



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

FACULTÉ DES SCIENCES

DE LA SOCIÉTÉ

Département de sociologie

L'ADDICTION AUX JEUX D'ARGENT : LA QUESTION DES PROCHES.

ANNE PHILIBERT

Projet réalisé sur mandat du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu
(PILDJ)

Université de Genève
Institut de Recherches Sociologiques
UNI MAIL, 40 bd du Pont d'Arve
CH - 1211 Genève 4
www.unige.ch/ses/socio

Mars 2022

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Dans le domaine de la prévention et de l'information du jeu excessif, la problématique des difficultés rencontrées par les personnes proches de joueuses et joueurs est une tendance récente méritant d'être encore approfondie par les prestataires de services d'aide. Sur mandat du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ), cette recherche vise à mieux connaître et comprendre ce public encore méconnu parmi les opérateurs du domaine de l'information et de la prévention du jeu excessif. En effet, malgré le fait que ces profils aient été intégrés depuis quelques années dans certaines des interventions développées, il reste nécessaire d'améliorer l'information et la prévention pour les proches de joueuses et joueurs en Suisse romande. Cette recherche vise ainsi à mieux comprendre les parcours de proches, en s'intéressant notamment au recours (et parfois, au non-recours) aux services d'aide et d'information sur l'addiction aux jeux. On cherchera à identifier les facteurs aidants, les obstacles, et les besoins rencontrés au fil de ces trajectoires.

Afin de mener cette enquête, trois axes de travail ont été développés : une revue de la littérature, permettant d'identifier les interventions existantes en Suisse et à l'étranger, ainsi que les leçons tirées des différentes expériences menées ; une enquête exploratoire sur des forums d'aide pour les personnes proches, permettant d'offrir une photographie en temps réel des types de questions que se posent les personnes confrontées au jeu problématique d'une personne proche, ainsi que des besoins qu'elles expriment ; et une enquête par entretien auprès des personnes proches de joueurs et joueuses visant à compléter l'exploration des besoins des personnes proches en s'intéressant plus précisément à leur (non)sollicitation des services d'aide existants.

À partir des résultats de la revue de littérature, et des éléments tirés des deux volets de l'enquête, nous dégageons deux éléments essentiels dans la relation proche-joueur / proche-aidant susceptibles d'influencer les besoins de la personne proche dans sa recherche d'aide : la reconnaissance du problème de l'addiction par la personne qui joue et son adhésion au projet de la traiter ; et la connaissance de la variété des services d'aide par la personne proche. En fonction de ces deux variables, nous distinguons quatre groupes de personnes proches de joueurs pour qui les besoins en termes de services d'aide ne sont pas tout à fait identiques.

Pour les personnes recherchant activement de l'aide, nous constatons que l'information concernant les services est facilement accessible – même si des efforts de mise en visibilité peuvent encore être réalisés –, grâce notamment à l'existence de plusieurs plateformes spécialisées (page internet SOS-jeu, le Centre du Jeu Excessif, Rien Ne Va Plus). Comme nous l'avons vu dans la revue de littérature

et dans l'enquête exploratoire, un certain nombre d'informations sont recherchées par les proches, et peuvent encore largement être améliorées. En parallèle de l'amélioration des informations disponibles en ligne sur un site spécialisé comme SOS-jeu, il semble nécessaire d'améliorer l'offre d'aide communautaire, qui reste très limitée (voire inexistante) en Suisse romande ; ainsi que de diffuser les informations légales dans les réseaux non-spécialistes. Ces deux mesures permettraient notamment de venir en aide aux personnes dont les proches refusent d'adopter des stratégies de changement.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION GENERALE ET METHODOLOGIE.....	6
PARTIE 1. L'INTERVENTION A DESTINATION DES PROCHES : ETAT DE LA LITTERATURE 10	
1. L'INFORMATION AUPRES DES PROCHES EN SUISSE ET A L'INTERNATIONAL	10
2. L'EFFICACITE DES INTERVENTIONS	13
CAMPAGNES D'AFFICHAGE EN POPULATION GENERALE	13
LIGNE TELEPHONIQUE.....	14
SOUTIEN EN LIGNE	15
3. LES BESOINS DE L'ENTOURAGE	17
PARTIE 2. ANALYSE DES PARCOURS DE PROCHES DANS LA RECHERCHE D'AIDE ET D'INFORMATION	19
1. DES TEMPORALITES VARIEES DANS LE PARCOURS DE RECHERCHE D'AIDE	19
LA DECOUVERTE	20
LES EVENEMENTS DE VIE	21
LA RECHUTE	21
L'EPUISEMENT AFFECTIF	22
L'ENDETTEMENT.....	24
2. DES PARCOURS VARIES DE RECHERCHE D'AIDE ET D'INFORMATION.....	25
LA MOBILISATION DES RESSOURCES D'AIDE.....	25
L'AIDE DEDIEE AUX PROCHES : UNE SOLUTION PEU EXPLOITEE.....	28
SITUATIONS DE REFUS ET RESISTANCES : AMPLIFIER LES SOLUTIONS ALTERNATIVES LEGALES	30
SYNTHESE. LES ATTENTES DES PROCHES DANS LA RECHERCHE D'AIDE	33
BIBLIOGRAPHIE	37

INTRODUCTION GÉNÉRALE ET MÉTHODOLOGIE

Comme le souligne le *Panorama synthétique des réponses au jeu excessif en Suisse romande* (2018), la prévention auprès des proches de joueurs et joueuses est une tendance récente, et le défi d'impliquer davantage ceux-ci est encore bien présent. Sur mandat du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu, cette recherche vise à mieux connaître et comprendre ce public encore méconnu parmi les opérateurs du domaine de l'information et de la prévention du jeu excessif. Il s'agit en particulier d'identifier les parcours des proches, depuis la découverte de l'addiction jusqu'aux tentatives de résolution des situations, et d'identifier les facteurs aidants, les obstacles, et les besoins rencontrés au fil de ces trajectoires.

Depuis presque quarante ans, les spécialistes de l'addiction aux jeux d'argent ont commencé à s'intéresser à l'entourage des joueurs ayant une pratique problématique¹ des jeux (Lorenz 1983 ; 1988). Cette attention s'est renforcée depuis une dizaine d'années, au cours desquelles la littérature a montré que comme les joueurs, les proches expérimentent des conséquences négatives liées au jeu. Langham et al. (2015) proposent une classification des conséquences négatives du jeu subies par les proches de joueurs, qui se retrouvent dans les finances, les relations sociales, la santé mentale et physique, voire l'insécurité².

Il reste à définir de qui l'on parle lorsque l'on s'intéresse aux « proches ». Une étude australienne récente (Goodwin et al. 2017) estimait qu'en moyenne, six personnes étaient touchées par le jeu problématique d'une personne. Parmi celles-ci, les enfants et partenaires sont généralement les plus touchés par les conséquences du jeu, suivi par les parents et les frères et sœurs (Dowling et al. 2014). L'enquête de Salonen et al. (2014) montre de son côté que jusqu'à 20% de la population finlandaise aurait connaissance dans son entourage proche d'une personne ayant un usage problématique du jeu (pour une prévalence de 2% de la population adulte ayant un jeu problématique). En Suède, Svensson et al. (2013) estiment de manière similaire qu'environ 18% de la population adulte suédoise aurait dans son entourage proche au moins une personne concernée par le problème. Ces chiffres sont nettement plus élevés que les 2% de proches identifiés dans la population norvégienne (Wenzel et al. 2008). Cette observation amène ainsi à distinguer les différentes catégories de « proches » considérées dans les études. En effet, dans l'étude

¹ Dans cette revue de littérature, nous utiliserons le terme de « problèmes de jeu » ou « jeu problématique » définis comme une « difficulté à limiter l'argent / le temps consacré au jeu, ce qui entraîne des conséquences négatives pour le joueur, pour les autres ou pour la communauté » (Neal et al. 2005 : 3).

² Notons par ailleurs que selon l'étude menée par Jeffrey et al. (2019), les préjudices liés au jeu seraient plus conséquents pour les proches en matière de santé mentale, tandis que les joueurs subiraient des effets plus élevés dans tous les autres domaines. Les conséquences sur l'emploi / les études sont parfois également relevées dans la littérature, voir Li et al. (2017).

norvégienne, seuls les membres de la famille étaient considérés parmi les « proches » (*Concerned Significant Other*). L'enquête suédoise suggère en revanche que même si les membres de la cellule familiale ont plus de risques de subir des conséquences directes, les amis proches peuvent également représenter une ressource importante dans l'encouragement à la recherche d'aide³.

Nous savons enfin aujourd'hui qu'environ 20 % des personnes ayant recours aux services d'aide sont des personnes de l'entourage des joueurs (Arnaud et al. 2010 ; Dowling et al. 2014 ; Hing et al. 2013 ; Rodda et Lubman 2012 ; Rodda et al. 2013)⁴. Comme dans les autres domaines des addictions avec substances, le rôle joué par les proches de personnes dépendantes au jeu est désormais largement reconnu (Simon et al. 2004 ; Simon 2014). Dans la majorité des cas, les proches cherchant de l'aide sont des partenaires ou des membres de la famille cohabitant avec la personne ayant des problèmes de jeu (Dowling et al. 2014). Pour plus de la moitié des personnes, les proches n'ont pris conscience du problème qu'au cours des 12 mois précédents (20% seulement venant de découvrir le problème, et 30% en ont eu connaissance depuis 6 à 12 mois). Depuis le début des années 2000, les services d'aide et de prévention du jeu problématique ont de plus en plus cherché à intégrer les proches dans les programmes mis en place. Cette enquête vise à améliorer un peu plus les connaissances concernant les proches dans les problématiques de jeu excessif.

Méthodologie

Afin de mener cette enquête, trois axes de travail ont été développés : une revue de la littérature ; une enquête exploratoire sur des forums d'aide pour les personnes proches ; et une enquête de terrain par entretien auprès des personnes proches de joueurs et joueuses.

Revue de la littérature

Pour la revue de littérature, les recherches ont été effectuées sur Google scholar et ScienceDirect, à partir de plusieurs mots-clés :

³ Parmi les personnes au courant, l'enquête comptait : père : 2% ; mère : 0,8% ; frère / sœur : 2,7% ; grand-parent : 1% ; partenaire : 1,7% ; enfant : 1,6% ; ami proche : 12,4% (voir Salonen et al. 2014).

⁴ Concernant le jeu excessif, des pays comme l'Afrique du Sud, l'Australie, Singapour ou les États-Unis font partie des pays dont la prévalence de jeu problématique est la plus élevée, avec respectivement 6,4%, 3,9%, 3,8% et 3,2% de la population touchée par le jeu excessif. Avec une prévalence estimée à 1,7% en Suisse, le pays se situe légèrement en-dessous de la moyenne observée (2,3%) dans les pays étudiés (Williams et al. 2013). Il ressort également de ces études que très peu de joueurs ont recours aux services d'aide. En Suède par exemple, sur les 2,3% de la population adulte dépendante au jeu, on estime que seulement 5% d'entre elle a eu recours aux services d'aide. Ailleurs, on estime qu'entre 3 et 10% de joueurs problématiques ont cherché une aide professionnelle (Braun et al. 2014 ; Cunningham 2005 ; Evans & Delfabbro 2005 ; Slutske 2006 ; Suurvali et al. 2008). Si aussi peu de joueurs recherchent une aide professionnelle, c'est notamment parce qu'ils se tournent souvent d'abord vers leur entourage proche pour obtenir de l'aide (Hing, Tiye, Holdsworth & Nuske 2013), plaident pour une meilleure compréhension de ces dynamiques.

- Pour les articles francophones : proches de joueurs ; jeux d'argent ; entourage ; information ; prévention ; recherche d'aide.
- Pour les articles anglophones : significant others ; gambling ; gamblers ; family involvement ; information seeking ; help seeking ; affected family members, concerned significant others.

La revue de la littérature couvre les articles écrits en langue française et anglaise, et représente un ensemble d'études menées en Suisse, France, Belgique, Canada, Australie, Nouvelle-Zélande, aux États-Unis, et au Royaume-Uni. Sachant que les travaux concernant l'entourage des joueurs se sont développés depuis le début des années 2000, seuls les articles parus depuis le début des années 2000 ont été pris en considération.

