

La ligne téléphonique SOS Jeu : quel instrument pour quels usages ? Une étude exploratoire

Fabrice Rosselet et Jean Clot, Lausanne, janvier 2022

1. Introduction

Passe-temps, évasion, divertissement, passion ou encore plaisir, le jeu est profondément ancré dans nos sociétés et nos cultures. Protéiforme, il concerne toutes les tranches d'âge et une pluralité de milieux sociaux. Paradoxalement, dans certains cas et en particulier pour les jeux dits « d'argent », il peut aussi s'avérer être synonyme de honte, de stress, d'angoisse et de culpabilité lorsque la pratique tend à se muer en addiction. Autrement dit, le jeu peut aussi être souffrance, et cette dernière est d'autant plus accrue que le phénomène est répandu et normalisé. Le jeu, y compris celui d'argent, s'inscrit en effet dans le quotidien : on le retrouve littéralement « à tous les coins de rue », dans les kiosques, chez les marchands de journaux, sur les panneaux publicitaires aux arrêts de bus et dans les gares, sans compter sa présence de plus en plus importante dans des espaces virtuels, par exemple à travers la publicité ciblée sur les réseaux sociaux. Pour les personnes concernées par les addictions, l'omniprésence du jeu et sa valorisation sociale – à l'image des jeux surprises qui sont offerts et grattés de manière anodine lors d'un événement social – sont autant d'éléments qui génèrent indirectement des sentiments de faiblesse et d'incompréhension, et qui renforcent un phénomène de repli sur soi et d'isolement. Dans ce monde de jeux, est-on malade ou anormal si l'on « brûle d'envie » de jouer ou de parier ? Non, il semblerait surtout que l'on soit mal informé et peu sensibilisé. Il s'agit de l'une des dimensions qui ressort de cette enquête.

L'objectif de cette dernière visait précisément à approfondir qualitativement les connaissances sur les problématiques liées au jeu en Suisse romande, à partir de l'expérience des bénévoles de la ligne SOS jeu. Celle-ci est une permanence téléphonique, en service depuis 2007 en Suisse romande, conçue comme un lieu d'information et de soutien pour les personnes concernées par le jeu excessif. Selon le monitoring du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ),

la permanence répond à plus de 350 appels par année de joueuses, joueurs et de leurs proches en Suisse romande (La Main Tendue Vaud, 2020).

Bien qu'elle fasse chaque année l'objet d'un rapport de monitoring (nombre d'appels, appels par canton, appels par type de demande, etc.), le contenu des discussions entre les appelants et les écoutants n'a jamais fait l'objet d'une étude à proprement parler. Or, de nombreuses informations ressortent des discussions, les personnes concernées abordant leur situation ainsi que les problèmes auxquels elles doivent faire face. Elles font parfois part de leurs attentes et de leurs besoins, sans compter le fait qu'elles livrent également leurs perceptions quant au marché des jeux ou encore sur les services d'aide et de prévention, soit autant d'informations précieuses dont on peut tirer un certain nombre de constats et d'enseignements.

Le présent rapport se structure de la manière suivante : une première partie est consacrée à des définitions et précisions conceptuelles : qu'entend-on par « jeu excessif » ? Qu'est-ce qu'un « acteur de première ligne » ? Dans une seconde partie concernant la méthodologie de l'enquête, sont passés en revue la démarche ainsi que les instruments de la recherche, tout comme les limites de l'étude. Enfin, en troisième lieu, sont présentés les résultats de la recherche, soit principalement les situations et problématiques qui ont été identifiées, suivies par une discussion par rapport au rôle de la ligne SOS jeu.

2. Précisions conceptuelles

Dans cette section, quelques éléments théoriques et définitions sont proposés afin de mieux cerner le phénomène du jeu excessif, ainsi que le rôle des bénévoles ou écoutants, et plus généralement de la ligne téléphonique en elle-même. Cela permet de dresser également un panorama synthétique du jeu excessif en Suisse.

2.1 Qu'est-ce que le jeu excessif ?

Le jeu dit « excessif » est fréquemment lié aux jeux de hasard et d'argent (JHA), c'est-à-dire lorsqu'il y a une mise d'argent (ou d'un objet de valeur) et une attente d'un gain soumis à l'aléatoire. Les probabilités de gagner sont la plupart du temps en défaveur du joueur¹ qui a tendance à surestimer ses chances de gain.

Le JHA peut constituer un passe-temps récréatif pour certaines personnes. Pour d'autres, il se traduit par une conduite addictive, avec des conséquences graves pour les

¹ Par souci de lisibilité, le masculin générique est utilisé dans le présent document. Toutefois, les termes employés désignent aussi bien des hommes que des femmes.

personnes concernées et leurs proches. Ce phénomène est alors désigné comme un jeu « problématique », « pathologique » ou « excessif ». Ainsi, plusieurs manières existent pour définir des usages et pratiques autour du jeu d'argent et de hasard.

Selon le DSM-5, ouvrage de référence en matière de psychiatrie, le jeu excessif est classé sous l'appellation de « jeu pathologique » et entre dans les troubles addictifs, comme ceux liés à l'alcool ou aux drogues. Il peut être défini ainsi :

- Une série de comportements tels que le besoin de jouer des sommes croissantes.
- La perte de contrôle de sa pratique de jeu impliquant souvent un mal-être et de l'anxiété.
- La mise en danger de ses relations sociales et de sa situation professionnelle.

Si le joueur rencontre des difficultés avec son comportement de jeu, sans correspondre à l'ensemble des critères cliniques du jeu pathologique, il est qualifié de joueur problématique et non « pathologique »². Il existe d'ailleurs des outils pour classer le type de joueur selon une échelle de risque, par exemple, le *Problem Gambling Severity Index* qui comprend une série d'indicateurs pour mesurer le niveau de sévérité du comportement de jeu.

Il convient également de préciser qu'il y a différents paradigmes et courants qui appréhendent le jeu excessif, certains étant plus influencés par la perspective médicale en mettant l'accent sur la pathologie, et d'autres privilégiant davantage la dimension comportementale.

