

L'opuscule de prévention sur le jeu pathologique dans le cadre du Casino Admiral (Mendrisio)

Étude préliminaire sur son utilité subjective pour la
clientèle, et sur son emplacement dans le casino

**Tazio CARLEVARO, Giovanna BERNASCHINA, Sara DOS REIS,
Andrea CAMPONOVO, Anna Maria SANI**

Version détaillée

Sommaire

Sommaire.....	0
Résumé.....	1
La base légale de la prévention du jeu pathologique dans les maisons de jeu suisses	1
Prescriptions de la Loi fédérale sur les Maisons de jeu (1998)	1
L'opuscule d'information sur la prévention	2
L'enquête effectuée au Casino Admiral (printemps - été 2017)	3
Une enquête didactique et expérimentale	3
Données générales	3
Résultats de l'enquête effectuée	4
Analyse de l'échantillon de l'enquête	4
Questions posées à l'échantillon de personnes interrogées.....	5
Conclusions: réponses et nouvelles questions.....	7
Littérature consultée	8
Annexe N. 1: Questionnaire de l'enquête	9
Annexe N. 2 : Détails sur les réponses concernant l'utilité	11

L'opuscule de prévention sur le jeu pathologique dans le cadre du Casino Admiral (Mendrisio)

Etude préliminaire sur son utilité subjective pour la clientèle, et sur son emplacement dans le casino¹

Tazio CARLEVARO^{a,2}, Giovanna BERNASCHINA^b, Sara DOS REIS^c, Andrea CAMPONOVO^d, Anna Maria SANI^e

^a Médecin, collaborateur de l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard (IRGA), tcarlevaro@bluewin.ch; ^b Collaboratrice pour la prévention du Casino Admiral; ^c Lic.phil.II, ^d Responsable de la Conception sociale du Casino Admiral, a.camponovo@casinomendrisio.ch; ^e Lic.phil.I, responsable de l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard (IRGA)

Résumé

40 clients du casino Admiral (Mendrisio) ont été interviewés afin de savoir s'ils connaissaient l'opuscule de prévention du casino, s'ils pensaient qu'il puisse être utile au public fréquentant l'établissement, et s'ils avaient des propositions concernant l'emplacement des supports qui le proposent aux clients du casino. Ce sondage n'est que préliminaire à une future enquête plus ambitieuse, étant donné que l'échantillon examiné n'est pas représentatif, sur le plan statistique, de la clientèle elle-même. On observe des parallèles intéressants par rapport aux enquêtes précédentes (1998 et 2012), ce qui nous permet de justifier l'intérêt de l'opuscule de prévention et de son emplacement actuel dans le casino. Les réponses à nos questions soulignent également la nécessité de pouvoir le distinguer plus facilement des autres brochures du casino, et soulignent qu'une présentation de l'opuscule par le personnel formé de l'établissement pourrait en augmenter l'efficacité.

La base légale de la prévention du jeu pathologique dans les maisons de jeu suisses

La prévention est un ensemble d'outils qui permet de prévenir les comportements pouvant créer des déséquilibres individuels, familiaux, professionnels ou sociaux, des souffrances, des dysfonctionnements sociaux, des dommages physiques, la pauvreté, ou une mort prématurée.

La prévention du jeu pathologique implique l'utilisation de certains types de prévention, en fonction des objectifs, des opérateurs, du public cible, et des outils à disposition.

Prescriptions de la Loi fédérale sur les Maisons de jeu (1998)

La Loi fédérale sur les Maisons de Jeu (LFMJ, 1998), entrée en vigueur en 2001, prévoit l'obligation, pour les établissements de jeu, de disposer d'outils servant à prévenir les difficultés qui pourraient survenir en raison du jeu. En particulier, des joueurs qui pourraient dépenser de l'argent destiné à d'autres fins, ou qui ne leur appartient pas. Dans ce but, l'Ordonnance fédérale de 2004 prescrit certains instruments obligatoires pour les casinos (Ordonnance, 2004).