Enquête exploratoire sur les forums

En complément de la revue de littérature portants sur les données existantes en matière d'aide pour les proches, une enquête sur les forums dédiés aux proches de joueurs a été réalisée. Les messages postés offrent une photographie en temps réel des questions que se posent les personnes confrontées au jeu problématique d'une personne proche. Pour réaliser cette enquête exploratoire, nous avons passé en revue les sections dédiées aux personnes proches de joueurs dans trois forums : *Joueurs-info-service* (France) ; *Gambling help online* (Australie) ; *Gamcare* (Royaume-Uni). Au total, 370 messages postés ont été examinés. Pour chacun, nous avons identifié la relation à la personne proche ; la situation de la personne proche ; et les attentes exprimées dans le message posté.

Interviews de proches

En raison de l'important stigma qui pèse sur le jeu excessif, la recherche de proches a été plus longue qu'anticipé. Il est en effet commun qu'une seule personne de l'entourage soit mise au courant de l'addiction d'une personne, et que ces personnes n'aient pas souhaité en parler, que ce soit à leurs amis, famille, ou même à des services d'aide. Au total, 12 personnes ont été interviewées. Ces personnes ont été recrutées par l'intermédiaire du réseau informel (4), des services d'aide (1)⁵, campagne d'affichage (2), Facebook (2), via l'information mise en place via la plateforme SOS-jeu (2), et par effet boule de neige (1). Les entretiens ont duré entre 20 minutes et 50 minutes, avec une moyenne d'un peu plus de 30 minutes. Nous tenons à souligner ici l'importante différence de genre

⁵ Via un service de désendettement.

existant parmi nos interviewé.e.s, un seul homme ayant accepté de répondre. On trouve enfin des relations variées : couple (7) ; parent>enfant (3) ; enfant>parent (2).

PARTIE 1. L'INTERVENTION À DESTINATION DES PROCHES : ÉTAT DE LA LITTÉRATURE

La prise en compte des difficultés rencontrées par les proches a contribué à intégrer ces profils dans les interventions existantes pour les joueurs et joueuses, voire parfois à mettre en place des interventions spécialement ciblées pour ce public. Après un rapide tour d'horizon des interventions existantes en Suisse et à l'étranger, nous restituons les leçons tirées des différentes expériences menées. Enfin, nous rendrons compte des enquêtes quantitatives menées auprès des proches grâce au développement d'interventions sur internet, celles-ci ayant permis de mettre en évidence les attentes des proches dans la recherche d'aide.

1. L'INFORMATION AUPRÈS DES PROCHES EN SUISSE ET À L'INTERNATIONAL

Depuis une dizaine d'années, plusieurs prestataires de services d'aide cherchent à améliorer la l'information pour les proches en Suisse romande. Pour rappel, différentes actions et services ont été développés :

Prévention incluant les proches

Période	Créateur	Intervention	
2004 – en cours	RNVP	Espace de parole pour joueurs et proches	
2007 – en cours	CJE (CHUV)	Site web jeu-excessif.ch	
2007 – en cours	PILDJ	Site web www.SOS-jeu.ch	
2009 – en cours	HUG ; (CHUV)	CJE	Site web stop-jeu.ch
2009 – en cours	PILDJ	Helpline 0800 24/7 (RNVP + Main tendue)	
2010 2015 (réédition)	CJE (CHUV)	INFO-Flyer (multilingue): <i>Un joueur parmi vos proches?</i>	
2014 – 2017	Addiction Valais	CAMPAGNE : <i>Tu joues, je perds</i> - pour les proches (actions de proximité)	
2014	Addiction Valais	INFO-Flyer : <i>Un joueur excessif parmi vos proches ?</i>	
2010 – 2011	PILDJ	Campagne d'affichage : <i>Le jeu est un plaisir, quoique</i>	

Source : rapport Panorama synthétique des réponses au jeu excessif en Suisse romande (2018).

Les campagnes de prévention, la ligne téléphonique, ainsi que l'aide et l'information en ligne correspondent également à différentes formes d'aide proposées dans les expériences internationales. L'aide dispensée en ligne est cependant un peu plus développée à l'étranger, comme l'attestent les programmes suivants :

Gambling Help Online (Australie)

Le site internet Gambling Help Online⁶ est un service proposé en Australie exclusivement basé sur internet, destiné à toute personne touchée par le jeu problématique. Le site se déploie à travers quatre principaux services : chat en temps réel avec un professionnel⁷ ; messagerie/email ; forum communautaire ; contenu d'information / éducation⁸. Chaque année, ce sont 1500 personnes qui utilisent ce service. Environ 15% des personnes qui recherchent des conseils sont des proches de joueurs. La plupart des sessions de chat en temps réel ont lieu en dehors des horaires de bureau traditionnels, notamment le soir et week-end (68%). Dans une enquête d'évaluation de ce service d'aide, 91% des personnes participants indiquaient recommander la consultation en ligne pour les personnes touchées par le jeu (Rodda et al. 2014).

Guidelines (Mental Health First Aid, Australie)

Toujours en Australie, il existe de nombreuses ressources en ligne visant à offrir des informations au public afin de répondre aux préoccupations concernant les problèmes de santé mentale chez un proche (dépression, troubles alimentaires, automutilation, alcoolisme et toxicomanie, comportements suicidaires, traumas chez l'adulte et l'enfant). Sous forme de « lignes directrices », des fiches peuvent être téléchargées sur le site *Mental Health First Aid Australia*⁹. Elles ont été réalisées à l'aide de la méthode Delphi (Jorm, 2015) afin d'identifier les manières dont un proche peut aider une personne ayant des problèmes de jeu (Bond et al., 2016 ; Mental Health First Aid Australia, 2016). Les lignes directrices répondent aux questions suivantes :

- Les signes qui peuvent indiquer qu'une personne a des problèmes de jeu,
- Comment parler à quelqu'un de ses problèmes de jeu,
- Encourager la personne à obtenir une aide professionnelle,
- Encourager la personne à changer ses habitudes de jeu,
- Que faire si la personne ne veut pas changer et
- Que faire en cas d'inquiétude pour la sécurité de la personne ou d'autrui.

Päihdelinkki.fr (Finlande)

En Finlande, un forum de discussion a été mis en place en 2006 en association avec la ligne téléphonique nationale d'assistance aux jeux d'argent. Le forum est modéré par *AddictionLink.fi*, un

⁶ www.gamblinghelponline.org.au

⁷ En ce qui concerne le chat, les personnes sont généralement mises en relation avec un conseiller en ligne (ayant des qualifications en psychologie ou en travail social) pour une session qui impliquera une série de conseils, informations, et soutien sur une période de 45 minutes.

⁸ Le site web fournit des informations sur les problèmes liés au jeu, des auto-évaluations interactives et des stratégies pour reprendre le contrôle ainsi que pour accéder à des services d'aide de plus haute intensité.

⁹ www.mhfa.com.au

service finlandais en ligne sur les drogues et les dépendances, créé en 1996. Le service en ligne est fourni par la fondation *A-Clinic*, qui est une organisation non gouvernementale finlandaise à but non lucratif fondée en 1955. Au départ, le forum était destiné aux joueurs et joueuses à problèmes ainsi qu'à leurs proches, mais depuis 2016, ces derniers disposent de leur propre forum¹⁰. Le service contient :

- Une helpline (en semaine entre 12h et 18h)
- Un chat destiné aux joueurs, à leurs proches, ainsi qu'aux professionnels confrontés à des problématiques de jeu. Il offre un lieu pour discuter avec un pair ou un professionnel.
- Un forum de discussion qui permet l'échange d'expériences et d'opinion avec des pairs dans des forums ouverts aux joueurs et aux proches.
- Un chat en temps réel avec un professionnel.
- Des modules d'auto-assistance et de soutien professionnel (sur 8 semaines).
- Un site web offrant une base de données et d'informations sur les jeux d'argent, les services d'aide, des outils d'évaluation des comportements de jeu.

Helpine et webline Giocaresponsabile (Italie)

En Italie, une helpine a été financée par les opérateurs de jeux italiens (GTECH Group/Lottomatica, Sisal), ainsi que par un soutien financier plus modeste d'opérateurs tels que *Codere* et l'*Admiral Gaming Network*. Le service fonctionne 13 heures par jour par téléphone (de 9h à 22h) et 24/24h 7/7jours sur internet¹¹ (services de messagerie électronique et de chat). Le service est géré par des thérapeutes et autres professionnels qui fournissent des conseils et une assistance aux personnes cherchant de l'aide pour des problèmes de jeu ; un mini-test d'auto-évaluation ; des adresses ; des informations sur la législation concernant les jeux d'argent sur les mesures à prendre (notamment les mesures d'auto-exclusion des casinos). Le service fournit également un soutien non seulement aux joueurs et joueuses, mais aussi aux familles, aux amis et aux autres personnes indirectement touchées par les problèmes de jeu (Lucchini & Griffiths 2015).

Jeu : aide et référence (Centre de référence du grand Montréal, Québec)¹²

Le service a été créé en 1993, et offre une écoute, soutien, informations, orientations vers les différentes ressources identifiées, 24/7. Depuis 2006, ce service s'accompagne d'une aide en ligne.

GamCare (UK)

¹⁰ <https://paihdelinkki.fi/keskustelu/viewtopic.php?f=36&t=35172>

¹¹ <https://www.gioca-responsabile.it/>

¹² www.jeu-aidereference.qc.ca

Au Royaume-Uni, un service téléphonique a été mis en place en 1997. Il propose des conseils, une intervention de crise, de l'information, et de l'orientation vers les services spécialisés.

SOS-jeu¹³ (Clinique du jeu pathologique, Belgique)

La Clinique du jeu pathologique a lancé en 2009 un numéro vert destiné à toute la population belge (joueurs, proches, professionnels), en français et en néerlandais, et qui fonctionne 24/7. Ce service est principalement destiné à offrir de l'écoute et de l'orientation plus qu'à offrir un soutien psychologique aux personnes en détresse.

2. L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS

Quelles leçons tirer des différentes interventions menées auprès de l'entourage des joueurs ? Pour y répondre, nous distinguerons les interventions en trois groupes : les campagnes d'information grand public ; les lignes téléphoniques ; et le conseil et l'information en ligne.

CAMPAGNES D'AFFICHAGE EN POPULATION GÉNÉRALE

Parmi les différents types d'interventions existantes, la diffusion de campagnes d'éducation et de sensibilisation représente une des méthodes les plus couramment utilisées (Akçayır et al. 2021). Une revue de la littérature des méthodes de prévention du jeu problématique réalisée en 2012 soulignait que les campagnes de sensibilisation avaient démontré une « efficacité modérément élevée » (Williams, West & Simpson 2012)¹⁴. Elles présentent l'avantage d'être peu coûteuses et permettent de diffuser des messages à une grande partie de la population. Pour les auteurs, ces initiatives de sensibilisation ont un impact plus limité si l'on ne demande pas aux personnes de prêter attention à l'information et que les personnes n'ont pas d'intérêt intrinsèque. Dans l'Indiana (USA), une campagne massive d'information à l'échelle de l'État (comprenant des annonces radio, panneaux d'affichage, brochures, annonces dans les journaux, stylos et t-shirts, conférences de presse), n'a eu qu'un faible impact sur le public. D'après une étude menée par Navajits et al. (2003), seulement 8% du grand public se souvenait avoir vu ou entendu le message de promotion du jeu responsable. Sur ces 8%, 72% déclaraient cependant que la campagne avait amélioré leur connaissance du jeu problématique. Une étude menée en Ontario, au Canada, a produit des résultats identiques : Turner et al. (2005) ont constaté que 66% du public en Ontario n'avait connaissance d'aucune initiative visant à réduire le jeu problématique – un chiffre relativement bas

¹³ www.cliniquedujeu.be

¹⁴ Mais la recherche concernant leur impact reste encore limitée.

si l'on considère que l'Ontario consacre une part importante de son budget à la prévention et au traitement du jeu problématique (Sadinsky 2005).

