



CERTIFIED
SECURITY CONTROL STANDARD
VALID UNTIL AUGUST 10, 2021



LE JEU RESPONSABLE



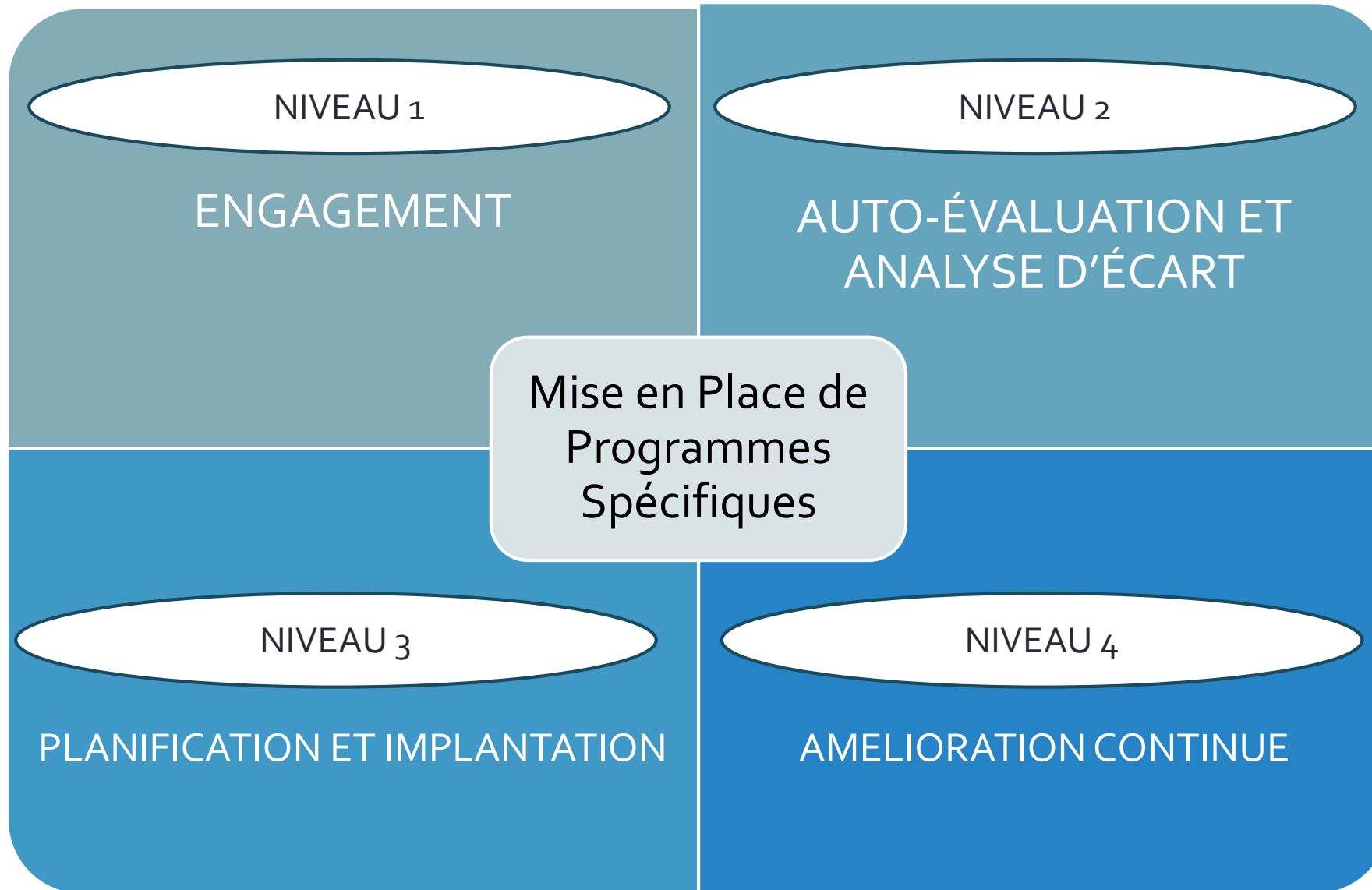
Definition :

