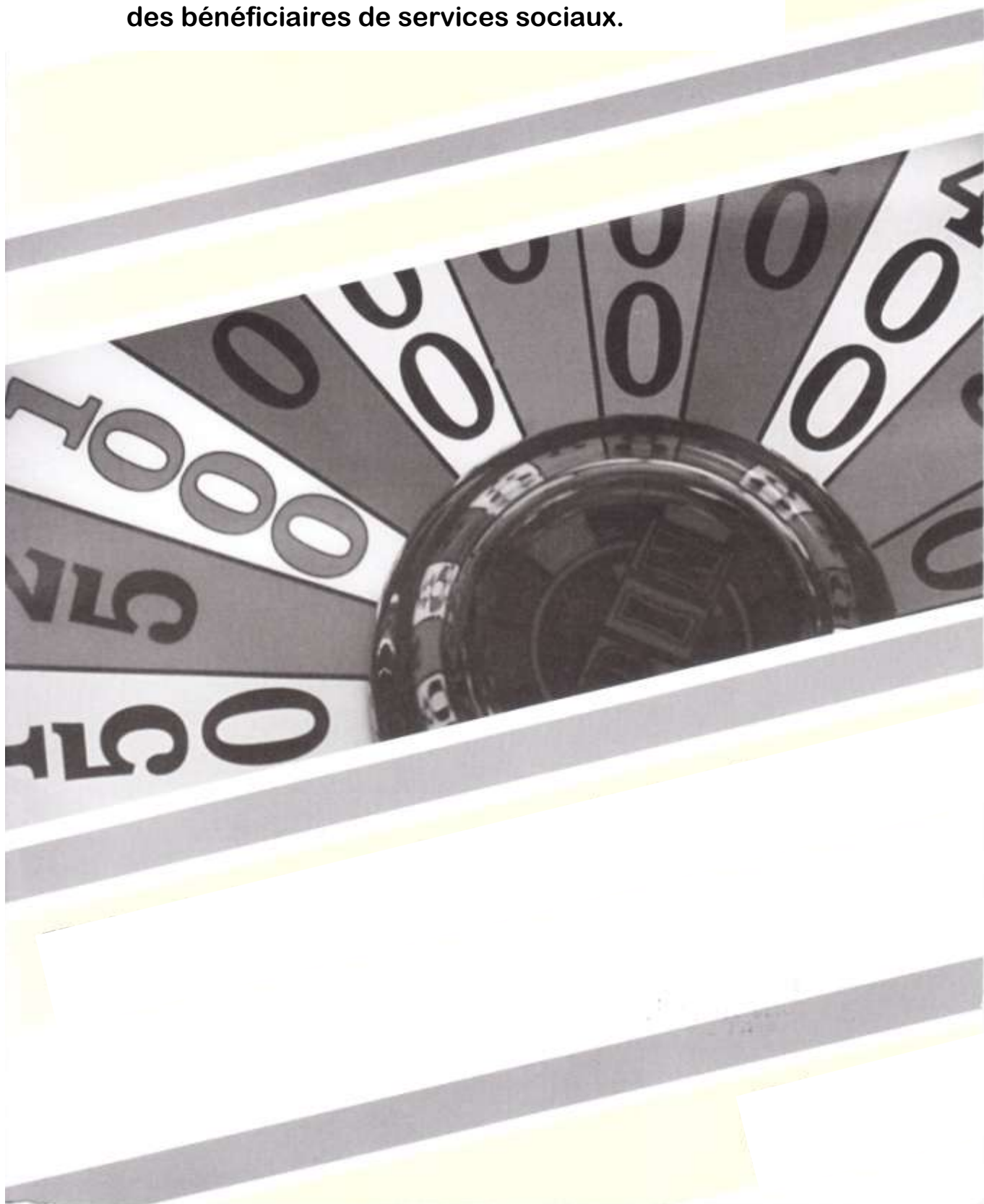


Brochure d'accompagnement du livret
Les jeux sont faits. Rien ne va plus !

Reconnaître et traiter les problèmes de jeu
des bénéficiaires de services sociaux.



INTRODUCTION

« Je pense que mon patient joue, mais je n'en suis pas sûr. Comment puis-je au mieux aborder le sujet ? »

« Sa partenaire est venue me raconter que mon bénéficiaire joue de grosses sommes au bingo. Une grande partie de leur revenu vital y passe. Il m'a raconté pas mal de mensonges pour obtenir plus d'argent. Que dois-je faire à présent ? »

« Comment se fait-il qu'il continue à jouer malgré toutes les dettes qu'il a ? »

« Le patron du café demande à notre service de payer les dettes de jeu de mon bénéficiaire. Doit-on accéder à sa demande ? »

« Peut-on comparer l'addiction au jeu avec la dépendance à l'alcool ou aux drogues ? »

Jouer à des jeux de hasard et d'argent signifie miser de l'argent sur un résultat de jeu déterminé qui est uniquement le pur fruit du hasard, sans que les connaissances ou les compétences du joueur ne jouent le moindre rôle. Le fait de pouvoir miser de l'argent rend le jeu passionnant pour le joueur. L'expérience de ce stress est attractive. Pour beaucoup de joueurs, cela se limite à une détente, mais d'autres en deviennent dépendants.

Bien que les similitudes entre les personnes souffrant d'une dépendance au jeu et d'une addiction à l'alcool soient évidentes, il existe toutefois des différences et des caractéristiques spécifiques. C'est pourquoi une connaissance du comportement des joueurs peut aider à accompagner les bénéficiaires qui auraient des problèmes liés au jeu.

Les joueurs présentent par exemple des pensées irrationnelles qui perpétuent le comportement de jeu. Ils pensent par exemple qu'ils peuvent influencer le déroulement du jeu et ils interprètent leur défaite comme une « presque victoire ».

Les joueurs dépendants parviennent à bien dissimuler leur « comportement de jeu » (emprunts, mensonges, fraude parfois,...). C'est pour cette raison que cela dure souvent des années avant que l'entourage ne découvre un problème de jeu grave.

Les personnes qui souffrent de tels problèmes se présentent aux services de première ligne en évoquant des plaintes très diverses (problèmes psychiques, relationnels, sociaux ou financiers). Le lien avec des problèmes liés au jeu n'est pas toujours évident.

Cette brochure donne aux travailleurs sociaux des moyens d'identifier des problèmes de jeu et de pouvoir discuter.

Cette brochure renvoie régulièrement à la publication « **Les jeux sont faits. Rien ne va plus !** », un livret d'auto-aide pour les joueurs. Il contient des conseils, des questionnaires, des témoignages et des petits exercices qui peuvent aider les joueurs compulsifs à arrêter ou à diminuer la fréquence du jeu. Ce livret est téléchargeable sur www.lepelican-asbl.be

Partant du constat d'un manque de connaissance et d'outils pour traiter l'addiction aux jeux d'argent et de hasard, l'asbl Le Pélican a pris l'initiative de traduire et d'adapter les outils: *Gokken* et *Gokken_voor_OCMWenCAW* réalisés par le VAD (Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen) avec l'étroite collaboration du groupe de travail francophone sur l'addiction au jeu et l'aide aux joueurs composé de l'Hôpital de jour La Clé, la Clinique du jeu Dostoïevski, le Centre ALFA et le Pélican.

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 : Comment identifier les problèmes de jeu ?

1. Signes
2. Détection

Partie 2 : Que faire en tant que professionnel ?

1. Pouvoir parler du jeu
2. Modèle transthéorique de changement
3. Entretien de la motivation
 - 3.1. Exprimer la sécurité et l'acceptation
 - 3.2. Encourager la « volonté »
 - 3.3. Encourager la « capacité »
 - 3.4. Accompagner avec résistance
4. Motivation versus contrôle ?

Partie 3 : Comment orienter ?

Partie 4 : Quels conseils pouvez-vous donner à l'entourage du joueur ?

Partie 5 : Informations intéressantes

1. Pensées irrationnelles chez les joueurs
2. Dépendance au jeu et symptômes d'abstinence
3. Facteurs de risque et facteurs protecteurs
4. Interdiction d'accès jeux de hasard classe I et II
5. Types de jeux de hasard / législation / risques

Adresses de centres d'aide

Sites Internet

Littérature

Partie 1 : Comment identifier les problèmes de jeu ?

1. Signes

Karel est un homme de 38 ans, divorcé de sa deuxième épouse et père de trois enfants. Ses enfants habitent avec son ex-femme. Il y a 6 ans, il travaillait dans une grande entreprise. Il a été licencié en raison d'une réorganisation. Au début, il a occupé plusieurs emplois de courte durée, mais ensuite il a été un long moment au chômage. Il a poussé la porte du CPAS, parce qu'il avait été suspendu par l'ONEM. Il avait entre-temps accumulé pas mal de dettes et ne pouvait plus payer depuis un moment la pension alimentaire pour ses enfants. Karel est un beau parleur. Son état d'esprit peut varier très fortement. Parfois, il est très optimiste. Il assure alors au travailleur social que sa situation financière difficile ne sera que de très courte durée. Il trouvera bientôt du travail, aura un revenu. À d'autres moments, il est tout à fait déprimé : il se plaint d'insomnies et de problèmes de concentration, mais également de maux de tête. Tout et tout le monde est alors contre lui. Quelqu'un a de nouveau cambriolé son domicile et tout son argent a été volé. Il ne porte pas plainte auprès de la police, car elle ne pourra de toute façon rien faire. En ce qui concerne son divorce, il n'est guère loquace : son ex-femme n'a pas pu supporter qu'il ne gagne plus d'argent lorsqu'il était au chômage. L'argent était un point essentiel pour son ex : elle contrôlait en permanence ses finances. Cela le rendait dépressif. Il espère que le CPAS sera plus souple en la matière.

Un problème de jeu peut être visible dans différents domaines de la vie.

Les signes varient selon la personne. De nombreux signes sont souvent cachés et ne sont découverts qu'assez tard. Soyez sur vos gardes lorsqu'un grand nombre de ces signes apparaissent chez une seule et même personne.

Des problèmes financiers font souvent leur apparition et c'est en général ce que l'on remarque en premier. En cas de médiation de dettes et de gestion de budget, il est important de saisir l'occasion pour discuter du problème de jeu.

Aspect financier :

- dettes, différence inexplicable entre revenus et dépenses, disparition d'argent ou de biens ;
- emprunt d'argent (à la famille, aux amis, au patron du café,...) et non-remboursement, emprunts non indispensables ;
- mises en demeure ;
- mystère autour de l'argent ;
- jouer à nouveau pour récupérer l'argent perdu.