Ces résultats correspondent à ceux de l'enquête menée par Addiction Valais en 2016 sur plusieurs campagnes de prévention, dont la campagne d'affichage « tu joues, je perds ». Un sondage post-campagne a été réalisé auprès de 501 Valaisans (18 – 74 ans) et montre que seulement 15% des personnes déclaraient avoir entendu parler de la campagne. Parmi ces personnes (n=73), 82% ont vu des affiches ; 25% dans des articles de journaux ; moins de 20% dans une annonce presse ; 10% à la radio ; 7% sur les réseaux sociaux ; 6% ailleurs (TV, armée) ; 4% sur internet. Outre le faible nombre de personnes ayant entendu parler de la campagne « tu joues, je perds », seulement 21% de ces personnes avaient retenu le bon message (c'est-à-dire que les proches sont également touchés par le jeu), tandis que 29% ne pouvaient répondre à la question et 14% ont indiqué un message hors sujet. Par ailleurs, c'est parmi les répondants plus âgés (55 ans et plus) que l'on trouve le plus haut pourcentage de non-réponse à cette question (63%), suggérant que les campagnes d'affichage grand public ne permettraient pas de mieux cibler le public le moins susceptible de chercher des informations sur internet.

En somme, les résultats rencontrés dans le domaine de la prévention du jeu confirment les données disponibles dans les autres domaines de campagnes de sensibilisation en santé publique. En effet, même si elles parviennent dans une certaine mesure à améliorer les connaissances générales, elles parviennent rarement à produire de réels changements de comportements (Bala et al. 2008 ; Duperrex et al. 2002 ; Grilli et al. 2004 ; Slater et al. 2005 ; Sowden 2002). Pour autant, s'agissant de proches, les campagnes d'information ne visent pas nécessairement des changements d'attitude mais bien plutôt à faire reconnaître leur situation de proche comme étant une problématique à part entière, et que certains services leurs sont dédiés.

LIGNE TÉLÉPHONIQUE

Les lignes téléphoniques de soutien ont été mises en place d'abord pour aider les joueurs, mais elles sont également utilisées par leurs proches. L'évaluation de la ligne téléphonique romande montrait en 2010 qu'environ 25% des appelants étaient des proches, un chiffre qui correspond aux 20% des appels à la ligne britannique d'aide aux jeu (GamCare 2018). En 2017, ce chiffre avait progressé, avec 38% des appels à la ligne nationale d'aide aux jeux qui étaient identifiés en provenance de proches (Stockholm Centre for Psychiatry Research, 2017).

Dans l'une des premières études d'envergure menées sur l'entourage de joueurs, Hing et al. (2013) s'intéressent aux raisons pour lesquelles les proches (48 familles australiennes) ont recours à la ligne téléphonique plutôt qu'au services de soutien en face à face. Le résultat principal de l'enquête montre que les personnes proches qui recherchent de l'aide pour une personne qui joue de manière excessive semblent préférer les interventions de faible intensité permise par le téléphone.

Comme le souligne Arnaud (2010), les lignes téléphoniques représentent une porte d'entrée dans le réseau de soin pour les personnes qui cherchent de l'aide. Hing et al (2013) estiment que la plupart des participants cherchent des informations (Hing et al. 2013), et beaucoup n'ont pas connaissance des services professionnels en dehors de la ligne téléphonique. Pour autant, les proches tardent souvent à contacter les services d'aide pour toute une série de raisons, dont certaines directement liées aux caractéristiques des services (Hing et al. 2012). Parmi celles-ci, les auteurs soulignent le manque de sensibilisation au fait que les lignes d'assistance téléphonique s'adressent également aux proches et qu'elles sont gratuites, mais également (comme pour les joueurs) les problèmes liés à la honte associée au jeu problématique (Gainsbury et al. 2013). En effet, la ligne téléphonique ne semble pas être complètement en mesure de prévenir la honte ressentie par les proches de joueurs. Dans la recherche menée auprès de 48 familles australiennes ayant contacté la ligne d'assistance téléphonique, deux des obstacles les plus importants mentionnés par ces familles étaient le sentiment de honte, ainsi que le désir de résoudre le problème par elles-mêmes (Hing et al. 2013).

SOUTIEN EN LIGNE

Comme pour la ligne téléphonique, les services d'information et d'aide en ligne permettent d'offrir un accès à bas seuil pour les proches de joueurs cherchant de l'aide – davantage que certaines autres interventions comme le face à face (psychologue, conseils financiers). La littérature suggère que les interventions basées sur internet sont particulièrement attrayantes en raison de leur accessibilité et leur disponibilité¹⁵ (Wood & Wood 2009), ainsi que leur commodité (Cook & Doyle 2002 ; Young 2005). Les services en ligne permettent de garantir un environnement émotionnellement sûr (grâce à une exposition réduite et un meilleur sentiment de contrôle), mais également une temporalité qui permet par exemple de prendre le temps pour réfléchir (King et al. 2006) ou d'obtenir une réponse plus immédiate.

¹⁵ Dans l'enquête menée par Rodda (2013) sur l'accès aux services en ligne, deux tiers des répondants avaient accédé au service en dehors des heures d'ouverture traditionnelles, le soir et le week-end.

Les interventions basées sur internet ont davantage encore le potentiel de surmonter les obstacles liés aux questions particulièrement stigmatisées (Donkin & Glozier, 2012 ; Farrer et al., 2013 ; Rodda et al. 2013) grâce à l'anonymat perçu comme étant mieux garanti sous ce format (Kohl et al., 2013). En effet, en raison de la honte ressentie vis-à-vis du jeu excessif, les études montrent que l'entourage est plus susceptible de commencer sa recherche d'information sur internet (Banks et al. 2018 ; Rodda et al. 2013). Les moteurs de recherche sont des outils populaires dans la recherche d'informations relatives à la santé, notamment pour les sujets stigmatisés (De Choudhury et al. 2014), et la recherche d'informations de santé sur internet pour des proches est une pratique courante (Rice 2006 ; Ybarra & Suman 2006). Par conséquent, les différentes formes d'intervention en ligne ont le potentiel d'atteindre des personnes qui ne sont pas activement en recherche d'aide, mais cherchent plutôt des informations générales (Spek et al. 2007). Il existe par ailleurs une large variété de formes d'intervention en ligne, qui vont de l'information / documentation sur le jeu (stratégies d'auto-assistance), vers du soutien entre pairs (chat en ligne, forums), du soutien avec des professionnels (chat en ligne, email), ou des modules d'intervention brève (traitement).

Dans leur enquête menée en Australie, Rodda et al. (2019) indiquent que l'intervention en ligne semble représenter un outil efficace puisque 90% des proches ayant recherché de l'aide sur internet ont déclaré avoir utilisé des stratégies de changement de comportement. Les proches se déclarent satisfaits de l'offre proposée par le site, et ce d'autant plus lorsqu'ils ont utilisé les services de conseil en ligne (chat) plutôt que l'e-mail ou les forums. Parmi les services utilisés, les répondants indiquent le fait d'avoir parlé à d'autres personnes concernées (78%), de lire des informations sur les jeux d'argent (70%), d'essayer des stratégies pour réduire les conséquences négatives comme l'établissement d'un budget (63%), d'utiliser des forums en ligne (40%).

En ce qui concerne les forums de discussion, Järvinen -Tassopoulos (2020) montre de son côté que cet outil à bas seuil est une source principale d'aide et de soutien pour le ou la partenaire dans le couple. Dans son étude portant sur le forum de discussion finlandais à partir des messages postés entre 2006 et 2016 par 40 partenaires (dont 38 femmes), elle souligne que le forum représentait une porte d'entrée pour obtenir de l'aide, trouver du soutien par les pairs et partager leur histoire.

Même si la littérature qui s'est intéressé aux proches dans la recherche d'aide reste encore insuffisante, elle montre une préférence pour des interventions à bas seuils pour les proches : auto-assistance, soutien téléphonique ou en ligne sont des approches privilégiées avant de rechercher des traitements plus formels (Hing et al. 2013 ; Rodda et al. 2013). Les interventions en ligne permettent notamment flexibilité, commodité, et anonymat (Andersson et al. 2019).

3. LES BESOINS DE L'ENTOURAGE

Plusieurs enquêtes de grande ampleur ont été menées à partir des programmes de services en ligne pour les proches, offrant une granularité pour comprendre les besoins et les attentes des proches lorsqu'ils et elles sollicitent un service d'aide. Quoiqu'il fasse évidemment prendre ces résultats avec précaution¹⁶, ils offrent une première vue d'ensemble des moteurs et des attentes dans la recherche d'aide.

Commençons par les raisons conduisant les proches à solliciter des services. Dans leur enquête auprès de 62 proches (famille) de joueurs et joueuses ayant recours à un support en ligne, Rodda et al. (2020) ont examiné leurs attentes à l'égard du service. Les réponses sont les suivantes :

Classement par ordre d'importance des motifs dans la recherche d'aide par la famille

	Pas important (%)	Important (%)	Très important (%)
Aider à réduire le temps passé au jeu de son ou sa proche	5,6	16,7	77,8
Mieux comprendre le problème du jeu problématique	10,2	35,6	54,2
Améliorer ses compétences (ex. affirmation de soi)	8,5	33,9	57,6
Aider mon proche à suivre un traitement	16,7	22,2	61,1
Améliorer ma connaissance des relais et services d'aide	3,4	40,7	55,9
Avoir de l'aide pour mieux soutenir la personne proche	3,4	20,3	76,3
Améliorer la qualité de la relation avec le proche	5,6	20,4	74,1
Rendre la relation avec le proche moins stressante	3,6	18,5	77,8
Recevoir de l'aide dans un moment de crise	13,6	30,5	52,5
Améliorer la capacité à gérer les émotions et sentiments	10,2	40,7	49,2
Avoir quelqu'un à l'écoute de ses problèmes	22,0	27,1	49,2
Parler à quelqu'un qui est dans une situation similaire	37,3	28,8	33,9
Lire des histoires similaires à la sienne	28,8	37,3	33,9

Rodda et al. (2020)

Ces résultats confirment ceux précédemment mis en évidence par Lucksted et al. 2012 et Skinner et al. 2013, à savoir que la plupart des proches ont besoin d'information /d'éducation sur les jeux d'argent, de soutien (professionnel ou par les pairs), et de développement de compétences pour faire face au problème du jeu d'argent.

Pour rentrer un peu plus dans le détail, on peut également mentionner les lignes directrices qui ont été identifiées pour la recherche d'aide par les proches. En 2016, l'organisation *Mental Health First Aid* (MHFA) et l'Université de Melbourne ont travaillé à l'élaboration de lignes directrices produites à partir de la méthode Delphi. Elles ont été développées grâce à un consensus d'experts réunissant

¹⁶ On voit deux raisons principales : d'une part, ces enquêtes ont été menées auprès des personnes sollicitant de l'aide en ligne : elles ne sont donc très probablement pas représentatives des personnes qui ne recherchent pas d'aide en ligne ; d'autre part, ces enquêtes ont été menées dans des pays anglo-saxons, où les pratiques de santé mentale peuvent être plus éloignées de celles que l'on connaît en Suisse romande.

l'opinion des experts en santé mentale (panel 1) et des joueurs et proches de joueurs (panel 2). Les points abordés concernent l'apport de connaissances spécifiques sur le jeu et les signes observables à la maison, au travail ou dans les contextes sociaux ; les conseils pour aborder et parler avec la personne, l'encouragement efficace pour le changement et la recherche d'aide ; ainsi que les moyens pour faire face aux refus, résistances de la part du joueur ainsi qu'aux situations de crise. Selon les auteurs, les informations doivent permettre de :

Gambling harm : MHFA Guidelines

<i>Identifier - s'informer</i>	
Connaître les problèmes du jeu	Outre la définition des problèmes de jeu, cette section aborde également l'association entre les problèmes de santé mentale et les problèmes de jeu
Motivations du jeu	Liste les motivations pour jouer
Reconnaitre les signes de jeu	<p><i>Facteurs de risques qui contribuent au développement des problèmes de jeu et signes avant-coureurs des problèmes de jeu :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Comportements de jeu Signes évidents dans les jeux de hasard Signes de santé mentale et physique Signes financiers Signes évidents à la maison (ce qui inclut les signes qui peuvent être évidents chez les membres de la famille) Signes évidents sur le lieu de travail
<i>Encourager – réduire les risques et recherche d'aide</i>	
Parler du problème de jeu	<p><i>Fournit des suggestions de communication sur la manière d'aborder et de parler des problèmes de jeu sans porter de jugement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Comment parler à la personne Gérer les réactions négatives
Encourager la recherche d'aide	Cette section comprend des informations sur l'aide professionnelle et sur la manière d'encourager une personne à demander de l'aide.
Encourager la personne à changer	Cette section fournit des informations sur l'établissement de limites saines avec la personne et des suggestions pratiques pour encourager la personne à changer.
<i>S'adapter</i>	
Résistances au changement	Cette section fournit des informations sur la manière d'aider la personne lorsqu'elle n'est pas consciente ou dans le déni de ses problèmes de jeu.
Aider la personne à changer	Cette section comprend une liste de stratégies que la personne peut utiliser pour changer ses habitudes de jeu et inclut des informations sur le soutien à la personne en cas de rechute.