¹ *Déclaration des intérêts*: Les auteurs Camponovo et Bernaschina revêtent une fonction professionnelle au Casino Admiral à Mendrisio. Carlevaro et Sani collaborent avec le Casino Admiral dans le domaine de la protection sociale. Par contre, Dos Reis, qui a élaboré statistiquement les données, est indépendante.

² Adresse: Dr Tazio Carlevaro, Viale G. Motta 32, 6500 Bellinzona; tcarlevaro@bluewin.ch

Les objectifs en sont l'information, la détection précoce, l'exclusion du jeu, le programme de réadmission, et le renvoi éventuel à des structures de soutien.

Les trois casinos actifs dans le canton du Tessin ont collaboré à la création et à la mise en œuvre d'un programme de prévention, qui a un caractère procédural. Il est basé sur l'apprentissage progressif des opérateurs de casino, puis sur leur autonomisation, réalisée avec le soutien externe de l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard (IRGA).

Les instruments à disposition sont les suivants.

- L'opuscule d'information, avec ses indications, ses conseils, et un questionnaire très simple
- Les site WEB des différents casinos
- Le monitoring des clients en salle jeux, effectué grâce à la formation du personnel
- Les colloques avec la clientèle (colloques de contact, de prévention, sur le comportement de jeu, et pour obtenir la documentation financière)
- L'exclusion du jeu
- Le colloque de réadmission
- L'écoute des proches des joueurs qui contactent les responsables du casino

L'opuscule d'information sur la prévention

L'opuscule d'information sur la prévention est le même dans les trois casinos du Tessin. Lorsqu'il est placé sur son support, il fait partie de ce que l'on appelle la *prévention générale « passive »*. Le client doit le découvrir lui-même, le prendre et le lire, s'enquérir des risques éventuels qu'il court, de la façon de les éviter, ou de les affronter de manière constructive. Son contenu est prescrit par la loi

Diffusion actuelle de l'opuscule

L'*Institut de recherche sur le jeu de hasard* (IRGA) publie chaque année un rapport sur les résultats des casinos tessinois en matière de prévention (Carlevaro, 2017).

L'opuscule d'information sur la prévention est étroitement lié au questionnaire de jeu, qui a été simplifié au fil des ans pour le rendre plus facilement utilisable. Aujourd'hui, la brochure de prévention commune aux trois casinos tessinois peut également être téléchargée sur le site WEB du casino.

Entre 2007 et 2017, le nombre *absolu* des exemplaires d'opuscules distribués a augmenté, ainsi que leur nombre rapporté à 100 mille entrées. Ceci vaut aussi bien pour le casino Admiral, que pour les autres deux casinos actifs au Tessin. Depuis quelques années, la direction du casino Admiral a préparé une version de la brochure en chinois, pour sa clientèle italienne de langue chinoise, ce qui a contribué à en augmenter la distribution.

Année	Nombre absolu des opuscules mis à disposition	Nombre des opuscules, sur 100 mille entrées annuelles ³	Nombre absolu des opuscules mis à disposition dans l'ensemble des casinos tessinois	Nombre des opuscules sur 100 mille entrées annuelles dans l'ensemble des casinos tessinois ³
2011	3040	436,2	6900	548,2
2012	2224	324,2	5902	456,5
2013	5090 en italien et en chinois	814,4	8164	713,1
2014	4500, en italien et en chinois	672,6	6568	568,8

³ Le nombre absolu des exemplaires mis annuellement à disposition du public a son importance, mais le rapporter au nombre standardisé sur 100 mille entrées reflète mieux l'effort fait par les casinos tessinois dans ce domaine.

