

EXIGENCES MINIMALES ET « BEST PRACTICES » POUR LA LEVÉE DES EXCLUSIONS DE JEU

Ce document définit les exigences minimales ainsi que les meilleures pratiques (« best practices ») concernant les quatre étapes du processus de levée des exclusions de jeu selon la loi sur les jeux d'argent (LJAr). Il définit également les exigences minimales pour les accords contractuels entre les casinos et les services spécialisés en addiction.

Ce document est issu d'un groupe de travail formé de spécialistes en traitement et prévention de l'addiction, qui conduisent les entretiens nécessaires à la levée des exclusions de jeu¹. Il a été adopté en décembre 2020 par la Fédération des professionnels des addictions.

1. CONTEXTE ET FONDEMENTS

L'interdiction de jeu limite l'accès aux casinos ainsi qu'aux jeux de hasard et d'argent en ligne pour les personnes qui ont développé un problème de jeu. Cette interdiction est réglée par la [loi sur les jeux d'argent](#) (art. 80 à 82 LJAr) ainsi que par l'[ordonnance sur les jeux d'argent](#) (art. 84 et 85 OJAr).

Ainsi, selon l'article 80 LJAr, alinéas 1 et 2, les personnes surendettées qui jouent des mises trop élevées et sans rapport avec leur revenu, ou les personnes qui ont développé une dépendance au jeu, peuvent être interdites de jeu. Les casinos, les organisateurs de jeux de grande envergure (Swisslos ou la Loterie Romande), les clients eux-mêmes et les tiers peuvent demander ces interdictions de jeux (art. 80 al. 5 LJAr).

Si une personne interdite de jeu souhaite pouvoir jouer à nouveau, elle peut, conformément à l'art. 81 LJAr, demander à l'opérateur de jeu qui a prononcé l'exclusion de la lever, « lorsque les motifs ayant conduits à la prononcer n'existent plus ». Dans ce processus de levée d'exclusion, un spécialiste ou un service spécialisé reconnu par le canton doit être associé (art. 81 al. 3 LJAr).

La levée d'une interdiction de jeu s'effectue en quatre étapes, qui sont régies par des conditions-cadres contractuelles entre les casinos et les services spécialisés (voir *exigences minimales*). Les processus de levée

des exclusions de jeu, qu'elles soient ordonnées (art. 81 LJAr) ou volontaires (art. 84 LJAr) suivent les mêmes étapes :

- ① Triage des demandes de levée d'exclusion (voir p.2)
- ② Entretien avec le/la client/et² (voir p.3)
- ③ Décision sur la levée d'exclusion (voir p. 6)
- ④ Communication et évaluation de la décision (voir p. 6)

Exigences minimales pour la collaboration entre casinos et services spécialisés

Un **accord de collaboration** est conclu, qui définit les éléments suivants:

- Objet et objectif
- Mandat
- Préambule – orientation stratégique
- Certification
- Facturation
- Rapport de gestion
- Informations mutuelles et communications externes
- Délais de résiliation

La **rémunération** est basée selon les habitudes des services concernés.

La collaboration entre les casinos et les services spécialisés est régulièrement évaluée, en commun.

¹ Informations sur le groupe de travail en annexe.

² Dans la pratique, deux formes de collaboration se sont développées entre les casinos et les services spécialisés en addiction:

- a) La plupart des services spécialisés jouent le rôle d'expert pendant le processus de levée d'exclusion. L'objectif est de pouvoir définir, sur la base de la documentation disponible et de la discussion avec la personne concernée, si elle est touchée par une dépendance aux jeux d'argent et si elle a des problèmes financiers importants. Après l'entretien, les spécialistes de la dépendance recommandent ou non la levée de l'interdiction de jouer.
- b) Un plus petit groupe de services, principalement en Suisse romande, met l'accent sur l'effet thérapeutique du dialogue avec le requérant: ils souhaitent donc sensibiliser le client à ses problèmes. Ils agissent en tant que thérapeutes, essaient de créer une base de confiance et ne formulent pas de recommandation sur la levée de l'interdiction de jeu.

2. EXIGENCES MINIMALES ET MEILLEURES PRATIQUES DANS LE PROCESSUS DE LEVÉE D'EXCLUSION

2.1 Exigences minimales dans le tri des demandes de levée d'exclusion

Afin d'obtenir la meilleure base possible pour l'identification fiable des clients/es qui ont actuellement un problème de dépendance aux jeux d'argent ou qui souffrent encore des effets néfastes d'un tel problème (par ex., difficultés financières, problèmes familiaux, etc.) – et qui ne reçoivent donc pas d'éventuelle recommandation de levée de l'interdiction – la sélection (triage) des demandes de levée de l'interdiction est cruciale.

