

Istituto di Ricerca sul Gioco d'Azzardo



Mesures de prévention du jeu pathologique : qu'en pensent les employés des trois casinos tessinois

**Tazio Carlevaro, Nicolas Bonvin, Andrea Camponovo,
Michael Boyschau, Patrizia Mazza, Anna Maria Sani,
Augusto Testini**



Bellinzona (Suisse)
2014

Contenu de cette recherche

Contenu de cette recherche.....	1
1- Résumé - Abstract	2
2. Introduction.....	3
3. Répartition des employés, par casino	4
4. Répartition du personnel interviewé selon les fonctions.....	4
5. Première question	4
5.1. Année de formation et opinion sur les mesures	5
5.2. Formation avant l'arrivée en Suisse	6
6. Adaptation individuelle aux exigences de la prévention et de la réduction des risques dus au jeu excessif	7
6.1. Année de formation et jugement sur les difficultés à s'adapter aux mesures de prévention.....	8
6.2. Formation avant l'arrivée en Suisse et jugement sur les difficultés de s'adapter aux mesures de prévention	9
7. Les observations libres des interviewés	9
8. Résultats de l'enquête sur la réception des mesures de prévention dans les casinos tessinois	10
9. Limites de cette recherche	10
10. Notes bibliographiques.....	11
11. Commentaires exprimés par les employés interviewés.....	13
12. Année de formation du personnel des trois casinos.....	15
13. Tables statistiques	15
QUESTIONNAIRE SUR L'ATTENTION ACCORDÉE À LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE DANS LES CASINOS TESSINOIS	18

Mesures de prévention du jeu pathologique : qu'en pensent les employés des trois casinos tessinois

Etude préliminaire

Tazio Carlevaro^a, Nicolas Bonvin^b, Andrea Camponovo^c, Michael Boyschau^d, Patrizia Mazza^e Anna Maria Sani^f, Augusto Testini^g

^aPsychiatre, Co-Responsable de l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard (IRGA), Bellinzona; ^bPsychologue, ancien président du Groupe Hasard Tessin, Lugano; ^cResponsable de la conception sociale du casino Admiral (Mendrisio); ^dResponsable de la conception sociale du casino de Locarno; ^eCentro Documentazione Sociale; ^fPsychologue, Co-responsable de l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard ; ^gResponsable de la conception sociale du Casino de Lugano.

1- Résumé - Abstract

Lorsque la Suisse s'est ouverte aux jeux de hasard et d'argent, un mouvement en faveur de la prévention du jeu pathologique s'est très vite organisé. L'activité des casinos en fut influencée : une conception sociale qui mette en pratique la prévention, la détection et l'intervention précoce fut exigée. L'IRGA (*Istituto di ricerca sul gioco d'azzardo*), l'organe qui se charge de la formation du personnel dans le canton du Tessin, en collaboration avec les responsables de la conception sociale des trois casinos tessinois, a voulu comprendre comment les employés de salle, de la sécurité et les croupiers percevaient les mesures de prévention auxquelles ils sont soumis, et la prévention dans les casinos en général.

Une enquête préliminaire auprès des 270 employés des trois casinos tessinois (Locarno, Lugano, Mendrisio), composés de croupiers, assistants de salle de jeu, et autre personnel en contact avec les clients, ont fait l'objet d'une enquête. Deux questions leur ont été posées :

1. Que pensez-vous des mesures de prévention prévues par la Loi suisse sur les maisons de jeu (LFMJ) ?
2. De quelle manière avez-vous su vous adapter aux mesures de prévention voulue par la LFMJ ?

Le 80% des employés approuvait les mesures de prévention prévues par la Loi Fédérale des Maisons de Jeu. Parmi ceux qui se sont formés avant 2002, l'approbation était encore majeure.

Les réponses à la deuxième question ont quant à elles mis en évidence que les employés ont su appliquer aisément les mesures préventives impliquées par la loi dans leur travail quotidien. Ceux qui ont fait leur formation avant 2002 ont par contre exprimé avoir eu quelques difficultés à s'y adapter.

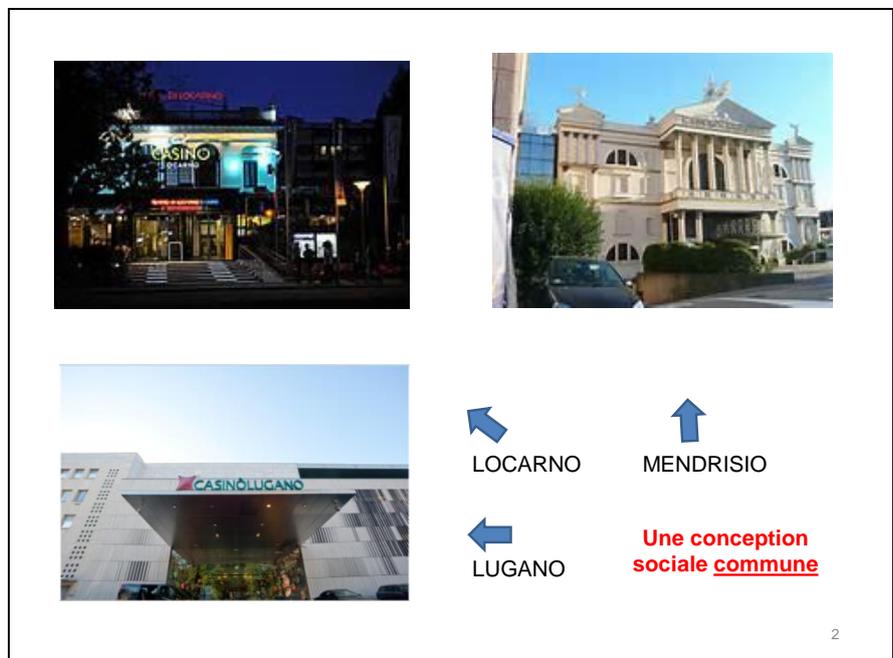
Cette étude n'est pas exhaustive et n'a qu'une nature préliminaire. Elle fait partie des enquêtes internes visant à vérifier la qualité de la formation dans les casinos tessinois.

