes de joueurs pairs sentinelles en points de vente, formés aux premiers secours en santé mentale (PSSM), menée par la SEDAP durant la Coupe d'Europe 2020, avec le soutien de la Française des Jeux.

## C - Objectifs du projet

### Objectif principal

Développer une démarche de repérage et de réduction des risques et des dommages (RdRD) auprès des joueurs en situation de vulnérabilité dans les points de vente-bars FDJ.

### Objectifs spécifiques

- Expérimenter, auprès de 9 CSAPA volontaires, les stratégies d'intervention basées sur l'« aller-vers », sur l'approche communautaire et sur les deux approches combinées ;
- Evaluer leur déploiement ;
- Formaliser un cadre d'intervention diffusable aux CSAPA ;
- Mettre en lien des CSAPA volontaires (candidats ou non à l'expérimentation) avec les secteurs-agences de la Française des Jeux® ;
- Produire de la connaissance sur la prévention et la RdRD en lien avec le jeu excessif.

## D- Gouvernance du projet

Un **comité de pilotage** sera constitué. Il sera chargé de sélectionner les CSAPA et l'organisme évaluateur, de valider les principales étapes du projet et de proposer des ajustements si nécessaires.

Composition : Fédération Addiction, SEDAP, les ARS de tutelle des CSAPA, des associations et institutions publiques françaises/ de la francophonie, 1 CSAPA ayant participé à l'une des deux premières expérimentations, un joueur, des personnes ressources (cliniciens), l'organisme d'évaluation. La Française des Jeux® participera au titre d'observatrice (ne prendra pas part aux décisions ni au choix de l'évaluateur mais pourra intervenir sur les sujets impliquant la filière commerciale).

Un **groupe de travail** sera constitué de la Fédération Addiction, la SEDAP, la Française des Jeux, les binômes ayant participé aux expérimentations précédentes. Il sera chargé de produire les différents outils nécessaires au déroulé de l'expérimentation et sera force de proposition auprès du Comité de pilotage. Il associera autant que de besoin l'organisme d'évaluation. Il pourra faire appel à des compétences externes et personnalités qualifiées pour enrichir les travaux et les réflexions.

Un **groupe opérationnel** réunissant les 9 CSAPA expérimentateurs et la Fédération Addiction. Il aura pour objectifs de :

- permettre le lien entre les différents sites expérimentateurs du projet ;
- assurer de l'échange de pratiques ;
- faire remonter les besoins ;

- contribuer aux différentes étapes du projet.

La répartition des approches sera comme suit :

- trois CSAPA devront mettre en œuvre l'approche dite « d'aller-vers » ;
- trois CSAPA devront mettre en œuvre l'approche communautaire et d'auto-support ;
- trois CSAPA devront mettre en œuvre ces deux approches combinées.

## **E - Modalités de l'évaluation**

L'évaluation du projet devra répondre à la méthodologie et aux objectifs suivants :

### **Pertinence du projet**

L'évaluation porte tout d'abord sur la pertinence du projet à travers l'étude des aspects suivants :

- Les objectifs initiaux du projet sont-ils en adéquation avec les besoins des publics cibles (les professionnels) ?
- Les objectifs permettent-ils de répondre de manière adaptée aux besoins des publics secondaires (les joueurs) ?
- Les éléments présents lors de la conception du projet auraient-ils pu être améliorés pour atteindre davantage les objectifs fixés ?

### **Efficacité et atteinte des objectifs du projet**

Les objectifs et les résultats attendus ont-ils été atteints, en termes quantitatifs et qualitatifs ? Quels sont les écarts existants ? Comment s'expliquent-ils ?

### **Efficiency du projet**

Il s'agit de mesurer et d'analyser les moyens humains, techniques, financiers mobilisés au regard des résultats atteints. Un intérêt sera porté aux causes et conséquences des bénéfices et déficits au regard des résultats quantitatifs et qualitatifs du projet.

### **Durabilité – viabilité**

Il consiste à analyser les effets du projet et ses chances de perdurer lorsque l'appui externe aura pris fin. Un intérêt particulier sera porté à la durabilité et à l'appropriation des outils et des actions à l'issue du projet par les professionnels.

### **Mesure de l'impact**

Il s'agit de mesurer l'impact des actions menées au cours du projet. La personne en charge de l'évaluation analysera ici principalement les changements chez les acteurs concernés, et notamment les bénéficiaires

finaux, qui peuvent être raisonnablement attribués en partie ou en totalité à l'action évaluée. Elle appréciera les perspectives d'effets de plus long terme

## Recommandations

Il est attendu que les recommandations qui seront proposées à l'issue du projet portent sur les points suivants :

- Les modalités et conditions d'efficacité de la collaboration entre détaillants de secteur FDJ et les CSAPA mobilisés, selon les stratégies d'intervention mises en place (approche « d'aller-vers », communautaire, approche combinée) ;
- Les stratégies d'intervention pouvant être mises en place par les CSAPA disposant d'un binôme JAH et celles accessibles à des CSAPA sans binômes.

## Modalités de l'évaluation

### Moyens humains

L'équipe sera composée d'experts (nombre à déterminer dans la proposition), couvrant les compétences suivantes :

- Expertise des techniques d'évaluation ;
- Connaissance des problématiques de santé publique et des principaux acteurs dans les domaines de la santé ;
- Expérience dans l'évaluation de structures du secteur de la santé.