« J'ai vu un beau pull pour ma fille. Dans les soldes, une véritable affaire ! Je veux lui acheter pour son anniversaire. Quand est-ce qu'elle a son anniversaire ? Dans quelque temps, mais c'est une telle affaire que je veux déjà l'acheter maintenant. Vous pouvez m'avancer l'argent ? »

« J'ai perdu mon portefeuille, certainement volé dans ma veste alors que j'attendais le bus. Le pire est que je venais de recevoir mon revenu vital. »

« Bientôt, j'aurai beaucoup d'argent. Je sens que la chance va me sourire. »

Aspect corporel :

- problèmes de sommeil
- mauvais appétit
- problèmes de concentration
- maux de tête
- autres problèmes de dépendance (alcool, médicaments, drogues illégales...)

« Je ne me sens pas très bien ces derniers temps. Je n'ai envie de rien et je dors mal. Peut-être que je devrais prendre un somnifère de temps en temps. »

« Mes mains arrêtent de trembler seulement quand je suis derrière un bingo. »

Études/travail :

- absentéisme à l'école ou au travail
- moins bon travail scolaire ou diminution de la qualité des prestations au travail
- démotivation
- souvent en retard

« Je ne suis pas allé à l'entretien d'embauche. Je ne sais pas si ce job est vraiment fait pour moi. Je ne me sentais pas très bien à ce moment-là. Et dans de telles circonstances, il n'est tout de même pas possible d'aller se présenter pour un emploi. »

Aspect social :

- perte d'intérêt
- isolement social, s'isoler
- changements dans le comportement, dans les loisirs
- changement de cercle d'amis
- mensonge, cacher le jeu à l'entourage proche
- beaucoup parler du jeu, se vanter de ses gains auprès de ses amis joueurs

« Avant, il y a longtemps, j'ai déjà joué sur une telle machine. J'avais inventé un système qui me permettait de gagner beaucoup d'argent. Mais bon, à l'époque, quelques amis joueurs sont venus m'emprunter de l'argent. Et je n'en ai jamais revu la couleur. »

Aspect psychique :

- sentiment de nervosité
- augmentation des signes de stress et de la mauvaise humeur
- s'enfermer psychologiquement dans le mensonge (a une influence négative sur les contacts sociaux). Le joueur ne sait plus ce qu'il¹ a dit à qui.
- démoralisé
- comportement ou pensée suicidaire
- sentiment de culpabilité face au jeu
- ne pas pouvoir s'en tenir à ses propres règles, par exemple parier plus d'argent ou jouer plus longtemps que ce que l'on avait prévu
- penser que l'on peut influencer le jeu, avoir des attentes irréelles de résultats

« Mon amie est très méfiante. Elle fait continuellement des commentaires sur mes faits et gestes. Je ne peux rien faire de bien. On se dispute régulièrement à cause de ça. J'essaie dès lors de partir de la maison le plus tôt possible chaque matin. »

« J'ai trouvé la formule pour pouvoir toujours gagner aux dés. Je vais enfin devenir très riche ! »

¹ Dans cette brochure, nous utilisons la forme masculine, 'le joueur' pour faciliter la lecture. Il peut toutefois s'agir d'un homme ou d'une femme.

L'entourage peut aussi repérer certains signes :

- l'argent du ménage ou des biens disparaissent ;
- la personne contracte des emprunts inutiles ;
- la famille reçoit des mises en demeure de paiement ;
- les extraits de compte se perdent ;
- la personne fait des mystères quant aux dépenses d'argent ;
- la personne demande de l'argent à ses amis ou à sa famille ;
- la personne fait des déclarations quant à des biens perdus ou volés ;
- la personne n'a pas de temps à consacrer / ne s'intéresse plus à sa famille proche et moins proche ;
- la personne perd petit à petit ses contacts sociaux (seuls les amis joueurs restent) ;
- la personne nie les problèmes (financiers) ;
- la personne est susceptible et n'a envie de rien.

« Mon mari oublie tout une fois qu'il est dans la salle de jeux. Il oublie même d'aller rechercher les enfants à l'école. »

« Il a tellement changé. Avant, il m'accompagnait lorsque j'allais chez des amis ou dans la famille. Maintenant, il reste scotché devant son ordinateur. »

2. Détection

Quand les signes décrits ci-dessous s'accumulent, on peut soupçonner l'existence d'un problème de jeu. Les instruments de « screening » peuvent aider à évaluer la gravité du problème et à aborder le sujet.

Par ailleurs, ces outils offrent la possibilité à la personne d'identifier concrètement les implications que le jeu a sur sa vie quotidienne. Elle pourra de cette façon avoir une idée de la gravité de son comportement de jeu.

Dans le livret « Faites vos jeux. Rien ne va plus ! », vous retrouverez cet instrument de détection à la p.9.

EIGHT-test (Early Intervention Gambling Health Test) (Sullivan, 1995)

Ai-je un problème de jeu ?

Les questions suivantes peuvent vous aider à y voir plus clair dans votre comportement de jeu :

1. Après avoir joué, je me sens parfois abattu ou stressé.

- oui
- non

2. Parfois, je me sens coupable par rapport à mon comportement de jeu.

- oui
- non

3. Jouer m'a parfois attiré des problèmes.

- oui
- non

4. De temps en temps, je trouve qu'il est préférable de ne pas raconter à ma famille combien d'argent et de temps je consacre au jeu.

- oui
- non

5. Souvent, j'arrête seulement de jouer lorsque je n'ai plus d'argent.

- oui
- non

6. Généralement, je veux à nouveau jouer pour récupérer l'argent que j'ai perdu lors d'une partie précédente.

- oui
- non

7. On critique mon ancien comportement de jeu.

- oui
- non

8. J'ai essayé de remporter de l'argent pour payer mes dettes.

- oui
- non

La personne a coché quatre fois ou plus la réponse « oui » ?

Alors, elle souffre probablement d'un problème de jeu.

Vous vous posez probablement la question de savoir comment aborder le sujet du jeu et comment motiver la personne à trouver une solution à son problème.

Avant d'aborder la question de la motivation, il faut d'abord franchir une étape importante et mettre le sujet du jeu sur la table. Vous lirez plus loin de quelle manière vous pouvez le faire. Ensuite, nous vous expliquerons le *Modèle transthéorique de changement* (Prochaska & Diclemente, 1984). En tant que travailleur social, il est important de savoir dans quelle phase la personne se situe.

Et puis, l'*entretien motivationnel* propose des moyens concrets pour encourager les usagers à modifier leur comportement de jeu. Enfin, nous nous attarderons sur les difficultés auxquelles l'intervenant doit faire face lorsqu'il joue à la fois un rôle motivationnel mais aussi plus cadrant, poseur de limites.

1. Pouvoir parler du jeu

Pour pouvoir parler du jeu, nous devons tenir compte d'un certain nombre d'obstacles.

- Les bénéficiaires ne racontent pas spontanément qu'ils souffrent d'un problème de jeu. Lors de leur inscription, ces problèmes sont souvent invisibles. Une question directe comme « *vous jouez probablement ?* » peut provoquer une réaction défensive, rendant alors toute conversation sur le jeu impossible.

- Les bénéficiaires viennent en premier lieu pour un autre problème, par exemple des soucis financiers ou de logement. Et ce n'est pas parce que le bénéficiaire fait l'objet d'un accompagnement pour son budget qu'il acceptera également que le travailleur social s'intéresse au problème du jeu. Certains usagers ne font par ailleurs aucun lien entre leurs problèmes et leur comportement de jeu.

- Selon la perception du bénéficiaire, il n'est pas aisé de parler de son problème de jeu : « *S'ils savent que je joue régulièrement, ils ne m'aideront peut-être plus (financièrement).* » (Peur des conséquences négatives). En outre, le bénéficiaire ne considère pas ce comportement de jeu comme un problème, mais plutôt comme une solution. « *Je joue de temps en temps, et parfois je perds aussi. Mais un jour la chance tournera. Et tous mes problèmes seront résolus.* » (Aucune prise de conscience du problème).

Que peut-on faire, en tant que travailleur social, pour pouvoir parler du jeu ?

On peut d'une part en discuter **en partant de la demande d'aide du bénéficiaire**. Le fait que la demande d'inscription découle souvent d'un besoin d'aide concret (logement, revenus, problèmes administratifs ou juridiques...) offre des possibilités. Le bénéficiaire ne doit pas nécessairement demander de l'aide en rapport avec son comportement de jeu. Partir d'une demande concrète renforce la relation de confiance et veille à ce que vous puissiez petit à petit aborder la question du jeu. Cela peut se traduire par des accords concrets comme : « *J'ai le sentiment que nous avons déjà atteint certaines choses. Y a-t-il d'autres points auxquels vous souhaiteriez travailler ? Certaines choses permettraient-elles encore d'améliorer la gestion de votre budget ?* »

Chemin faisant, le bénéficiaire peut faire le lien entre ce qu'il vit et son problème de jeu : « *J'aimerais pouvoir mettre un peu d'argent de côté à la fin du mois. Peut-être que je pourrais réduire certaines dépenses.* » Vous pouvez réagir en réfléchissant et en posant des questions ouvertes : « *Vous souhaitez épargner un peu d'argent en diminuant vos dépenses pour certains postes. Quelles dépenses aimeriez-vous limiter ? Qu'est-ce qui serait le plus facile pour vous ?* »

Le piège consiste ici à aller trop vite et à vouloir que le bénéficiaire admette qu'il a un problème de jeu. Ou d'orienter le bénéficiaire (trop rapidement) dans la direction souhaitée : « *Pourquoi ne pouvez-vous pas simplement réduire vos séances de bingo ? Vous pourriez essayer de jouer une fois de moins par mois. Serait-ce possible ?* » L'intervenant peut dès lors être confronté aux résistances du bénéficiaire alors que le but est que ce dernier prenne conscience par lui-même du problème et qu'il fasse lui-même un choix.