Source : Mental Health First Aid Australia

L'examen des différentes enquêtes récentes menées auprès des proches montrent que les services visant à fournir des informations aux proches de joueurs et joueuses doivent contenir deux dimensions principales : d'une part, les informations qui vont aider la personne proche à *accompagner* le parcours de jeu du joueur (encouragement à la recherche d'aide, informations sur le jeu et les services d'aide existants, etc.) ; d'autre part, les éléments qui vont directement *aider la personne proche* dans la gestion de sa vie personnelle (finances, gestion de la relation, fatigue émotionnelle).

PARTIE 2. ANALYSE DES PARCOURS DE PROCHES DANS LA RECHERCHE D'AIDE ET D'INFORMATION

Pour comprendre les parcours des proches dans la recherche d'aide, plusieurs questions ont animé notre enquête. Dans un premier temps, nous nous sommes intéressés aux déclencheurs de la recherche d'aide. Est-il possible de comprendre un peu plus en détail les logiques derrière la recherche d'aide ? Pour ce faire, l'enquête sur les forums de joueurs offre une fenêtre d'observation dans les parcours de recherche d'aide, avec des situations et des besoins s'exprimant en temps réel. Elle permet alors d'identifier les moments critiques poussant les personnes à se tourner vers un service d'aide, ainsi que les différents types d'aide recherchés.

Dans un second temps, nous complétons cette typologie des déclencheurs de la recherche d'aide avec les résultats de l'enquête par entretien. Nous nous intéresserons à la mobilisation par les personnes des services d'aide offertes en Suisse romande, et verrons comment ceux-ci répondent aux attentes des proches.

1. DES TEMPORALITÉS VARIÉES DANS LE PARCOURS DE RECHERCHE D'AIDE

La pratique du jeu excessif provoque un bouleversement dans la vie des proches, qui sont largement impactés par celle-ci. Intéressons-nous ici aux éléments qui vont encourager la prise de contact avec des services d'aide. Dans leur étude sur l'endettement des joueurs, Philibert et al. (2015) identifiaient le rôle de la temporalité de la dette dans les parcours de joueurs. Les auteures notaient que « témoins de ce phénomène, les proches perçoivent souvent l'anomalie de la situation mais ne tirent la sonnette d'alarme que lorsque la situation financière est critique » (p.26). Il semblerait que la situation soit plus nuancée, et que la recherche d'aide de la part des proches est très souvent corrélée avec d'une part le temps de l'addiction (le moment où on la découvre ; le moment de la rechute ; le moment de l'endettement) ; mais elle est également corrélée avec le temps de la relation (les évènements de vie comme le mariage, la naissance, l'emménagement ; le moment de l'épuisement affectif). À l'examen de presque 370 messages postés sur les forums, nous observons que ces différents moments servent de déclencheurs dans la recherche d'aide, et qu'ils influencent également les types d'attentes exprimées par les proches.

LA DÉCOUVERTE

Aider à identifier la pratique du proche / expliquer l'addiction / adopter les bons comportements

La découverte de l'addiction d'un ou d'une proche est un moment de bascule dans la vie d'une personne. Beaucoup de personnes ont peu de connaissances sur le jeu excessif lorsqu'elles en prennent connaissance. La première étape est alors de comprendre et valider le diagnostic d'addiction aux jeux. On sait que les proches de joueurs n'ont qu'une faible connaissance des services d'aide (Hing et al., 2013) et une compréhension limitée du jeu problématique (Patford, 2009). Être capable de fournir des informations fiables à un proche ayant une pratique de jeu à risque représente une approche reconnue efficace pour les problèmes de santé mentale car elle augmente la probabilité de recherche d'aide et de traitement (Jorm 2012 ; Griffiths & Crisp 2013). Il est en effet probable que les informations fournies par l'entourage encouragent la recherche d'aide et réduisent les méfaits du jeu. Pour cela, il est nécessaire de savoir identifier les signes d'un jeu problématique.

Après le choc de la nouvelle, les personnes expriment souvent un besoin relevant de l'immédiateté – favorisé par les avantages d'un forum internet, disponible à tout moment, contrairement à la plupart des services traditionnels en face à face. Certaines personnes expriment un sentiment de panique, voire un besoin d'être rassurées dans l'instant. Au moment de la découverte, la recherche d'information et d'aide va de la simple demande d'information sur les caractères de l'addiction, vers des situations plus désespérées lorsque les proches apprennent avoir eux-mêmes été touchés financièrement. On trouve ainsi différentes manifestations de la découverte :

- L'apprentissage des critères de l'addiction :

« Est-ce que ce sont des caractéristiques de l'addiction ? »

« Comment savoir si c'est un comportement problématique ? »

« Mon partenaire n'arrête pas de dire que le poker en direct est un jeu d'adresse et non de chance. Qu'en pensez-vous ???? »

« Une petite quantité de jeu est-elle acceptable pour un dépendant ? »

- Les difficultés à se projeter :

Mon conjoint m'a appris hier être accroc aux paris sportifs, après 1 an de relation. Je n'arrive plus à me projeter...

- Savoir quel comportement adopter, par où commencer :

Il s'agit de se familiariser avec son rôle d'aidant, comprendre les choses à faire et à ne pas faire lorsque l'on fait face à une personne en situation de dépendance, entamer la discussion avec le ou la joueuse :

« J'ai 18 ans, j'ai remarqué que ma mère s'endettait pour des jeux de grattage. Ma voisine est montée hier chez moi pour m'en parler, elle l'a voyait tout le temps au tabac jouer au jeu de grattage, j'ai regardé ses comptes car j'y ai accès. Le 5 elle encaisse sa pension adulte handicapé, je vois qu'elle dépense donc plus de 700 euros en une heure dans le même tabac, cela fait très longtemps, que dois-je faire je suis perdu ? »

« Merci pour vos retours en tout cas, vous êtes un vrai soutien. Et surtout ça me permet de comprendre mieux les choses et d'éviter d'avoir des actes ou paroles qui pourraient empirer son problème. (...) ».

Il peut également s'agir de développer ses compétences en matière de « gestion de l'addiction » de l'autre :

« Comment faire en sorte qu'il se fasse interdire ? Comment l'auto exclure ? Il parle sur betclic notamment ... quelles sont ces applications smartphone et pvc qui bloquent ces fameux sites ? »

« J'aimerai savoir la manipulation à faire pour installer un filtre sur son ordinateur sur les sites concernés. »

- Aider à consulter

De nombreuses demandes concernent la recherche de solutions visant à convaincre leur proche de faire appel à des services de santé mentale pour le traitement de leur addiction :

Je souhaiterai qu'il consulte un spécialiste à Paris/Proche banlieue, afin d'en finir avec cette plaie ! Parmi vous quelqu'un pourrait-il m'orienter vers une personne pouvant nous apporter cette aide ? C'est certain, seule, je n'y arriverai pas !

« Il me dit jouer car il s'ennuie ... comment l'aider ? Il a commencé à jouer au poker à 16 ans donc a quasiment toujours jouer. Dois-je le forcer à aller voir un psy ? Une hypnothérapeute ? »

LES ÉVÈNEMENTS DE VIE

Les évènements de vie représentent un autre déclencheur dans la recherche d'aide. Souvent, un emménagement, l'arrivée d'un bébé, ou la perspective d'un mariage sont des éléments pouvant soit déclencher la découverte de l'addiction ; soit mettre en difficulté le ou la proche qui n'arrive plus à se projeter dans un futur avec la personne qui joue. Dans ces situations, la recherche d'aide repose avant tout sur la recherche d'un soutien émotionnel destiné à aider la personne proche à faire des choix de vie entre partir et rester :

« Nous allons nous marier dans deux mois et je viens de découvrir son addiction, je suis perdue »

« Aujourd'hui, je suis au bout du rouleau !!! De plus, je suis enceinte de 10 semaines et je veux plus vivre dans le stress continu !!! Je veux que mon bébé naîsse dans une harmonie sereine !!! J'ai besoin d'aide, je ne sais plus quoi faire ? Est ce qu'il en a qui ont été dans le même cas que moi ?? Avez convaincu votre conjoint à se faire suivre ? Aidez moi SVP !!!!

LA RECHUTE

Souvent, lorsque des personnes sont au courant de l'addiction aux jeux d'argent de leur proche, l'aide professionnelle n'a pas été sollicitée immédiatement. Le problème de l'addiction a été pris en

charge en famille ou en couple, et des stratégies ont été mises en place pour « gérer » ou « limiter » l'addiction. Des solutions ont été trouvées – souvent grâce à des recherches internet : gestion du compte, de l'argent, interdiction de casino ou de jeux en ligne sont des mesures communément adoptées afin d'éloigner la personne souffrant d'addiction de sa pratique de jeux. Souvent, le joueur ou la joueuse est parvenue à réduire ou contrôler sa pratique de jeu temporairement, avant de connaître une nouvelle phase intensive de jeu. La rechute est un évènement très commun dans les parcours d'addiction, mais représente un moment particulièrement difficile pour les proches, nombreux d'entre eux ayant repris espoir et recommencé à faire confiance à leur proche, et s'étant largement investi dans cette gestion de l'addiction. Les proches assistant à cette période de rechute sont souvent déjà informés des solutions disponibles qui existent, mais deviennent désesparés suite à l'échec des solutions jusqu'à présent adoptées. Plusieurs cas de figure se présentent alors pour les proches :

- La personne cherche à confirmer le diagnostic de rechute

« Comment savoir si mon mari a fait une rechute ? je me demande quels sont les signes à surveiller »

« C'était très dur parce que même si l'on voyait qu'il suivait ses séances de thérapie, on supposait qu'il avait arrêté de jouer mais on ne pouvait pas savoir vraiment. » (Interview Madame V., fils dépendant au Tactilo)

- La personne cherche de nouvelles solutions

« Il passe par des phases où il a vraiment envie d'arrêter, mais la pulsion est plus forte que tout et il succombe et recommence à jouer. On en parle et je le soutiens toujours mais je sais plus quoi faire pour le faire arrêter. Il est moralement épuisé, il est à bout et je suis impuissante face à ça. »

« Tous les débuts de mois je lui dit combien il a en dépenses personnelles, il me dit "ok" et 5 jours après il a déjà tout dépensé... Lorsque je lui dit de ne plus faire de dépenses il me promet d'arrêter et dépense 40e dans les jeux dès le lendemain..... (...) Puisque faire ses comptes ne sert à rien, que faire svp? Quoi lui dire ? »

- La personne peine à se projeter :

« Ça fait des années et des années qu'il est dans le même cycle, il s'arrête, cherche de l'aide, pense qu'il est guéri, se contrôle et pense pouvoir gérer, puis il rechute et le cycle recommence. (...) Je l'aime tellement et nous avons des enfants ensemble, mais combien de temps dois-je continuer à faire cela à moi-même et aux enfants ? Cela se produit au moins deux fois par an ».

