



Centre de prévention  
du jeu excessif

10 ans



# Rapport d'activités 2011

**A quoi tu joues ? 10 ans déjà!**

Février 2012

Rue de la Boulangerie 5 - CH 1204 Genève  
Tél gratuit : 0800.801.381  
[www.riennevaplus.org](http://www.riennevaplus.org)  
CCP 17-70152-5





*Un site Internet*

*Une formation et une sensibilisation spécialisée*

*Une arcade accueillante en Vieille Ville*

*Un espace d'accueil convivial Goût Double*





## Sommaire

I. Introduction et mot du comité.....	p. 4-5
II. Coup d'œil sur les prestations.....	p. 6
1. L'accueil, le conseil et l'orientation des personnes concernées.....	p. 6-9
2. Assurer une formation aux problématiques liées au jeu excessif et à sa prévention, auprès des programmes pré et post-grades.....	p. 9-10
3. Sensibiliser les opérateurs de jeux et leurs partenaires.....	p. 10-11
4. Sensibiliser les professionnels des secteurs médicaux, sociaux et juridiques.....	p. 12
5. Sensibiliser les jeunes.....	p. 13-14
6. Informer le grand public.....	p.15
7. Consolider le travail de réseau au niveau genevois.....	p. 13
III. La collaboration franco-genevoise.....	p. 16
IV. Le mandat romand.....	p. 17-20
V. Perspectives 2011-12.....	p. 21-22

### Annexes :

1. Composition du comité
2. Bilan financier 2011



## MOT DU PRÉSIDENT

---

### 10 ans +1 !

J'aimerais dire que la vie est un long fleuve tranquille après dix ans d'installation patiente à creuser son trou, à se faire connaître et reconnaître au sein du réseau cantonal, intercantonal et transfrontalier. D'avoir droit à un moment de repos où l'on peut s'asseoir et porter un regard bienveillant et critique sur ce premier cycle. Mais non ! Le jeu de la vie nous emmène déjà vers d'autres aventures...

Mais prenons tout de même ce temps et retirons-nous de la table ou laissons reposer notre écran le temps de prendre le temps...

La première chose que j'aperçois au loin sur la ligne d'horizon est une silhouette que l'on connaît bien dans notre association, c'est celle de notre ancien président, M. Pierre-Yves Aubert. Je tenais à avoir une pensée, non je vais miser plus gros, des pensées chaleureuses pour ce sacré joueur qui, il y a plus de trois ans, m'a dit : "Viens jouer, tu verras c'est tranquille et l'équipe est sympa." "Jetons" un voile pudique sur cette scène car je n'ai jamais autant travaillé... Merci Président et bon vent...

Le deuxième événement a été la Journée des 10 ans qui fut un succès à tous points de vue. Des ateliers autour du jeu, la participation d'élèves du CO de Cayla à conduire un atelier, du théâtre avec le concours d'une troupe qui a mené un cirque détonnant, des collaborations intenses avec l'association Swiss Gamers et Action Innocence et une conférence croisée qui a ravi les derniers joueurs. Quel travail accompli par l'équipe de "Rien ne va plus". Il y avait du rêve...

Mais reprenons le cours du jeu car 2011 est bien l'année du  $10+1=11$  Francs comme gain au Tribolo, 10+As au poker ou encore la Roue de la Fortune et le Bateleur au Tarot, autre jeu universel aux passions exacerbées. Alors oui! une roue qui tourne, un président s'en va, une décennie passe, un avenir s'ouvre et nous avons en main toutes les cartes pour réussir à passer ce cap, voire même de jouer un coup de poker.

L'avenir sera profondément transformé. "Rien ne va plus", sur injonction du Département des affaires régionales, de l'économie et de la santé (DARES), se regroupe avec la FEGPA et l'APRET au sein d'une faitière qui sera créée le jour même de notre assemblée générale. Mais avant de changer de pièce pour entrer de plein pied dans cette nouvelle décennie revenons sur cet événement...