2. Introduction

La *Loi fédérale sur les maisons de jeu* de 1998, ainsi que l'ordonnance d'application de 2004, requièrent des casinos une prévention active du jeu pathologique, ainsi que des interventions bien précises concernant la détection précoce des clients à problèmes, pour limiter les dommages dus au jeu excessif.

Nous connaissons plutôt bien ce que font les casinos dans ce domaine, grâce aux rapports qu'ils publient chaque année. Ce que nous connaissons peu est l'opinion des employés sur ces mesures de prévention elles-mêmes.

Nous avons fait des recherches dans la littérature internationale concernant l'attitude des employés des casinos à l'encontre de la prévention du jeu pathologique. Nous n'avons trouvé que des observations impressionnistes sans bases scientifiques ou des articles qui n'avaient que peu de relation avec notre question. Il s'agit donc d'un sujet pratiquement inexploré.



Les trois casinos tessinois travaillent ensemble dans le domaine des mesures sociales

Les trois casinos tessinois de Locarno, Lugano et Mendrisio ont élaboré à partir de 2007 une conception sociale commune, pour répondre au défi lancé par la Commission Fédérale des Maisons de Jeu, qui voulait une conception sociale sur la base d'objectifs à atteindre. Pour atteindre ce but, les trois casinos ont décidé de travailler en collaboration avec l'Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard.

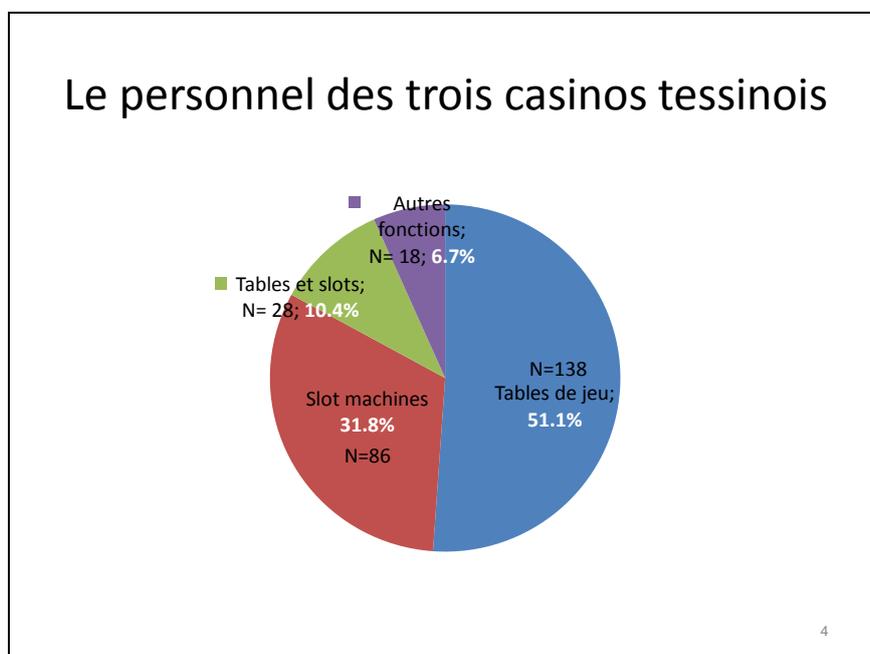
En raison de cette approche coordonnée, les mesures de prévention, les procédures d'application et la formation du personnel sont pratiquement les mêmes dans les trois casinos. Les responsables de la conception sociale des trois casinos se rencontrent souvent pour approfondir les questions qui se posent, et l'IRGA publie un rapport annuel sur les résultats obtenus.

3. Répartition des employés, par casino

Nous avons pris en compte un échantillon de 270 employés, en contact avec les clients, en provenance des casinos de Lugano (88 personnes, 33% de l'échantillon), de Locarno (47 personnes, 17% de l'échantillon), ainsi que du casino Admiral (Mendrisio : 135 personnes, 50% de l'échantillon). Cet échantillon est tout à fait représentatif de l'ensemble des employés des trois casinos.

4. Répartition du personnel interviewé selon les fonctions

Nos objectifs étaient de connaître l'opinion des employés des trois casinos sur les mesures de prévention prévue par la conception sociale et le degré de difficulté rencontré dans leur application. Nous avons donc interviewé cet échantillon de 270 employés des trois casinos tessinois, entre août et septembre 2013. Il s'agissait pratiquement de la quasi-totalité des employés qui avaient à faire avec les clients. La majorité était constituée de croupiers, mais il y eut aussi des employés de salle de jeu et des employés avec des fonctions diverses.



Cet échantillon est représentatif de l'ensemble des casinos, comme le montre le diagramme ci-dessus, qui présente la répartition des employés, selon les diverses fonctions. Les croupiers (en bleu) représentent un pourcentage important, comme c'est le cas dans tous les casinos. Les autres fonctions sont moins représentées.

5. Première question

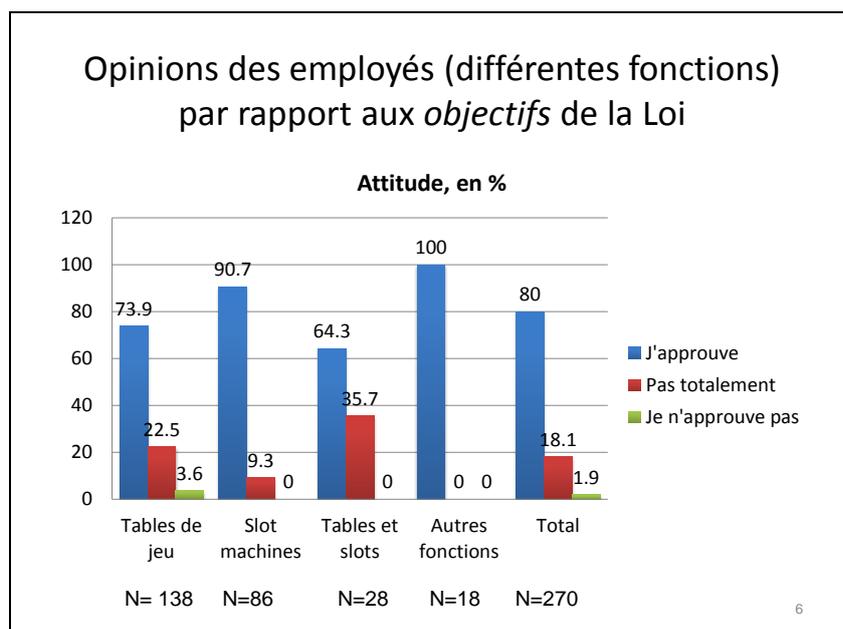
Dans notre recherche nous nous étions posés deux questions centrales.