Année	Nombre absolu des opuscules mis à disposition	Nombre des opuscules, sur 100 mille entrées annuelles ³	Nombre absolu des opuscules mis à disposition dans l'ensemble des casinos tessinois	Nombre des opuscules sur 100 mille entrées annuelles dans l'ensemble des casinos tessinois ³
2015	5380 en italien et en chinois	8389,5	7686	704,8
2016	5720 en italien et en chinois	943,4	8234	899,6
2017	4454 en italien et en chinois	715,2	6853	633,2

La littérature scientifique concernant l'opuscule d'information

La littérature scientifique concernant la brochure d'information est très pauvre. On ne trouve que des allusions à son utilité. Au fond, de quelle visibilité jouit cet opuscule dans un casino? Est-ce qu'on le lit? Qu'en pensent les clients? Enfin: est-il utile ou pas? Et s'il est utile, en quoi l'est-il? Et s'il n'est pas utile, pourquoi n'atteint-il pas le but proposé?

Nous savons, qu'en général, l'information ne modifie pas les comportements. Et si l'on remarque un changement, il ne dure pas dans le temps. Or, l'opuscule d'information n'est qu'un des instruments à disposition (Gambling Harm Minimisation, 2016).

En général, les spécialistes de prévention attribuent une plus grande importance aux mesures structurelles, comme les limitations liées à l'âge, et l'exclusion. Souvent on souligne aussi l'importance des colloques avec les clients lorsqu'un problème de jeu semble s'amorcer (Sani et al., 2005).

Mais personne ne nie l'importance de l'information concernant les pratiques de jeu responsable, les questionnaires évaluant l'activité de jeu du client (Best Practices, 2014; Bond et al., 2015), et la formation du personnel, qui doit apprendre à reconnaître, à accompagner et à motiver les joueurs en faveur du jeu social. Tout cela contribue à la maturation d'une décision adéquate de la part du client (Venue Best Practice Guide, 2016).

L'étude la plus importante à ce sujet se trouve dans Williams et al. (2007), l'un des chapitres de l'excellent ouvrage encyclopédique de Smith et al. (2007), dédiée à l'étude scientifique du jeu de hasard. Selon ces auteurs, l'information n'a qu'un impact limité sur ceux qui la lisent. Le changement de comportement peut se faire lorsque l'information est donnée par un spécialiste, qui répond à une demande exprimée *directement* par le joueur. Un résultat comportemental ne peut être attendu que si le demandeur a un problème urgent à affronter.

L'enquête effectuée au Casino Admiral (printemps - été 2017)

Une enquête didactique et expérimentale

Nous voulons mener une recherche *didactique* et *expérimentale*. "Didactique", car elle sert à montrer comment fonctionne la recherche scientifique. Comment on la conçoit, comment on la met en place, et comment on l'évalue. "Expérimentale", car elle vise à atteindre des résultats non uniquement basés uniquement sur l'opinion des experts, mais également sur celle des clients du casino.

Notre recherche tient compte des observations et des indications que l'on trouve chez Toce-Gerstein (2007).

Données générales

Notre enquête s'est déroulée avec la participation de 40 clients qui venaient d'entrer au casino, et choisis par hasard. Nous avons interrogé 26 hommes, et 14 femmes. Tous étaient de langue italienne.

Notre échantillon *n'est pas représentatif* de la clientèle du casino, en particulier si nous considérons le nombre des entrées annuelles dans l'établissement (ce qui ne représente nécessairement le nombre des clients).

Année	Nombre des entrées annuelles au casino
2015	625'879
2016	606'461
2017	623'664

Pour cette raison, nous parlons d'une *enquête préliminaire*. Ce travail nous pose plus de questions, que celles qu'il était censé pouvoir répondre. Mais cela arrive souvent dans le travail scientifique.

Résultats de l'enquête effectuée

Analyse de l'échantillon de l'enquête

Données personnelles 1 – Sexe

Sexe	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Hommes	26	65,0
Femmes	14	35,0
Total	40	100,0

Plus d'hommes que de femmes sont représentés, correspondant ainsi aux pourcentages des clients du casino. La recherche de Lisi et al. (2013) sur le jeu de hasard au Tessin, précisent que la clientèle des casinos est composée de 74,2% d'hommes, et de 25,8% de femmes.