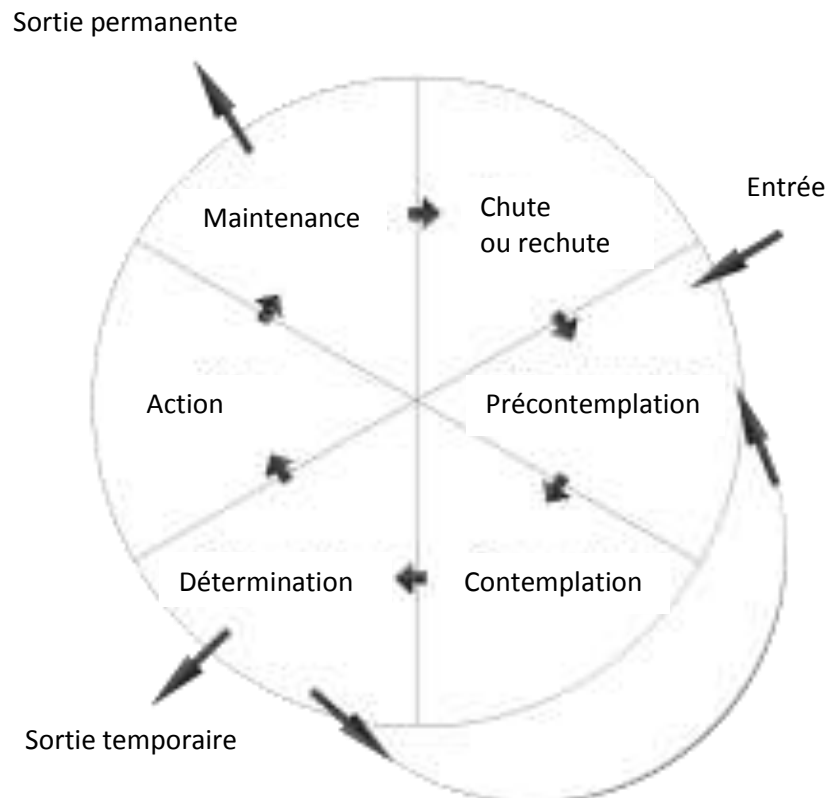
Par ailleurs, le thème du jeu peut être abordé **par le biais de signes concrets** que l'on remarque soi-même ou que l'entourage nous indique (cf. partie 1 p. 5), il convient de les citer dans la conversation sans porter de jugement. Vous demandez au bénéficiaire quel est son avis ou son ressenti de ces signes, le but étant qu'il y réfléchisse et améliore sa perception du problème. On présente au bénéficiaire les signes pointés par l'entourage. Vous pouvez demander au bénéficiaire comment il réagit à cela, par exemple : « *Pourquoi est-ce que l'on dit cela ?* », « *Comment pouvons-nous y répondre ?* », « *Comment voulez-vous y réagir ?* »

On peut éventuellement ici faire le lien avec certaines situations passées. Par exemple : « *La fois où vous aviez perdu votre portefeuille ou où vous aviez besoin d'argent pour acheter un cadeau pour votre fille, était-ce une situation comparable ? De quelle façon est-ce que cela s'est alors déroulé ?* »

L'assistante sociale pense que son usager, un homme seul de 45 ans, a un problème de jeu. En parler est absolument impossible. Il ne parle déjà pas facilement. Si quelque chose ne se passe pas comme il l'entend, il part fâché. L'assistante sociale discute uniquement de ce qui est possible. La suspicion d'un problème de jeu n'est pas abordée jusqu'à ce que le bénéficiaire lui-même raconte qu'il s'est disputé avec son meilleur ami. La raison est une dette de jeu. L'assistante sociale en profite pour discuter du sujet. Elle l'invite à parler de cet ami et à raconter ce qu'il s'est passé exactement. Elle essaie de connaître l'importance de cet ami pour son usager et de voir comment aplanir les différends. Ensuite, elle demande si ses problèmes antérieurs et actuels étaient aussi relatifs au jeu.

2. Modèle transthéorique du changement

Le *Modèle transthéorique du changement* des psychologues américains Prochaska et DiClemente (1984) décrit un processus de changement de comportement, du déni du problème à sa gestion stable. Généralement, on parcourt ce processus à plusieurs reprises, il est aussi possible de repasser à chaque moment à un stade antérieur. Ce modèle n'est donc pas un schéma fixe que tout le monde parcourt de la même façon.



Précontemplation

En premier lieu, le joueur ne considère pas son comportement comme un problème et il n'envisage nullement de changer.

« Je n'ai pas de problème. Vous êtes le problème : toutes ces discussions sur mon revenu vital et sur la façon dont je le dépense ! Je ne peux plus sortir et me détendre un peu ou quoi ? »

L'entourage (partenaire, parents, employeur, école, assistant social) trouve généralement qu'il y a un problème de jeu et qu'il doit arrêter. Cette pression de l'entourage est ressentie comme pénible par la personne.

Contemplation

À ce stade, la personne prend conscience d'un probable problème de jeu. Outre les avantages, le joueur va également s'apercevoir des inconvénients du jeu. Deux petites voix se disputent dans sa tête. D'une part, la petite voix qui lui dit : je n'ai pas de problème, je peux donc continuer à jouer. D'autre part, la petite voix qui se demande si les problèmes rencontrés pourraient avoir un rapport avec le jeu.

Changer comme ne pas changer peuvent présenter d'attrayants aspects positifs et négatifs qui prennent tour à tour le dessus. Cela donne un fort sentiment d'ambivalence.

« J'en ai marre de toutes ces remarques sur l'argent. Ce serait bien si je pouvais passer devant ces foutues agences de paris sans m'y arrêter. »

« J'aimerais acheter un petit truc en plus pour mon fils, mais alors je vais devoir jouer moins, sans doute. »

Détermination

Lorsqu'un des deux points de vue (changer ou ne pas changer) va prendre le dessus, une décision commence à se dessiner. Quelqu'un peut décider de ne pas (encore) changer quoi que ce soit à son comportement de jeu. Par cette décision, il revient à la phase de précontemplation (sortie temporaire). Si l'importance du changement paraît assez cruciale, il décide qu'il doit faire quelque chose pour changer son comportement.

« Ma femme est partie avec mon fils. Elle dit qu'elle en a assez de mes mensonges. Je dois vite agir. »

Une fois que l'on a décidé de changer, il faut encore concrétiser ce que l'on veut précisément changer (arrêter, jouer moins d'argent, jouer moins souvent...) et de quelle façon (seul, avec l'aide d'une personne de confiance, participation à un groupe d'entraide, aide spécialisée dans le jeu...). La transition vers l'action se prépare.

Action

Ce n'est que dans cette phase que la personne va mettre sa décision en pratique et que le changement sera visible pour l'entourage. Souvent, on va d'erreurs en petites victoires.

« Je ne donne plus de rendez-vous dans ce café. Ainsi, je ne peux plus jouer au bingo. »

« Je choisis un trajet qui ne passe pas devant des agences de paris. »

« Lorsque j'avais bu un verre ou deux, j'ai quand même commencé à jouer. Heureusement, je n'avais pas beaucoup d'argent sur moi. »

« J'ai rempli et renvoyé le formulaire pour me faire rayer des salles de jeu et des casinos. »

Maintenance

Dans cette phase, le joueur essaie de maintenir le changement et de l'intégrer dans sa vie quotidienne en développant un nouveau schéma d'habitude. Certaines habitudes étant bien ancrées dans la vie de la personne, cette étape peut prendre du temps.

« Si je me sens mal, je vais faire une balade ou un jogging dans le parc. »

« J'accorde à présent plus d'attention à mes enfants : pendant la semaine, je regarde s'il y a quelque chose à faire dans le quartier, une activité qui pourrait les intéresser lorsqu'ils sont chez moi le week-end. »

Rechute

La rechute est le retour à un ancien schéma de comportement. La rechute fait réellement partie du processus de changement de comportement, c'est indissociable. Une petite erreur ne doit pas nécessairement aboutir à un échec complet. C'est pourquoi il est important de tirer les leçons d'une rechute, il s'agit d'une expérience : on peut apprendre à éviter des situations difficiles ou mieux les appréhender.

« Lorsque j'ai reçu un coup de téléphone de mon ex en colère, j'ai simplement dû me détendre un peu, loin de cette agitation. Je suis allé jouer au bingo. Cela ne s'est produit qu'une seule fois. » (= erreur)

« J'ai rencontré un ancien camarade qui m'a donné de bons tuyaux pour parier sur les courses de chevaux. Je suis alors allé à l'agence de paris et j'ai repris goût immédiatement. Depuis lors, j'y suis retourné régulièrement. » (= rechute dans l'ancien schéma de comportement)

3. Entretien de développement de la motivation

« Vouloir, c'est pouvoir » est une expression que l'on utilise de temps en temps. Cela signifie qu'il faut vouloir quelque chose suffisamment (par exemple arrêter de jouer, jouer moins d'argent...) et que cela se passera effectivement comme cela. À propos des gens qui ne changent pas, il nous arrive de dire que c'est une question de volonté, qu'ils n'ont pas de caractère. Outre la « volonté » (3.2), la « capacité » joue également un rôle important. Ce sont deux composants essentiels d'un entretien motivationnel, avec lesquels il faut travailler dans l'accompagnement. Créez d'abord un contexte dans lequel le bénéficiaire se sent accepté (3.1). Ensuite, il est important pour vous, travailleur social, de trouver le bon moyen de contourner la résistance (3.4) du bénéficiaire.

3.1. Exprimer la sécurité et l'acceptation

Une personne changera uniquement si elle se sent acceptée telle qu'elle est. Sentir que ses valeurs et ses objectifs sont respectés, donne au bénéficiaire la sécurité pour se regarder en face. Un usager se sentira en sécurité une fois qu'il connaîtra les modalités de l'accompagnement, les attentes du travailleur social et – très important – qu'il a le choix de changer ou non.

Le contexte plus vaste a également son importance : le bénéficiaire a-t-il du temps pour le changement ou est-il absorbé par des turbulences de sa vie quotidienne (par exemple : le propriétaire menace de le faire expulser).

Quelqu'un qui est capable et ose s'arrêter sur sa situation, aura une meilleure idée des conséquences de son comportement et pourra le remettre en question. Des personnes sont davantage convaincues d'adapter leur comportement de jeu pour les raisons qu'elles évoquent elles-mêmes que pour les raisons avancées par les travailleurs sociaux ou d'autres personnes.

Un jeune homme souffrant d'un problème psychiatrique habite chez ses parents et a une dépendance au jeu. Il est en traitement chez un psychiatre. Il a arrêté de travailler il y a sept ans, sa relation n'a pas survécu. Malgré tout, il souhaite reprendre le travail et faire comme les autres. Actuellement, il s'isole. Lorsqu'il sort, il va rejoindre des copains dans un café, où se trouve un bingo. À ce moment-là, il emprunte de l'argent à ses amis de café. Ensuite, il se rend tout penaud au CPAS. Il se sent alors très mal et prend comme résolution de ne plus jouer. On regarde avec le bénéficiaire ce qui à ce moment l'incite chaque fois à jouer. L'ennui semble être une cause importante. On regarde avec lui les possibilités qu'offre un centre d'activités de jour. L'homme est ouvert à cette proposition et prend rendez-vous pour un entretien. Lors d'une autre entrevue, il exprime sa satisfaction quant à son intégration dans ce centre : il s'y sent bien et s'est fait de nouveaux amis. L'assistante sociale essaie de le motiver à avoir une conversation avec ses amis pour leur expliquer qu'ils ne peuvent pas lui prêter de l'argent. Ils préparent ensemble cette discussion.