Tout d'abord, quelle était la perception des employés des casinos tessinois de la Loi fédérale des Maisons de Jeu à propos des mesures de prévention. La deuxième question portait sur la facilité d'adaptation des employés aux principes de la loi en question.

La première question concernant la perception de l'employé sur les mesures imposées par la LFMJ, appelées "conception sociale", visait la prévention passive et active, la prévention proactive, et les mesures de réduction du risque du jeu excessif.

Que pensez-vous des mesures de prévention prévues par la Loi suisse sur les maisons de jeu ?

Cette question concernait la prévention passive et active, et les mesures de réduction du risque dû au jeu excessif. En effet, nous avons émis l'hypothèse que ces mesures pouvaient être perçues comme dangereuses par les professionnels actifs dans les casinos. En effet, ceux-ci dépendent, pour survivre, d'importants apports d'argent de la part de la clientèle. La prévention pouvait réduire cet apport d'argent.



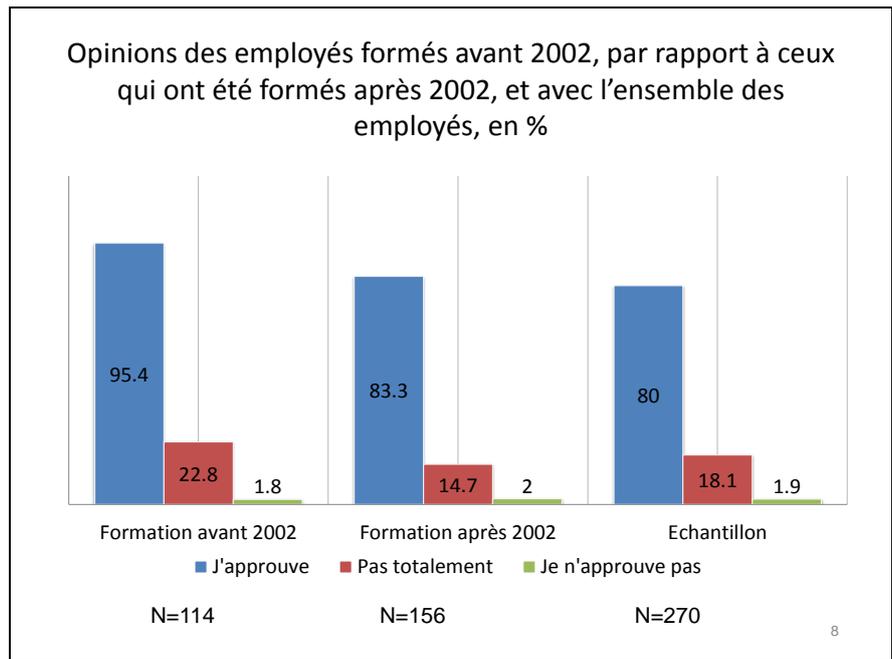
Une majorité importante d'employés des casinos tessinois ont approuvé les mesures de prévention prévues par la Loi suisse (80%). L'adhésion était beaucoup plus importante parmi les employés des salles de slot machines (90,7%), que parmi les croupiers (73,9%). Les autres fonctions du casino étaient peu représentées et peu nombreuses. L'opposition ne visait pas nécessairement les mesures prévues par la loi, mais souvent leur application – insuffisante, ou leur nature « hypocrite ».

5.1. Année de formation et opinion sur les mesures

A ce sujet, nous nous sommes posés une question supplémentaire :

Y a-t-il une différence entre employés qui ont fait leur formation avant 2002, c'est à dire lorsque la loi de 1998 n'était pas encore en vigueur, et ceux qui l'on faite plus tard ?

Un peu moins de la moitié (42%) des employés des casinos tessinois de notre échantillon avait suivi une formation avant 2002.

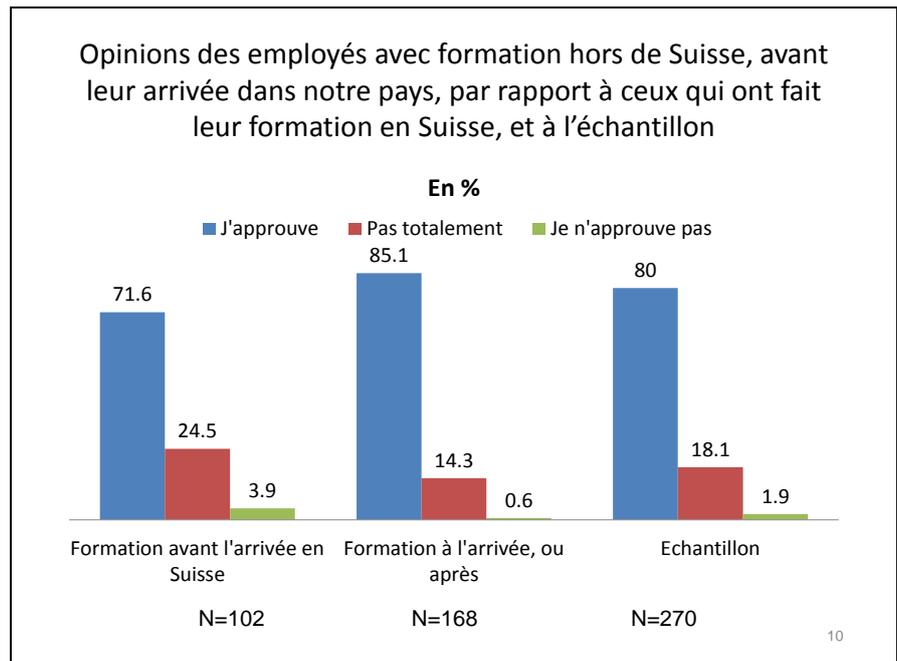


Les résultats de l'enquête furent intéressants : Il n'y avait pratiquement aucune différence entre ces deux groupes, et l'échantillon, c'est-à-dire l'ensemble des employés qui avait fait l'objet de l'enquête. Ces résultats semblaient donc n'avoir eu aucune relation avec l'année de la formation.