### Moyens financiers

L'enveloppe financière pour la réalisation de cette évaluation est estimée à un maximum de 30 000 € TTC (trente mille euros). Ce montant couvre tous les frais liés à l'évaluation, aux transports et d'hébergement sur site, etc. Les éventuels frais bancaires seront à la charge du cabinet sélectionné. Les propositions méthodologiques devront être présentées et comprendre un budget prévisionnel détaillé compris dans cette enveloppe.

## Calendrier de l'évaluation

La mission d'évaluation se déroulera jusqu'en janvier 2024, période à laquelle le rapport final devra être livré.

## Livrables

Il sera demandé à l'équipe d'évaluation de fournir :

- Une note de démarrage (en version électronique sous format Word), présentée avant le départ sur le terrain. Elle présentera également le planning prévisionnel des visites et entretiens prévus lors de la mission terrain ainsi que la méthodologie employée.

- Un rapport provisoire, concluant l'évaluation, sera remis avant la restitution (en version électronique sous format Word) dans un délai raisonnable permettant la prise de connaissance de l'ensemble des documents par les parties prenantes.
- Un rapport définitif intégrant les remarques émises lors de la réunion de restitution sera produit et envoyé en version électronique. Les rapports provisoires et finaux seront constitués de la même manière et comprendront :
  - a) Un rapport principal avec :
    - un rappel rapide de la méthodologie employée ;
    - les observations et résultats de l'évaluation, selon les termes définis plus haut ;
    - l'analyse de l'impact et de la perception par les bénéficiaires, par les institutions et autres acteurs impliqués dans le secteur ;
    - des perspectives et conditions de pérennisation du projet ;
    - des recommandations concrètes (liées aux observations et résultats de l'évaluation) et constructives à adresser à une ou plusieurs parties prenantes.
  - b) Une synthèse résumé exécutif (3 pages maximum) reprenant, après une présentation générale synthétique, les principales conclusions et recommandations.



## F - Calendrier

Calendrier prévisionnel	Période
Lancement de l'appel à candidatures CSAPA	Janvier 2022
Sélection des CSAPA et de l'organisme évaluateur	Avril 2022
Formation des CSAPA (tronc commun)	Mai 2022
Journée événement : mise en relation des CSAPA avec les détaillants FDJ	Entre mai et juin 2022
Début de l'expérimentation sur les sites pilotes	A partir de septembre 2022
Formation spécifique pour les 6 CSAPA mettant en œuvre l'approche communautaire	Septembre 2022
Fin de l'expérimentation par les sites pilotes	Août 2023
Livraison des résultats finaux de l'évaluation	Janvier 2024
Valorisation des résultats, formalisation des livrables par la Fédération Addiction	2024

## G - Modalités de sélection

### Critères de sélection de l'équipe d'évaluation

L'équipe de consultants/évaluateurs est invitée, en prenant connaissance des présents termes de référence, à faire des propositions techniques et financières pour la réalisation de l'évaluation. La sélection s'effectuera par le Comité de pilotage, sur la base des critères suivants :

- exposé de la problématique et compréhension du sujet ;
- démarche méthodologique proposée ;
- qualifications, expériences et compétences des experts ;
- expériences et connaissance de la zone et de la problématique du projet à évaluer
- complémentarité de l'équipe proposée ;
- détail des prix et coûts des différentes prestations (devis à présenter);
- chronogramme de réalisation de l'ensemble des prestations.

## Modalités de réponse et modalités contractuelles

### Proposition méthodologique, technique et financière

La proposition devra préciser le nombre d'experts mobilisés et devra tenir en 10 pages maximum (hors annexes). Les propositions méthodologiques, techniques et financières (réponse aux présents Termes de Référence), accompagnées des CV des experts, devront être retournées au à la Fédération Addiction **au plus tard le 15/03/2022** sous format électronique uniquement à l'attention de :

Léo Coquard, [l.coquard@federationaddiction.fr](mailto:l.coquard@federationaddiction.fr)

Marine Gaubert, [m.gaubert@federationaddiction.fr](mailto:m.gaubert@federationaddiction.fr)

Une présélection des meilleures réponses se fera lors de la semaine du 21 mars. Des entretiens seront proposés à partir du 28 mars pour apporter des éclairages sur la proposition reçue.

La sélection s'effectuera **au plus tard le 25/04/2022**.

### Contrat et paiement

Un seul et unique contrat (en euros) sera signé avec l'équipe d'évaluateurs (et non un contrat par évaluateur). La Fédération Addiction ne sera pas responsable de la répartition financière entre les évaluateurs et ne pourra être impliquée dans les négociations entre les évaluateurs concernant la répartition financière. La Fédération Addiction ne traitera qu'avec une et une seule entité, l'équipe d'évaluation, via le leader de l'équipe (comme décrit au paragraphe

- 1) a) Le paiement s'effectuera en 2 tranches distinctes :
  - 50% à la signature du contrat ;
  - 50% après validation du rapport final. Une fois le prestataire sélectionné et les négociations éventuelles effectuées, le contrat devra impérativement être signé avant le 27/05/2022.

### Pénalités de retard

Il sera convenu entre les parties que toute journée de retard pour la remise du rapport final par le consultant sera sanctionnée par la soustraction de 10% du montant global des honoraires.