3.2. Encourager la « volonté »

Les gens changent uniquement si le changement en vaut la peine, c'est-à-dire si les bénéfices liés au changement prévalent sur les inconvénients. L'importance du changement est grande lorsque la différence entre la situation actuelle et les valeurs et objectifs personnels de quelqu'un est assez

flagrante. Par exemple : Linda, mère de famille, va régulièrement à la salle de jeux et omet ainsi de régler les excursions scolaires. D'un autre côté, elle veut être une bonne mère responsable qui donne toutes les chances possibles à ses enfants.

Pour ce faire, il faut avoir une **idée** de son propre comportement de jeu et de ses conséquences.

Une **tâche d'auto-enregistrement** est un moyen qui vise à aider les usagers à avoir une meilleure vue de leur comportement de jeu (livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p. 22-29). Quel événement a précédé le jeu ? À quoi a pensé le joueur à ce moment ? Pensait-il pouvoir gagner ? Combien d'argent a-t-il perdu ou remporté ? Quelles ont été les conséquences ? Il n'est pas important que le bénéficiaire remplisse la stricte et unique vérité, mais bien qu'il réfléchisse à son comportement de jeu. Lors de la discussion, c'est le bénéficiaire qui tire les conclusions lui-même. *« Je remarque que je joue chaque fois que j'ai eu à entendre des choses désagréables. » ; « L'envie est parfois tellement grande que je n'arrive plus à penser à autre chose. »*

Vous discutez avec le bénéficiaire des **avantages et des inconvénients** du jeu. Le but est que le bénéficiaire ait une image aussi complète que possible de ses comportements de jeu et puisse peser le pour et le contre. Ainsi, il peut arriver à une conclusion : *« Je veux jouer moins », « Je ne veux pas jouer tout l'argent du ménage, alors que je suis responsable des enfants. »*

Dans le livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! », à la page 11, vous trouverez une liste des avantages et des inconvénients. Vous pouvez la faire compléter par votre usager.

Le travailleur social peut également **apporter des informations** dans ce processus. On peut par exemple parcourir et discuter d'un certain nombre de points du livret avec le bénéficiaire :

- Les joueurs se souviennent davantage de leurs gains que de leurs pertes (livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p.6).
- Les joueurs n'ont aucune influence sur le résultat du jeu (livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p.12).
- Conseils pour que le jeu reste agréable (livret livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p.30).

Donnez ces informations d'une façon neutre, non moralisatrice et dosée. Laissez le bénéficiaire tirer lui-même ses conclusions : *« Qu'est-ce que cela signifie pour moi ? » ; « Est-ce que je reconnais ceci ? »*. Vous examinez les informations avec le bénéficiaire et vous évitez ainsi le piège de « le travailleur social convainc le bénéficiaire. Le bénéficiaire met en doute les connaissances du travailleur social ».

3.3. Encourager la « capacité »

Par « capacité », on entend quelqu'un qui a suffisamment confiance en lui pour changer. C'est uniquement lorsque les personnes pensent qu'elles peuvent vraiment changer leur comportement de jeu, qu'elles vont opter pour cette solution. Parfois, quelqu'un souhaite changer, mais il ne croit pas qu'il en est capable.

Vous pouvez y travailler en n'accordant pas uniquement de l'attention aux problèmes, mais également aux choses positives et aux aptitudes de votre usager. Renforcez et soulignez les apports du bénéficiaire dans les évolutions positives. Il est important que le bénéficiaire puisse attribuer des changements positifs à ses propres efforts, plutôt qu'à des facteurs externes.

« Vous avez perdu de l'argent en jouant au bingo, mais heureusement vous avez payé la facture de l'école et fait les courses. Vous avez donc veillé à ce que les choses essentielles soient bien en ordre. C'est génial que vous ayez eu ce réflexe. Que pouvons-nous faire pour que vous agissiez plus souvent de cette façon ? »

3.4. Accompagner la résistance au changement

Vous voulez accompagner le joueur sur le chemin du changement de comportement. Tous les signes indiquant que le bénéficiaire ne veut pas (plus) vous suivre, se classent sous le terme « résistance ». Ce sont toutes les réactions qui s'opposent à la motivation de changement de

comportement (« *Ce n'est pas si grave que cela. Je sais ce que je fais. Vous jouez aussi de temps en temps au lotto ? Le jeu me permet de me détendre et vous voulez aussi m'enlever cela ?* »).

Si le travailleur social s'oppose à la résistance (par exemple en argumentant : « *Ce n'est pas un loisir inoffensif. Vous avez déjà d'énormes dettes.* »), la résistance ne fera qu'augmenter. Si la résistance augmente, le contact entre le travailleur social et le bénéficiaire peut s'interrompre.

Si le travailleur social va dans le sens de la résistance en donnant de l'importance au sentiment sous-jacent du bénéficiaire (par exemple : « *Jouer au bingo est important pour vous pour pouvoir vous détendre. Vous devez faire face à pas mal de stress.* »), le bénéficiaire sera plus enclin à discuter davantage.

Plus le bénéficiaire sera résistant, plus son comportement sera difficile à modifier.

Usager : « Je ne sais plus, vous savez. Je ne sais vraiment plus. »

Assistant social : « Qu'est-ce que vous ne savez plus ? »

Usager : « Quelle importance est-ce que tout cela a encore : je n'ai pas de travail et j'ai beaucoup de dettes. Que je continue à jouer ou non, cela ne fait plus aucune différence. »

Assistant social : « Je comprends très bien que vous soyez découragé. Expliquez-moi un peu comment vous tenez le coup malgré tout ? »

Usager : « Je peux encore compter sur mes parents, bien que je leur aie causé beaucoup de chagrin. »

Assistant social : « Vous trouvez du soutien auprès d'eux ? »

Usager : « Oui, vous pouvez le dire. Et je vois mes enfants chaque week-end et cela se passe bien. »

4. Motivation versus contrôle ?

Les travailleurs sociaux, comme les collaborateurs du CPAS, doivent souvent poser des limites. Par exemple lors d'une guidance financière, l'allocation loyer n'est plus accordée au chef de famille, qui le dépense au café, mais à sa partenaire. Le travailleur social se retrouve dans ce cas dans une position directive forte.

Dans le cadre de l'accompagnement, une position de soutien est davantage privilégiée. Dans une ambiance de collaboration, on travaillera à une prise de conscience et à la recherche de solutions. Pour les bénéficiaires, ce double rôle peut être particulièrement perturbant.

Comment concilier les deux positions ?

Par exemple le travailleur social peut affirmer que les règles ont été imposées par une tierce partie. Par exemple : « *Le Conseil du CPAS a décidé... Qu'est-ce que cela signifie pour vous? Comment devons-nous continuer?* » De cette façon, le travailleur social ne doit pas confronter le bénéficiaire aux limites depuis sa propre position, mais cela peut se passer d'une façon qui apporte davantage de soutien.

Une autre possibilité revient à mentionner explicitement les deux rôles dans la conversation avec le bénéficiaire : « *Une partie très importante de mon travail est de vous aider à répondre à vos questions et ce, d'une manière qui vous convient. Une autre facette de mon travail consiste à contrôler si vous parvenez à gérer votre budget et si vous dépensez votre argent à bon escient. C'est un peu comme si j'avais deux fonctions : parfois, j'exerce l'une, à d'autres moments, l'autre. Cela peut être perturbant.* »

Partie 3 : Comment orienter ?

Si le bénéficiaire commence à réfléchir à son comportement de jeu et si le travailleur social n'est pas bien placé pour prendre en charge l'accompagnement proprement dit, vous pouvez renvoyer le bénéficiaire vers une aide spécialisée.

L'accompagnement d'un joueur malade consiste aussi à son renvoi vers un service spécialisé et à son suivi.

Une bonne préparation de l'orientation :

- Orienter ne veut pas dire se débarrasser du bénéficiaire : expliquez pourquoi vous agissez de la sorte.
- Donnez au bénéficiaire assez d'informations sur ce qui l'attend et informez-le du mode de fonctionnement du service d'aide.
- Examinez s'il est nécessaire de prendre un rendez-vous avec le bénéficiaire et de l'accompagner. Cela peut lui être d'un grand soutien.

Toutes les organisations d'aide n'appliquent pas la même procédure en matière d'admission, de plans de traitement, de consultation... C'est pourquoi il est préférable de prendre contact au préalable pour obtenir des informations pratiques sur leur fonctionnement et leur approche.

Quelques questions ciblées :

- De quelle façon travaillent-ils avec les bénéficiaires joueurs ?
- Quelle est la procédure d'admission ?
- Qui peut prendre rendez-vous ? Le bénéficiaire ou la personne qui le réfère ?
- Y a-t-il une liste d'attente ?
- Combien de temps peut durer l'accompagnement ?
- Quel en est le coût ?
- Quelles informations sont transmises à la personne qui réfère ?
- Le travailleur social peut-il obtenir des conseils auprès du service spécialisé (par exemple pour le suivi du bénéficiaire) ? De quelle façon les conseils sont-ils transmis (par écrit, par téléphone, concertation d'équipe...) ?

Un bon suivi est indispensable :

- Suivez le déroulement de l'accompagnement. Demandez régulièrement au bénéficiaire où il en est, quels sont ses progrès, comment il se sent, s'il y a des soucis.
- Surveillez la motivation du bénéficiaire. Il est possible que le joueur commence à se démotiver ou à douter. Discutez avec lui de ses doutes, mais aussi des choses qui s'améliorent.
- Demandez comment l'entourage direct du joueur réagit. Remarquent-ils quelque chose, comment réagissent-ils, les réactions sont-elles encourageantes ou au contraire démotivantes ? Tâchez de bien prendre en compte les réactions de l'entourage car bien que ce soit l'utilisateur qui décide de se soigner, tous ses proches peuvent être impliqués dans le processus de changement. Les membres de la famille ont aussi besoin de temps pour se réadapter et retrouver la confiance.

Surveillance post-traitement

Si le travailleur social est impliqué dans les soins post-traitement, il a un rôle de soutien important à jouer dans la réinsertion sociale.