Il est important de préciser à ce sujet que à partir des années 1998-9 les casinos de Locarno et de Lugano (qui à l'époque s'appelaient « kursaal »), avaient commencé à former le personnel à la prévention, même si la loi de l'époque ne le prévoyait pas, ce qui rendait sa pratique difficile, vu le manque d'instruments légaux à disposition.

5.2. Formation avant l'arrivée en Suisse

Nous avons aussi voulu examiner l'opinion des employés qui avaient fait une formation à l'étranger, *avant* leur arrivée en Suisse. Il était relativement rare que la formation *dans d'autres pays* ait pris en compte la prévention. Parfois, c'était la pratique de la prévention qui était difficile à appliquer. Ces employés représentaient le 38% de l'ensemble des employés des casinos tessinois. C'est un pourcentage sans doute important. Y avait-il une différence par rapport à l'adhésion ou au refus des mesures de prévention de la part de ces employés?



Le 71 et le 85% des employés approuvent les mesures de prévention prévues par la Loi Fédérale des Maisons de Jeu. Cette variable ne semble donc avoir aucune influence sur le résultat obtenu.

6. Adaptation individuelle aux exigences de la prévention et de la réduction des risques dus au jeu excessif

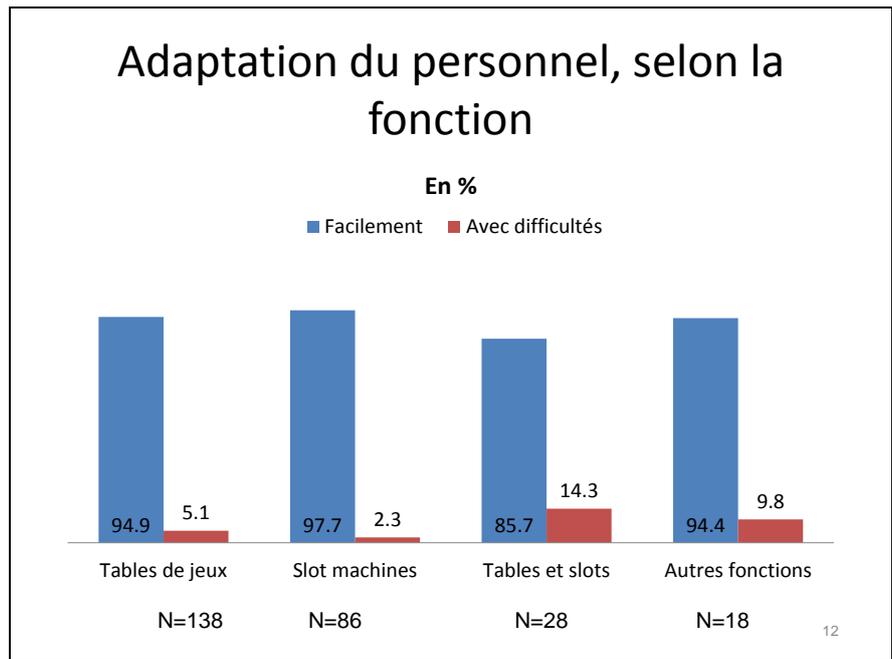
Il ne suffit pas d'approuver les objectifs d'une loi. Il faut aussi les appliquer.

Avant 2002, seuls les deux maisons de jeu de Lugano et de Locarno avaient organisé une formation à la prévention. Cette formation a été destinée uniquement aux assistants de la salle des slot machines, parce que les jeux de table, à l'exception de la « boule », étaient alors interdits. Ceci explique le fait qu'en 2002, au moment de la mise en vigueur de la loi de 1998, les croupiers étaient venus de l'étranger.

La deuxième question concernait donc l'adaptation individuelle à la pratique exigée par la LFMJ, qui s'occupait de la prévention passive, proactive et active du jeu pathologique, ainsi qu'une disponibilité à intervenir dans l'objectif de la réduction du risque.

Comment vous êtes-vous adapté(e) aux mesures de prévention voulues par la Loi Fédérale des Maisons de Jeu ?

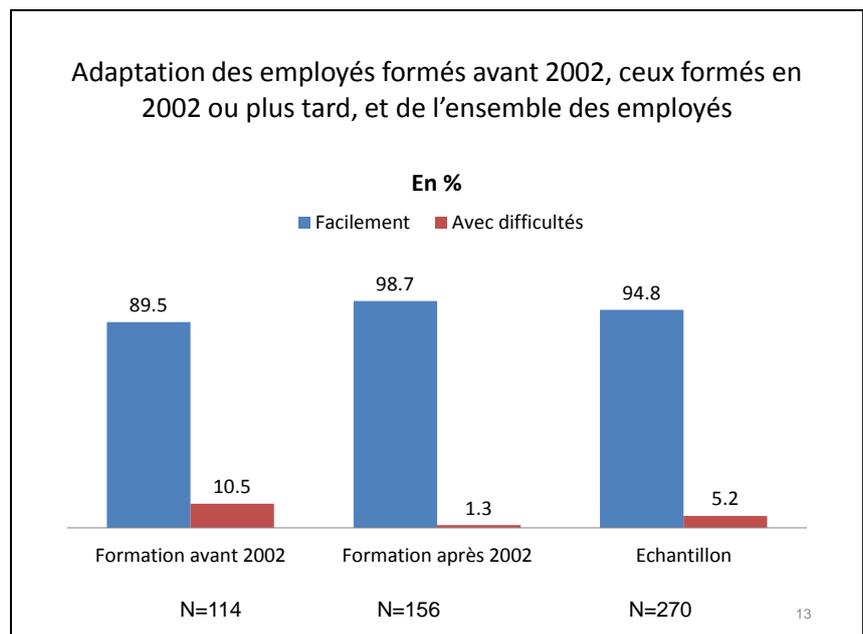
Voici les réponses, selon les différentes fonctions des employés de notre échantillon dans les casinos.