Il représente l'enjeu central de l'avenir du travail social et du monde associatif. Depuis que je suis arrivé au sein du comité, mon seul souvenir de réflexion autour de la pratique, des projets de terrain et de la prévention à mener s'est déroulé lors d'une journée de réflexion. Le reste du temps, le comité a géré des questions liées aux subventions, aux comptes, aux relations avec le DARES, aux tableaux de bord au lieu de se consacrer aux terrains, aux pratiques et aux axes stratégiques à développer autour de cette problématique. Et je me pose beaucoup de questions.



Quels impacts sur le personnel qui voit le temps administratif, d'écriture de rapports ou de comptabilité augmenter de manière importante, les éloignant de leur mission première ? Quel impact sur leurs conditions de travail et le stress engendré par ces nouvelles demandes ? Quels engagements à l'avenir devons-nous effectuer ? Des personnes qualifiées en travail social ou en gestion publique ? Quelles conséquences sur les comités, le monde associatif et l'engagement de personnes bénévoles ? Devront-ils eux aussi devenir de plus en plus spécialisés ? Allons-nous faire perdre l'envie s'engager dans des associations ?

Alors oui le changement de cycle est déjà bien avancé et se concrétisera au travers du projet de faitière que les trois associations défendent. Un contrat de prestations, une ligne budgétaire, trois associations et un avenir qui s'inscrit dans un projet innovant au sein de Carrefour addictionS...

Pour terminer, je tiens à annoncer officiellement que notre coordinatrice, Mme Yaël Liebkind, nous quittera à fin mars 2012. Je suis très heureux qu'elle puisse s'engager dans un nouveau projet et attristé de perdre la pièce maitresse de notre association. Pièce maitresse, Roue de la Fortune et long fleuve tranquille, voilà de belles allégories de la vie. Merci à toi chère Yaël pour ton sourire, ta joie de vivre, ta force d'adaptation aux changements, ta passion pour cette association et ta qualité humaine.

Merci au nom du comité, du personnel, des membres de l'association, du réseau et des personnes qui ont croisé ta route...

Olivier RIGHETTI, Président





## I. COUP D'ŒIL SUR LES PRESTATIONS

---

### L'accueil, le conseil et l'orientation des personnes affectées par le jeu excessif

L'objectif principal de l'accueil, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique ou d'un entretien face à face est l'orientation vers les structures d'aide sociale et de traitement existantes. Un entretien téléphonique dure en moyenne moins de 10 minutes alors qu'un entretien face à face dure une heure.

Sur un total de 490 appels téléphoniques (voir statistique ci dessous), le nombre de 256 reflète l'activité d'accueil, appels téléphoniques et entretiens face à face sur rendez vous, sur le canton de Genève.

- L'association traite aussi, par le biais d'un financement de la commune de Saint Julien, l'accueil spécialisé pour la France voisine dans le cadre de la collaboration régionale franco-genevoise CRFG. (voir ci dessous)
- L'association gère aussi la réponse téléphonique et l'orientation pour le numéro romand gratuit 0800.801.381 sur mandat du PILDJ (voir ci dessous). Le numéro gratuit est accessible 24h/ 14 grâce à la complémentarité entre la réponse spécialisée et l'orientation directe vers les centres cantonaux assurée par RNVP 25 heures par semaine et La Main Tendue qui assume le relais.

L'accueil proposé est peu contraignant (bas seuil) , ouvert , accessible , anonyme et gratuit. Il permet ainsi de saisir comment évolue l'intégration des jeux dans le tissu social et quelles sont les problématiques soulevées. De plus, il représente une étape intermédiaire précieuse, de clarification et de renforcement de la motivation.

L'antenne de premier recours de "Rien ne va plus" est spécialisée dans la réponse aux problématiques conséquentes aux comportements de jeu excessif pour les personnes concernées et leur entourage. Par l'accueil et l'écoute, elle vise à offrir, sur une base gratuite et confidentielle, un accès précoce au réseau d'aide disponible sur le canton.