L'ÉPUISEMENT AFFECTIF

Un autre facteur important contribuant à la démarche de recherche d'aide parmi les proches est l'épuisement affectif généré par la situation d'addiction de la personne qui joue. Cette dimension concerne avant tout les personnes en couple, qui souvent observent une détérioration de la qualité de la relation, et envisagent alors de quitter la relation. Sur les forums explorés, cette cause est en

réalité le principal facteur dans la sollicitation du service proposé (ils représentent environ 50% des messages examinés). On trouve différentes manifestations de cet épuisement, qui passent par :

- La recherche de témoignages visant à rassurer sur la possibilité d'une relation épanouie avec une personne dépendante :

« Je recherche donc des témoignages de personnes ayant réellement réussi à se débarrasser de cette addiction »

« Quelqu'un a-t-il des exemples de réussite d'un membre de sa famille qui a réussi à arrêter de jouer ? »

- L'expression de leurs doutes quant au futur de leur relation :

« Je ne sais pas si je dois partir ou si je dois continuer à essayer de l'aider. »

« Dois-je accepter qu'il joue tant que nous *pouvons* nous le permettre et attendre de voir ce qui se passe ou dois-je partir ? »

« Je suis dans une phase où je n'en peux plus et je pense même au divorce. »

« Pourquoi je reste quand je sais qu'il n'arrêtera pas de jouer »

« Comment rester mariée à quelqu'un qui joue »

« Je suis fiancée et je me marierai plus tard cette année. Je viens d'apprendre que mon fiancé joue à nouveau. Je ne sais pas si je dois lui pardonner à nouveau et essayer d'y remédier ou si je dois le quitter maintenant avant que nous nous marions et que cela ruine potentiellement ma vie »

- La gestion des sentiments négatifs dans leur relation :

« Comment ne pas être rancunier ? J'ai juste envie de le punir, de lui faire payer, et je ne peux pas m'empêcher d'être sarcastique. »

« J'aime mon fils, mais je déteste vraiment ce qu'il fait et je ne sais pas comment lui pardonner cette fois et j'ai l'impression que je ne pourrai jamais lui faire confiance. »

« Là j'ai peur, peur de ce qu'il va se passer dans les heures ou les jours à venir quand il ne pourra plus jouer... Embrouilles, cris, découvert sur le compte de nouveau... Je ne sais pas à quoi m'attendre et ça m'inquiète. »

- Se sentir moins seul(e)

« Je pense que mon témoignage sera des plus tristement banales ici mais je ne sais pas à qui parler. Ce n'est pas un sujet que l'on peut aborder avec tout le monde. »

« Merci de ta réponse et de ton témoignage. C'est vrai qu'on se sent beaucoup moins seul quand on lit certains témoignages. On se sent moins bizarre, plus soutenue, ça fait du bien.. »

- Parler avec des pairs

« J'ai besoin d'échanger avec des personnes qui vivent la même situation que moi .. »

« Merci aussi à vous ! ça fait du bien de voir qu'on n'est pas seule ! (...) Pour ma part j'ai besoin de parler avec quelqu'un qui vit la même chose que moi ! »

Je viens de connaître ce site et je me sens enfin comprise !

- Faire face à la résistance au changement

La résistance au changement de la part de la personne qui joue est un facteur amplifiant souvent l'épuisement affectif. Les proches cherchent alors un soutien pour aider le ou la joueuse à reconnaître son addiction et se rapprocher des services d'aide :

« Comment faire pour que mon partenaire accepte de l'aide alors qu'il pense qu'il a le contrôle de ses habitudes de jeu et qu'il n'y a pas de problème ? »

J'essaye de lui parler de lui faire avouer qu'il est addict aux jeux. Il refuse catégoriquement de le dire pour lui il ne l'est pas il a juste fait une erreur. Je suis incapable de savoir depuis quand il joue il ne dit rien tout n'est qu'un tissu de mensonges. Je ne sais pas comment lui faire admettre

« Il ne veut voir personne pas de spécialiste et surtout ne veut pas que j'en parle autour de moi mais au bout d'un moment j'ai besoin de mettre des gens dans la confidence sinon c'est moi qui part en dépression.... qu'en pensez-vous? »

L'ENDETTEMENT

Aider à gérer

Enfin, de nombreuses personnes se rapprochent également des services d'aide lorsqu'elles-mêmes sont impactées par les dettes créées par leur proche. Elles cherchent alors des solutions pour temporiser les pertes. Les membres de l'entourage jouent un rôle important en matière de mise en place de stratégies de réduction des risques liés aux jeux, comme le contrôle de l'argent ou la sollicitation d'activités alternatives destinées à réduire les comportements indésirables de jeu (Hing et al. 2013 ; Rodda et al. 2016, 2018). Parfois, les proches ont lu ou entendu parler de l'existence de certaines solutions pour limiter le jeu des personnes qui jouent. Se faire interdire de casino, fermer les comptes, avoir la main sur le compte bancaire du conjoint, font partie des solutions fréquemment sollicitées :

J'aimerais avoir votre avis sur les moyens 'légaux' qui me seraient offerts afin de protéger le compte familial.

Certaines personnes cherchent également des réponses afin de mieux faire face aux éventuelles négociations liées à l'argent dans le couple, notamment lorsqu'il s'agit de prêter de l'argent à son proche :

« Dois-je lui dire non quand il me demande 20€ pour jouer le soir ? »

Certaines situations relèvent beaucoup plus de la gestion de crise, que ce soit au niveau de la situation financière de la personne proche comme de la situation personnelle :

Je suis dans une situation catastrophique car il m'a pris tout mon argent. Il est conscient qu'il est accro mais ne veut pas me faire confiance pour que je gère ses comptes à sa place. (...) Il se braque et me menace de partir avec notre fille de deux ans.

En somme, l'examen des messages postés sur les forums dédiés aux proches permettent de montrer que les déclencheurs dans la recherche d'aide sont variés, et ne tiennent pas nécessairement au développement de situations désespérées – notamment financières. De nombreuses personnes entament des démarches bien avant que les conséquences du jeu d'une personne proche ne soient encore trop lourdes à porter, pour se renseigner sur les caractéristiques du jeu ou développer des compétences afin de limiter les pratiques de jeu. Par ailleurs, on notera qu'en arrière-plan des diverses questions des proches repose souvent la question essentielle de savoir quel futur accorder à la relation avec le ou la proche qui joue. Même s'il ne revient évidemment pas aux services d'aides de conseiller sur ce que la personne devrait faire, il est important de garder à l'esprit que cette question anime très souvent les proches.

2. DES PARCOURS VARIÉS DE RECHERCHE D'AIDE ET D'INFORMATION

L'enquête exploratoire sur les forums de discussion a permis de mettre en avant les types de questions que se posent les personnes proches ainsi que leurs besoins – souvent guidés par la temporalité de l'addiction de leur proche et de leur relation. L'enquête par entretien permet ici de compléter l'exploration des besoins des personnes proches en s'intéressant plus précisément à leur (non)sollicitation des services d'aide existants¹⁷. On s'intéresse donc ici aux modalités de la recherche d'aide, aux médiums sollicités et aux freins dans la recherche d'aide.

LA MOBILISATION DES RESSOURCES D'AIDE

Parmi les 12 personnes rencontrées, 11 ont cherché, d'une manière ou d'une autre, à s'informer ou à trouver de l'aide, et une personne seulement n'a sollicité aucun service. Parmi celles ayant entrepris une démarche, deux ressources principales ont été mobilisées : la recherche d'aide en santé mentale exclusivement (psychologue, centre de traitement des addictions, N=3) ; la recherche exclusive d'aide et d'information sur internet (N=1) ; mais surtout, la recherche cumulée internet + traitement (N=4). Une personne a cherché de l'aide via un service de désendettement. Enfin, deux personnes ont cherché de l'information par d'autres moyens (matériel de prévention trouvé par hasard ; littérature grise).

- Chercher des informations

¹⁷ Il faut souligner ici qu'une seule personne interviewée a été recrutée via le réseau médico-social de Suisse romande. Hors réseau spécialisé dans le jeu, les professionnels sollicités reconnaissent eux-mêmes ne pas être sensibilisés à ces questions : « probablement que je ne recherche pas assez activement cette problématique », nous répond par exemple un psychiatre spécialisé dans les addictions.

La recherche d'informations sur l'addiction et la gestion de l'addiction représente un besoin essentiel pour les proches. Pour la réaliser, le moyen le plus communément employé est internet, mais d'autres moyens ont été identifiés (livre sur l'addiction et matériel de prévention SOS-jeu).

Internet

La recherche d'aide sur internet pour les problèmes de santé mentale est un médium privilégié notamment pour les sujets stigmatisés (De Choudhury et al. 2014). Geneviève¹⁸ est une mère de 55 ans qui est interprète. Lorsqu'elle apprend l'addiction de son fils il y a six ans, elle a directement le réflexe internet pour se renseigner sur que vit son fils :

« Quand on s'est rendu compte de son addiction, je passais mon temps à chercher des informations sur internet. J'épluchais tous les sites, en Suisse, en France, tout ce que je pouvais trouver. J'avais besoin de comprendre, de savoir ce qu'il traversait et ce qu'il fallait faire ».

De même, lorsque Sabrina, sage-femme de 31 ans, a connaissance de l'addiction de son conjoint, de nombreuses ressources sont mobilisées. Après avoir cherché sur internet les services d'aides en Suisse romande, elle demande à son conjoint d'appeler la ligne téléphonique, et elle entame en parallèle de nombreuses recherches sur internet afin de mieux comprendre le jeu :

Le jour où il m'en a parlé, j'ai reçu un coup de massue sur la tête. Jamais je n'aurai pu imaginer ça, et là j'entends les mots « addict aux jeux d'argent ». Je n'y connaissais rien, et c'est un peu comme si on vous dit : « voilà, votre conjoint souffre de telle maladie ». Sauf que vous n'y connaissez rien à la maladie, vous savez pas d'où elle vient, combien de temps elle est là, quel dégât elle va faire, et comment la faire partir. Donc à partir de là, j'ai cherché tout ce que je pouvais.

Et vous souvenez comment vous avez cherché ?

Non, pas vraiment. Enfin je me souviens que j'ai dû taper quelques mots clés, et à partir de là j'ai lu tout ce qui se trouvait. J'y ai passé de heures et des heures.

Jessica, 33 ans, qui travaille dans les assurances, est quant à elle la seule personne proche à avoir cherché de l'aide uniquement sur internet. Lorsqu'elle a découvert l'addiction de sa mère au casino, elle s'est alors renseignée comment faire pour l'en interdire :

Je soupçonnais depuis un moment qu'elle passait tout son argent dans les casinos (...). Il n'y a pas grand-chose que je puisse faire, je ne vois pas ma mère aller voir un psy, donc j'ai cherché quels sont les moyens pour l'arrêter dans son besoin à aller au casino.

De manière plus anecdotique, d'autres moyens ont été mobilisés pour trouver des informations sur l'addiction – notamment, parmi les personnes les moins susceptibles de recourir à internet pour un problème de santé ou de santé mentale. Élise est retraitée, et n'utilise internet que pour quelques emails avec la famille et lire des pages d'information sur l'actualité. Elle se rend souvent en librairie

¹⁸ Les prénoms ont été changés.

pour acheter de nouveaux livres, et découvre un jour un ouvrage sur l'addiction aux jeux d'argent. La lecture du livre lui permettra de confirmer les doutes qu'elle avait concernant son mari, dont la pratique de jeu s'est intensifiée depuis deux à trois années, ce qui la renforcera dans ses convictions et l'incitera à entamer le dialogue avec lui. Enfin, Hayat, 51 ans, employée de services, touche de petits revenus, et elle comme son mari enchaînent des périodes de chômage et de travail. C'est par hasard un jour qu'elle tombe sur la carte électronique du casino où se rend son mari. Derrière la carte, elle trouve l'adresse internet de SOS-jeu, et décide alors d'aller visiter le site internet afin d'y trouver des informations. Même si cela s'est montré jusqu'à présent inefficace (le mari continuant de ne pas reconnaître son addiction), elle a découvert qu'une aide spécialisée existe et se sent un peu plus outillée dans ses tentatives de discussions avec lui.