Les réponses au questionnaire montrent que très peu de personnes n'avaient eu de difficultés à s'adapter aux règles d'attention aux exigences de la prévention, quelle que soit leur fonction dans la maison de jeu. Il y a des différences, mais celles-ci sont minimales, parce que les deux colonnes de droite ne représentent qu'un nombre réduit d'employés.

6.1. Année de formation et jugement sur les difficultés à s'adapter aux mesures de prévention

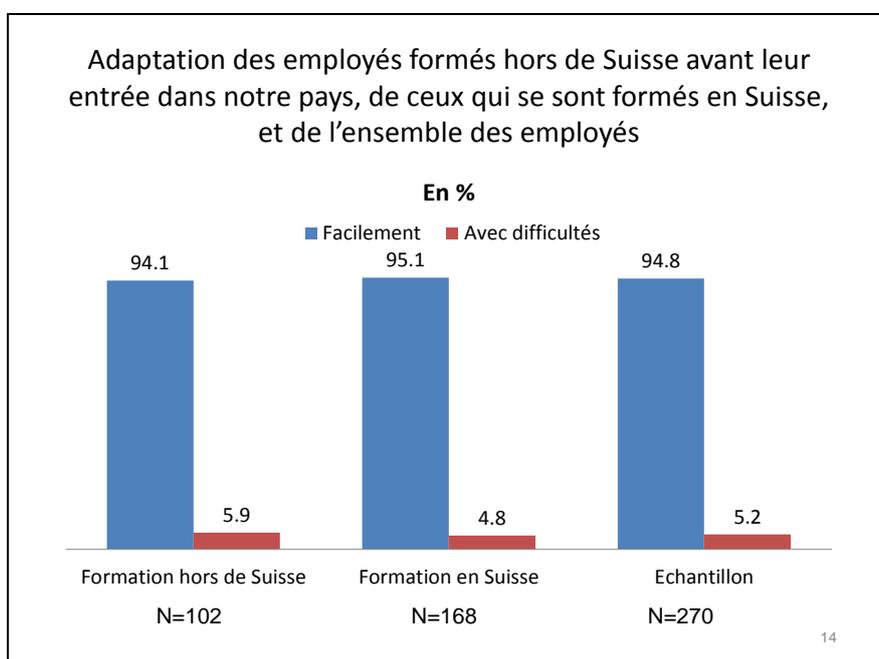
Nous avons voulu examiner ce que ressentait les employés qui s'étaient formés avant 2002, et qui avaient dû s'adapter à la nouvelle loi et à ses exigences. Nous savons que les employés qui avaient appris leur profession avant 2002, c'est-à-dire avant la mise en place d'un enseignement qui tient compte des obligations prévues par la loi de 1998, représentaient le 42% des employés, un pourcentage important.



Ici non plus, il n'y a pas de différence significative. Le pourcentage de ceux qui se sont bien adaptés dépasse le 94%.

6.2. Formation avant l'arrivée en Suisse et jugement sur les difficultés de s'adapter aux mesures de prévention

Nous avons aussi voulu examiner le vécu des employés qui avaient fait une formation à l'étranger, avant leur arrivée en Suisse. Il était relativement rare que la formation dans d'autres pays ait pris en compte la prévention. Parfois, c'était la pratique de la prévention qui était difficile à appliquer. Ces employés représentaient le 38% de l'ensemble des employés des casinos tessinois. C'est un pourcentage important.



Là encore, nous n'avons pas trouvé de différence significative ; le pourcentage de ceux qui n'ont pas rencontré de difficulté dépasse le 94%.

On peut en conséquence raisonnablement penser que l'adaptation aux exigences de la loi dépendait des caractéristiques de chaque individu, ainsi que de la conduite du personnel de la part de la direction et des responsables des casinos.

7. Les observations libres des interviewés

Nous avons invité les personnes interviewées à s'exprimer d'une manière anonyme sur la thématique générale de la prévention. 54 commentaires nous sont parvenus.

Outre les expressions générales d'approbation ou de désapprobation, nous avons trouvé trois types d'observations.

Une partie de ces observations mettait en évidence *un aspect en relation à une sorte d'ambivalence*, et le conflit d'intérêt : le marketing qui travaillait "contre" les objectifs de la prévention, l'hypocrisie de travailler dans le domaine des dépendances, mais en même temps de mettre en œuvre des objectifs de prévention dans le domaine des dépendances. Enfin, on nous avait aussi mentionné l'intérêt d'avoir des clients qui dépensent beaucoup.

D'autres observations avaient plutôt à faire avec des *problèmes internes, qui compliquaient le travail de prévention* : par exemple, la très grande proximité du casino italien de Campione, où toute personne exclue des casinos suisses pouvait aller y jouer librement. On nous avait aussi cité un manque d'activité préventive en dehors des casinos, et des horaires d'ouverture peu propices à la prévention. D'autres étaient de l'avis que la loi fût finalement trop rigide.

Il y eu enfin des propositions intéressantes : par exemple celle d'étendre la prévention structurale aux jeux de loterie, ou à ceux que l'on trouvait sur le réseau internet. Certains avaient aussi mentionné l'utilité d'augmenter l'âge d'accès au jeu.

8. Résultats de l'enquête sur la réception des mesures de prévention dans les casinos tessinois

En conclusion, cette recherche montre bien que la loi était acceptée, et que les employés des casinos tessinois s'y sont adaptés facilement. Nous ne savons pas si ces résultats sont dus à la formation du personnel en général, ou au fait qu'à chaque situation signalée nous avons toujours donné un feedback clair et exhaustif à leurs auteurs, afin de les guider à faire des signalisations toujours de meilleure qualité. Ce constat indique que si des mesures politiques portent main forte à la prévention, on pourrait obtenir des résultats similaires ailleurs dans le monde.

Au Tessin, certains facteurs avaient très probablement joué un rôle important : la politique des casinos et leur conduction rigoureuse de la politique de prévention, la nature éthique des exigences de la Loi. En tout état de cause, la prévention fait aujourd'hui partie intégrale de la culture des casinos tessinois.

9. Limites de cette recherche

L'échantillon était représentatif, mais il aurait fallu tenir compte de différenciations ultérieures, comme par exemple du sexe, de l'âge, des années d'expérience professionnelle, etc.