- Soyez préparé à une rechute éventuelle. Considérez une erreur (retourner jouer une seule fois) ou une rechute comme une situation de crise : passez en revue les aptitudes acquises par votre bénéficiaire afin de prévenir une erreur ou une rechute à l'avenir. Développez ensemble un projet concret :
 - Discutez de la personne de référence qui pourrait être un interlocuteur pendant les situations de crise (ligne d'aide téléphonique, quelqu'un de l'entourage proche, groupe d'entraide de joueurs).
 - Soulignez le fait qu'une rechute fait partie du processus d'apprentissage. Faites-lui bien comprendre que vous trouveriez bien qu'il n'arrête pas les entrevues

parce qu'il est gêné ou qu'il éprouve des sentiments de culpabilité. Travailler à un climat de confiance positif est également crucial dans cette phase du processus.

- Ne vous focalisez pas uniquement sur le problème de jeu, mais intéressez-vous également aux autres aspects de la vie : comment se comporte le bénéficiaire à la maison, au travail... Le risque de faux pas ou de rechute augmente en effet avec le niveau de stress d'autres aspects de sa vie (finances, relations, travail,...).
- Ne vous arrêtez pas uniquement aux soucis et aux échecs. Accordez de la reconnaissance aux étapes que le bénéficiaire a déjà franchies et soulignez ce qui va bien. De telles confirmations sont très motivantes.

Un homme seul de 34 ans souffrait d'une importante dépendance au jeu, pour laquelle il avait contracté différents emprunts. Ce qui a conduit à une montagne de dettes et finalement aussi à une rupture. Il collabore bien pour la gestion du budget et veut sortir des dettes. Il a cherché de l'aide auprès de CGG et a suivi un traitement pour sa dépendance au jeu. Le travailleur social demande régulièrement s'il tient le coup et ce qui lui pose encore problème.

Adresses de centres d'aide voir p.32

Partie 4 : Quel conseil pouvez-vous donner à l'entourage du joueur ?

L'entourage du joueur (partenaire, parents, enfants) a également besoin de soutien. Ce sont en premier lieu le partenaire et les enfants qui ressentent les effets négatifs des problèmes de jeu : tensions à la maison, dettes, éventuelle perte d'emploi, jouer en secret, souvent de nombreux mensonges pour cacher le comportement de jeu (perte d'argent, dettes).

Au début, le partenaire prête une oreille attentive :

- Comment le partenaire perçoit-il les conséquences du jeu ?
- Quels sont ses responsabilités et ses soucis ?
- Quelles concessions a-t-il déjà consenti ?

Par ailleurs, vous pouvez donner des conseils sur la façon dont il peut gérer la situation familiale. Il n'existe pas de règles générales pour vivre avec un joueur pathologique. On peut toujours retenir en guise de fil rouge que les reproches, les confrontations et les manipulations ont un effet moins constructif que la pose de limites claires, indiquant ce que l'on tolère ou non. En partant de la situation familiale concrète, on peut discuter des suggestions suivantes avec le partenaire. Qu'est-ce qui est possible pour le partenaire dans sa propre situation familiale ?

Que peut faire le partenaire ?

Parler :

- Aborder ses préoccupations à un moment bien choisi et d'une façon non culpabilisante.
- Parler des conséquences/obligations du jeu pour lui-même et la famille.
- Éviter les discussions sans fin.
- Montrer de la compréhension pour le joueur en ne lui faisant aucun reproche, mais en se disant prêt à discuter de ses difficultés tout en étant également clair quant au fait que le joueur est lui-même responsable de ses problèmes.
- Imposer des règles et des limites au joueur (comme respecter ses engagements, être honnête en ce qui concerne ses dépenses).

Agir (pour le joueur) :

- Laisser le joueur assumer les conséquences de son jeu, par exemple en ne payant pas ses dettes de jeu, en ne couvrant pas ses mensonges.
- Trouver une solution pour régler les paiements.
- Prendre des mesures de sécurité comme ouvrir un compte bancaire distinct, donner la somme d'argent juste, aller chercher soi-même les extraits de compte.

Agir (pour soi-même) :

- Poursuivre (surtout dans l'intérêt des enfants) la vie quotidienne autant que faire se peut (repas, moments de fête...).
- Construire quelque chose pour soi en prenant du temps (par exemple une soirée fixe pour son hobby).
- Entretenir des contacts agréables avec les autres.
- Chercher une personne de confiance pour pouvoir parler avec elle de ses problèmes.

Qu'est-ce qu'il est préférable que le partenaire évite de faire ?

- Émettre des menaces que l'on ne peut/veut pas mettre à exécution.
- Reprendre des responsabilités comme le paiement de dettes ou participer au mensonge.
- Taire le comportement de jeu et tout faire pour préserver la paix dans le ménage.
- Maintenir les enfants à l'écart du partenaire parce qu'ils pourraient l'énerver.
- Chercher des preuves du comportement de jeu.
- Aider à cacher le comportement de jeu.
- Contrôler le joueur en permanence.
- Faire des reproches au joueur en présence d'autres personnes.

Si le joueur est en traitement, le partenaire peut apporter son aide :

- Demander au joueur comment il préfère être soutenu.
- Montrer de la reconnaissance pour les choses qui se passent bien.
- Parler ouvertement du jeu (le comportement de jeu, la fonction du jeu, les problèmes de jeu).
- Discuter des attentes quant au traitement et examiner comment la confiance trahie peut être rétablie.
- Aider le joueur à aborder d'une autre manière ses problèmes et ses sentiments en cherchant par exemple de quelle manière il pourrait mieux réagir aux disputes et aux moments de stress qui se présentent au travail.

Un couple a une montagne de dettes. La cause est la dépendance au jeu du mari. La famille compte quatre enfants. Il y a peu, le couple a demandé un accompagnement pour la gestion de leur budget. La femme n'arrive quasi plus à gérer la situation et envisage de demander le divorce. Lorsque le couple vient ensemble au rendez-vous, elle fait énormément de reproches à son mari. L'homme subit et ne réagit pas. Il est envoyé vers un centre d'aide spécialisé, il va au rendez-vous d'admission, mais ne souhaite pas se faire aider. Il affirme vouloir régler lui-même son problème. Lors d'un autre rendez-vous, l'assistante sociale discute des possibilités existantes pour traiter lui-même son problème de jeu. Elle lui remet le livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » et fixe un autre rendez-vous pour discuter avec lui de ce qu'il a entrepris. L'assistante sociale décide d'avoir une conversation en tête-à-tête avec son épouse. Elle lui demande ce qu'elle a déjà dû vivre, quels efforts elle a déjà fait pour sauver son couple et ce qui l'a jusqu'à présent aidée à tenir le coup. Ensemble, elles examinent quelles possibilités l'épouse envisage encore pour elle et sa famille et de quelle façon elle souhaite être aidée. L'épouse continue à avoir de sérieux doutes sur la poursuite de la relation.

1. Pensées irrationnelles chez les joueurs

Les joueurs ont souvent, avant et pendant le jeu, des pensées irrationnelles qui les stimulent à commencer ou à continuer à jouer. Ces pensées irrationnelles sont souvent tenaces et difficiles à repousser. Il est important qu'elles trouvent une explication et que l'on puisse en discuter. C'est possible en posant des questions à ce sujet (par exemple : Pourquoi pensiez-vous que vous alliez gagner ? À quoi pensiez-vous lorsque vous avez perdu et que vous avez tout de même continué à jouer ?) ou en tenant un journal (situations de jeu) dans lequel le joueur note ses pensées avant de jouer (voir par exemple le livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p.20-29).

Des pensées irrationnelles fréquentes sont :

- Illusion de contrôle

Les joueurs ont l'impression qu'ils contrôlent le jeu, alors que le jeu est uniquement déterminé par la chance et le hasard. Il n'y a aucun rapport entre le résultat du premier jeu et celui du suivant. La probabilité que l'on va gagner, reste toujours la même, indépendamment des jeux précédents ou de la « presque victoire » au jeu précédent.

Appliquer des trucs ou des systèmes n'a aucune influence sur le résultat (par exemple toujours jouer sur la même machine, lancer les dés doucement ou plus vivement, appuyer rapidement sur le bouton).

- Illusion de devenir plus habile en jouant beaucoup

Les joueurs attribuent leur victoire à leurs compétences, alors que la perte est une conséquence du hasard ou de la malchance. Une caractéristique des jeux de hasard est que l'on ne peut pas apprendre à y jouer. Des études ont même montré que des joueurs expérimentés obtenaient les mêmes résultats que des débutants aux paris sur les courses de chevaux. Les machines à sous sont programmées de telle façon qu'elles permettent un certain taux de gain. Par exemple, les machines de jeu de hasard redistribuent 84 % de l'argent misé. Cela signifie que le joueur y laisse 16 %. Il s'agit d'une moyenne sur de nombreux jeux. Plus le joueur joue, plus souvent il doit laisser ces 16 %. Lors d'un jeu de hasard, ce ne sont jamais 100 % des mises qui sont redistribuées entre les joueurs. L'exploitant est toujours gagnant.

- Superstition

De nombreux joueurs sont superstitieux ou ont des idées magiques dont ils sont convaincus qu'elles vont les aider à gagner.

« Mes numéros du lotto sont les dates de naissance de ma partenaire et de mes enfants. »

« Avant de commencer une partie de poker, je mets mes lunettes de soleil et je place ma pièce porte-bonheur dans ma poche gauche. »

« Le premier chiffre que je vois dans le journal est mon chiffre porte-bonheur du jour. »

« Si les deux mêmes symboles apparaissent sur le bandit manchot, la chance est plus grande que je gagne lors du jeu suivant. »

« Si j'appuie avec force sur le bouton stop, j'ai plus de chance de gagner. »

« Si je joue sur un jeu qui n'a encore fait gagner personne, il sera bien rempli et devra bientôt payer. »

« Si un numéro pair est sorti trois fois, le numéro suivant sera impair. »

« Si je m'entraîne beaucoup, je deviendrai toujours meilleur au jeu. »

« Si je joue encore une heure, je vais gagner beaucoup. »

« J'avais presque gagné, le jeu suivant, la chance va me sourire. »

2. Dépendance au jeu et symptômes d'abstinence

Tout comme pour une dépendance à l'alcool et à la drogue, une personne qui souffre d'un problème de jeu rencontrera aussi des situations de perte de contrôle et une augmentation de la tolérance. Un joueur problématique, une fois qu'il a commencé à jouer, ne pourra que très difficilement s'arrêter (perte de contrôle). Ainsi, il devra toujours jouer plus longtemps et dépenser davantage d'argent pour atteindre le même niveau d'excitation (tolérance).

Un joueur problématique qui arrête de jouer pourra être confronté à des symptômes d'abstinence tant psychiques que physiques. Les symptômes d'abstinence ne sont pas toujours aussi présents. Ils ressemblent à ceux que l'on peut observer chez une personne alcoolique.