Données personnelles 2 – Classes d'âge

Classes d'âge	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
18-39	11	27,5
40-59	18	45,0
60 et plus	11	27,5
Total	40	100,0

Selon la recherche de Lisi et al. (2013), la clientèle de 18-39 ans représente le 53,6% des joueurs, celle de 40-59 ans représente le 32,7%, et la clientèle plus âgée, de soixante ans et plus, ne représente que le 13,7%. Notre échantillon est plutôt décalé, par rapport aux pourcentages des classes d'âge auxquelles nous attendions.

Un autre aspect important qu'il faudrait étudier attentivement, et qui a conduit à des programmes spécifiques, est la présence des jeunes de 18 à 25 ans (le 17,2% du total en 2012). Pour plus de détails, nous suggérons de consulter Soldini, 2014.

Données personnelles 3 – Fréquence de visite au casino

Fréquence	Nombre des clients	Percentage (%)
Une fois par semaine, ou moins souvent	16	40,0
Moins d'une fois par semaine, plus d'une fois par mois	19	47,5

Fréquence	Nombre des clients	Percentuale (%)
Une fois d'une fois par mois ou moins souvent	5	12,5
Total	40	100,0

La fréquence des visites est une donnée importante. La recherche de Lisi et al (2013) nous avons les données de 2012 relatives au casino de Mendrisio, qui d'ailleurs ne divergent que peu de celles de 1998 (Molo Bettelini 2000).

En 2012, le 36,2% des clients avait un niveau de fréquentation du casino très élevée: entre une entrée quotidienne et une entrée par semaine⁴. Le 35,2% des clients se présentaient entre une et plusieurs fois par mois, tandis que le 28.6% avait une fréquentation sporadique de la maison de jeu.

Questions posées à l'échantillon de personnes interrogées

Nous avons posé *cinq* questions aux clients interviewés. Des questions qui nous permettront de mieux saisir le sens de notre activité dans le domaine de la prévention, et de l'un de ses instruments, l'opuscule d'information.

Question 1 – Connaissez-vous cet opuscule?

La brochure d'information est présentée à l'interviewé. Nous lui demandons s'il l'a déjà vue. Cette question permet de comprendre *si la brochure a attiré son attention ou non*. Trop de réponses négatives nous obligent à nous poser la question de la "visibilité" de la brochure dans le casino.

Dans le cas d'une réponse négative, l'intervieweur doit engager une brève entrevue sur la prévention en décrivant le but et le contenu de la brochure.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Oui, je l'ai déjà vu	25	62,5
Non, je ne l'ai pas vu	15	37,5
Total	40	100,0

15 personnes sur 40 (37,5% de l'échantillon) ne l'avaient jamais vue auparavant. Quinze brefs entretiens informatifs ont eu lieu, et l'intervieweur est passé alors à la quatrième question, qui concerne l'évaluation de l'utilité de l'opuscule.

Question 2 – Souvenez-vous où l'avez-vous vu, ou qui vous l'a donné?

Cette question nous permet de comprendre *comment un client entre en contact avec l'opuscule d'information sur la prévention*. Nous tenons compte aussi des réponses négatives, comme «je ne me souviens pas».

Notons bien que la brochure a pu être remarquée en différents endroits et dans diverses situations. Les supports qui propose les opuscules sont placés dans des lieux que nous considérons «stratégiques». Ils contiennent d'autres brochures informatives, concernant par exemple les caractéristiques particulières des jeux de casino.