«Stratégies ou pratiques qui visent à prévenir ou réduire les dommages potentiels liés au jeux d'argent et de hasard» (Blaszczynski, Ladouceur, & Shaffer, 2004)

Definition (suite) :

Adoption des principes du jeu responsable et les règles de base en 2006 par la WLA

- **Objectif** : garantir la sécurité, la responsabilité et la générosité de l'offre de jeu.
- **Plan d'action sur le cycle de vie du jeu**: de sa conception à sa distribution et au soutien aux joueurs.
- **Régi par 7 principes**: Règles de Base du Jeu Responsable (**RBJR**) ; Respect des spécificités culturelles et étatiques ; Amélioration des lois de protection des usagers ; Classification selon quatre de niveaux



NIVEAU 1

ENGAGEMENT

NIVEAU 2

AUTO-ÉVALUATION ET
ANALYSE D'ÉCART

Mise en Place de
Programmes
Spécifiques

NIVEAU 3

PLANIFICATION ET IMPLANTATION

NIVEAU 4

AMELIORATION CONTINUE

10 Secteurs :

- 1. Recherche,**
- 2. Formation des employés,**
- 3. formation des détaillants,**
- 4. Design de jeux,**
- 5. Réseaux de jeu à distance,**
- 6. Publicité et communications marketing,**
- 7. Éducation des joueurs,**
- 8. Référence à des traitements,**
- 9. Participation des parties prenantes,**
- 10. Rapports et mesures**



Definition (suite) :

Le Jeu Responsable pour la LONASE c'est avant tout une relation de confiance entre l'entreprise et ses clients. C'est une réponse à des devoirs vis-à-vis de ses clients qui font l'objet d'un engagement et d'un accompagnement quotidiens de la part de tous ses collaborateurs.



Aujourd'hui, assurant la présidence de **I'ALA** (Association des Loteries d'Afrique), la Loterie Nationale Sénégalaise qui détient le Monopole de l'exploitation de toutes les formes de loteries, jeux de hasard, de pronostics et assimilés demeure dans la dynamique d'amélioration en étant consciente de l'importance du respect des règles du Jeu Responsable ainsi que des changements profonds affectant le marché international des jeux.





La LONASE s'est engagée dans le cadre de sa mission et de par son appartenance à la WLA, à promouvoir des jeux attractifs, à lutter contre le jeu illégal et à développer la politique du Jeu Responsable en :

- protégeant les mineurs ;
- sensibilisant la clientèle sur le jeu excessif.



I. Définitions

1. L'addiction

L'addiction est un trouble de la personnalité et du comportement

Attachement excessif à quelque chose pouvant nuire à notre santé et / ou notre vie sociale

Qu'est ce que le jeu problématique?

Le jeu devient problématique quand il a des **conséquences importantes sur différents aspects de votre vie**

✓ *jeux de casino, bingo, keno, machines à sous, loterie, billets à gratter, paris sur jeux de cartes, dominos, paris sur courses de chevaux, paris sportifs, tombolas, jeux sur internet, spéculation boursière, roulette....*

✓ *Jouer à des jeux de hasard et d'argent c'est risquer de perdre de l'argent ou des biens personnels lorsque l'issue du jeu est surtout régie par le hasard.*



Définitions (Suite)

NB / Qu'est ce que la Dépendance ?

C'est un état qui se caractérise par le besoin impérieux de faire une activité ou de consommer une substance et par la nécessité d'en augmenter la fréquence ou la dose afin d'en maintenir l'effet et d'éviter l'état de manque (malaise, angoisse)