Symptômes d'abstinence psychiques :

- cafard, dépression (légère à modérée)
- agressivité
- peur
- sentiment d'infériorité
- méfiance
- sentiments de culpabilité
- idées suicidaires

Symptômes d'abstinence physiques :

- troubles du sommeil
- fatigue
- tremblements
- transpiration
- maux de tête
- perte de mémoire
- douleurs au niveau de l'estomac et des intestins

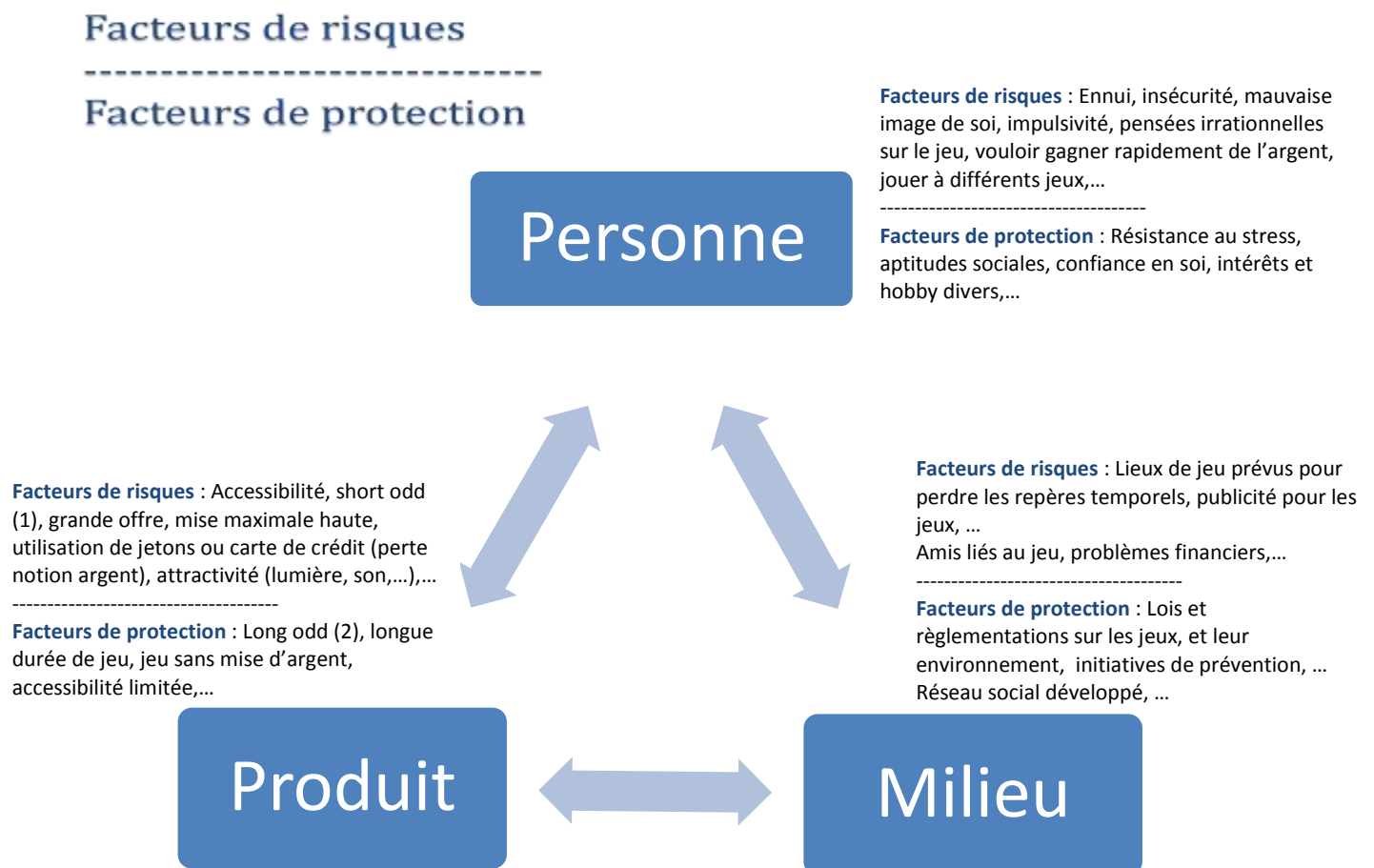
3. Facteurs de risque et facteurs protecteurs

Pour comprendre comment les problèmes de jeu ont fait leur apparition et se sont développés, il est important de connaître :

- les motifs, les raisons et les motivations du **joueur (Personne)**
- le type de **jeu (Produit)**
- l'**environnement (Milieu)** dans lequel la personne joue

Ces trois groupes interagissent entre eux et déterminent si les personnes vont ou non être atteintes d'une dépendance au jeu. Par exemple, ce n'est pas uniquement la grande disponibilité des occasions de jeu (moyen) qui occasionne une augmentation du nombre de joueurs. Le comportement impulsif, l'ennui et l'incertitude (personne) ont aussi une influence sur le risque. Chaque groupe (personne, moyen, milieu) comporte d'une part des facteurs de risque et d'autre part des facteurs protecteurs.

Pendant l'accompagnement un certain nombre de facteurs de risque peuvent surgir si le bénéficiaire est disposé à parler des situations à risque (circonstances dans lesquelles le bénéficiaire ressent une plus grande envie de jouer. Cf. également le livret « Les jeux sont faits. Rien ne va plus ! » p. 37). Des facteurs protecteurs peuvent aider lorsque, pendant l'accompagnement, on parle de diminuer ou d'arrêter (par ex. alternatives pour le jeu en termes d'occupation, éviter les occasions de jouer, trouver une personne de confiance). Ce schéma peut être un outil utile lors d'un entretien avec un usager.



(1) « short-odd » signifie qu'il y a une durée courte entre le début du jeu et le résultat. Plus ce temps est court plus le jeu comporte des risques de jouer compulsivement et d'en devenir dépendant. Il s'agit principalement des bingos et autres machines à sous.

(2) Dans les jeux « Long-odd » la durée entre la mise et le résultat est plus importante. Ces jeux sont potentiellement moins susceptibles d'entraîner une dépendance. Par exemple le POKER et les jeux de Loterie.

4. Interdiction d'accès jeux de hasard classe I et II

Les joueurs peuvent eux-mêmes se faire interdire l'accès aux casinos et salles de jeux.

En Belgique Il suffit de demander une interdiction d'accès auprès de la Commission des jeux de hasard. C'est possible via le formulaire de demande (cf. p. 22). Le formulaire se trouve également sur le site Internet de la Commission des jeux de hasard : www.gamingcommission.fgov.be. Le joueur complète ce formulaire et le renvoie avec une copie de sa carte d'identité (recto verso) à :

Commission des jeux de hasard
Kantersteen 47
1000 Bruxelles

Il est également possible de compléter le formulaire sur place.

Étant donné qu'il s'agit d'une exclusion volontaire, il est possible de la résilier. Le joueur qui s'est exclu volontairement enverra personnellement une demande de résiliation par courrier recommandé. Il aura de nouveau accès aux jeux de hasard dans un délai de trois mois maximum après réception de la demande par la Commission des jeux de hasard.

Aux Pays-Bas Vous pouvez demander une interdiction d'entrée ou une limitation d'accès à *Holland Casino* en complétant le formulaire qui se trouve sur le page web : www.hollandcasino.nl/corporate/NL/bezoekbeperking/default.htm

En France Il faut se rendre physiquement dans un bureau local de la police judiciaire pour faire la demande d'interdiction. Le bureau local le plus proche est celui de Lille dont la compétence s'étend aux départements du Nord, du Pas-de-Calais, de la Somme, de l'Aisne et de l'Oise :

Hôtel de Police
19, rue de Marquillies
59034 Lille CEDEX - France

Tél : +33 3 20 10 78 20 ou +33 3 20 10 78 22 ou +33 3 20 10 78 23

www.adictel.com permet l'interdiction à certaines salles de jeu françaises et certains sites internet de jeux.

Peter, 49 ans, fut un jour directeur d'une PME florissante. Les affaires marchaient bien et Peter passait du temps et dépensait de l'argent dans les salles de jeux et les casinos. Les dernières années, le chiffre d'affaires diminuait. Il ne pouvait toutefois se passer de ses visites aux casinos et aux salles de jeux. Cela lui permettait de se changer les idées et d'oublier les problèmes de son entreprise. Il a contracté de plus en plus de dettes. Sa société a entretemps fait faillite. Sa femme l'a quitté. Et pourtant, il retombe chaque fois dans ses anciennes habitudes, et ce malgré le budget limité avec lequel il doit vivre. Jouer aux machines à sous est le seul amusement qu'il lui reste. Avec son accompagnateur, il s'engage à demander une interdiction d'accès aux casinos et aux salles de jeux. Cela marche. Il ne peut plus rentrer nulle part. Mais depuis, il joue au bingo au café, où il perd encore de l'argent.

Note : Le 1er février 2010, la Loi portant modification de la législation sur les jeux de hasard a été publiée au Moniteur belge.

La nouvelle loi donne **davantage de possibilités d'exclusion de tous les établissements de jeux** avec obligation d'enregistrement (casinos, salles de jeux, en ligne et hors ligne). Jusqu'à présent, le joueur pouvait uniquement se faire exclure lui-même. La loi prévoit pour les « **tiers intéressés** » la possibilité de faire exclure des personnes souffrant d'une dépendance au jeu : « *Cette interdiction d'accès peut être prononcée à la demande de toute personne intéressée. La demande comporte les motifs et est introduite auprès de la commission. La commission rend sa décision après avoir invité le joueur concerné à présenter ses moyens de défense.* » formulaire et procédure ci-dessous (p.23 et 24).

Ce document a été conçu par la Commission des jeux de hasard sur base de l'article 54 § 3.1 de la loi du 7 mai 1999.

Demande d'interdiction d'accès aux salles de jeux.

Par le biais de ce formulaire, vous pouvez nous demander une interdiction d'accès aux salles de jeux des établissements de classe I et II.

Ceci peut vous aider dans votre lutte contre l'assuétude.

Remplissez ce formulaire scrupuleusement. Veuillez joindre une copie des deux faces de votre carte d'identité et envoyez-la à la Commission des jeux de hasard avec le formulaire complété.

Nom :

Prénoms :

Rue : Numéro : Boîte :

Code postal : Commune :

Date de naissance : Lieu de naissance :

Nationalité :

Numéro du registre national :

Déclaration :

Je, soussigné,

Demande l'interdiction d'accès aux salles de jeux automatiques et aux casinos.

Signature,

.....

Date,

.....