L'orientation s'effectue sur la base d'une excellente connaissance des ressources existantes et d'une action de proximité soutenue auprès de l'ensemble des partenaires des secteurs sociaux, sanitaires, éducatifs et juridiques, ainsi que des opérateurs de l'industrie des jeux.

L'antenne de premier recours fonde son action sur les grands principes de la prévention primaire et secondaire, en lien avec l'évolution de l'offre de jeu et de son incidence sur la population. L'accueil vise également à favoriser l'entraide et les groupes d'auto support, en complément du réseau de prise en charge.



Buts:

- Offrir au public un lieu accessible et non contraignant pour favoriser l'action précoce, avant les conséquences massives que peuvent engendrer le jeu excessif
- Offrir au réseau d'aide et de soins, un service complémentaire
- Soutenir l'entraide et la motivation au changement de comportement
- Soutenir l'arrêt de jeu

## La consultation face à face

Sur un total de 99, 30 consultations concernent des personnes venant pour la première fois, 48 sont des consultations de suivi et 21 entretiens avec des professionnels ou étudiants.

La moyenne d'âge des personnes concernées est de 42 ans.



## L'espace d'accueil « Goût-Double »

Cette prestation, mise en place en 2004, a fait l'objet d'un bilan en fin d'année 2011.

Il en ressort que la fréquentation de cet espace, dédié aux personnes proches de joueurs, aux joueurs et « geeks » (personnes férues des activités sur les nouvelles technologies informatiques de communication et de loisirs) n'attire pas suffisamment de monde pour former un groupe régulier et autonome.

Cette formule sera une dernière fois reconduite en 2012. La prestation Goût Double nécessite une évaluation de sa pertinence, voire d'une adaptation de l'offre, en raison de la faible fréquentation. Les besoins exprimés par les personnes qui consultent laissent penser que cette offre peut répondre à un besoin, c'est pourquoi nous cherchons à la rendre attractive et pertinent. Nous poursuivons la réflexion sur des formules envisageables..

Dans ce sens, l'espace « Goût-Double » a été utilisé pour organiser quatre séances de discussion sur le thème des jeux virtuels. Sur invitation, les jeunes ont participé avec motivation à ces échanges. Autour de la présentation d'un jeu ou d'une activité nouveau média, le dialogue entre « connaisseurs » et « non connaisseurs » est très positif. Le but des ces ateliers d'échanges est de soutenir et renforcer les compétences des jeunes en matière de nouvelles technologies du divertissement Favoriser le dialogue entre « connaisseurs » et « non connaisseurs » afin de prévenir les conflits et l'isolement que peuvent induire le jeu virtuel excessif, de favoriser les changements de comportements en matière de jeu virtuel excessif.

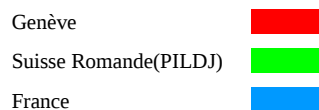
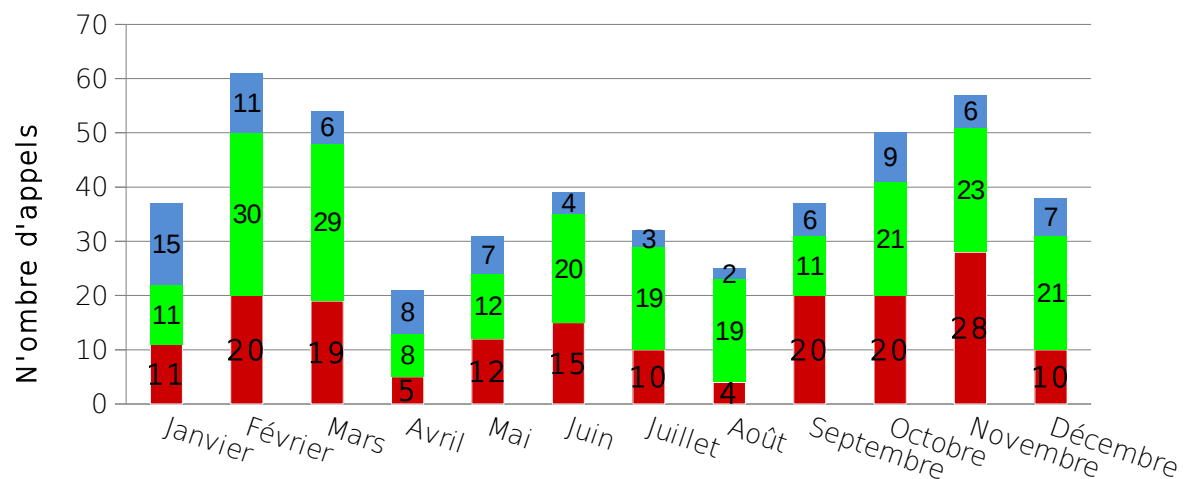