- La recherche de traitement

À côté de la recherche d'information sur les jeux d'argent, les proches ont très largement le réflexe de solliciter de l'aide psychologique pour la personne qui joue. En effet, dans leur récit, les personnes identifient assez clairement la pratique de jeu excessif de leur proche à un problème de dépendance et de santé mentale – ceci, d'autant plus clairement que les dettes sont révélées. Fait remarquable, on note à ce titre que le diagnostic de dépendance existe y compris parmi les personnes les plus éloignées d'un parcours d'aide. C'est le cas par exemple de Samia, 45 ans, au chômage, et dont le mari refuse catégoriquement l'aide d'un psychologue. Fataliste quant à la capacité des services d'aide à la soutenir en tant que proche, elle n'a pas cherché à s'informer sur la problématique, ni sur les différentes solutions qui peuvent exister, mais a parfaitement conscience du fait que le problème de son mari relève de la dépendance :

« C'est un fléau. C'est comme la drogue, c'est comme l'alcool, c'est un fléau. Il est malade, c'est tout. Et tant qu'il n'accepte pas de se soigner, nous, on n'y peut rien ».

Il est donc intéressant de noter que la recherche de traitement est, intuitivement, la solution la plus prisée (ou du moins envisagée), y compris parmi les personnes les moins familières à l'existence d'un réseau d'aide spécialisé dans l'addiction au jeu. On remarque en effet la rapidité de plusieurs de nos interviewés à contacter les services d'aide, comme pour Florence, une éducatrice spécialisée de 46 ans, dont le fils est dépendant aux paris sportifs, et qui nous dit :

« dès qu'il nous l'a avoué, on est directement allé chercher un centre spécialisé pour qu'il aille se faire soigner »

Notons toutefois que la qualité de la prise en charge en matière de dépendance aux jeux d'argent est inégale, et une autre personne nous fait remarquer que bien qu'elle se soit rapprochée d'un

centre spécialisé dans les addictions, elle avait le sentiment que la dépendance aux jeux n'était pas traitée de manière égale avec les dépendances avec substances :

« Là encore ça n'a rien donné, pour eux s'il jouait un peu ce n'était pas très grave, et on sentait bien qu'ils étaient démunis en matière de traitement. »

L'aide thérapeutique est donc largement sollicitée – ou du moins envisagée –, et ce d'autant plus que la personne dépendante se montre elle-même ouverte au soutien psychologique. Mais elle intervient également à un deuxième niveau, lorsque la personne dépendante refuse de se faire suivre. Souvent, la personne proche évoque la situation qu'elle vit avec son ou sa thérapeute (le plus souvent, des personnes non spécialisées dans les addictions). On a par exemple le cas de Carmen, une employée de bureau de 52 ans, arrivée en Suisse il y a 8 ans. Son mari refusant toute discussion sur le sujet, et la situation financière devenant compliquée, elle décide de parler de sa situation d'abord à son médecin de famille, qui l'orientera vers un psychologue.

L'AIDE DÉDIÉE AUX PROCHES : UNE SOLUTION PEU EXPLOITÉE

Dans leur étude, Hing et al. (2013) constatent que les proches-aidant cherchent en majorité à se renseigner afin d'aider la personne qui joue, et que peu d'entre eux cherchent une aide pour eux-mêmes. Parmi toutes les personnes que nous avons rencontrées, les éventuelles démarches entreprises ont en effet d'abord visé à contenir, ralentir, ou stopper la pratique de jeu excessive de leur proche. Comme le souligne Florence,

« j'ai pas cherché ni pensé à chercher de l'aide pour moi. Je passais mon temps à rechercher des solutions pour lui. »

Un élément transversal marquant parmi l'ensemble des témoignages recueillis concerne ainsi la méconnaissance du fait que l'addiction aux jeux d'argent est une problématique pouvant être accompagnée par des services spécialisés pour les personnes proches. Par ailleurs, les services et informations destinés aux proches de personnes qui jouent restent encore limités dans leur forme, notamment à l'espace de parole de personnes proches (on pense notamment à Rien ne va plus, la ligne téléphonique, et le CJE). Nous développerons ici une forme d'aide qui mériterait d'être déployée : l'aide « communautaire » – nous développerons un second axe, celui de l'information légale, dans la partie suivante concernant les cas de refus de changement / traitement thérapeutique.

- L'aide des pairs

Le besoin d'être entouré par d'autres personnes ayant connu les mêmes épreuves est revenu au cours de plusieurs de nos entretiens. Plusieurs modalités ont été exprimées.

Groupe de parole

Reprenez le cas de Geneviève. Dès que le problème de jeu de son fils a été connu dans la famille, il fut convenu qu'il solliciterait une aide psychologique auprès d'un cabinet spécialisé en addictologie. Le fils a immédiatement accepté de recevoir cette aide, qui s'est révélée utile et a permis de contrôler son jeu. Il a été conclu en famille que le fils revenait habiter chez eux, mais que les parents ne contrôleraient pas ses finances – provoquant de nombreuses angoisses et tensions au sein de la cellule familiale. Durant toute la phase de thérapie, les parents se sentent démunis, ne sachant pas quel niveau de contrôle adopter, ou quels signes surveiller. Avec du recul, Geneviève regrette ne pas avoir bénéficié d'un soutien psychologique spécialisé¹⁹ qui aurait pu l'accompagner dans ce parcours de parent d'un enfant souffrant d'addiction aux jeux d'argent. Avide de mieux comprendre la problématique, elle ne se souvient pas avoir rencontré des informations ou services dédiés spécialement aux proches²⁰ :

« j'en parlais à ma psy, mais ce qui me manquait c'était d'échanger avec d'autres parents, en parler avec des gens qui vivaient la même chose que moi. Parce que tous les jours, je vivais dans l'angoisse, je surveillais ses faits et gestes, et c'était pas toujours facile de naviguer là-dessus avec mon mari qui ne réagissait pas comme moi ».

Ainsi, malgré la difficulté que l'on suppose à créer et maintenir un groupe de parole pour les personnes proches de joueurs et joueuses excessif en Suisse romande, il faut néanmoins souligner que cette solution pourrait permettre à des personnes de se sentir moins seules pendant les épreuves qu'elles traversent, et de trouver un soutien voire des informations permettant de mieux gérer l'addiction de leur proche.

Forums internet

Une autre approche de support par les pairs concerne les forums internet. Jessica se souvient par exemple d'être allée sur le forum de joueurs-info-service.fr afin de trouver des solutions pour contenir l'addiction de sa mère. En plus d'apprécier la réponse rapide d'un modérateur lui ayant donné quelques conseils, elle a apprécié le sentiment de « public-expert » qu'elle pouvait ressentir :

« Toutes les personnes qui postent sur le forum ont ou connaissent le problème de l'addiction. Elles savent de quoi elles parlent, et c'est pas des gens qui donnent leur avis sans savoir de quoi ils parlent. »

Jessica nous dit ne pas avoir elle-même posté de message, mais a trouvé utile les différents conseils postés par d'autres personnes proches. Notons enfin que le sentiment de pouvoir partager son histoire avec des pairs est régulièrement revenu à la lecture des différents forums examinés, avec

¹⁹ elle voyait en parallèle une psychologue

²⁰ Estimant néanmoins la problématique bien prise en charge (puisque le fils a immédiatement accepté une aide psychologique), elle avoue n'avoir pas creusé en profondeur la recherche d'aide pour elle-même.

des réactions telles que « j'ai l'impression de lire mon histoire », ou « je me sens moins seule » fréquemment rencontrées.

- L'aide personnalisée

Certains services spécialisés sont disponibles en Suisse pour les proches – et nous regrettons ici ne pas avoir rencontré de personne y ayant eu directement recours. Ces services sont évidemment très importants, mais ils peuvent être plus difficilement atteignables pour certaines personnes plus éloignées du réseau de soin ou n'ayant pas connaissance des services d'aide spécialisée dans le domaine. On détaillera dans la section suivante la nécessité de mettre en visibilité des mesures d'aide personnalisée au niveau légal et judiciaire.

SITUATIONS DE REFUS ET RÉSISTANCES : AMPLIFIER LES SOLUTIONS ALTERNATIVES LÉGALES

Terminons avec les situations où la personne qui joue refuse de se faire aider. Dans ces situations, le fait que les personnes cherchent d'abord à se renseigner afin d'aider leur proche, et très peu pour elles-mêmes devient particulièrement problématique, car on arrive rapidement à des situations de blocage. Revenons au parcours de Samia. Son mari joue aux jeux d'argent (casino) depuis 12 ans. Ensemble, ils ont trois enfants. Il y a quelques années, au cours d'une période de bonne entente du couple, elle est parvenue à lui faire accepter de se faire interdire temporairement de casino (elle avait entendu parler de cette mesure par une personne de sa famille concernée elle aussi par le jeu d'un proche). Depuis, la situation s'est dégradée, et Samia a perdu tout espoir : son mari refuse catégoriquement d'en discuter avec elle ; il refuse également d'avoir recours aux services d'aide ; et elle n'a pas connaissance de services et dispositifs qui pourrait l'aider dans sa situation. Aujourd'hui, sa seule préoccupation est « d'arriver à le quitter sans faire trop de dégâts ». Depuis quelques mois, elle a abandonné toute idée de résoudre la situation, et c'est sa fille de 12 ans qui prend aujourd'hui le relai pour chercher de l'aide.

En discutant avec Samia, on se rend compte qu'elle n'a aucun espoir que le réseau puisse lui venir en aide, et ce pour plusieurs raisons : d'une part, car « pour aller voir un psy il faut payer ». Parce qu'elle n'en a pas les moyens (notamment parce que son mari joue tout l'argent du foyer), elle voit de temps en temps une psychologue dans une association d'aide aux femmes (pour d'autres raisons que celles liées au jeu de son mari). Cependant, la problématique de jeu n'a jamais été travaillée avec la thérapeute. Pour Samia, l'addiction est le problème de son mari, et elle doute qu'une aide psychologique spécialisée puisse lui être utile :

« franchement rester au téléphone pour juste dire mes souffrances, mes difficultés, ça sert à rien. Parler au téléphone, je parle avec ma mère, avec ma sœur, j'ai pas besoin de parler à une inconnue. Des solutions concrètes, il n'y en a pas. Parler à un psy n'arrêtera pas le problème, qu'est-ce qu'ils peuvent bien proposer ? ».

Pour elle, la situation ne pourra être résolue que si son mari accepte d'arrêter de jouer, de se faire soigner, ou qu'ils finissent par divorcer. Consciente du fait qu'on ne peut aider quelqu'un si la personne refuse de se faire aider, elle se représente les services d'aide comme étant uniquement destinés à soutenir les joueurs, et non pas leurs proches.

Citons également le cas de Françoise, 54 ans, qui travaille dans l'administration des douanes. Lorsqu'elle prend connaissance de l'ampleur des dettes accumulées par son conjoint, elle prend contact avec un service de désendettement. Malheureusement, il en ressort que pour que la demande soit acceptée, son conjoint doit être engagé dans une démarche de soin – ce qu'il a refusé de faire. Sans solution, la situation dans le couple s'est détériorée, et ils sont actuellement en instance de divorce. Elle estime avoir été « sauvée » par le fait qu'il n'existe pas de forte dépendance affective – selon ses propres mots, le couple battait déjà de l'aile, et l'annonce des dettes et de son refus de se soigner fut alors un déclencheur pour partir. Surtout, elle estime que le fait de ne pas avoir d'enfants ensemble a probablement facilité sa décision.

On constate ici qu'il existe une différence fondamentale dans le parcours des personnes entre les situations où les proches acceptent ou refusent de suivre un traitement. Ceci est d'ailleurs d'autant plus important que, comme nous l'avons noté plus haut, le recours au suivi psychologique est la solution la plus communément entreprise ou envisagée, notamment chez les personnes qui diversifient le moins les ressources dans leur recherche d'aide. Par conséquent, il semble important de développer l'accessibilité et la visibilité des solutions permettant de « limiter les dégâts » pour la personne proche d'un ou d'une joueuse refusant de reconnaître et de traiter sa dépendance aux jeux.