Cette recherche a été conduite par ceux qui faisaient de la prévention, dans le cadre d'une réflexion sur la qualité de leur travail, ce qui en relativise son caractère scientifique.

Ce travail, qui doit donc se limiter à se définir comme d'une étude préliminaire, traite néanmoins d'un domaine où nous n'avons trouvé que de données scientifiquement valables.

10. Notes bibliographiques

Notre recherche bibliographique, effectuée par le *Centro di Documentazione Sociale*, n'avait donné aucun résultat qui ne corresponde au sujet que nous avons cherché à cerner. La plupart des études qui traitaient de sujets proches à notre intérêt concernaient l'activité de groupements, d'associations, d'institutions qui proposaient des programmes de prévention du jeu pathologique, de détection précoce et d'interventions tels que des contrats d'exclusion du jeu, en provenance du Canada et des États-Unis, souvent en collaboration avec différents casinos, mais sans participation directe de la part des employés des casinos, ou si cette participation existait, elle ne fut ni mentionnée ni étudiée.

Il n'y avait que deux articles qui avaient retenu notre attention, de par leur proximité au moins partielle à notre sujet.

LaPlante DA, Gray, HM, LaBrie RA, Kleschinsky JH, Shaffer HJ: *Gaming industry employees' responses to responsible gambling training: A public health perspective*. In: *Journal of Gambling Studies*. N. 28, p. 171-191, 2012.

Cette recherche expose les résultats d'un programme d'éducation du personnel des casinos à la connaissance des conceptions à la base du jeu de hasard, dans le but d'en corriger les croyances erronées. Ces connaissances sont indispensables à la détection des joueurs qui ont des problèmes de jeu. Une connaissance inadéquate de la part du personnel peut renforcer les joueurs dans leurs convictions erronées. Cette recherche a mis en évidence qu'il y avait un taux plutôt élevé d'employés qui avaient des convictions erronées en relation avec le fonctionnement des machines à sous et de la "chance". Ces convictions avaient pu être corrigées et remplacées par des connaissances scientifiquement correctes. Mais ces interventions n'avaient eu que très peu d'influence sur les comportements des employés en relation aux convictions erronées des joueurs. Cela signifierait, selon les auteurs, que des connaissances adéquates de la part des employés ne produisent pas nécessairement à des interventions adéquates envers les joueurs problématiques.

Irene Lai Kue Wong, Pui Sze Lam: *Work stress and problem gambling among Chinese casino employees in Macau*. In: *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3:7, 2013.

Il s'agit d'un article très particulier, qui concerne les employés des casinos de Macau. Les auteurs mettent en évidence l'existence d'un lien entre jeu problématique chez les employés des casinos, la satisfaction qu'ils tirent de leur travail, et les facteurs de stress en relation à leur travail. Parmi les facteurs de stress, nous trouvons les croyances erronées propres aux joueurs problématiques : intérêt à comprendre les "lois" du hasard, désir de s'enrichir avec le jeu, croyances erronées en relation à la "chance", publicité excessive du jeu comme moyen de changer sa vie, influence des collègues qui jouent.

Un aspect intéressant est la mention de l'existence d'un conflit de conscience qui aurait pu devenir un facteur de stress important. Les opposants à des mesures de prévention étaient peu nombreux.

Consoli A., Marcaccini E., Camera L.: *Possono gli operatori professionali del gioco d'azzardo e gli esercenti dei locali del gioco influenzare in senso preventivo le condotte dei giocatori? Analisi e revisione della letteratura*. In: *Italian Journal on Addiction*, Vol. 3, N. 2, 2013.

Voilà par contre un article décidément exhaustif. Il s'agit d'une revue bibliographique concernant huit articles italiens et trente articles de toute provenance (Australie, Chine, Canada et Corée pour la plupart, un seul provient des USA).

La plupart des articles mentionnés concernent deux thèmes : les risques de jeu pathologique chez les employés des casinos, et les effets du stress professionnel sur ces mêmes employés. Ce stress est attribué soit aux horaires de travail, soit aux tensions dues aux problèmes des clients. Un petit nombre d'articles mentionnés parle des sujets qui nous intéressaient. Ils proviennent principalement d'Italie. Ils rapportent que les employés des maisons de jeu se rendaient bien compte des difficultés d'une partie de leur clientèle ; mais la manière avec laquelle ils étaient intervenus, lorsqu'ils l'avaient fait, n'avait été que

marginale^{ment} abordée. Il y avait des employés qui portaient une plus grande attention à leurs intérêts en tant qu'entrepreneurs, et d'autres plus attentifs aux aspects critiques de leur fonction commerciale.