Pour effectuer cette sélection, les informations qui doivent être disponibles sont énumérées ci-dessous. Cette section n'est qu'indirectement pertinente pour les services spécialisés qui n'émettent pas de recommandation de levée d'interdiction (variante b).

Informations sur la personne :

- Nom, prénom, date de naissance, adresse postale, téléphone, nationalité, profession, état civil, nombre de personnes à charge, date de la demande de levée d'exclusion.

Informations sur l'exclusion :

- Motifs de l'exclusion
- Exclusion volontaire ou imposée
- Date de l'exclusion
- Information sur les processus déjà réalisés dans le cadre du concept de mesures sociales du casino
- Nombre d'exclusions précédentes

Informations sur la situation financière :

- Un extrait de l'office des poursuites actuel (trois mois maximum) sur les cinq dernières années (en cas de déménagement, demander les extraits des communes précédentes).
- Un extrait de compte avec les écritures détaillées du compte de salaire sur les trois derniers mois. L'historique du compte doit montrer les obligations financières du requérant.

Best Practice:

Un extrait de compte avec les écritures détaillées du compte de salaire sur les **six** derniers mois. L'historique du compte doit montrer les obligations financières du/de la client/e.

Pour les travailleurs/euses indépendants/es : extrait de compte avec les écritures détaillées du compte professionnel des trois derniers mois. L'historique du compte doit montrer les obligations financières.

Best Practice:

Pour les travailleurs/euses indépendants/es : extrait de compte avec les écritures détaillées du compte professionnel des **six** derniers mois. L'historique du compte doit montrer les obligations financières.

- Les attestations de revenu des trois derniers mois, y compris les revenus AI ou AVS (ou le revenu imposable pour les travailleurs indépendants).

Best Practice:

En complément, les attestations de revenus de l'année précédente.

- Tout élément pertinent et actuel concernant le budget : revenus, loyer, factures, taxes, crédits ouverts, pensions alimentaires pour enfants, alimentation, leasing, remboursement de prêts, etc.. Inclusion des valeurs forfaitaires (enfants, appartement, etc.).

Informations sur le comportement de jeu (terrestre et online) qui a conduit à l'exclusion :

- Formulaire de demande d'exclusion
- Nombre d'entrées au casino avant l'exclusion
- Participation aux jeux en ligne du même opérateur
- Montant des mises par jeu

Best Practice:

Informations complémentaires :

- Participation à des jeux de casinos étrangers ou d'autres types de jeu
- Objectif de fréquence de jeu après la levée d'interdiction
- Transactions enregistrées conformément à la loi sur le blanchiment d'argent

Conditions-cadres pour le tri :

- Demande avec formulaire de levée d'exclusion en cas d'exclusion imposée (art. 81 LJAr), possible au plus tôt après trois mois d'exclusion.
- Vérification de l'exhaustivité des documents par le casino.
- Triage des demandes de levées d'exclusion par le casino.

Best Practice:

La vérification et le tri des demandes de levée d'exclusion sont faits par le casino et le service spécialisé, en commun.

2.2 Exigences minimales pour l'entretien réalisé par le service spécialisé

Les exigences minimales et les meilleures pratiques sont différentes selon que le service spécialisé formule une recommandation sur la levée ou n'en formule pas (variante *b*, voir point 2.2.2).

2.2.1 Entretien avec formulation d'une recommandation (variante *a*)

Afin que l'entretien entre le/la spécialiste et la personne qui a demandé la levée de son exclusion de jeu ait lieu de manière ciblée et appropriée, les points suivants sont réalisés :

Conditions-cadres de l'entretien :

- Etude de tous les documents soumis au tri directement avant l'entretien (prévoir environ 30 minutes).
- L'entretien est dirigé par le service spécialisé, en présence du/de la RMS du casino.
- L'entretien dure au minimum une heure, dont la moitié est réservée pour le service spécialisé.

Best Practice:

La durée de l'entretien peut être adaptée individuellement en fonction de la gravité et de la complexité du cas, néanmoins il dure au moins une heure.

- Les coûts sont pris en charge par le casino et/ou le canton.

Best Practice:

Les coûts sont pris en charge par le casino.