C'est pourquoi nous avons ajouté une question générale ("dans les supports"), qui aurait pu être mieux précisée par les interviewés, s'ils le souhaitaient.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Trouvé dans les expositeurs du casino (en général)	11	39,3

⁴ Nous remarquons que la fréquence la plus élevée, pour l'ensemble du Tessin, était de 27,8%, la fréquence, entre une et plusieurs fois par semaine, était de 20,9%, tandis que la fréquence sporadique était de 34,2%.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Consigné par le personnel du casino	5	17,9
Trouvé aux caisses	5	17,9
Trouvé aux toilettes	4	14,3
Pris à l'entrée du casino	2	7,1
Trouvé dans l'expositeur à la salle de jeu	0	0,0
Trouvé en internet	0	0,0
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	0	0,0
Total	28	100,0

28 personnes ont trouvé l'opuscule: 70% des clients interrogés. Dans l'ensemble, cela semblerait un bon résultat, même si certains n'ont pas compris sa fonction.

Le tableau montre que les clients interrogés ne l'ont jamais téléchargé depuis le site du casino, et qu'en tout cas les clients connaissent et utilisent le réseau actuel des supports, notamment en ce qui concerne les caisses, et la proposition faite par le personnel.

Question 3 – Souvenez-vous des arguments affrontés dans l'opuscule?

Connaître l'opuscule ne veut *pas dire en connaître le contenu*. Nous voulons savoir si la personne interviewée connaît aussi l'argument qu'il propose. Nous avons décidé de proposer une brève présentation de la brochure au client qui dit ne pas s'en souvenir, ou se trompe sur le sujet.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Je me souviens qu'il traite de la prévention	23	76,7
Je ne le sais pas. Ou bien une réponse sans relation avec la prévention	1	3,3
Réponses plutôt peu claires, ou vagues	6	20,0
Je ne me souviens plus	0	0,0
Total	30	100,0

23 personnes (76,7%) ont démontré de connaître le contenu de l'opuscule, ce qui pour 7 autres personnes (le 23,3%) n'a pas été le cas.

Question 4 – Croyez-vous qu'il pourrait être utile?

À ce moment, l'intervieweur pose la question principale à *tous* les interviewés. «*Pensez-vous que cet opuscule pourrait être utile?*». Ceux d'entre eux qui ne l'avaient jamais vu cet opuscule, ou qui n'en connaissaient pas la fonction, avaient reçu entretemps une brève information à ce sujet.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentage (%)
Oui, il pourrait être utile	36	90,0
Non, il n'est d'aucune utilité	4	10,0
Total	40	100,0

Typologie des réponses négatives (4 personnes sur 4 ont justifié leur jugement négatif)

Critère d'impossibilité d'obtenir des résultats: cet opuscule ne sert à rien, soit parce que le jeu « prends » trop, soit parce qu'avoir des problèmes de jeu dépend de la force de caractère de l'individu, et non de l'information.

4 réponses

Typologie des réponses positives (23 personnes sur 36 ont justifié leur jugement positif).

Critère d'utilité pour quelqu'un (une seule classe mise en évidence: les jeunes)

3 réponses

Critère de présentation par quelqu'un («La brochure peut être utile à condition qu'elle soit accompagnée d'une explication par un spécialiste du casino»).

8 réponses

Critère formel: («Je ne sais pas, parce que je n'ai pas vu, je ne lis pas, cet opuscule ne se distingue pas de ceux qui concernent les jeux proposés. Mais je me rends compte qu'en effet il pourrait être utile»).

11 réponses

Critère d'individualité: «Je connais mes possibilités, et la lecture de cet opuscule m'a aidé».

1 réponse

Question 5 – À votre avis, quel est l'emplacement optimal pour les supports?

Enfin, nous avons posé notre dernière question à nos interviewés: «L'emplacement des supports de l'opuscule est-il optimal»? Nous acceptons également une réponse «Je ne sais pas», mais nous essayons d'insister pour qu'une réponse soit donnée.

Il est possible d'indiquer que le statut actuel est adéquat, et nous acceptons également plus d'une proposition d'emplacement.