## Regard statistique sur les appels

Sur le total de 490 appels téléphoniques, 218 appels concernent des appels à l'aide de joueurs et de proches, 272 appels proviennent du réseau professionnel.

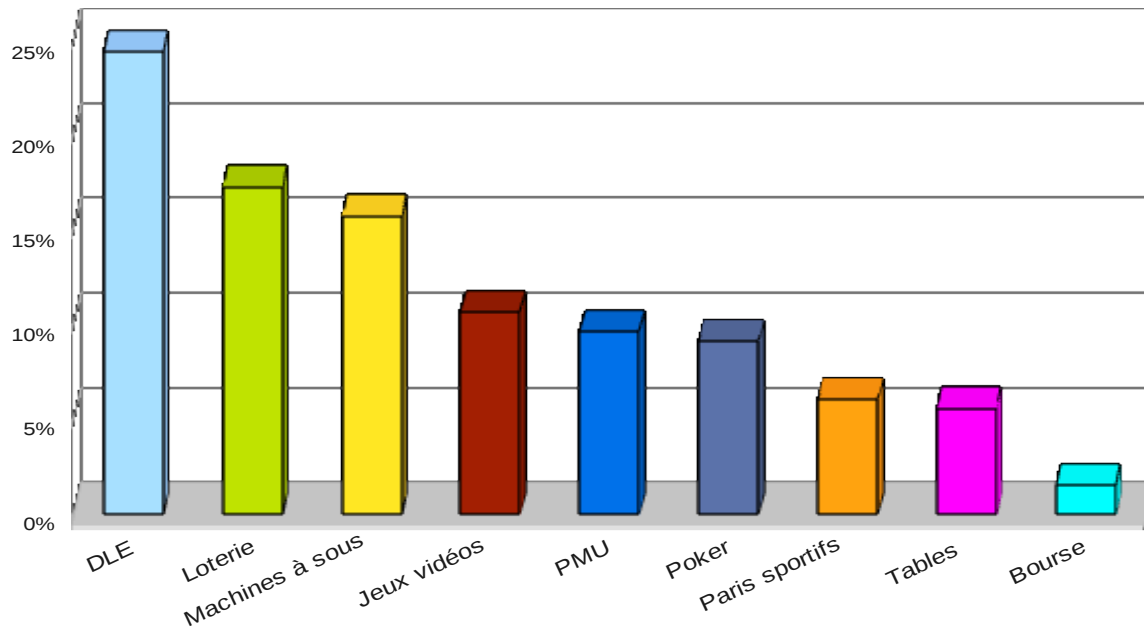
La majorité des appelants ont connu le numéro par le biais d'internet, le réseau et enfin notre documentation.