- L'entretien a lieu au casino, en dehors de la zone de jeu.

Best Practice:

L'entretien a lieu dans les locaux du service spécialisé.

Best Practice:

Présence du/de la partenaire

Contenu de l'entretien (guide) :

- Pendant l'entretien, les points suivants sont thématés :
 - Comportement de jeu
 - Santé psychique (médicaments, dépendances, etc.).
 - Situation familiale (dont perception de la demande de levée par le/la partenaire)
 - Utilisation d'autres offres de jeu (en ligne, casinos étrangers, etc.).
 - Objectifs de fréquence de jeu et de dépenses après la levée d'exclusion.
- Si plusieurs exclusions ont été prononcées, l'entretien est mené de façon similaire. Les multiples exclusions sont abordées de manière thématique.

Best Practice:

Si plusieurs exclusions ont été prononcées, deux entretiens sont menés : un par le service spécialisé pour sensibiliser le requérant, un par le casino pour évaluation.

Après l'entretien :

- Une discussion a lieu entre le responsable de mesures sociales du casino et le représentant du service spécialisé, qui formulent une recommandation indépendante.

Best Practices:

La recommandation est formulée par le responsable de mesures sociales du casino et le spécialiste de façon commune (une décision commune ne signifie pas forcément l'unité).

Sur demande du service spécialisé : possibilité d'un deuxième entretien sans le casino, au cas où une ambivalence ou une incertitude persiste.

- Accès à la documentation écrite de l'entretien pour le service spécialisé.

2.2.2 Variante b: entretien de sensibilisation sans formulation de recommandation.

Certains services spécialisés placent l'effet thérapeutique de la discussion entre le/la spécialiste et la personne concernée par une exclusion de jeu au centre du processus. L'objectif ici est sensibiliser le/la client/e aux éventuels risques d'une levée et à ses ressources. Le/la spécialiste oeuvre dans une posture de thérapeute et non d'expert, dans le respect de la confidentialité : il n'y a donc pas de recommandation sur la levée d'exclusion de jeu. Dans ce cadre, les points suivants doivent être pris en compte :

Conditions-cadres pour l'entretien :

- Résumé de la situation socio-économique du/de la requérant/e, compilé par le casino.

Best Practice:

Etude de tous les documents sélectionnés lors du tri avant l'entretien.

- L'entretien est mené selon un guide. Il dure minimum une demi-heure pour les exclusions volontaires et une heure pour les exclusions imposées.

Best Practice:

En cas de levée d'exclusion imposée, un 2^{ème} entretien a lieu après 2 à 3 mois, visant à faire le point sur le comportement de jeu du/de la client/e et sur ses éventuels besoins en terme d'aide spécialisée

- Les coûts de l'entretien (durée, sans frais administratif) sont pris en charge par le/la requérant/e.
- L'entretien a lieu dans un endroit neutre ou dans les locaux du service spécialisé.
- À la fin de l'entretien, le/la client/e reçoit un feedback.

Contenu de l'entretien (guide) :

- Comportement de jeu avant et pendant la mesure d'exclusion (y compris autres offres de jeux, notamment online, offres étrangères, jeux de loterie).
- Perception des motifs ayant conduit à l'exclusion
- Santé psychique et physique, facteurs de vulnérabilités
- Situation familiale et relationnelle (en particulier perception par les proches de la demande de levée d'exclusion).

Best Practice:

Sur proposition, le/la partenaire du/de la client/e participe à l'entretien.

- Situation financière
- Objectifs en terme de comportement de jeu après la levée, perception des risques et des ressources mobilisables.
- Informations données sur les ressources en terme de prévention/traitement
- En cas d'exclusions multiples, l'entretien est conduit de manière similaire. Le caractère multiple des exclusions est thématiqué.

Best Practice:

En cas d'interdictions répétées, le casino renforce sa surveillance et sa réévaluation du comportement de jeu.

Après l'entretien :

- Un document attestant de la réalisation de l'entretien est remis au/à la client/e et au casino. La confidentialité du contenu de la conversation est garantie.

2.3 Exigences minimales sur décision définitive de levée d'exclusion

La décision définitive d'une éventuelle levée d'exclusion revient toujours au casino, mais les normes minimales suivantes permettent une collaboration positive entre celui-ci et le service spécialisé.

Conditions-cadres de la décision :

- La direction du casino statue sur la levée d'exclusion ou non, en concertation avec le/la responsable du programme de mesures sociales. Toute recommandation formulée par le service spécialisé est prise en compte.