Réponses	Nombre des réponses	Pourcentages
C'est le personnel qui devrait le consigner	19	36,5
Status quo: tout cela a bien fonctionné	14	26,9
Aux toilettes	6	11,5
Je ne le sais pas. Aucune idée	5	9,6
Il faudrait le mettre sur Internet	3	5,8
À l'entrée du casino	2	3,8
Dans les présentoirs en salle de jeu	2	3,8
Aux caisses du casino	1	1,9
Total	52	100,0

Le 36,5% des interviewés est de l'avis que la meilleure manière qui soit est la présentation par le personnel. Le 26,9% est favorable au *status quo*. Le 11,5% a l'impression que les toilettes soient un bon emplacement pour les opuscules de prévention.

17 personnes ont justifié leurs réponses. Nous avons mis en évidence deux thèmes.

1) ***Pour être plus efficace, l'opuscule devrait être accompagné d'un colloque***, ou être remis par un employé du casino, ce qui permettra au client de mieux en comprendre le but d'en augmenter l'efficacité.

12

2) ***L'aspect graphique doit être amélioré, ainsi que sa différenciation par rapport aux autres opuscules relatifs aux jeux du casino.***

5

Conclusions: réponses et nouvelles questions

Cette enquête est préliminaire. Elle n'a pas de valeur statistique, du fait de l'échantillon examiné, trop réduit par rapport à la clientèle du casino Admiral (mesurée en 1998 et en 2012). Bien qu'une partie des paramètres de la clientèle, mesurés dans le passé, y aient été retrouvés. Mais elle ouvre néanmoins des

portes pour d'autres recherches. Il faudrait élaborer un plus vaste échantillon, parfaitement adhérent à la clientèle, en ce qui concerne le sexe, les classes d'âges, et la fréquence des visites.

Un échantillon plus grand et plus représentatif permettrait en effet d'établir un rapport entre sexe, classes d'âge, et fréquence des visites des interviewés, et leurs opinions. Notre échantillon ne nous le permet pas.

En tout cas, cette enquête préliminaire a mis en évidence l'importance de la prévention du jeu excessif effectuée par le casino, dans le cadre de la protection sociale prévue par la Loi de 1998. L'opuscule d'information n'en est qu'un élément. Un autre aspect important concerne l'emplacement des supports (présentoirs) de l'opuscule. Les choix du casino semblent répondre aux attentes de sa clientèle.

Deux points sont à observer à ce propos. Les clients semblent suggérer au casino d'améliorer la visibilité de l'opuscule grâce à une présentation graphique qui le différencie mieux des autres opuscules et brochures relatifs aux règles des différents jeux. Ils soulignent aussi l'importance de *la communication directe* avec les clients, de la part du personnel du casino, en ce qui concerne la prévention. Les interviewés sont donc de l'avis que la fonction de l'opuscule d'information pourrait être mieux saisie par la clientèle, grâce au contact direct et personnel.

Littérature consultée

Best Practices for Problem Gambling Prevention and Intervention at New York Gaming Association Member Facilities (2014): NY Council on Problem Gambling.

Bond, K.; Jorm, A.; Miller, H.; Rodda, S.; Reavley, N.; Kelly, C.; Kitchener, B (2015): *Supporting people with gambling problems to seek help and recover. Guidelines for the public*. Victorian Responsible Gambling Foundation.

Carlevaro, T. (2017): *Rapport d'activité du Groupe pour la Conception Sociale des trois Casinos Tessinois (CS-3) pour 2016*. 9e année. Avec une introduction en langue française, entièrement renouvelée. Istituto di ricerca sul gioco d'azzardo (IRGA), Bellinzona, 76 pages.

Carlevaro, T.; Lischer, S.; Sani, A.M.; Simon, O.; Tomei, A.: The inclusion of health concerns in Swiss gambling legislation: an opportunity to access industry data. 18 may 2017, in: *International Gambling Studies, Gambling harm minimisation measures in Tasmania*. In Reserach Update, Victorian Responsible Gambling Foundation, february 2016.

Lisi, A.; Soldini, E. (2013): *Analisi delle abitudini di gioco a livello cantonale*. Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana, 140 pages.