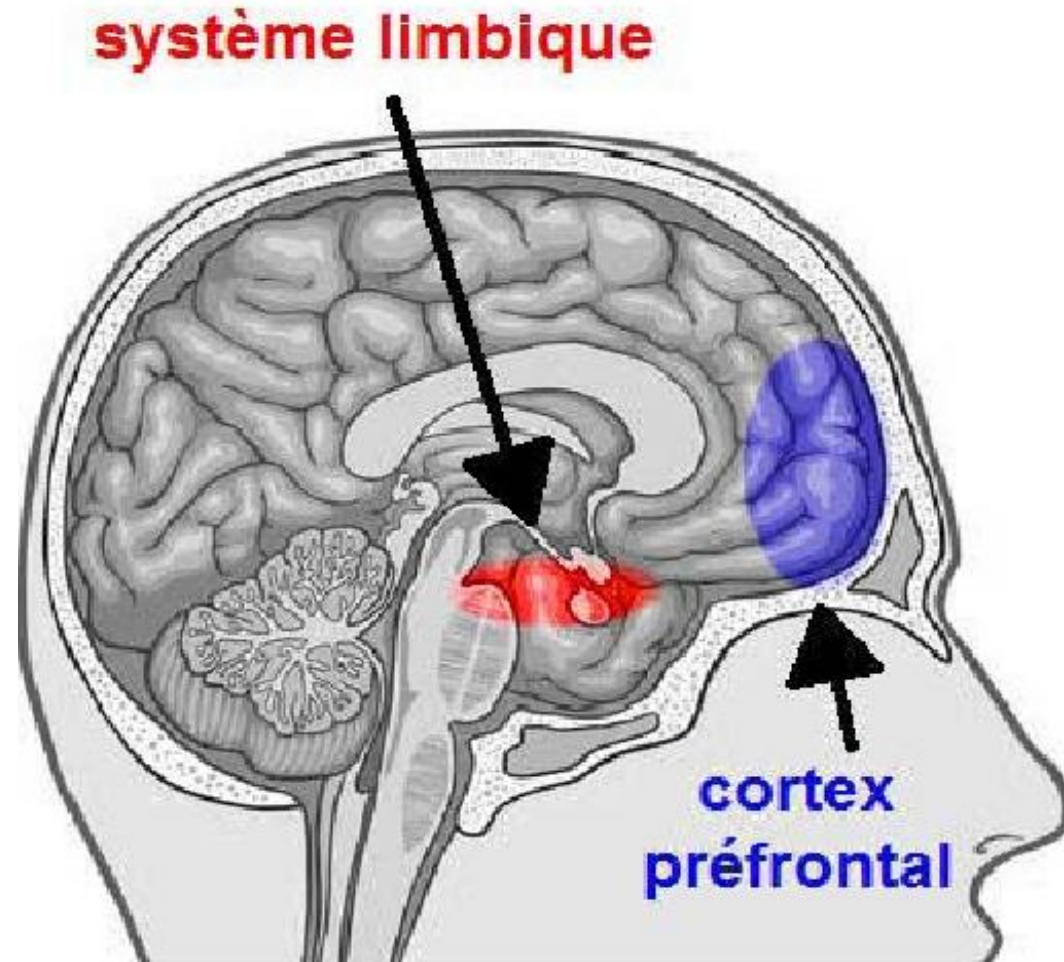
Désir → **Action** → **Satisfaction**

- ✓ Le circuit de « récompense » est indispensable à la survie, car il fournit la **motivation nécessaire** à la réalisation d'actions ou de comportements adaptés, permettant de préserver l'individu et l'espèce (recherche de nourriture, reproduction, évitement des dangers ...)



Définitions (Suite)

NB / Qu'est ce que la Dépendance ? (suite)



DESIR/BESOIN



Satisfaction du désir/besoin



Activation de la dopamine dans les neurones pré-synaptiques



PLAISIR



La politique de Jeu Responsable de la LONASE se résume donc à de nombreuses actions d'information, de sensibilisation et de mise à disposition d'une offre de services qui intègre les principes du JR tout en limitant les risques de perte de contrôle chez les joueurs.



La LONASE fait de la protection des mineurs une priorité de sa démarche de Jeu Responsable, raison pour laquelle *aucun mineur n'est admis au niveau des salles de jeu et des points de vente, ni autoriser à percevoir le montant des gains.*

En interdisant l'accès des mineurs aux produits et services, la LONASE, les protège contre les risques de dépendance et l'illusion de gains faciles.



En ce sens, la formation constitue un outil clé dans le cadre d'une prévention efficace en matière de jeu responsable.