En définitive, le terme de jeu excessif renvoie à des pratiques que les personnes concernées parviennent difficilement à contrôler. Celles-ci impliquent des souffrances tant pour le joueur lui-même que pour son entourage avec des conséquences également pour la société. Dans le présent rapport, le jeu excessif renvoie à des pratiques qui peuvent être soit « à risque » soit « problématiques » ou « pathologiques ».

2.2 Le jeu excessif en chiffres

On estime qu'en Suisse il y a entre 75'000 et 120'000 joueurs excessifs, dont 30'000 personnes (0,5% de la population) auraient un comportement de jeu pathologique. Cette estimation se base sur des données entre 2007 et 2012 de l'Enquête suisse sur la santé (Confédération suisse, 2010, 2014). La proportion de joueurs excessifs dans la population suisse est comparable à celle analysée dans d'autres pays³. En 2017, une

² https://www.grea.ch/sites/default/files/factsheet-jeu_excessif-4p-v2.pdf

³ https://www.sos-jeu.ch/fr/Le_jeu_excessif

étude montre que la prise en compte des comportements pathologiques et problématiques correspond environ à 3% de la population, soit environ 192'000 personnes concernées par le jeu excessif (Portner-Helfer et Notari, 2021). Cette proportion ne prend toutefois pas en compte les conséquences négatives sur l'entourage des joueurs, ce qui augmenterait significativement le nombre de personnes concernées par ce phénomène (Suisa, 2005).

Selon le genre, les effets négatifs du jeu excessif peuvent varier. En Suisse, selon une étude, les femmes auraient davantage de problèmes financiers que les hommes, ce qui se devrait à des mises d'argent élevées compte tenu de revenus généralement plus bas que les hommes (Papon et Tomei, 2019). Par ailleurs, une récente étude australienne évoque une augmentation des joueuses, notamment à cause de certaines formes de jeu plus attractives et devenues socialement plus acceptables, comme les différents types de paris, ce qui n'est pas sans rapport avec un marketing, parfois agressif, qui cible de plus en plus les femmes (McCarthy *et al.*, 2019).

Le coût social du jeu pathologique a également fait l'objet d'études. Dans un rapport de l'Institut de recherche économique de l'Université de Neuchâtel, ce coût s'élèverait annuellement entre 551 et 648 millions de francs suisses pour la collectivité. En outre, par joueur pathologique et par année, il se situerait entre 15'000 et 17'000 francs (Jeanrenaud *et al.*, 2012). Selon une étude récente, le risque du jeu excessif est largement sous-estimé et touche une petite proportion des joueurs qui dépensent le plus d'argent, avec des conséquences extrêmement négatives en particulier pour leur famille (Jeannot, *et al.*, 2021).

Le jeu excessif renvoie donc à des questions complexes nécessitant une réflexion sur le type d'intervention et les politiques de prévention. L'interaction de nombreux facteurs influe sur la situation des personnes. C'est pourquoi l'un des enjeux est l'implication de divers acteurs à différents niveaux.

2.3 Qui sont les acteurs de première ligne ?

Les acteurs de première ligne sont des agents qui ont une proximité (géographique, sociale ou communicationnelle) avec une personne en situation de vulnérabilité. Ces acteurs peuvent être des proches, des acteurs de premier recours tels que les médecins, infirmiers, éducateurs ou travailleurs sociaux. Ils font partie d'un milieu de vie, comme les lieux associatifs et de santé communautaire, voire « la rue » (en tant que microcosme urbain et social).⁴

⁴ <https://interventionprecoce.ch/les-territoires-de-lip/>

Aussi, les bénévoles de la ligne SOS jeu correspondent à ce type d'acteurs. En effet, ils évoluent dans une interface qui contribue à soutenir les appelants si nécessaire, notamment à travers l'écoute, le dialogue ou encore les conseils. Cette proximité permet de recueillir et de prendre en compte directement l'avis des personnes en situation de vulnérabilité.

La figure ci-dessous montre qu'il existe tout un éventail d'acteurs individuels et collectifs potentiellement impliqués dans une démarche de prévention à différents niveaux. Des acteurs peuvent remplir un rôle crucial dans l'accompagnement des personnes jouant excessivement. On trouve notamment des professionnels et des non professionnels, tels que les enseignants, les collègues, les amis, la famille et les bénévoles (Al Kurdi *et al.*, 2018). Ces derniers présentent la particularité d'être à la fois distants d'un point de vue géographique et social (absence de relations interpersonnelles), et à la fois extrêmement proches du point de vue de la communication : il suffit de composer un numéro pour établir un contact immédiat.