Loi fédérale sur les jeux de hasard et les maisons de jeu, LFMJ, du 18 décembre 1998 (Etat le 27 décembre 2006), 18 pages. <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20000269/index.html>; 935.52

Molo Bettelini, C.; Alippi, M.; Wernli, B. (2000): *An investigation into pathological gambling. Il gioco patologico in Ticino. Uno studio epidemiologico*. 47+48 pages.

Ordonnance sur les jeux de hasard et les maisons de jeu (Ordonnance sur les maisons de jeu, OLMJ) du 24 septembre 2004 (Etat le 1 mars 2017). 46 pages. <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20040140/index.html>; 935.521

Sani, A.; Carlevaro, T.; Ladouceur, R. (2005): *Impact of a counselling session on at-risk casino patrons: a pilot study*. *Gambling Research: Journal of the National Association for Gambling Studies (Australia)*, 17, 47–52.

Soldini, E. (2014): *I giovani e il gioco d'azzardo in Ticino. Analisi delle abitudini di gioco dei giovani tra 14 e 25 anni a livello cantonale*. Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana. 111 pages

Toce-Gerstein Marianna, Dean R. Gerstein: *Questionnaire Design. The art of stylized conversation*. In: p. 56-81. In: *Research and Measurement Issues in Gambling Studies* (Eds Smith G., Hodgkins D.C., Williams R.J.: Amsterdam

Venue Best Practice Guide (2016): Victorian Responsible Gambling Foundation, Victoria State Government.

Williams, R.J.; West, B.L.; Simpson, R.J. (2007): *Prevention of Problem Gambling*. In: *Research and Measurement Issues in Gambling Studies* (Eds Smith G., Hodgkins D.C., Williams R.J.: Amsterdam, pp. 400-435.

Annexe N. 1: Questionnaire de l'enquête

Questionario dell'intervista

Studio sulla collocazione dell'opuscolo di prevenzione

Nr. del questionario	
Operatore	
Data e ora	

Un impiegato del casinò avvicina casualmente un cliente che sta entrando nella sala giochi.

D-1: Conosce questo opuscolo?

Risposte	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Se "No"		
Fatto colloquio prevenzione	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Chiediamo se l'ha già almeno visto. Se la risposta è "no", si fa un colloquio di prevenzione, e si passa alla domanda N. 4, e poi alla domanda N. 5. Infine: la casella per i dati personali si trova alla fine del questionario.

D-2: Ricorda dove l'ha visto, o da chi l'ha ricevuto?

L'ho trovato in Internet	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Me l'ha consegnato il personale	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Me l'ha dato un conoscente	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Negli espositori del casinò	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Ad uno dei due ingressi	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
All'espositore in sala	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Alle casse	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Alla toilette	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Non so proprio, non ricordo	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Per quanto riguarda gli espositori, diamo la possibilità al cliente di essere "genericamente informato". Può quindi rispondere di aver visto l'opuscolo negli espositori del casinò, oppure specificare in quale espositore li ha visti.

D-3: Ricorda i temi che affronta l'opuscolo?

Mi ricordo che è la prevenzione	Sì <input type="checkbox"/>	No
Non so, non mi ricordo, o mi ricordo male, non saprei. È la reclame del casinò...	Sì <input type="checkbox"/>	No
Nel caso non sapesse o si sbaglia grandemente: Fare un colloquio di prevenzione: Fatto	Sì <input type="checkbox"/>	No

È possibile che il cliente abbia visto l'opuscolo, ma non sappia bene che di che cosa tratti. Nel caso in cui il cliente non si ricordi, oppure sbagli di molto circa il tema, si fa un colloquio di prevenzione. Poi si passa alla quarta domanda.

D-4: Pensa che possa essere utile?

Mi pare possa essere utile	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Se "No": trascrivete il perché		

D-5: Dove pensa sia meglio collocarlo?