Vos données seront reprises dans une banque de données au Service public fédéral Justice afin de vous interdire l'accès aux salles de jeux de hasard de classe I et II.

Selon la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, vous avez droit à la consultation, correction et radiation de ces données. Vos données personnelles ne peuvent pas être transmises aux tiers.

Service Public Fédéral Justice
Commission des jeux de hasard
Cantersteen 47
1000 Bruxelles

Ce document a été conçu par la Commission des jeux de hasard sur base de l'article 54 § 3.5 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la

ENVOI RECOMMANDÉ

Demande d'interdiction des établissements de classe I, II et des sites de jeux de hasard en ligne titulaires d'une licence

Par le biais de ce formulaire, vous pouvez en tant que tiers intéressé, demander l'exclusion pour une personne ayant un problème de dépendance au jeu. Attention! Cette procédure est plus longue et complexe qu'une demande d'exclusion volontaire par la personne concernée elle-même.² La Commission recommande donc de d'abord tenter de convaincre la personne concernée de se faire exclure volontairement.

Ce formulaire doit être renvoyé par courrier recommandé à la Commission des jeux de hasard.

Remplissez scrupuleusement le formulaire ci-dessous.

Données du demandeur :

- Nom :
- Prénom :
- Rue : Numéro : Boîte :
- Code postal : Commune :

(ajouter une photocopie recto-verso de votre carte d'identité)

Données de la personne pour qui cette demande est introduite :

- Nom :
- Prénom :
- Date de naissance :
- Rue : Numéro : Boîte :
- Code postal : Commune :

Quel est votre lien avec cette personne ? (époux/se, enfant, parent, ami, ...)

.....

Quels sont les motifs de votre demande ?

.....

.....

Donnez une description détaillée du problème de dépendance au jeu :

.....

.....

.....

Disposez-vous de pièces/documents qui peuvent attester de cette dépendance ? Si oui, veuillez joindre une copie de ces documents à la présente demande.

.....

Signature du demandeur,

Date,

² Vous trouverez davantage d'informations sur cette procédure au verso de ce formulaire.

Procédure administrative relative à la demande d'exclusion par un tiers intéressé

Résumé de l'arrêté royal du 21/06/2011 modifiant l'arrêté royal du 15 décembre 2004 relatif au mode d'interdiction d'accès aux établissements de jeux de hasard de classe I et II (M.B. du 15/07/2011)

“Article 1er §2. La Commission des jeux de hasard invite le joueur concerné à présenter ses moyens de défense.

Le joueur concerné a le droit de se faire assister par un conseil.

§3. La Commission des jeux de hasard impose une interdiction d'accès après avoir constaté le problème de dépendance au jeu et communique les informations nécessaires au gestionnaire de la banque de données. Les données concernant les personnes exclues sont ensuite enregistrées dans le système.

La décision de la Commission des jeux de hasard est portée à la connaissance du joueur et de la personne intéressée par un envoi postal recommandé ou un recommandé électronique.

§4. Après un an, le joueur peut demander la levée de l'interdiction d'accès à la Commission des jeux de hasard par un envoi postal recommandé ou un recommandé électronique.

§5. La Commission des jeux de hasard invite le joueur concerné à présenter ses moyens de défense avant de statuer sur la demande de levée de l'interdiction d'accès.

Le joueur concerné a le droit de se faire assister par un conseil.

La Commission des jeux de hasard informe la personne intéressée qui a demandé l'interdiction d'accès de la demande de levée de celle-ci.

§6. Si la Commission des jeux de hasard décide de lever l'interdiction d'accès, elle communique les informations nécessaires au gestionnaire de la banque de données.

Les données concernant les personnes précitées sont ensuite supprimées du système.

La décision de la Commission des jeux de hasard est portée à la connaissance du joueur et de la personne intéressée par un envoi postal recommandé ou un recommandé électronique.

En cas de question, vous pouvez prendre contact avec :

Ine.vancouwenberge@gamingcommission.be ou 02/504.00.61 (NL)

Barbara.masquelier@gamingcommission.be ou 02/213.42.75 (Fr)

Service Public Fédéral Justice
Commission des jeux de hasard
Cantersteen 47
1000 Bruxelles

5. Types de jeux de hasard / législation / risques

Qu'est-ce qu'un jeu de hasard ?

Il s'agit d'un jeu ou d'un pari avec une **mise**. Il y a un risque de perdre sa mise ou une chance de gain pour les joueurs ou les organisateurs. Lors du déroulement du jeu, c'est le hasard qui détermine qui est le gagnant et quel est le gain. Gagner ou perdre est donc uniquement une question de « **hasard** ».

Tous les jeux de hasard sont illégaux, à l'exception de ceux autorisés par le législateur.

En Belgique, on peut jouer à différents jeux de hasard autorisés, entre autres les paris (par exemple pour les compétitions sportives ou les courses de chevaux), les machines à sous dans les salles de jeux, sur les sites Internet, le lotto ou les billets à gratter, les tables de jeu dans les casinos, les jeux téléphoniques à la télévision, les jeux de bingo dans les cafés, etc.

Types de jeux de hasard (les plus courants en Belgique)	Législation	Caractéristiques augmentant le risque
<p>Jeux de casino</p> <ul style="list-style-type: none"> - tables de jeux comme le baccara, le black jack, le chemin de fer, le poker, la roulette - les jeux automatiques comme les machines à sous vidéo, les courses hippiques, les jeux bandit manchot comme Reel slot, les jeux de poker interactifs 	<ul style="list-style-type: none"> - 9 casinos sous licence en Belgique³ - accessible dès 21 ans - chaque visiteur est enregistré - perte horaire moyenne de € 70 par machine à sous⁴ - pas de possibilité d'obtenir un crédit (utilisation de cartes de crédit et de débit possible) - dépliant de la Commission des jeux de hasard avec des infos sur la dépendance au jeu + adresses de centres d'aide doit être disponible - les personnes peuvent demander volontairement une interdiction d'accès - l'alcool est autorisé - fumer est permis - offrir des boissons, des cadeaux, des repas est autorisé (montant max. de € 50 / semaine / personne) - l'organe de surveillance est la Commission des jeux de hasard 	<ul style="list-style-type: none"> - tables de jeux : les visiteurs pensent souvent que ces jeux sont des jeux d'adresse. Ils pensent que plus ils jouent souvent, mieux ils joueront. C'est une idée fausse. Le hasard détermine le tirage des cartes ou le numéro qui sort à la roulette. - certaines personnes qui se rendent au casino veulent faire partie d'une classe déterminée avantagée financièrement. De ce fait, ils dépensent souvent une plus grosse somme d'argent qu'ils ne peuvent en fait se permettre. - la présence de jeux automatiques permet de passer plus facilement aux tables de jeux. - les mises sont plus importantes, avec pour conséquence que l'on peut dès lors perdre plus d'argent.
<p>Jeux automatiques dans les salles de jeux</p> <p>Dans les salles de jeux, seuls des jeux de hasard automatiques sont disponibles. Ils se répartissent en 5 catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> - jeux de blackjack - paris sur les courses hippiques 	<ul style="list-style-type: none"> - 180 salles de jeux automatiques sous licence en Belgique⁵ - accessible dès 21 ans - chaque visiteur est enregistré - perte horaire moyenne de € 25 par machine à sous 	<ul style="list-style-type: none"> - les jeux automatiques sont des jeux short-odd - un pourcentage élevé de ces joueurs pathologiques se retrouvent dans les salles de jeux automatiques - la présence de terminaux de paiement

³ Liste des casinos sous licence (licence de classe A) : <http://www.gamingcommission.fgov.be>

⁴ Le montant horaire moyen fixé donne au joueur l'impression qu'il ne peut par exemple pas perdre plus de € 70 (casinos), € 25 (salles de jeux), € 12,5 (cafés) par heure. Rien n'est moins vrai. Ce montant est le résultat d'un calcul général pour lequel chaque appareil est officiellement étalonné. La perte horaire moyenne est valable pour la machine, mais le joueur individuel joue très souvent de plus grosses sommes. Dans la pratique, le joueur peut perdre nettement plus d'argent que la perte horaire moyenne. En outre, le joueur mise généralement à nouveau immédiatement les gains qu'il vient d'engranger.

⁵ Liste d'adresses des salles de jeux sous licence (licence de classe B) : <http://www.gamingcommission.fgov.be>

<ul style="list-style-type: none"> - jeux de dés - jeux de poker - jeux de roulette 	<ul style="list-style-type: none"> - pas de possibilité d'obtenir un crédit ; ni d'utiliser des cartes de crédit et de débit ; il y a des terminaux de paiement et des monnayeurs - pas de distributeurs automatiques de billets - dépliant de la Commission des jeux de hasard avec des infos sur la dépendance au jeu + adresses de centres d'aide doit être disponible - les personnes peuvent demander volontairement une interdiction d'accès - l'alcool est interdit - fumer n'est pas autorisé - l'organe de surveillance est la Commission des jeux de hasard 	<p>facilitent le chargement de la carte de jeu, avec le risque de dépenser plus d'argent que prévu</p> <ul style="list-style-type: none"> - on peut déjà perdre beaucoup d'argent en une seule journée
<p>Jeux de café Deux jeux de hasard dans les débits de boissons</p> <ul style="list-style-type: none"> - bingo (five ball) - one ball 	<ul style="list-style-type: none"> - un nombre illimité de cafés peut obtenir une licence⁶ - accessible dès 18 ans - dépliant de la Commission des jeux de hasard avec des infos sur la dépendance au jeu + adresses de centres d'aide doit être disponible - la commune (police locale) est responsable des contrôles sur la limite d'âge - perte horaire moyenne de € 12,5 par jeu - aucun crédit possible⁷ - pas de distributeurs automatiques de billets, bien des monnayeurs - l'organe de surveillance est la Commission des jeux de hasard 	<ul style="list-style-type: none"> - facile de commencer - le contrôle sur la limite d'âge n'est pas toujours effectué - grande disponibilité (de nombreux cafés exploitent ces jeux)
<p>Jeux de hasard en ligne Internet regorge d'une large offre de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - illégal en Belgique - les serveurs des sites de paris se situent 	<ul style="list-style-type: none"> - facile de commencer (pas d'enregistrement) - grande accessibilité (24 heures/24, 7

⁶ Liste des cafés sous licence (licence de classe C) : <http://www.gamingcommission.fgov.be>

⁷ Les patrons de café ne peuvent pas prêter d'argent aux joueurs. Ils ne peuvent dès lors exiger le remboursement de dettes de jeux ou le demander dans le cadre d'une médiation de dettes.