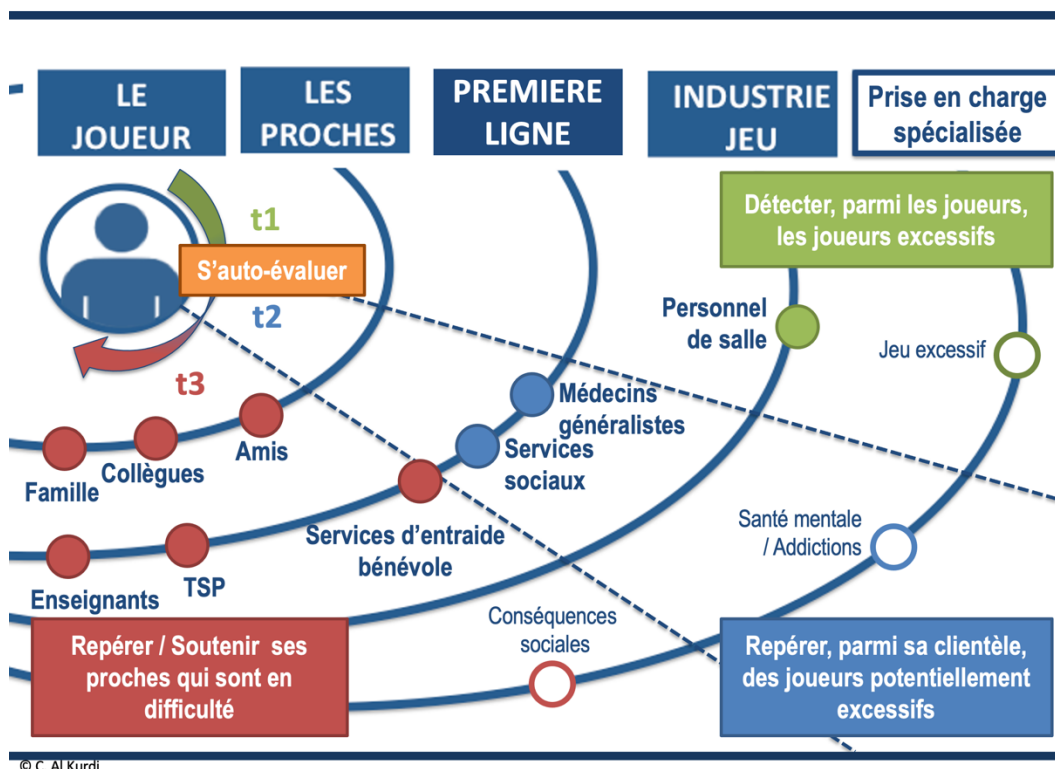


Figure 1: Acteurs et objectifs de la prévention. Conception : C. Al Kurdi ; contenu adapté et enrichi dans le cadre de la présente étude : intégration des services d'entraide bénévoles ; GREA, 2021

C'est bien souvent une population en détresse qui prend contact avec les bénévoles. En Suisse romande, certains bénévoles considèrent d'ailleurs qu'ils se confrontent à la « face cachée de la société » pour reprendre l'expression de l'un d'entre eux. Il est intéressant de remarquer qu'eux-mêmes se situent dans une ombre relative en lien avec le respect de l'anonymat pour les appelants et le caractère confidentiel des échanges. Ils ne jouissent pas de la reconnaissance et du prestige qui entourent souvent les spécialistes. Cependant leur rôle ne doit pas être minimisé. Au contraire, il conviendrait d'une part de mieux le cerner et de le clarifier, et d'autre part, de valoriser ses aspects bénéfiques. C'est également dans cette optique que s'inscrit la présente recherche.

3. Méthodologie

Cette section vise à clarifier brièvement quelle a été l'approche méthodologique, à présenter les différentes techniques de recherche employées, tout en mettant également en exergue les avantages et les limites de ce type de recherche.

3.1 Démarche de l'enquête

Une démarche exploratoire et inductive a été privilégiée. Celle-ci est en phase avec les objectifs de la recherche, soit la découverte, la mise en évidence et la description des besoins, attentes et situations problématiques identifiées par les bénévoles de la ligne SOS-jeu. Bien qu'il y ait un certain nombre de contributions théoriques et d'études de cas sur le jeu excessif, et qu'il y ait d'autres apports conceptuels, plus rares, sur les lignes d'écoute téléphonique, très peu de recherches prennent en compte et se centrent sur ces deux champs théoriques à la fois, encore moins dans le contexte régional suisse. Face à cette situation, il semblait important d'avancer avec une certaine prudence et sans formuler d'hypothèses a priori.

3.2 Instruments de la recherche

Dans un premier temps, deux focus groups ont été menés auprès des bénévoles. La dimension interactive et dynamique du focus group a permis de dégager certaines thématiques grâce à une première analyse de contenu. C'est sur la base des éléments identifiés lors de cette première analyse qu'ont été conduits ensuite des entretiens semi-directifs auprès de huit bénévoles, afin d'approfondir des dimensions importantes au regard de la problématique. Ces entretiens ont également permis de « creuser » certains aspects plutôt inattendus⁵.

⁵ La ligne est destinée à remplir certaines fonctions, en particulier celle d'informer, tel qu'il est indiqué sur le site internet la concernant. Bien qu'il n'y ait pas d'hypothèse effectuée au préalable, lorsque des

3.3 Limites de l'enquête

Il faut prendre en compte tout d'abord certains aspects qui influencent le processus d'analyse des données : les bénévoles de la ligne reçoivent un nombre relativement restreint d'appels concernant des problématiques liées au jeu. Par ailleurs, les situations évoquées sont très diverses, aussi bien du point de vue des besoins, que des problématiques, ou encore de l'environnement social des personnes concernées. En conséquence, il s'avère difficile de procéder à des généralisations à partir d'informations parfois disparates. Toutefois, il est possible d'esquisser des pistes de réflexion, d'approfondissement ou d'amélioration à partir des éléments thématiques les plus récurrents. C'est ce à quoi s'attache ce rapport.

4. Résultats et discussion

Dans cette section les différentes thématiques qui sont ressorties lors des entretiens et focus groups avec les bénévoles sont passées en revue. En premier lieu, sont abordées les dimensions les plus générales, pour ensuite se pencher sur des points plus spécifiques.

4.1 Situations identifiées par les répondants : aperçu général

Les bénévoles ont identifié un certain nombre de situations et motivations sous-jacentes aux appels effectués. Bien que ces dernières soient variées, on peut mettre en exergue celles qui ressortent le plus fréquemment des propos des bénévoles. Il convient de préciser qu'elles ne s'excluent pas mutuellement ; au contraire, elles ont plutôt tendance à se superposer.

- **Des situations déjà dégradées** : à quelques exceptions près, la plupart des bénévoles évoquent le fait que les appelants se trouvent dans des situations problématiques. Autrement dit, les appels ne sont pas issus de personnes qui appelleraient parce qu'elles ont un doute, à savoir par exemple si leurs pratiques ou comportements sont à risque. Au contraire, les problèmes évoqués semblent déjà accrus et persistants.
- **Des situations financières difficiles** : il s'agit de l'un des principaux problèmes et préoccupations évoqués par les appelants auprès des bénévoles. Les personnes

bénévoles laissent entendre au travers de leurs témoignages, que la ligne a d'autres fonctions ou qu'il leur semble que les attentes des appelants ne sont pas forcément en lien avec un besoin d'information ou de renseignements, cela constitue précisément un aspect à approfondir.

sont fréquemment endettées ou surendettées⁶ ce qui entraîne des conséquences négatives d'un point de vue psychologique (remords, honte, culpabilité) et social, par exemple une instabilité économique ou encore une précarisation de l'entourage immédiat⁷ (Philibert, *et al.*, 2015). Ces répercussions peuvent y compris se situer au niveau sociétal : parfois certaines personnes commettent des délits pour se procurer de l'argent.