11. Commentaires exprimés par les employés interviewés

- L'idée est bonne, mais sa mise en œuvre ne l'est pas.
- La conception sociale est une réponse adéquate pour faire face aux problèmes dus au jeu.
- Je trouve positif qu'il y ait un contrôle, autant de contrôle. Comme c'est le cas pour le blanchiment d'argent.
- La prévention dans les casinos est une bonne chose, mais ce qui me laisse perplexe est la manière de la pratiquer. On vise deux résultats inconciliables.
- La prévention devrait également être étendue aux billets à gratter (loteries instantanées), aux salles de poker, etc., non limitée aux seuls casinos.
- Théoriquement, c'est une bonne loi, mais pratiquement, elle est pour ainsi dire inutile.
- La Loi est très bonne, mais à mon avis elle ne sert pas à grand 'chose.
- C'est une bonne loi !
- Il est juste de protéger notre clientèle, en informant le personnel de la salle de jeu par le moyen d'une formation. C'est certainement un service « indirect » rendu à la clientèle.
- Je pense qu'il serait bon de réintroduire les accords de visite (accords d'autolimitations des visites).
- L'application de la loi est trop différenciée et « injuste » envers les casinos, alors que la maladie peut se développer tranquillement avec les jeux en ligne, interdits mais omniprésents, avec les loteries, les billets à gratter, etc... sans qu'il n'y ait aucune sorte de contrôle.
- Il est important qu'il y ait en Suisse un travail de prévention et de prise en charge. Dommage que dans les pays qui nous entourent on ne fasse rien de semblable. Je trouve aussi que la situation financière du client ne devrait pas avoir autant de poids dans les décisions. Je fais allusion aux « grands » joueurs, avec beaucoup de ressources disponibles, qui peuvent aussi être gravement malades, mais qui reçoivent moins d'attention parce qu'ils n'ont pas de difficultés financières.
- J'approuve la décision de permettre les machines à sous uniquement dans les casinos, plus contrôlés et sûrs. Je ne suis par contre pas convaincu par le fait de donner la possibilité à un joueur pathologique de s'exclure des casinos de Lugano et de Mendrisio, sans s'exclure du Casino de Campione (Italie).
- Je suis favorable aux mesures de prévention du jeu pathologique dans les casinos et à la permission de jouer uniquement dans un lieu contrôlé, même si cela crée une sorte de concurrence déloyale de la part du casino de Campione, et des pays où il n'y a aucun contrôle de ce genre, ainsi que de la part des salles de jeu italiennes.
- Mon avis sur la prévention dans les casinos au Tessin est positif. On pourrait aussi, par exemple, augmenter l'âge minimum pour l'accès aux casinos : de 18 à 21 ans.
- Prévention : je pense que l'on pourrait en faire un peu plus (tous les casinos en général). D'une manière ou d'une autre, beaucoup de personnes dépassent les limites et viennent exclus tardivement. Je suggère donc que les contrôles soient encore plus précoces.
- Je pense que le droit suisse en ce domaine est très utile car beaucoup de personnes doivent être surveillées et/ou assistées en raison de leur jeu excessif.
- Je crois que prévenir le jeu pathologique est une très bonne chose, mais les moyens utilisés au Tessin ne sont pas encore suffisants. Le personnel travaillant dans un casino ne peut faire que le 50 % du travail, parce qu'il ne peut pas voir tous les joueurs pathologiques, dont beaucoup sont très habiles à esquiver les contrôles. Nous devrions aussi intervenir avec des contrôles basés sur des programmes qui détectent des changements dans les modalités de jeu, à court ou à long terme, ou en introduisant du personnel plus spécialisé dans les salles de jeu, uniquement dans le but de faire le monitoring ou d'interviewer la clientèle.
- C'est une loi beaucoup plus sévère que celle d'autres pays où j'ai travaillé.
- Les mesures sont adéquates et non excessives.
- Il faut plus de flexibilité.
- La loi est trop restrictive. Les casinos ont besoin d'une plus grande flexibilité.
- Je pense qu'il est bien d'avoir un monitoring et une offre d'aide dans le Casino.

- Je pense qu'il est préférable d'avoir une conception sociale mais il faudrait en inclure une également pour les employés
- Je ne suis pas intéressé à répondre.
- Je pense que la prévention en relation aux jeux d'argent en Suisse est adéquate, et qu'aucune nouvelle mesure ne soit nécessaire.
- Elle est valable et généralement meilleure qu'ailleurs, mais elle peut encore être améliorée.
- Elle était bel et bien nécessaire.
- Personnellement je crois qu'il a été fait un excellent travail en Suisse. Je pense aussi que la prévention devrait démarrer déjà dans les écoles secondaires, et aller aussi au-delà.
- C'est en ordre comme cela.
- J'ai répondu : « Je ne suis pas sûr » parce que certains aspects de la loi me semblent un peu contradictoires.
- Je suis d'accord avec presque tous les aspects de la Loi sur la prévention du jeu. Il y a une chose qui m'étonne : la fermeture du Casino de Mendrisio à 7 heures du matin. Selon moi, cela n'est pas sain, ni pour la clientèle, ni pour les employés. Beaucoup de clients (surtout chinois) nous disent qu'après avoir joué toute la nuit ils se rendent directement au travail.
- Une clarification : je trouve que la prévention concernant le jeu est une bonne chose. Ce que je ne trouve pas correct c'est sa nature musclée et trop sévère, qui ne s'applique qu'aux casinos, alors que les « jeux de hasard et d'argent » ne se limitent pas à ce qui se passe dans les casinos. Ce qui m'étonne aussi c'est qu'à côté de règles plutôt sévères, on permette la fermeture du casino à 7 h du matin.
- Je pense que c'est une bonne chose et que les informations sur la prévention sont adéquates.
- Il faudrait trouver un accord avec les casinos italiens voisins, en ce qui concerne la réadmission (tous les clients exclus du Casino de Mendrisio jouent maintenant à Campione).
- Je ferais deux cours sur la prévention par année, mais pas durant les jours de congé, avec la présentation de films illustratifs, qui restent plus facilement en mémoire pour les employés, plutôt que trop de questions-réponses qui ne font que susciter doutes et de confusion.
- Les cours de formation sont très utiles et bien structurés. Nos clients sont aussi plutôt bien informés des possibilités d'auto-exclusion.
- Détecter encore plus précocement une éventuelle pathologie parmi nos clients.
- Je trouve bien que l'on fasse de la prévention en Suisse : des cours, des tracts, des numéros téléphoniques de secours, ce qui n'existe pas en Italie. On n'entend rien à propos de la diffusion des machines à sous, qui à mon avis ruinent les gens, et à propos des loteries sans aucun contrôle.
- Je suis incertaine à ce propos, parce qu'il m'a semblé que quelques fois on n'intervenait pas parce que le client problématique n'avait pas d'ennuis économiques. Mais s'il a le vice du jeu, il se ruinera, c'est clair.
- C'est juste : la prévention est une aide pour le joueur qui perd de vue le fait que les machines à sous ou les tables de jeu ne sont qu'un jeu, un plaisir, qui ne devrait pas engendrer des problèmes.
- J'ai remarqué, en travaillant à la caisse, que le groupe d'âge des 20 - 35 ans est en train d'augmenter, avec des fréquences répétées au Casino et une hausse des dépenses pour le jeu.
- Je pense qu'il est juste de faire de la prévention dans les casinos, et qu'il serait préférable d'en faire aussi pour le loto.
- Je ne suis pas compétent pour juger, et encore moins de [écriture incompréhensible].
- On n'applique pas toujours la loi : il faudrait un plus grand contrôle.
- La prévention du jeu est très importante car elle prévient d'importants problèmes personnels et des suicides.
- Il s'agit d'une loi hypocrite. Elle ne sert qu'à vous. C'est ridicule. Vous essayez de prévenir le jeu excessif, mais vous autorisez la prolongation des horaires, pour pouvoir nous exploiter davantage. Après cela, vous introduirez la conception sociale pour les employés !
- Je fréquente les cours de formation et de mise à jour. Je trouve utile pour les joueurs pathologiques qu'il y ait une institution chargée de leur protection.