In internet	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Consegnarlo tramite il personale	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Negli espositori del casinò	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Agli ingressi	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
All'espositore in sala	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Alle casse	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Alla toilette	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Come è oggi va bene	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Non saprei, non ne ho idea	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Eventualmente: altro	Trascrivere qui sotto	

Anche qui, lasciamo libertà al cliente di indicare sia, in genere, "negli espositori del casinò", sia collocazioni più specifiche. In particolare, anche indicare che l'attuale collocazione va bene.

Dati personali

Sesso	Uomino <input type="checkbox"/>	Donna <input type="checkbox"/>
Classe età	Anno di nascita: _____	
Viene (eventualmente) ripreso l'anno di nascita (eventualmente)	18-39 <input type="checkbox"/>	
18-39, 40-59, oltre i 59 (chiedendo l'anno di nascita)	40-59 <input type="checkbox"/>	
	Oltre 59 <input type="checkbox"/>	
Frequenza		
Una volta per settimana o più frequente	<input type="checkbox"/>	
Una volta al mese, o più spesso, ma non una volta per settimana	<input type="checkbox"/>	
Meno di una volta al mese	<input type="checkbox"/>	

Annexe N. 2 : Détails sur les réponses concernant l'utilité

Typologie des réponses à la question concernant l'utilité de l'opuscule de prevention

Critério di utilità	Sì	No
	<i>Non serve a niente, o comunque a poco.</i>	
Critério di centralità (su di sé, oppure su grosso modo tutti).	<i>Per i giovani, per i giocatori, per chi comincia e non sa</i>	
	<i>Per me è stato utile</i>	
Critério di efficacia di per sé	<i>Ci vuole qualcosa assieme: una spiegazione, un colloquio</i>	
	<i>Potrebbe funzionare anche da solo (non detto da nessuno)</i>	
Critéri di impossibilità di intervento	<i>Il gioco può dare danni che non si possono evitare</i>	
	<i>È un problema individuale, non di informazione</i>	
Critéri formali che non sono rispettati	<i>Non leggo mai niente</i>	
	<i>È indistinguibile, o Invisibile</i>	

SI (=A)

D=3 (giovani)

Credo possa essere utile per i giovani che iniziano a giocare. Perché è una guida.	A D
Può essere utile specialmente ai giovani	A D
Forse di più con i giovani	A D

F=8

Dopo il colloquio, penso che potrebbe essere utile.	A F
Dopo la spiegazione su che cosa serve.	A F
Ma solo dopo spiegazione. Dice che deve essere meno lungo, e spiegato bene.	A F
Dopo spiegazione pensa che può essere utile	A F
... ma solo se spiegato	A F
Spiegata in questo modo, va bene	A F
Se viene spiegato come a me hanno fatto nel colloquio avuto	A F
Dopo la spiegazione lo considera in sostanza utile.	A F

J=11

Conosco l'opuscolo precedente. Questo non si distingue dagli altri. È difficile da leggere.	A J
Non l'ha mai letto perché non gli piace leggere. Troppo lungo e complicato.	A J
Non l'aveva letto bene perché era troppo lungo	A J
Ricordava quello precedente, non questo nuovo	A J
Ho letto quello vecchio. Questo credevo fosse una réclame del casinò	A J
Ricordavo però quello di prima	A J
Quello che conoscevo era diverso	A J
è rarissimo che entro in un casinò	A J

Se è riconoscibile ed è più breve	A J
Se riconoscibile e più breve	A J
Prima non era così, era più piccolo. Questo non l'ho notato	A J

C=1

A me è servito. Non prelevo più dal bancomat, e ogni tanto faccio una pausa	A C
---	-----

No (=B)

C=3; G=1

No Sono cose che so, e le metto in pratica, altrimenti mi sarei già rovinato	B C
No Perché una persona che fa visita al casinò, se vince, verrà ancora, anche se ha visto l'opuscolo, come è successo ad un mio amico.	B G
No Se non hai la testa, i consigli non servono	B C
No Son cose che si conoscono già, ma poi uno gioca. Ci si deve controllare da soli	B C