- **Des situations d'urgence** : de la même manière que l'addiction est étroitement liée avec une recherche de satisfaction instantanée (Couteron, 2008 ; Hautefeuille, 2011), les bénévoles constatent que les appels se caractérisent fréquemment par un besoin de soutien immédiat sans que l'intention soit mûrie ou délibérée. Autrement dit, il s'agit de besoins qui s'inscrivent dans des temporalités très courtes auxquels seule la ligne téléphonique constituerait une réponse. En effet, la plupart des structures et des professionnels ont des contraintes d'agenda, d'horaires ou de disponibilité qui ne permettent pas une aide « ici et maintenant » (Jamouille, 2000).
- **Des situations de détresse et de panique** : il semble qu'un nombre important de personnes recourent à la ligne alors qu'elles se trouvent dans un état de détresse ou de panique après avoir subi une perte de gain importante. Si cette dernière constitue un déclencheur, cet état se doit plus largement au fait que la personne entrevoit les conséquences délétères pour son entourage.

Comme on a pu l'observer, les situations évoquées sont éminemment négatives, aussi convient-il de les nuancer quelque peu en mettant également en lumière des témoignages qui, s'ils sont loin de constituer des généralités, n'en demeurent pas moins encourageants. Ils laissent en effet entrevoir le potentiel des personnes concernées dans l'auto-prise en charge. Il est par exemple intéressant de remarquer que certains appelants élaborent des stratégies afin de limiter leurs possibilités de jeu. Une bénévole explique par exemple qu'un joueur excessif remet momentanément la moitié de son salaire à un membre de sa famille, étant conscient de ses difficultés à se modérer. Ce type d'expérience gagnerait à être discutée et partagée dans des groupes d'entraide et d'autosupport. Elle attire également l'attention sur le fait que la personne concernée possède des ressources qui sont mobilisables.

⁶ Alors que l'endettement renvoie à une accumulation de dettes que la personne doit rembourser, le surendettement concerne le fait de ne pas pouvoir remplir ses obligations financières dans un délai raisonnable étant donné que la part du revenu disponible après la couverture du minimum vital n'est pas suffisante.

⁷ Le thème de l'entourage et des proches est l'un des plus récurrents ; il sera abordé plus en détail ultérieurement.

4.2 L'impact sur l'entourage : un thème récurrent

Lors du recueil d'informations auprès des bénévoles, il a fréquemment été question de relations difficiles entre le joueur et son entourage familial. En effet, mis à part un entretien durant lequel le bénévole a expliqué n'avoir reçu aucun appel en lien avec les problématiques d'addiction (mais uniquement relatifs à des problèmes techniques) ce thème est apparu dans la totalité des entretiens et dans les deux focus groups.

Il ressort ainsi que des conjointes ou encore des enfants subissent des effets négatifs directs et indirects du jeu excessif de la personne concernée. Notons que dans ce cas précis, l'usage du masculin générique n'a pas été privilégié étant donné que, dans la plupart des cas évoqués, il s'agit de la compagne qui est confrontée, par contrecoup, aux répercussions négatives du comportement de jeu de son conjoint.

Quatre types de situations compliquées pour l'entourage ont été relatées par les bénévoles. Certaines font écho à celles abordées auparavant, toutefois on peut observer certains besoins et attentes spécifiques de la part des proches.

- **Problèmes financiers** : il s'agit de l'aspect le plus fréquemment évoqué. Ainsi, certains membres d'une famille doivent cacher leur portemonnaie pour éviter que la personne concernée y soustraie de l'argent (bénévole n°3). Un autre joueur fait des demandes d'avance sur salaire à son patron, ce qui se traduit par une réduction du salaire chaque mois suivant (bénévole n°4). Un joueur a également volé dans la caisse de l'entreprise familiale (bénévole n°5). Enfin, il y a aussi un fils qui vole de l'argent à sa mère (bénévole n°6). Ces quelques exemples montrent que l'entourage immédiat doit gérer les conséquences du comportement de leur proche et qu'il en résulte des enjeux financiers pour l'ensemble de la famille.
- **Demande d'aide et méconnaissance du jeu excessif** : plusieurs bénévoles soulignent que l'entourage immédiat cherche de l'aide pour le joueur. Comme on le verra par la suite, la recherche d'aide à proprement parler semble concerner davantage les proches que le joueur lui-même. Il est ainsi fréquent que des membres de la famille appellent la ligne SOS Jeu, car ils semblent faire face à une méconnaissance des problématiques liées au jeu excessif. Ainsi, selon les bénévoles, l'objectif principal de ces appels est de savoir à qui s'adresser et trouver quelqu'un à qui parler. En effet, il y a beaucoup de personnes qui cherchent à aider leur conjoint (bénévole n°4). Il y a aussi le cas d'une épouse qui voulait faire interdire son mari au jeu en ligne (bénévole n°8). Il semblerait que les proches se sentent relativement démunis pour faire face aux problèmes et ne savent pas comment apporter du soutien (bénévole n°1). Ces divers témoignages montrent

qu'il serait important de développer davantage d'information pour l'ensemble de la société, mais aussi de manière plus spécifique pour l'entourage des joueurs.

- **Dégradation du climat familial :** Le jeu excessif se traduit en général par une grande souffrance pour les familles des joueurs. Parfois, l'entourage a honte d'en parler ou se culpabilise du comportement addictif du joueur. Autrement dit, il existe un fort impact sur l'entourage, conduisant à de nombreuses tensions, voire des ruptures ou des situations encore plus graves, par exemple de la violence domestique, tel que l'a relaté l'un des bénévoles (n°3). Il en découle ainsi fréquemment une grande détresse émotionnelle, et parfois un isolement et une honte qui a un impact sur la qualité de vie des personnes, tel qu'on le retrouve également dans la littérature scientifique (Dickson-Swift *et al.*, 2005).

Pour les proches, leur demande c'est en fait de déjà pouvoir déposer tout ce que cela implique, parce que, du coup, c'est pas facile d'avoir un proche qui joue et qui du coup dépense beaucoup d'argent là-dedans. Par exemple, le père que j'avais eu [...] ben franchement, c'était compliqué parce qu'ils ont un magasin, du coup, cela veut dire que la personne, elle vole l'argent de ses parents au magasin... Et puis eux, ils étaient mal avec cette situation... Ils étaient mal dans le sens où ils ne savaient déjà pas quoi faire financièrement, mais surtout avec la personne qui est addictive. Ben voilà, ils se disaient : « Mais qu'est-ce qu'on fait ? Qu'est-ce qu'on peut lui dire ? Vers qui est-ce qu'on peut la rediriger ? ». Donc, ils cherchent un peu ce genre de conseil.