<p>possibilités de jeux de hasard (plus de 150 000 sites) tels que roulette, poker, blackjack, bingo, paris sur des compétitions sportives, paris sur des événements, courses hippiques virtuelles etc.</p>	<p>dans des pays qui accordent des licences</p>	<p>jours/semaine) - pas de contrôle par les autorités ou de surveillance - les sites Internet stimulent le jeu en offrant d'abord la possibilité de jouer gratuitement (et souvent le joueur gagne) - pas de contrôle social - pas de limite d'âge</p>
<p>Télévision et jeux téléphoniques Les jeux sur les chaînes commerciales où la 10^e ou 20^e personne qui appelle peut remporter de l'argent en cas de bonne réponse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - relèvent de la surveillance de la Commission des jeux de hasard - coût téléphonique par participation est de max. € 2 - gain par jeu, max. € 5 000 - gros joueurs (qui jouent plus de € 50 par jour) doivent être prévenus par leur opérateur - accessibles à partir de 18 ans 	<ul style="list-style-type: none"> - facile de commencer - attrayant vu les questions (parfois) très simples - le joueur n'a pas immédiatement un aperçu de ce qu'il dépense ; parfois la facture n'arrive que des semaines plus tard (seuls 1 à 3 % des revenus sont payés sous forme de gains aux joueurs, ce qui en comparaison des autres jeux de hasard, comme le lotto, est très faible) - le contrôle sur la catégorie d'âge se fait oralement
<p>Jeux de la Loterie nationale - jeux de tirage (généralement deux tirages par semaine) : lotto, joker, keno, euromillions - jeux de grattage (le joueur sait immédiatement s'il a gagné) : astro, 21, bingo, presto, subito, win for life</p> <p>- jeux en ligne comme Lotto, Joker, Euromillions, Keno, Pick 3, Superjoker, Keno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la Loterie nationale n'est pas sous la surveillance de la Commission des jeux de hasard (justice), mais a son propre ministre de tutelle (ministre des finances). - les jeux sont autorisés à partir de 18 ans <p>- accessible dès 18 ans (carte d'identité électronique/numéro de registre national) - cartes de crédit interdites (miser de l'argent via le compte de joueur, recharge via</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le lotto est considéré comme un jeu de hasard long-odd - les jeux de grattage sont des jeux short-odd et sont donc plus risqués. Les montants dépensés à des jeux de la Loterie nationale sont moins importants que ceux consacrés à des jeux de hasard automatiques. Pour certains groupes de la société, les montants consacrés au lotto ou aux jeux de grattage peuvent toutefois être problématiques. <p>- facile de commencer - moindre contrôle social - accessible 24 heures par jour - perte max./jour est assez élevée</p>

	<p>virement, online banking ou carte de recharge achetée « e-ticket » de € 10, 20, 25 ou 50)</p> <ul style="list-style-type: none"> -max. € 500 sur le compte du jeu, versement de max. € 300 par semaine - perte max./ jour peut être paramétrée par joueur (perte max. € 100 / 24 heures) - les gains de plus de € 50 sont versés sur le compte bancaire du joueur. - les joueurs peuvent s'exclure volontairement : temporairement (d'1 semaine à 1 mois) ou définitivement. Après 3 exclusions temporaires sur un an, l'exclusion est automatiquement définitive) 	<p>- versement d'argent par semaine est assez élevé (= € 1 200 / mois)</p>
--	---	--

Le 1^{er} février 2010, la Loi portant modification de la législation sur les jeux de hasard a été publiée au Moniteur belge.

Cette loi prévoit entre autres une réglementation des jeux en ligne et des agences de paris. Cette loi entre en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2012. Il n'existe encore aucun arrêté d'exécution.

La nouvelle loi donne **davantage de possibilités d'exclusion de tous les établissements de jeux** avec obligation d'enregistrement (casinos, salles de jeux, en ligne et hors ligne). Jusqu'à présent, le joueur pouvait uniquement se faire exclure lui-même.

La loi prévoit pour les « **personnes intéressées** » la possibilité de faire exclure des personnes souffrant d'une dépendance au jeu : « *Cette interdiction d'accès peut être prononcée à la demande de toute personne intéressée. La demande comporte les motifs et est introduite auprès de la commission. La commission rend sa décision après avoir invité le joueur concerné à présenter ses moyens de défense.* »

L'interdiction d'accès est automatiquement valable pour les personnes pour lesquelles la demande de règlement collectif de dettes a été acceptée.

<p>Jeux de hasard en ligne</p> <p>Jeux de hasard en ligne sous licence par - casinos (licences de classe A +) - salles de jeux (licences de classe B+) - organisateurs de paris (licences de classe F1+)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sous la surveillance de la Commission des jeux de hasard - A+, B+ : interdit au moins de 21 ans - F1+ : interdit aux mineurs - paiement par carte de crédit interdit 	<ul style="list-style-type: none"> - les jeux de hasard en ligne sous licence offrent une certaine protection pour le consommateur, mais les risques de dépendance restent malgré tout élevés : facile de commencer, grande accessibilité, pas de contrôle social.
<p>Paris</p> <p>- <u>Agences de paris (fixes)</u> Paris sur les courses de chevaux (on peut pour ce faire s'adresser à des agences de paris comme par exemple Ladbrokes, TF Belge)</p> <p>Paris sportifs (football, tennis, cyclisme, sport moteur, courses de lévriers aux niveaux national et international...). On peut pour ce faire s'adresser à des agences de paris comme par exemple Ladbrokes, TF Belge, Dumoulin, Vincennes.</p> <p>Paris sur des événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sous la surveillance de la Commission des jeux de hasard - accessible dès 18 ans - pas de perte horaire moyenne fixée pour les paris - pas de vente d'alcool autorisée dans le même espace - paiement par carte de crédit impossible - pas de distributeurs automatiques de billets autorisés, bien des monnayeurs <ul style="list-style-type: none"> - dépliant de la Commission des jeux de hasard avec des infos sur la dépendance au 	<ul style="list-style-type: none"> - facile de commencer

Adresses de centres d'aide

1. Soins ambulatoires

Bruxelles

Le Pélican asbl

Rue Drootbeek 32
1020 Bruxelles
02 502 08 61
contact@lepelican-asbl.be
www.lepelican-asbl.be

Clinique du Jeu Pathologique Dostoïevski - CHU Brugmann *

Place Van Gehuchten 4
1020 Bruxelles
02 477 37 70
cliniquedujeu@chu-brugmann.be
www.cliniquedujeu.be
www.stopjeu.cliniquedujeu.be

Liège

Centre ALFA

Rue de la Madeleine 17
4000 Liège
04 223 09 03
contact@centrealfa.be
www.centrealfa.be

Hôpital de jour La Clé *

Bd de la Constitution 153
4020 Liège
04 342 65 96
hj.lacle@skynet.be
www.hjulacle.be

Namur

Sésame

Rue de Bruxelles 18
5000 Namur
081 23 04 40 info@sesame.be

Hôpital NP Saint-Martin *

Rue Saint-Hubert 84
5100 Dave – Namur
081/30.28.86 - 081/32.12.92

Charleroi

Hôpital Vincent Van Gogh *

Rue de l'Hôpital, 55
6030 Marchienne-au-Pont
071 92 14 11

* Possibilité d'hospitalisation

2. Groupe d'entraide :

Joueurs Anonymes de **Bruxelles**
Avenue Henri Jaspar 117
1060 Bruxelles
02 538 08 80
0477 59 96 75

Joueurs Anonymes de **Liège**
Rue de l'Eglise 3
4032 Liège (Chênée)
Marc : 04 263 26 45
0486 18 40 90
Freddy : 0478 53 49 55

Joueurs Anonymes de **Marche en Famenne**
Groupe de selfhelp
Centre culturel
Chaussée de l'Ourthe 74
6900 Marche-en-Famenne
Pascal : 0496 27 65 96
Gregoire.pasc@skynet.be

3. Sites Internet

www.aide-aux-joueurs.be => site belge bilingue d'information et d'accompagnement selfhelp ou avec thérapeute (mise en ligne prévue en octobre 2012)
www.adictel.com => site français d'aide en ligne aux joueurs
www.stopouencore.be => site permettant d'évaluer sa consommation

4. Lignes d'aide :

SOS Jeux
0800 35 777 (24h/24 et 7 jours/7)
Pour toute question sur la dépendance au jeu.

Infor-Drogues
02 227 52 52 (24h/24)
Pour toutes les questions concernant la boisson, les drogues, les médicaments et le jeu.
www.infordrogues.be

Littérature

« Le jeu pathologique », Marc Valleur et Christian Bucher, éditions Armand Colin 2006

« Le jeu excessif, Comprendre et vaincre le gambling », Robert Ladouceur, Caroline Sylvain, Claude Boutin, Céline Doucet, éditions de l'Homme 2000

« Les nouvelles formes d'addiction », Valleur - Matysiak, éditions Flammarion, 2003

Rapports annuels 2009, 2010 et 2011 de la Commission de jeux de hasard et d'argent (SPF Justice). Téléchargeables sur le site internet : www.gamingcommission.fgov.be

COLOPHON

Ce document est une traduction de la brochure « Gokken_voor_OCMWenCAW » réalisée et éditée par le VAD (Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen).

L'asbl Le Pélican a mené le projet de réalisation d'une version francophone du document avec l'étroite collaboration du groupe de travail francophone sur l'addiction au jeu et l'aide aux joueurs composé de l'Hôpital de jour La Clé, la Clinique du jeu Dostoïevski, le Centre ALFA et le Pélican. La brochure a été produite avec le soutien de la Wallonie et de la CoCoF.

Auteur

Mia De Bock, VAD

Rédaction

Annelies Bode, CGG Brabant flamand Est, Leuven
Leen De Mey, CGG VAGGA, prévention et soins des dépendances, Anvers
Katrien Kellens, VGGZ, CAD Limburg, Genk
Rudi Reyners, province du Brabant flamand

Traduction

ViaVerbvia

Relecture et adaptation

Le Pélican asbl
Groupe de travail sur l'addiction au jeu et aide aux joueurs

Contact

Le Pélican asbl
Rue Drootbeek 32, 1020 Bruxelles
02 502 08 61
contact@lepelican-asbl.be

FEDITO Wallonne
Rue de la Madeleine 17, 4000 Liège
04 222 26 52
feditowallonne@skynet.be

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Bruxelles
02 423 03 33 - 02 423 03 34
vad@vad.be www.vad.be

Éditeur responsable

Genin Laurence – Rue Drootbeek 32 – 1020 Bruxelles
© 2012

L'utilisation de (parties de) cette publication est autorisée moyennant le maintien de la vision et des objectifs de la publication, la mention claire de la source et l'absence d'objectifs lucratifs.