- Elle me semble conforme aux mesures de prévention que j'ai vues appliquées dans les pays où j'ai travaillé.
- C'est plutôt discutabile.

12. Année de formation du personnel des trois casinos

Sur 270 personnes interrogées dans cette enquête, 114 avaient fait une formation avant 2002.

Parmi ces dernières,

41 personnes avaient été embauchées en Suisse avant 2002, tandis que 73 personnes y avaient trouvé un travail en 2002, ou plus tard.

156 personnes, par contre, avaient fait une formation en 2002 ou plus tard.

On observe que la plupart des employés qui avaient fait leur formation avant 2002 étaient des croupiers.

13. Tables statistiques

Ces tables statistiques présentent les données qui sont à la base des diagrammes graphiques proposés dans ce rapport.

Consistance de l'échantillon

Fonction	Nombre	En pourcentages
Tables de jeu	138	51,1
Slot machines	86	31,8
Tables et slots	28	10,4
Autres fonctions	18	6,7
Total	270	100%

Première question.

Que pensez-vous des mesures de prévention prévues par la Loi suisse sur les maisons de jeu ?

Perceptions concernant les mesures prévues par la loi, selon les différentes fonctions du casino

Fonction	J'approuve	Je n'approuve pas totalement	Je n'approuve pas	Total
Tables de jeu	102	31	5	138
%	73,9	22,5	3,6	100
Slot machines	78	8	0	86
%	90,7	9,3	-	100
Tables et slots	18	10	0	28
%	64,3	35,7	-	100
Autres fonctions	18	0	0	18
%	100	-	-	100
Echantillon	216	49	5	270

Fonction	J'approuve	Je n'approuve pas totalement	Je n'approuve pas du tout	Total
%	80	18,1	1,9	100

Perceptions concernant les mesures prévues par la loi, selon l'année de formation (avant 2002, et en 2002 ou plus tard).

	J'approuve	Je n'approuve pas totalement	Je n'approuve pas du tout	Total
Formation avant 2002	86	26	2	114
%	95,4	22,8	1,8	100
Formation après 2002	130	23	3	156
%	83,3	14,7	2	100
Echantillon	216	49	5	270
%	80 %	18,1 %	1,9 %	100 %

Perceptions concernant les mesures prévues par la loi, selon le pays de la formation professionnelle (Suisse – autre pays).

	J'approuve	Je n'approuve pas totalement	Je n'approuve pas du tout	Total
Formation avant l'arrivée en Suisse	73	25	4	102
%	71,6	24,5	3,9	100
Formation au moment de l'arrivée en Suisse ou après	143	24	1	168
%	85,1	14,3	0,6	100
Echantillon	216	49	5	270
%	80 %	18,1 %	1,9 %	100 %

Deuxième question.

De quelle manière avez-vous su vous adapter aux mesures de prévention voulues par la Loi Fédérale des Maisons de Jeu ?

Perceptions sur l'adaptation individuelle aux mesures de prévention, en relation aux différentes fonctions à l'intérieur du casino

Fonction	Adaptation facile	Adaptation avec des difficultés	Total
Tables de jeu	131	7	138
%	94,9	5,1	100
Slot machines	84	2	86

Fonction	Adaptation facile	Adaptation avec des difficultés	Total
%	97,7	2,3	100
Tables et slots	24	4	28
%	85,7	14,3	100
Autres fonctions	17	1	18
%	94,4	5,6	100
Echantillon	256	14	270
%	94,8	5,2	100

Perceptions sur les difficultés à s'adapter aux mesures de prévention, selon l'année de formation (avant 2002, et en 2002 ou plus tard).

	Adaptation facile	Adaptation avec des difficultés	Total
Formation avant 2002	102	12	114
%	89,5	10,5	100
Formation après 2002	154	2	156
%	98,7	1,3	100
Echantillon	256	14	270
%	94,8 %	5,2 %	100 %

Perceptions sur les mesures prévues par la loi, selon le pays de formation professionnelle (Suisse – autre pays).

	Adaptation facile	Adaptation avec des difficultés	Total
Formation avant l'arrivée en Suisse	96	6	102
%	94,1	5,9	100
Formation au moment de l'arrivée en Suisse ou après	160	8	168
%	95,2	4,8	100
Echantillon	256	14	270
%	94,8 %	5,2 %	100 %

QUESTIONNAIRE SUR L'ATTENTION ACCORDÉE À LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE DANS LES CASINOS TESSINOIS

Merci d'avoir décidé de répondre au questionnaire que vous tenez entre vos mains.

- Les réponses serviront aux RCS tessinois qui les présenteront lors du 3^{ème} congrès international sur le jeu de hasard de Neuchâtel (2014). Nous aimerions évaluer puis présenter la position des employés des casinos tessinois sur la question de la prévention.
- Ecrivez librement vos opinions : ce questionnaire est anonyme et les résultats ne seront pas analysés séparément, mais seulement pour l'ensemble des casinos.
- Ne pensez pas trop lorsque vous répondez. Laissez plutôt répondre votre instinct. Nous sommes intéressés par des réponses directes, vraies, émotionnelles, parfois en contradiction avec celles qui seraient politiquement « correctes » d'exprimer.

1.	Année de formation	_____		
2.	Année à laquelle vous avez commencé à travailler en Suisse	_____		
3.	Secteur dans lequel vous êtes actif/active:	Slot <input type="checkbox"/>	tavoli <input type="checkbox"/>	tavoli e slot <input type="checkbox"/>
4.	Comment vous êtes-vous adapté(e) à la loi suisse sur la prévention ?			
	facilement	Avec difficultés		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Que pensez-vous de la prévention prévue par la loi suisse ?			
	J'approuve	Je suis indécis	Je désapprouve	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

REPORTEZ LIBREMENT CI-DESSOUS VOS OPINIONS SUR LE SUJET

Merci

▶