Figure 2: Impact sur les proches : extrait d'un entretien (bénévole n°5)

Ces dimensions négatives ne doivent pas faire oublier le fait que l'entourage peut s'avérer extrêmement important dans l'accompagnement des joueurs excessifs. En effet, les proches « sont bien placés pour soutenir les personnes concernées », pour reprendre les propos de l'un des interviewés. Comme pour d'autres conduites addictives en général, l'entourage peut jouer un rôle, que cela soit à travers des actions de repérage, de prévention, de sensibilisation, ou encore pour amener leur parent ou ami à mieux comprendre leur problématique. Toutefois, il semblerait qu'à l'heure actuelle il manque une offre plus étendue d'information et d'outils à disposition des proches de joueur⁸.

⁸ L'une des offres est celle du Centre du jeu excessif au CHUV qui propose des entretiens aux proches, site : <https://www.chuv.ch/fr/jeu-excessif/cje-home/patients-et-famille/proches>.

4.3 L'importance de la parole et de l'écoute

Le rôle des lignes d'écoute téléphonique a été appréhendé sous différents angles et dans diverses disciplines des sciences humaines en lien avec la santé mentale (psychologie, psychanalyse, sociologie, etc.). Il s'agit notamment d'un moyen d'informer ou soutenir (Djibo, 2008), de conseiller (Comblez, 2009) ou encore « d'orienter les personnes vers des dispositifs appropriés (de soin, de soutien social), afin de leur proposer un accompagnement global face aux situations qui leur sont problématiques » (Gilliot & Tremblay, 2021).

- **Perspectives différentes des bénévoles** : par rapport aux fonctions de la ligne, on peut observer des avis polarisés sur certaines dimensions alors que d'autres font davantage consensus. Par exemple, les points de vue divergent lorsqu'il est question du conseil : certains répondants (n°5, n°6) pensent qu'au-delà de l'écoute leur fonction est également de conseiller, et que les appelants ou l'entourage « sont preneurs de conseils », alors que d'autres (n°4, n°7) estiment que leur rôle n'est pas de donner des conseils ni de trouver des solutions, mais essentiellement d'écouter et de construire un dialogue avec la personne.
- **Besoin d'écoute** : la plupart des bénévoles ont également mentionné le fait qu'ils orientent les appelants vers des structures spécialisées en matière d'addictions ou d'endettement, tout en précisant parfois qu'ils le font « lorsque c'est nécessaire ». Autrement dit, cela ne semble pas toujours indispensable, ce qui renvoie à un aspect intéressant qu'il convient d'analyser : lors des conversations téléphoniques, les appelants ne sollicitent pas forcément de l'aide, que cela soit sous forme de conseils et de renseignements, mais simplement de l'écoute.
- **Perceptions des bénévoles** : c'est également sous ce jour que les répondants conçoivent de manière générale leur fonction ainsi que celui de la ligne : pour l'un, il faut avoir un « rôle d'écoute et de sensibilisation », pour un autre, les bénévoles sont des « spécialistes de l'écoute », pour un troisième, une « posture d'écoute et de bienveillance » est fondamentale, enfin pour une dernière, il faut pouvoir « proposer une écoute sur le moment présent et sans jugement »⁹, entre autres exemples.

En tant que besoin des appelants et rôle des répondants, il est intéressant de se pencher sur ce processus qu'est l'écoute. Cette dernière pourrait sembler ordinaire, voire banale, tant elle est ancrée dans le quotidien et paraît aller de soi, toutefois, elle s'avère importante et bénéfique. En effet, « écouter n'est pas seulement un prérequis à l'action. Écouter c'est déjà agir » (Chambon & Gilliot, 2021), de la même manière que « parler

⁹ Ces expressions sont ressorties lors des échanges durant les focus groups.

c'est déjà se soigner », pour reprendre un slogan de la santé publique en France (Agence nationale de santé publique, 2021). Dans cette optique, plusieurs témoignages, réflexions et anecdotes des bénévoles laissent entrevoir ce potentiel de la parole et de l'écoute.

Je me souviens d'un appel qui m'avait fait particulièrement plaisir. C'était la nuit autour de minuit et demi, une heure du matin, la personne disait être sortie de son travail – c'était un informaticien travaillant la nuit – et en train de dire : « Ben voilà, j'ai pris la voiture et je sens que je vais aller à Montreux [dans un casino qui était encore ouvert] ». Et puis en fait, il voulait parler avec moi, et moi je lui ai parlé. Comme au 143 on est habitué à ce genre de dialogue non directif, je l'accompagnais dans sa voiture comme si j'étais assis à côté de lui, en parlant de choses et d'autres, en lui disant : « Comment va votre vie ? », « Tiens, vous travaillez beaucoup », « Tiens, vous avez un décalage, vous travaillez avec les États-Unis », etcétera. Et puis tout à coup il me dit : « Et ben voilà, je suis arrivé, je crois qu'on va en rester là ». Je lui dis : « Ah bon ? ». Et il me dit : « Ben vous voyez, je suis rentré à la maison ». En fait, il n'était pas allé à Montreux. Moi, pendant les vingt minutes qu'a duré ce dialogue, c'était comme si j'étais à côté de lui et qu'on rentrait ensemble en faisant du covoiturage. Alors bien sûr, à la fin, je n'ai pas dit : « Ouah, génial », je lui ai dit : « Bon, ben écoutez, bonne nuit », mais au fond de moi-même, je me suis dit « Ouah », j'étais content.