Carmen nous a également confié avoir connu une période difficile en raison du jeu problématique de son mari. Celui-ci refusant de se faire aider, la situation était bloquée. Sur les conseils de son médecin de famille, elle est allée voir au total trois psychologues, chacun l'ayant encouragée à ce que son mari se fasse aider. Un jour, complètement par hasard, elle découvre l'existence des juges de paix. En se renseignant, elle se rend compte que cette autorité judiciaire peut la protéger financièrement, et y a eu recours depuis. Bien que son mari continue encore de jouer, elle se sent aujourd'hui moins vulnérable qu'auparavant, et regrette que personne n'ait été en mesure de l'orienter plus rapidement vers cette solution du recours juridique :

« A chaque fois que j'en ai parlé, aucun d'eux ne m'a dit « vous pouvez chercher de l'aide à la justice de paix ». A chaque que je commençais à parler, ils me disaient « mais il faut qu'il vienne, il faut qu'il accepte de parler, il faut, il faut... Et puis moi ? Donc ça m'énervait. Donc là j'ai décidé de ne plus aller voir le psychologue, rien du tout, parce qu'eux, ils veulent juste que mon mari vienne les voir. Mais moi je fais quoi tant qu'il refuse ? (...) Il était dépendant aux jeux, et moi j'étais dépendante de sa décision ».

Florence nous raconte une histoire très similaire : après presque huit années passées à tenter de convaincre son fils dépendant aux paris sportifs de suivre une thérapie / psychothérapie, elle déménage en France dans la région du Grand Genève il y a deux ans. Elle prend alors connaissance de l'« habilitation familiale », une mesure qui va lui permettre de bénéficier d'une autorité juridique sur son fils : dès lors, cette mesure permettra de poser le cadre d'un « sevrage » (selon ses propres mots) qui ont depuis permis d'assainir la situation.

Autrement dit, pour les proches de joueurs refusant de se faire aider, des informations plus claires et plus accessibles concernant les mesures et dispositifs existants (juridiques principalement) sont nécessaires. Ceci s'avère d'autant plus nécessaire lorsque l'on se trouve dans des situations où la personne proche n'a qu'une faible connaissance du réseau d'aide.

SYNTHÈSE. LES ATTENTES DES PROCHES DANS LA RECHERCHE D'AIDE

Après s'être intéressés aux moteurs, aux ressources mobilisées (voire à la non-mobilisation des ressources), intéressons-nous au contenu des informations et services recherchés. À partir des résultats de la revue de littérature, et des éléments tirés des deux volets de l'enquête, nous proposons ici de synthétiser les attentes des proches dans le réseau romand. Nous dégageons deux éléments essentiels dans la relation proche-joueur / proche-aidant qui vont influencer les besoins :

- 1) Le ou la joueuse proche reconnaît-elle le problème de l'addiction et accepte-t-elle d'entamer des démarches pour la contrôler ou l'éliminer ?
- 2) La personne proche a-t-elle connaissances de ressources variées pour être aidée dans la situation ?

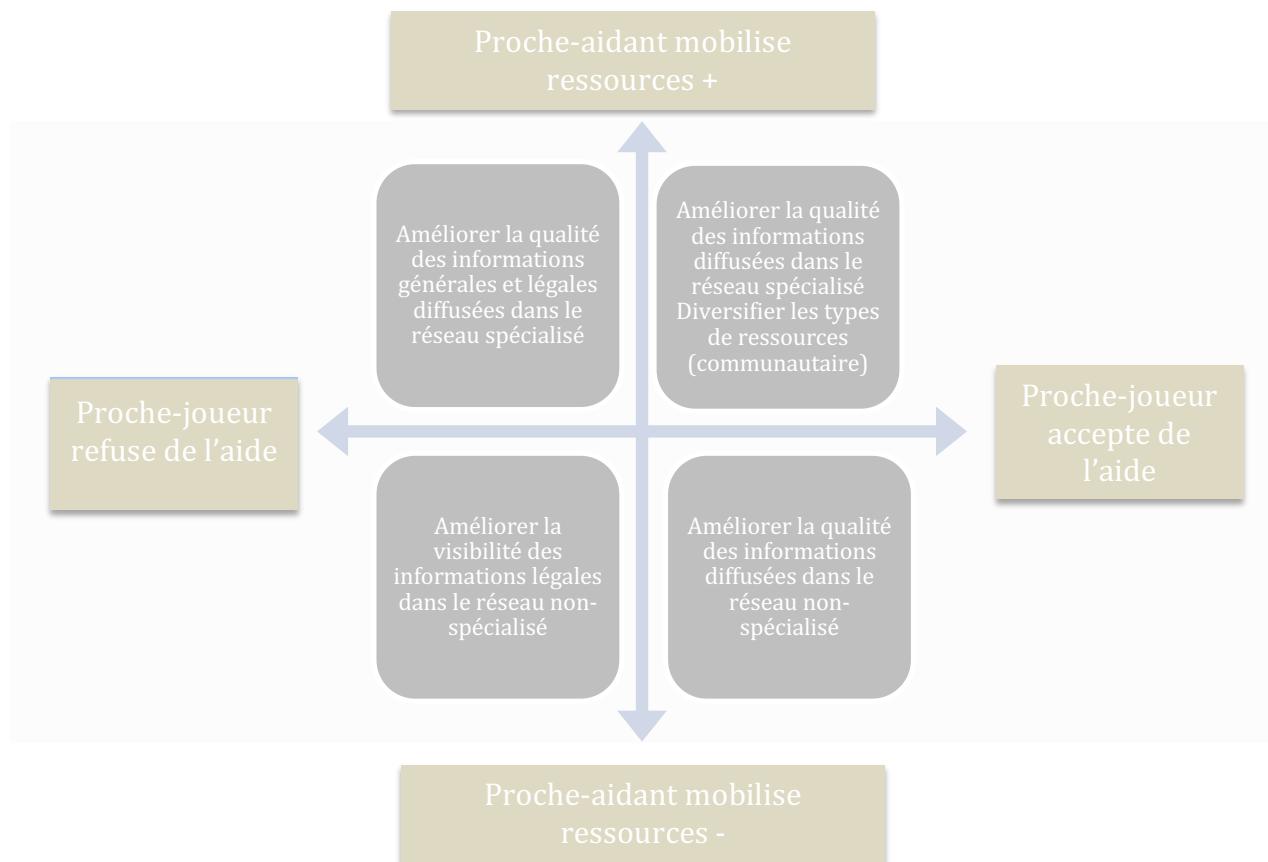


Tableau de synthèse : Quels objectifs en fonction des situations ?

Situation 1 : proche-joueur accepte de l'aide / proche-aidant a une bonne connaissance du réseau d'aide

On a ici la situation la plus favorable. Les proches-joueurs reconnaissent l'existence d'un problème, et acceptent – d'une manière ou d'une autre – de se faire aider par leur proche. Cela ne veut pas dire que les joueurs ou joueuses acceptent directement de suivre un traitement thérapeutique, mais ils peuvent accepter que leur proche prenne en charge un budget, des cartes, etc., dans l'objectif de réduire, si ce n'est d'arrêter leur pratique excessive de jeu. Les personnes auront alors le plus besoin d'informations sur le jeu, ainsi que de techniques pour développer leurs compétences pour faire face au problème du jeu d'argent. On note par ailleurs que d'autres sources d'aide peuvent être sollicitées et appréciées, notamment tout ce qui concerne l'aide « communautaire », à savoir : l'existence d'un forum de proches de joueurs ; d'un groupe de parole – ces médiums permettant à la personne proche de connecter avec des personnes connaissant les mêmes situations.

Des formes innovantes de soutien pourraient par ailleurs être développées. En recherchant les interventions existantes à l'étranger, nous avons par exemple découvert l'existence de podcasts destiné aux proches de personnes souffrant de problèmes d'addiction (*Love over addiction*, par exemple). Dans ces situations où certaines personnes ont besoin de partager et se sentir moins seules, ce type de ressources pourrait s'avérer utile à développer (lorsque l'on évoque l'existence de podcasts en anglais pour les membres de l'entourage à Geneviève, sa première réaction est : « vous m'enverrez le titre de l'émission ! »).

De même, deux personnes ont souligné regretter n'avoir pu échanger directement avec d'autres proches (groupes d'entraide). Une personne a souligné qu'elle aurait aimé trouver de la littérature vulgarisée pour mieux comprendre le problème (à noter qu'une autre personne avait quant à elle trouvé un ouvrage). Des liens vers des articles ou des ouvrages de vulgarisation pourrait ainsi être utiles pour les personnes se sentant souvent isolées dans la problématique qu'elles rencontrent.

Situation 2 : proche-joueur refuse de l'aide / proche-aidant a une bonne connaissance du réseau d'aide

Dans cette situation, les besoins pour les proches vont légèrement varier de la première situation. Parce que la personne qui joue refuse d'accepter la problématique et/ou de s'engager à réduire sa pratique, les informations nécessaires portent moins sur le développement de compétences dans la

gestion d'une relation avec une personne dépendante que dans le soutien plus directement à destination de la personne proche. Il peut s'agir : des mesures de protection pour prévenir l'endettement de la personne proche ; des conseils pour la gestion émotionnelle de la relation. Par ailleurs, plus que dans le cas précédent, l'existence d'une aide communautaire peut s'avérer nécessaire pour soulager le poids que porte la personne proche, celle-ci étant d'autant plus isolée que le ou la proche joueuse ne coopère pas dans la recherche de solutions.

Situation 3 : proche-joueur accepte de l'aide / proche-aidant a une connaissance limitée du réseau

Nous avons vu que lorsque les proches ont une connaissance plus limitée du réseau d'aide, souvent la recherche d'aide passe alors par le médecin de famille ou le psychologue. D'autres éléments, le plus souvent dû au hasard (trouver une information sans l'avoir cherchée, bouche à oreille) permettent également à la personne proche d'avoir connaissance de certaines solutions. Dans cette situation, la personne proche est alors très dépendante de la qualité des informations qui seront fournies par les praticiens. Il serait intéressant alors de prévoir un meilleur relai des informations dans le réseau non-spécialiste afin de s'assurer que ce groupe de population, moins susceptible d'aller chercher les informations, puisse y avoir accès.

Situation 4 : proche-joueur refuse de l'aide / proche-aidant a une connaissance limitée du réseau

Nous sommes ici dans la situation la plus compliquée. Souvent, ce groupe est composé de personnes plus isolées, que ce soit socialement ou du système de soins en général. Ici, la mise en visibilité des informations qui vont permettre notamment à la personne proche de se protéger – notamment des informations légales –, est un enjeu essentiel. Nous avons vu par exemple ce cas d'une personne proche ayant consulté trois psychologues, chacun l'ayant renvoyée à la nécessité pour son mari de se rapprocher de services d'aide – une impasse dont elle ne pouvait sortir. Pour ces personnes, il est important de prévoir un meilleur relai des mesures de « réduction des risques » dans le réseau non-spécialiste.

En somme, pour les personnes recherchant activement de l'aide, l'information concernant les services est facilement accessible – même si des efforts de mise en visibilité peuvent encore être réalisés –, grâce notamment à l'existence de plusieurs plateformes spécialisées (page internet SOS-jeu, le Centre du Jeu Excessif, Rien Ne Va Plus). Comme nous l'avons vu dans la revue de littérature et dans l'enquête exploratoire, un certain nombre d'informations sont recherchées par les proches,

et peuvent encore largement être améliorées. On retiendra notamment que les points suivants pourraient être plus clairement explicités dans une FAQ sur un site spécialisé tel que SOS-jeu :

<i>Aider à identifier la pratique du proche / expliquer l'addiction</i>	Mieux comprendre le problème du jeu problématique Différence entre jeu (récréatif) et jeu (addiction) Reconnaitre les signes (comportements de jeu ; signes financiers ; signes dans la relation) Reconnaitre les signes de rechute Évaluer la gravité du problème Se familiariser au problème de la co-dépendance Fournir des informations adaptées en fonction des types de relation : couple, parent/enfant, frère-sœur, amis, collègues.
<i>Soutenir la personne et encourager la recherche d'aide</i>	Connaitre l'offre d'aide existante Conseils pour aborder le problème avec la personne Encourager la recherche d'aide Gérer les réactions négatives Gérer les refus, la résistance, le déni Aider à changer les habitudes de jeu Prévenir et anticiper les rechutes
<i>Se protéger</i>	Offrir des stratégies de réduction des risques Situations de jeu qui empire, situations de crise Recherche d'aide légale, financière, psychologique

En parallèle de l'amélioration des informations disponibles en ligne sur un site spécialisé comme SOS-jeu, il semble nécessaire d'améliorer l'offre d'aide communautaire, qui reste très limitée (voire inexistante) en Suisse romande ; ainsi que de diffuser les informations légales dans les réseaux non-spécialistes. Ces deux mesures permettraient notamment de venir en aide aux personnes dont les proches refusent d'adopter des stratégies de changement.