Formation

Former les vendeurs et le personnel commercial,
Communiquer et informer sur le Jeu Responsable

Signalétique

Mentionner (interdit au moins de 18ans) sur tous les lieux de jeux,
Aider les clients à comprendre les risques d'addiction aux jeux

Veille

Suivre, contrôler et superviser le réseau commercial

Analyses

Analyser les rapports de la cellule de veille sur le respect des règles du jeu responsable et actions si nécessaire



Le vendeur doit pouvoir identifier au moins sept des caractéristiques suivantes qui permettent de ne pas ignorer un sérieux problème d'addiction :



① Le joueur est complètement investi dans les jeux de hasard. Jouer devient une obsession.



② Les mises sont de plus en plus importantes.



③ Le joueur devient de plus en plus irrité et frustré après avoir essayé de réduire le temps passé à jouer.



④ Jouer est un moyen de se détourner de problèmes ou d'émotions négatives.



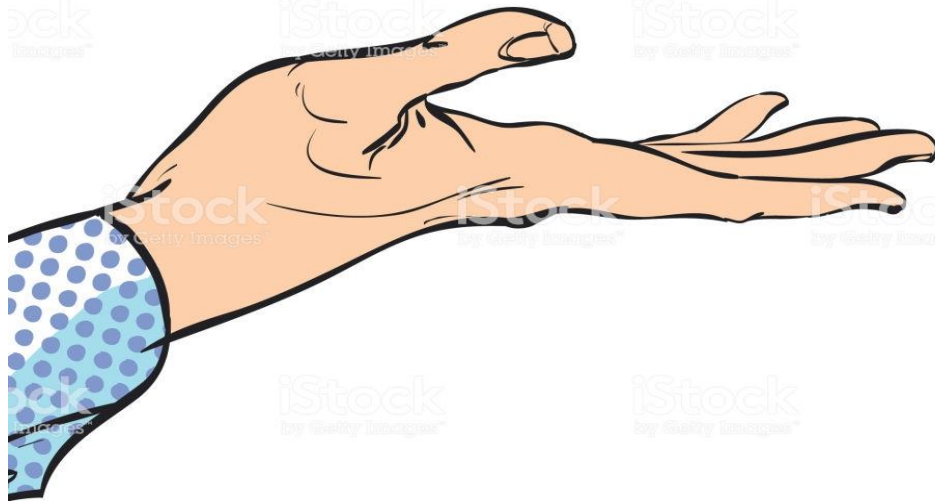
⑤ Le joueur agit de façon illégale



Perdre son travail – être au chômage



⑥ Le joueur détruit ou perd des relations personnelles ou son travail



⑦ Le joueur demande à d'autres personnes de lui donner de l'argent.



III. Quelles conséquences ?

Les conséquences variables sont:

- ✓ **Pertes financières graves**
- ✓ **Difficultés professionnelles**
- ✓ **Absentéisme important**
- ✓ **Difficultés relationnelles pouvant entraîner une perte d'emploi**
- ✓ **Problèmes de santé (dépression, d'angoisse et risques d'alcool ou de toxicomanie)**
- ✓ **Suicide**
- ✓ **Sociales : séparations et problèmes familiaux**
- ✓ **Activités illégales pour continuer à jouer**



Quelles conséquences ?

(Suite)

1. Problèmes financiers

- Les pertes **financières graves**
- disparition des **économies, épargne, assurance** et autres économies des **objets de valeur disparaissent**
- **emprunts** faits auprès des membres de sa famille ou de ses amis
- demandes d' **avances de salaire** sont classiques
- cache ses **dettes, vol** de l'argent ou peut avoir un fond secret consacré au jeu.
- peut avoir un **emploi supplémentaire** sans évolution de sa situation financière
- cache des **relevés bancaires** et les relevés de cartes de crédit. Les paiements ne sont pas faits.