Figure 3: rôle et bienfaits de l'écoute : extrait d'un entretien (bénévole n°3)

D'après l'analyse des informations recueillies, le besoin à la fois de parler et d'être écouté est l'une des dimensions les plus récurrentes et qui obtient le plus de consensus. Ce besoin pourrait correspondre à la recherche d'un certain soulagement, à travers le dialogue avec le répondant, face à des situations de détresse et de panique. **Autrement dit, avant des informations ou orientations vers un réseau spécialisé, les appelants cherchent d'abord à « déposer leurs soucis », à « se décharger de tout ce qu'ils ont à dire » ou encore « à vider leur sac », pour reprendre des expressions utilisées par les bénévoles.**

En ce sens, même si en soi la ligne d'écoute téléphonique a considérablement évolué par rapport à ses origines¹⁰, les témoignages recueillis dans le cadre de cette enquête invitent à examiner le rôle de la ligne, et les bénéfices que peuvent en tirer les appelants,

¹⁰ Initialement, elle a intéressé les groupes religieux, en tant qu'option de confession (Capobianco & Gonzalez, 2012), puis s'est muée en instrument d'intérêt public, missions de conseil, d'orientation vers le réseau spécialisé.

sous l'angle de l'apaisement et de la parole libératrice. Une bénévole (n°6) explique par exemple que le fait de parler et d'être écouté « leur fait du bien » et que cela leur « permet de mettre des mots sur ce qu'ils vivent ».

Cette perception de la ligne fait écho aux rares éléments théoriques et conceptuels à ce sujet. En effet, trois points communs émergent de la grande diversité de services d'écoute par téléphone : 1) la dimension psychologique des appels ; 2) une écoute ponctuelle qui n'est pas prolongée par une intervention ; 3) le fait que l'écoute est plus importante que la fonction informative (Jaffrin, 1992 ; Capobianco & Gonzalez, 2012).

Dans cette optique, **on est amené à considérer la ligne SOS Jeu comme un espace de parole et d'écoute où les souffrances, craintes, remords, et plus généralement les pensées et affects peuvent être verbalisés.** Cela peut avoir un effet rassurant en favorisant une baisse du stress et de l'anxiété, ainsi qu'un retour à une certaine sérénité et stabilité émotionnelle dans des moments de forte angoisse et préoccupation.

Dans le même ordre d'idée, cet espace de parole pourrait également constituer un moyen d'instaurer des dispositions ou conditions favorables à la recherche de solutions, en préparant en quelque sorte le terrain. Un des répondants fait d'ailleurs remarquer que « la plupart du temps, les réponses, ce sont eux [les appelants] qui les trouvent ». Cela renvoie à un aspect déjà abordé à la fin de la section 4.1, à savoir que **les personnes concernées ont des ressources qui, certes, peuvent être latentes, émoussées notamment par des problématiques d'addictions, mais que la ligne – soit l'écoute et le dialogue – peut contribuer à faire émerger.**

4.4 Attentes et besoins spécifiques des appelants

À la différence des points précédents qui sont ressortis de manière récurrente dans les propos des bénévoles, certains besoins et attentes plus spécifiques ont été constatés par les bénévoles.

- **Interdiction de casino** : bien que, comme on l'a vu, les raisons de l'appel procèdent fréquemment d'un besoin d'écoute et de soulagement dans une situation de panique et de détresse, certains appelants manifestent des attentes ou des souhaits concrets, par exemple, se faire interdire de casino. Ils n'appellent pas la ligne dans ce but, mais expriment le fait qu'ils rencontrent des difficultés à y parvenir. Les témoignages recueillis par les bénévoles renvoient à des démarches et procédures administratives compliquées, tout du moins du point de vue des appelants. Dans cette optique, les démarches en vue d'une auto-exclusion ou d'une interdiction volontaire pourraient être simplifiées, clarifiées, ou encore flexibilisées. Le développement d'outils de support à l'acquisition de

connaissances sur ce thème – par exemple à travers des tutoriels sur Internet – et de compétences en littératie.

- **Besoin d'orientation** : dans une minorité de cas, les appelants manifestent ce besoin. L'appel est effectué comme souvent dans une situation d'urgence, avec un besoin d'écoute et de réponse immédiate. Il est ainsi effectué à toute heure, par exemple pendant la nuit, raison pour laquelle la ligne est une permanence assurée 24h/24. Toutefois, les lieux de conseil, aide et thérapie ont des créneaux horaires spécifiques, aussi le bénévole n'est pas en mesure de proposer une solution immédiate, si ce n'est de fournir un numéro de téléphone et d'inviter la personne à prendre contact dès la première heure ouvrable (cette situation est évoquée dans les entretiens auprès des bénévoles n°6 et n°7). S'ensuit une certaine frustration de l'appelant.
- **Confusion autour de la raison d'être de la ligne** : les bénévoles ont pu identifier un problème spécifique, mais qui revient à plusieurs reprises et qu'il convient dès lors d'examiner : un nombre significatif d'appelants prennent contact avec le service SOS Jeu pour se plaindre ou effectuer des réclamations en lien avec des problèmes techniques, des défaillances, ou encore le paiement des gains. Il s'agirait de la moitié des appels, selon certains, de la majeure partie selon d'autres. Autrement dit, il y a une confusion fréquente autour du numéro SOS Jeu affiché sur les dispositifs de loterie électronique.

Ce dernier point étant plus récurrent que les précédents, il convient de s'y arrêter brièvement afin de cerner d'une part les raisons de cette confusion, et d'identifier d'autre part des pistes de solution.

La méprise pourrait se devoir à certaines ambiguïtés entourant la signification de l'abréviation SOS et à la diversification de son usage. Si celle-ci est l'origine étroitement liée à la détresse – il s'agit de l'interprétation en code morse d'un signal de détresse – et a été reprise par de nombreuses associations sociales ou sociosanitaires (SOS suicide, SOS violences conjugales, SOS dépression, etc.), son usage s'est également étendu et généralisé à d'autres domaines, tel que les réparations ou dépannages en témoigne un nombre important d'entreprises l'ayant adopté dans leur nom ou désignation¹¹.

De plus, alors que dans la majeure partie des cas «le nom de la ligne d'écoute suffit à lui seul pour énoncer le problème à traiter » (Djibo, 2008 : 6), tel que l'on peut le remarquer dans les exemples mentionnés auparavant, le terme de « jeu » est beaucoup plus

¹¹ Pour prendre un exemple régional, on peut observer qu'au-delà du secteur de la santé, le sigle SOS est associé à une large gamme d'activités en Suisse romande, telles que la coiffure, les transports, la serrurerie, ou encore les automobiles.

polysémique, en témoigne la multitude de sens que l'on peut trouver dans un dictionnaire : le jeu renvoie à une activité ludique, sportive, divertissante, de hasard, d'argent, etc., mais aussi à des matériels, des pièces ou encore des espaces (CNRTL, 2012).