BIBLIOGRAPHIE

- Afifi, Tracie O, Brownridge, Douglas A, MacMillan, Harriet, & Sareen, Jitender. (2010). The relationship of gambling to intimate partner violence and child maltreatment in a nationally representative sample. *Journal of psychiatric research*, 44(5), 331-337.
- Akçayır, Murat, Nicoll, Fiona, Baxter, David G., & Palmer, Zachary S. (2021). Whose Responsibility Is It to Prevent or Reduce Gambling Harm? A Mapping Review of Current Empirical Research. *International Journal of Mental Health and Addiction*.
- Arnaud, Sophie, Gervasoni, Jean-Pierre, & Dubois-Arber, Françoise. (2010). *Evaluation de la permanence téléphonique 0800 801 381 du Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu (PILDJ)*. Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive (Raisons de santé, 170).
- Banks, James, Andersson, Catrin, Best, David, Edwards, Michael, & Waters, Jaime. (2018). Families living with problem gambling: Impacts, coping strategies and help-seeking. The Helena Kennedy Centre for International Justice, Sheffield, UK.
- Bond, Kathy S, Jorm, Anthony F, Miller, Helen E, Rodda, Simone N, Reavley, Nicola J, Kelly, Claire M, & Kitchener, Betty A. (2016). How a concerned family member, friend or member of the public can help someone with gambling problems: a Delphi consensus study. *BMC psychology*, 4(1), 1-12.
- Braun, Barbara, Ludwig, Monika, Slezak, Pawel, Bühringer, Gerhard, & Kraus, Ludwig. (2014). Gamblers seeking treatment: Who does and who doesn't? *Journal of behavioral addictions*, 3(3), 189-198.
- Bühringer, Gerhard, Böhlke, Nadja, Kräplin, Anja, Slezak, Pawel, & Neumann, Maria. (2014). Early identification and intervention by significant others: A further approach for indicative prevention of gambling disorders? Conference presentation, EASG Conference, Helsinki, 2014.
- Cook, Jonathan E., & Doyle, Carol. (2002). Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.
- De Choudhury, Munmun, Morris, Meredith Ringel, & White, Ryen W. (2014). *Seeking and sharing health information online: comparing search engines and social media*. Paper presented at the Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems, Toronto, 2014.
- Dickson-Swift, Virginia A, James, Erica L, & Kippen, Sandra. (2005). The experience of living with a problem gambler: Spouses and partners speak out. *Journal of Gambling issues*(13).
- Donkin, Liesje, & Glozier, Nick. (2012). Motivators and motivations to persist with online psychological interventions: a qualitative study of treatment completers. *Journal of medical Internet research*, 14(3), 91.
- Dowling, Nicki A, Rodda, Simone N, Lubman, Dan I, & Jackson, Alun C. (2014). The impacts of problem gambling on concerned significant others accessing web-based counselling. *Addict Behav*, 39(8), 1253-1257.
- Dowling, Nicki, Suomi, Aino, Jackson, Alun, Lavis, Tiffany, Patford, Janet, Cockman, Suzanne, Battersby, Malcolm. (2016). Problem gambling and intimate partner violence: A systematic review and meta-analysis. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(1), 43-61.
- Downs, Carolyn, & Woolrych, Ryan. (2010). Gambling and debt: the hidden impacts on family and work life. *Community, Work & Family*, 13(3), 311-328.
- Farrer, Louise, Gulliver, Amelia, Chan, Jade KY, Batterham, Philip J, Reynolds, Julia, Calear, Alison, . . . Griffiths, Kathleen M. (2013). Technology-based interventions for mental health in tertiary students: systematic review. *Journal of medical Internet research*, 15(5), 101.
- Ferland, Francine, Fournier, Patricia-Maude, Ladouceur, Robert, Brochu, Priscilla, Bouchard, Michaël, & Pâquet, Lindy. (2008). Consequences of pathological gambling on the gambler and his spouse. *Journal of Gambling issues*(22), 219-229.

- Gainsbury, Sally, Hing, Nerilee, & Suhonen, Niko. (2014). Professional help-seeking for gambling problems: Awareness, barriers and motivators for treatment. *Journal of gambling studies*, 30(2), 503-519.
- Goodwin, Belinda C, Browne, Matthew, Rockloff, Matthew, & Rose, Judy. (2017). A typical problem gambler affects six others. *International Gambling Studies*, 17(2), 276-289.
- Hing, Nerilee, Holdsworth, Louise, Tiyce, Margaret, & Breen, Helen. (2014). Stigma and problem gambling: Current knowledge and future research directions. *International Gambling Studies*, 14(1), 64-81.
- Hing, Nerilee, Nuske, Elaine, & Gainsbury, Sally. (2012). Gamblers at-risk and their help-seeking behaviour. *Melbourne: Gambling Research Australia*.
- Hing, Nerilee, Russell, Alex, Nuske, Elaine, & Gainsbury, Sally. (2015). The stigma of problem gambling: Causes, characteristics and consequences. *Victoria, Australia: Victorian Responsible Gambling Foundation*.
- Hing, Nerilee, Tiyce, Margaret, Holdsworth, Louise, & Nuske, Elaine. (2013). All in the Family: Help-Seeking by Significant Others of Problem Gamblers. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 11(3).
- Järvinen-Tassopoulos, J. (2020). The impact of problem gambling: are there enough services available for families with children? *Public health*, 184, 28-32.
- Jeffrey, Lisa, Browne, Matthew, Rawat, Vijay, Langham, Erika, Li, En, & Rockloff, Matthew. (2019). Til debt do us part: Comparing gambling harms between gamblers and their spouses. *Journal of gambling studies*, 35(3), 1015-1034.
- Kalischuk, Ruth Grant. (2010). Cocreating Life Pathways: Problem Gambling and its Impact on Families. *The Family Journal*, 18(1), 7-17.
- Kalischuk, Ruth Grant, Nowatzki, Nadine, Cardwell, Kelly, Klein, Kurt, & Solowoniuk, Jason. (2006). Problem Gambling and its Impact on Families: A Literature Review. *International Gambling Studies*, 6(1).
- Kohl, Leonie FM, Crutzen, Rik, & de Vries, Nanne K. (2013). Online prevention aimed at lifestyle behaviors: a systematic review of reviews. *Journal of medical Internet research*, 15(7), 146.
- Kourgiantakis, Toula. (2017). Family involvement in problem gambling treatment. Thèse de doctorat présentée à l'Université Laval, Québec, Canada.
- Kourgiantakis, Toula, Saint-Jacques, Marie-Christine, & Tremblay, Joël. (2018). Facilitators and barriers to family involvement in problem gambling treatment. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 16(2), 291-312.
- Langham, Erika, Thorne, Hannah, Browne, Matthew, Donaldson, Phillip, Rose, Judy, & Rockloff, Matthew. (2015). Understanding gambling related harm: A proposed definition, conceptual framework, and taxonomy of harms. *BMC public health*, 16(1), 1-23.
- Lorenz, Valerie C, & Shuttlesworth, Duane E. (1983). The impact of pathological gambling on the spouse of the gambler. *Journal of Community Psychology*, 11(1), 67-76.
- Lorenz, Valerie C, & Yaffee, Robert A. (1988). Pathological gambling: Psychosomatic, emotional and marital difficulties as reported by the spouse. *Journal of Gambling Behavior*, 4(1), 13-26.
- Patford, Janet. (2007). The Yoke of Care: How Parents and Parents-in-law Experience, Understand and Respond to Adult Children's Gambling Problems. *Australian Journal of Primary Health*, 13(3), 59-68.
- Patford, Janet L. (2007). Linked Lives: Adult Children's Experiences of Late Onset Parental Gambling Problems. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 5(4), 367-380.
- Rice, Ronald E. (2006). Influences, usage, and outcomes of Internet health information searching: multivariate results from the Pew surveys. *International journal of medical informatics*, 75(1), 8-28.
- Rodda, Simone N., Lubman, Dan I., Dowling, Nicki A., & McCann, Terence V. (2013). Reasons for using web-based counselling among family and friends impacted by problem gambling. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3(1), 12.

- Rodda, Simone, Lubman, Dan I, Dowling, Nicki A, Bough, Anna, & Jackson, Alun C. (2013). Web-Based Counseling for Problem Gambling: Exploring Motivations and Recommendations. *J Med Internet Res*, 15(5), 99.
- Rodda, Simone, & Lubman, Dan I. (2014). Characteristics of gamblers using a national online counselling service for problem gambling. *Journal of gambling studies*, 30(2), 277-289.
- Rodda, Simone N, Hing, Nerilee, & Lubman, Dan I. (2014). Improved outcomes following contact with a gambling helpline: the impact of gender on barriers and facilitators. *International Gambling Studies*, 14(2), 318-329.
- Rodda, S. N., Dowling, N. A., & Lubman, D. I. (2018). Gamblers seeking online help are active help-seekers: Time to support autonomy and competence. *Addict Behav*, 87, 272-275.
- Rodda, Simone N, Dowling, Nicki A, Thomas, Anna C, Bagot, Kathleen L, & Lubman, Dan I. (2020). Treatment for family members of people experiencing gambling problems: family members want both gambler-focused and family-focused options. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 1-17.
- Salonen, Anne H., Castrén, Sari, Alho, Hannu, & Lahti, Tuuli. (2014). Concerned significant others of people with gambling problems in Finland: a cross-sectional population study. *BMC public health*, 14(1), 398.
- Simon, O, Zullino, D, & Sanchez-Mazas, P. (2004). Impliquer les proches dans le traitement des addictions: aspects transversaux: Psychiatrie. *Médecine et hygiène*, 62(2496), 1794-1799.
- Simon, Olivier, Ewering, Neil, Waelchli, Maude, Luongo, Antonella, Marmaïté, Inga, Tille, Marianne, & Zumwald, Coralie. (2014). Intégrer les proches dans l'abord des addictions aux jeux d'argent: l'expérience d'une unité spécialisée en Suisse romande. *Dépendances: des réflexions, des pratiques autour du champ des drogues légales et illégales*(51), 31-34.
- Spek, Viola, Cuijpers, PIM, Nyklícek, Ivan, Riper, Heleen, Keyzer, Jules, & Pop, Victor. (2007). Internet-based cognitive behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychological medicine*, 37(3), 319-328.
- Svensson, Jessika, Romild, Ulla, & Shepherdson, Emma. (2013). The concerned significant others of people with gambling problems in a national representative sample in Sweden—a 1 year follow-up study. *BMC public health*, 13(1), 1-11.
- Turner, Nigel E, Wiebe, Jamie, Falkowski-Ham, Agata, Kelly, Jon, & Skinner, Wayne. (2005). Public awareness of responsible gambling and gambling behaviours in Ontario. *International Gambling Studies*, 5(1), 95-112.
- Wenzel, Hanne Gro, Øren, Anita, & Bakken, Inger Johanne. (2008). Gambling problems in the family—A stratified probability sample study of prevalence and reported consequences. *BMC public health*, 8(1), 1-5.
- Williams, Robert J, Volberg, Rachel A, & Stevens, Rhys MG. (2012). *The population prevalence of problem gambling: Methodological influences, standardized rates, jurisdictional differences, and worldwide trends*. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care.
- Wood, Richard TA, & Wood, Sabrina A. (2009). An evaluation of two United Kingdom online support forums designed to help people with gambling issues. *Journal of Gambling issues*(23), 5-30.
- Ybarra, Michele L, & Suman, Michael. (2006). Help seeking behavior and the Internet: a national survey. *International journal of medical informatics*, 75(1), 29-41.
- Young, Kimberly S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 172-177.