Quelles conséquences ? (Suite)

2. Changements personnels

Le joueur pathologique verra ses comportements évoluer et devenir d'après les interprétations de ses proches « **un autre** » :

- Il **arrête de faire** ce qu'il aimait faire
- Il **n'est plus présent** lors des événements familiaux
- **L'argent est responsable de problèmes** et de disputes avec ses proches
- Il **s'occupe moins de ses enfants**, les laisse seuls, les néglige
- Il **néglige ses obligations**, est souvent en retard ou s'absente sans raisons
- Il **change ces comportements** alimentaires ou sexuels, ses conditions de sommeil
- Il **ne prend pas soin de lui** ou néglige ses obligations professionnelles, scolaires ou familiales
- Il **débute d'autres addictions** : alcool en particulier ou drogues plus dures
- Il est **obsédé par le jeu et en parle continuellement**
- Il tente de jouer sous tous les prétextes, **triche** ou **vole** pour **obtenir de l'argent** pour jouer ou payer ses dettes



Quelles conséquences ? (Suite)

3. Problèmes de santé

Le joueur pathologique verra ses comportements évoluer et devenir d'après les interprétations de ses proches « **un autre** » :

- Troubles psychologiques fréquents.
- Les joueurs sont exposés au **stress**, à la fois liés aux conditions de jeu et aux problèmes relationnels avec les autres.
- **Dépression, anxiété, troubles du sommeil et insomnie** avec risque de tentative de **suicide**.
- Troubles physiques : **ulcères, troubles intestinaux, maux de tête et douleurs musculaires**.
- Les joueurs sont exposés à des **comportements addictifs et en particulier à une consommation d'alcool** importante, des troubles du comportement alimentaire ou la consommation d'autres drogues.



Quelles conséquences ? (Suite)

4. Répercussions sur les familles

Le jeu pathologique peut aussi avoir de **graves conséquences** sur les **enfants** qui peuvent **se sentir délaissés, négligés** avec des **réactions de colère** ou de **dépression**.

- **Difficultés scolaires**
- **Troubles légers du comportement**
- **Dépression** voire des **tentatives de suicide**
- **Alcool ,toxicomanie**
- **Activités illégales** pour attirer l'attention.
- **Besoin d'aide** pour comprendre qu'ils ne sont pas responsables des problèmes que connaît leur famille.
- **Sujets âgés touchés** : vol ,testament...
- **Social : divorce.....**

Le rôle du vendeur est d'aider ce joueur.



Joueur excessif
mieux vaut prévenir que guérir



IV. La prévention

La prévention vise à consolider chez les joueurs des habitudes de jeu contrôlées et raisonnables.

Elle vise donc trois objectifs :

- Réduire les méfaits** et les conséquences négatives du jeu excessif
- Favoriser** non pas la prohibition du jeu, mais la liberté du joueur de jouer avec modération.
- Établir**, grâce à la politique du jeu, **des règles et des pratiques de jeu responsable.**



Notre travail est de faire du chiffre, pas d'être un travailleur social !

C'est les parents qui envoient leurs enfants acheter des jeux ! Je ne suis pas éducateur !!

Que les gens de LONASE viennent dans nos points de vente pour voir combien c'est difficile...

Les pouvoirs publics se déchargent sur la LONASE et la LONASE se décharge sur nous... C'est injuste...

Je ne suis pas la police

On n'a rien à gagner à faire du Jeu Responsable.... Juste des problèmes et des clients mécontents !

La loi n'est pas connue et je ne vois aucun danger pour un mineur d'acheter un jeu à gratter

Où est la responsabilité quand LONASE prévoit de lancer tant de nouveaux jeux?





COMMENT ?



ADOPTEZ LA BONNE ATTITUDE

Prochainement , vous pourrez **remettre aux joueurs présentant des symptômes de jeu «excessif»** un dépliant spécifique pour leur venir en aide.

Attendez le bon moment
pour engager le dialogue

N'encouragez **pas** le joueur dans **de fausses perceptions** du hasard



ADOPTEZ LA BONNE ATTITUDE

Encouragez, si l'occasion se présente, le joueur en difficulté à en parler à son entourage, ses proches, ses amis et à ne pas rester seul avec son problème.

Lui indiquer les coordonnées d'un centre d'accueil et d'écoute comme par exemple le centre d'appel CMT (téléphone 33 865.....)

Proposer le dépliant destiné aux joueurs excessifs (disponible prochainement).

Eviter de faire du crédit aux joueurs excessifs.



PLUS JAMAIS