Par conséquent, **l'intitulé de la ligne pourrait être reformulé et explicité, afin de le rendre plus intelligible pour les appelants**, par exemple « SOS Jeu excessif », tel que le suggère d'ailleurs l'un des bénévoles.

Toutefois, le gain en clarté et précision est à double tranchant : vraisemblablement, le nombre d'appels qui est en soi assez restreint pourrait encore diminuer, ce qui serait également synonyme d'une diminution des actions de soutien et sensibilisation. En effet, lors d'appels à des fins de réclamation, certains bénévoles saisissent l'opportunité pour instaurer un dialogue et sensibiliser aux problématiques de jeu excessif, ce qui ne serait plus possible en cas de modification de l'intitulé.

4.5 Observations et suggestions des bénévoles

À travers leur pratique et expérience, les bénévoles ont acquis nombre de connaissances et compétences, si bien qu'ils ont formulé parfois des remarques et suggestions pertinentes que l'on se doit de prendre en compte.

- **Publicité** : selon certains bénévoles, la publicité pour le jeu est un problème. Elle est trop présente sur l'espace public et les risques liés aux jeux ne sont pas indiqués (bénévole n°3 ; focus group n°1 et n°2). En revanche, les bénévoles évoquent un manque d'informations préventives. Ainsi, la ligne SOS Jeu ne serait pas assez visible et il conviendrait de disposer des flyers dans certains lieux, par exemple en lien avec les acteurs de première ligne, à l'instar des cabinets médicaux, dans les écoles, ou encore dans le domaine de la probation des peines (bénévole n°6). Il serait également intéressant d'utiliser les transports publics pour diffuser cette information, comme c'est le cas pour d'autres problématiques. En définitive, dans ce contexte de présence accrue, voire envahissante, de la publicité pour le jeu d'un côté, et le manque de visibilité des actions de prévention et sensibilisation de l'autre, il serait souhaitable d'opérer un rééquilibrage.
- **Groupes d'entraide et autosupport** : selon des bénévoles, il serait intéressant pour les joueurs d'avoir à leur disposition des groupes d'autosupport, comme c'est le cas pour les comportements problématiques de drogues et d'alcool. En France¹²,

¹² <https://joueurs-anonymes.com/>

en Belgique¹³ et en Angleterre¹⁴, ce type de support existe, mais serait tout de même assez rare. En Suisse romande, les groupes d'entraide sont pratiquement inexistant. Il y a peu d'études scientifiques sur les groupes de parole destinés aux joueurs¹⁵. Or, l'un des apports de ce type de dispositif serait de développer une expertise basée sur les savoirs expérientiels. Cela favoriserait d'ailleurs l'autonomie des personnes concernées et une action entre pairs (Jauffret-Roustide, 2010).

- **Ressources à disposition** : les bénévoles ont également émis quelques observations concernant plus particulièrement les ressources dont ils disposent en tant que répondants. Certains rencontrent parfois des difficultés à obtenir des informations pertinentes et appropriées (selon les diverses circonstances) dans la documentation disponible sur le site intranet. D'autres estiment qu'il serait nécessaire d'avoir des informations plus précises en lien avec certaines demandes des appelants, par exemple relatives à l'interdiction de jeu. En outre, pour ce qui est de la formation dispensée sur le jeu excessif qu'ils reçoivent, certains pensent que les jours et créneaux horaires proposés ne sont pas pratiques pour les personnes qui travaillent. À ce sujet, un bénévole a également suggéré que des échanges avec des spécialistes des addictions pourraient être bénéfiques pour le groupe de répondants.

5. Conclusion

Les résultats de l'enquête ont permis de mettre en lumière des situations qui se caractérisent par une gravité certaine : les personnes appellent fréquemment dans des états de détresse et de panique, en particulier à la suite d'une perte d'argent qui vient mettre en péril la stabilité financière de la famille.

En effet, les répercussions très négatives sur les proches du joueur excessif ont constitué un thème récurrent. Il s'agit souvent d'une motivation sous-jacente à l'appel, c'est-à-dire que la personne prend conscience, une fois après avoir perdu, de l'impact que pourra avoir son comportement de jeu sur la famille. Parfois, ce sont également les proches eux-mêmes qui appellent la ligne afin de trouver des solutions dans le but d'aider leur parent ou conjoint.

Ce même entourage semble particulièrement démunie. Il semble y avoir un manque de connaissances et d'informations sur le jeu excessif en lui-même, mais également en

¹³ <https://feditobxl.be/fr/2017/06/joueurs-anonymes-de-bruxelles-groupes-de-paroles/>

¹⁴ <http://www.gamblersanonymous.org/ga/node/1>

¹⁵ https://recherche.epitech.eu/rushmore_event/congres-de-lacfas-colloque-jeu-excessif-et-autres-dependances-comportementales-de-la-recherche-a-laccessibilite-des-soins-5-6-mai-2021/

matière de prévention et de détection des problématiques liées au jeu. C'est vraisemblablement la raison pour laquelle, les bénévoles insistent sur le fait que des actions de communication, de conscientisation et de sensibilisation pourraient être menées auprès du grand public.

Au-delà des structures spécialisées, les groupes d'entraide pourraient également jouer un rôle clé dans l'accompagnement des personnes concernées, voire de leurs proches, en permettant les échanges et l'acquisition de compétences et connaissances sur les thématiques liées au jeu excessif.

Enfin, les résultats de l'enquête ont également permis de montrer que la portée de la ligne SOS Jeu va bien au-delà des strictes dimensions du renseignement, du conseil ou encore de l'orientation. En effet, l'écoute qui est effectuée grâce à la ligne suscite la parole et permet de la délier, voire de la libérer. Même si elle n'est pas « face à face », l'interaction apporte un soulagement, et permet parfois également de mettre des mots sur des problèmes, soit un premier pas vers une prise de conscience, et éventuellement une volonté de changement.