Best Practice:

Au moins deux responsables de mesures sociales du casino prennent la décision sur la levée d'exclusion, toujours selon la recommandation du service spécialisé, si recommandation il y a.

- En cas de recommandation négative du service spécialisé (selon point 2.2.1), le casino renonce à lever l'exclusion. Si le casino lève tout de même l'exclusion, il prend contact avec le service spécialisé et motive sa décision par écrit.
- La décision du casino est communiqué au service spécialisé.
- En cas de décision négative due à un problème de dépendance du/de la client/e, le casino informe le/la client/e sur l'offre régionale d'aide et de désendettement.

Best Practices:

La décision du casino est justifiée selon la recommandation éventuelle du service qui a mené l'entretien, où le/la client/e peut entamer une thérapie à la charge du casino.

Après l'entretien, une levée d'exclusion provisoire est décrétée, qui est évaluée lors d'un deuxième entretien (au plus tôt après deux mois).

2.4 Exigences minimales pour la communication et l'évaluation de la décision.

Afin d'évaluer à la fois la coopération entre les casinos et les services spécialisés et l'efficacité du processus de levée des interdictions de jeu, les points suivants doivent être pris en compte :

Rapport d'activité et d'évaluation:

- Un rapport d'activité et d'évaluation est rédigé une fois par année.

Best Practice:

Le rapport est publié sur le site internet du casino et sur le site internet du service spécialisé.

Suivi du/de la client/e débloqué/e :

- Suivi du comportement de jeu (nombre d'entrée au casino terrestre et online, dépenses, comparaison avec les objectifs fixés lors de l'entretien) de la personne par le casino.
- Une réévaluation du/de la client/e par le casino a lieu deux à quatre mois après la levée d'exclusion.

Best Practice:

La réévaluation a lieu au plus tôt après six mois de déblocage. Si aucune donnée n'est disponible ou qu'il n'y a que peu de données, la réévaluation est repoussée encore de quatre mois.

- Les résultats de la réévaluation sont communiqués au service spécialisé au besoin ou s'ils indiquent le retour d'un comportement à risque.

3. ANNEXE

ANNEXE 1: MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

Giacomo Bellotto (Suchtberater, KLICK – Fachstelle Sucht Region Luzern), Roger Gubelmann (Suchtberater, Berner Gesundheit), Christina Messerli (Regionalleiterin Zentrum Bern, Berner Gesundheit), Renanto Poespodihardjo (Leitender Psychologe Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen, Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel), Olivier Simon (Médecin associé, Centre du jeu excessif CHUV), Till Siegrist (Mitarbeiter Behandlung, Zentrum für Spielsucht und andere Verhaltenssuchte), Hanspeter Stocker (Fachperson Sucht- und Spielsuchtberatung, Suchtberatung ags), Coralie Zumwald (Psychologue associée, Centre du jeu excessif CHUV).

Le groupe de travail était dirigé par Manuel Herrmann et Cédric Stortz (Fachverband Sucht).

ANNEXE 2: LES OBJECTIFS DES SERVICES SPECIALISES AU COURS DU PROCESSUS DE LEVEE D'EXCLUSION.

Les services qui formulent une recommandation et ceux qui n'en formulent pas ont des objectifs légèrement différents au cours de ce processus.

Services qui formulent une recommandation :

Objectif principal

- Identifier de la manière la plus sûre possible les clients qui ont actuellement un problème d'addiction au jeu ou qui souffrent encore de ses effets indésirables (par ex. avec des difficultés financières, des problèmes familiaux, etc.). Ces clients n'obtiennent pas de recommandation favorable pour leur levée d'exclusion de jeu.

Objectifs secondaires

- Renforcer la capacité d'auto-évaluation du client ainsi que la perception de ses difficultés
- Améliorer la connaissance du client concernant les services d'aide
- Élargir les connaissances dans le domaine de l'addiction aux jeux et de la prévention.

Services qui ne formulent pas de recommandation

Objectifs principaux

- Renforcer la capacité d'auto-évaluation du client ainsi que sa perception des risques
- Soutenir les ressources et les capacités en terme d'auto-contrôle
- Améliorer la connaissance du client concernant le services d'aide et faciliter la future éventuelle demande d'aide du client en cas de problème

Objectif secondaire

- Élargir les connaissances dans le domaine de l'addiction aux jeux et de la prévention.