Bibliographie

- Agence nationale de santé publique. (2021). *La santé mentale au temps de la COVID-19 : En parler, c'est déjà se soigner*. Santé Publique France, <https://www.santepubliquefrance.fr/presse/2021/la-sante-mentale-au-temps-de-la-covid-19-en-parler-c-est-deja-se-soigner>, page consultée le 21.11.21.
- Al Kurdi, C., Carrasco, K., et Savary J.-F. (2010). Brochure de l'Intervention précoce, Yverdon-les-Bains, GREA, pp. 11-12.
- Al Kurdi, C., Bach, R. et Savary, J.-F. (2018). *Panorama synthétique des réponses au jeu excessif en Suisse romande*, Lausanne, GREA, https://www.grea.ch/sites/default/files/rapport_panorama-kurdi-version_finale-1.1.pdf, page consultée le 21.11.21.
- Capobianco, A. & Gonzalez, J. (2012). Les services d'écoute par téléphone. Dans A. Capobianco & J. Gonzalez (Dir), *La clinique du bout du fil: L'aide psychologique par téléphone en question* (pp. 11-17). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France.
- Chambon, N., & Gilliot, É. (2021). Écouter la souffrance et la colère... Répondre et répandre l'espoir. *Rhizome*, N° 79(1), <https://www.cairn.info/revue-rhizome-2021-1-page-2.htm>, page consultée le 21.11.21.
- CNRTL. (2012). Définition de « jeu », Centre national de ressources textuelles et lexicales, <https://www.cnrtl.fr/definition/jeu>, page consultée le 21.11.21.
- Comblez, S. (2009). Psychologue sur une ligne d'écoute, une rencontre « décorporalisée ». *Le Journal des psychologues*, n° 267(4), p. 40-44.
- Confédération suisse. (2010). *Enquête suisse sur la santé 2007*. Neuchâtel, Office fédéral de la statistique, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.347684.html>, page consultée le 21.11.21.
- Confédération suisse. (2014). *Enquête suisse sur la santé 2012*. Neuchâtel, Office fédéral de la statistique, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.262985.html,%20>, page consultée le 21.11.21.
- Couteron, J.-P. (2008). Addiction au quotidien, ou l'ordinaire des addictions. *Psychotropes*, Vol. 14(3), p. 79-89.

- Djibo, S. (2008). Contribution d'une analyse du discours à l'étude des stratégies d'actions et de régulation des agents en situation d'écoute téléphonique. L'exemple du dispositif d'urgence sociale 115. *Activités*, 05(5-1), <https://journals.openedition.org/activites/1898?lang=en>, page consultée le 21.11.21.
- Dickson-Swift, V. A., James, E. L., et Kippen, S. (2005). The experience of living with a problem gambler: Spouses and partners speak out. *Journal of Gambling Issues*, 13, <https://jgi.camh.net/index.php/jgi/article/view/3679>, page consultée le 21.11.21.
- Gilliot, É., & Tremblay, V. (2021). Soutenir la santé mentale par l'écoute. *Rhizome*, N° 79(1), p. 3-4.
- Hautefeuille, M. (2011). Addictions et temporalités. *Psychotropes*, Vol. 17(2), p. 5-8.
- Jaffrin, S. *Les services d'aide psychologique par téléphone*, « Que sais-je ? », Paris, PUF, 140 p.
- Jamouille, P. (2000). Les recours aux dispositifs d'aide et de soins. *Oxalis*, p. 179-210.
- Jauffret-Roustide, M. (2010). « L'autosupport des usagers de drogues, des « life skills » reconverties en expertise dans le champ de la santé » in *Actes du congrès de l'Actualité de la recherche en éducation et en formation (AREF)*, Genève, Université de Genève, <https://plone.unige.ch/aref2010/symposiums-courts/coordonateurs-en-f/nouveaux-rapports-aux-savoirs-en-sante-emergence-et-usages-de-nouvelles-formes-de-savoirs/Lauto-support%20des%20usagers.pdf>, page consultée le 21.11.21.
- Jeannot, E., Costes, J. M., Dickson, C. et Simon, O. (2021). Revenue Associated With Gambling-Related Harm as a Putative Indicator for Social Responsibility: Results From the Swiss Health Survey. *Journal of Gambling Issues*, n° 48, <https://jgi.camh.net/index.php/jgi/article/view/4161>, page consultée le 21.11.21.
- Jeanrenaud, C., Gay, M., Kohler, D. Besson, J. et Simon, O. (2012). *Le coût social du jeu excessif en Suisse*. Lausanne, Centre du jeu excessif ; Neuchâtel, Université de Neuchâtel, https://www.unine.ch/files/live/sites/irene/files/shared/documents/Publications/Rapports/Le_co%C3%BBt_social_du_jeu_excessif_en_Suisse.pdf, page consultée le 21.11.21.
- La Main Tendue Vaud. (2020). Rapport annuel 2020. Lausanne, La Main Tendue, <https://lausanne.143.ch/Organisation/Rapport-annuel>

- McCarthy, S., Thomas, S. L., Bellringer, M. A., et Cassidy, R. (2019). Women and gambling-related harm: a narrative literature review and implications for research, policy, and practice. *Harm Reduction Journal*, n° 16, <https://harmreductionjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12954-019-0284-8>, page consultée le 21.11.21.
- Papon, A. et Tomei, A. (2019). Genre et jeux de hasard et d'argent. *Dépendances*, n° 65, Lausanne, Addiction Suisse et GREA, <https://www.grea.ch/publications/6-genre-et-jeux-de-hasard-et-dargent>, page consultée le 21.11.21.
- Philibert, A., Morel G. et Pignolo, L. (2015). *Processus d'endettement dans le jeu excessif*. Lausanne, GREA ; Genève, Département de sociologie de l'Université de Genève.
- Portner-Helfer, M. et Notari, L. (2021). « La crise sanitaire aggrave les problèmes liés au jeu en ligne », in *Panorama suisse des Addictions 2021. Coronavirus, stress et addictions : oser demander de l'aide*, Lausanne, Addiction Suisse.
- Suissa, A.J. (2005). *Le jeu compulsif : vérité et mensonges*, Montréal, Fides, 314 p.