### EVOLUTION MENSUELLE DE TOUS LES APPELS ENTRANT A RNVP 2011 - N 490





## Répartition par types de jeux (N197)



## Assurer une formation aux problématiques liées au jeu excessif et à sa prévention, auprès des programmes pré et post grades

Le nombre d'étudiants ayant participé aux cours est en augmentation, reflétant notamment un intérêt croissant pour la problématique des addictions sans substance. Le mandataire principal pour la formation à Genève reste la Haute École de Travail Social avec son module semestriel OASIS qui regroupe chaque année une trentaine d'étudiants, et d'autres cours qui sollicitent des interventions autour des jeux, à chaque fois pour une trentaine de personnes.

La sensibilisation des futurs professionnels en matière de jeu excessif est fondamentale. Ceux-ci représentent de futurs multiplicateurs de notre action. En favorisant la compréhension de l'addiction au jeu, son incidence en termes de santé public et sa détection, nous espérons favoriser l'accès aux ressources existantes. Ils sont les futurs acteurs de proximité auprès du public pouvant être touché par la problématique ; c'est pourquoi cet objectif contribue à mieux faire connaître la dimension particulière des addictions comportementales dans le champ des addictions, souvent cantonnées aux consommations excessives d'alcool et de drogues illégales.



L'objectif des cours aux futurs intervenants de la Santé et du Social est de donner les éléments minimum permettant de comprendre :

- Le contexte de l'offre des jeux
- Le jeu excessif et ses incidences sur le comportement et données épidémiologiques
- Les ressources existant en matière de traitement, d'aides diverses et connaissance du réseau.

## **Sensibiliser les opérateurs de jeux et leurs partenaires**

"Rien ne va plus" a participé entre 2001 et 2004 à la mise en œuvre de cours pour le personnel du Casino de Genève, lors de l'application de la nouvelle loi sur les maisons de jeu LMJ du 18 décembre 1998, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2000 et dans le cadre du programme de mesures sociales imposées aux maisons de jeu. Cette action a ensuite été confiée à des entreprises privées afin d'uniformiser les concepts d'intervention pour les casinos membres de la fédération suisse des casinos.

"Rien ne va plus" participe depuis 2005 au programme de cours « Jeu responsable » organisés par la Loterie Romande auprès des dépositaires de distributeurs de loterie électronique. Cette prestation est facturée à l'association pour un montant forfaitaire de 10'000.- couvrant les interventions hors du canton et les frais de déplacements. Pour Genève, cette action touche entre 80 et 100 dépositaires chaque année. "Rien ne va plus" reçoit 10'000.- pour toutes les interventions et 350 dépositaires touchés. Une proportion de 1/5ème (20%) de ces dépositaires concerne Genève. Des 10'000.- sont déduits 2'153.20 de frais d'animation. Cette année nous avons proposé une intervention théâtrale qui a rencontré un vif succès.

L'évaluation des besoins des dépositaires des jeux de Loterie électronique, par le biais d'un questionnaire de satisfaction analysé par le Centre du jeu excessif de Lausanne, fournit les données permettant d'adapter les actions d'une année sur l'autre.

Innovation 2011: Pari remporté pour la collaboration dynamique entre "Rien ne va plus", le Centre du Jeu Excessif de Lausanne, la Loterie Romande et la Haute Ecole Sociale de Genève (module Oasis). Afin de captiver l'attention des dépositaires de distributeurs de loterie électronique (ex Tactilo), le message de prévention a été cette année véhiculé à travers une expérience théâtrale, mêlant comédiens professionnels et étudiants de la HES qui ont su illustrer les propos préventifs en leur ajoutant un aspect comique et dédramatisant. Cette approche a reçu un accueil chaleureux auprès des dépositaires comme de la direction de la Loterie Romande. C'est donc avec enthousiasme que la perspective d'une nouvelle collaboration pour 2012 se profile.

Veille: Notre participation aux cours donnés offre surtout une veille intéressante pour suivre l'évolution de l'intégration de l'offre de jeu dans le public-clients des cafés restaurants genevois. Des actions plus ciblées de proximité en découlent et se mettent en place dans le canton de Genève (voir projet SIP pour Service Itinérant de Prévention).



Des multiplicateurs de la prévention : Les actions menées dans les lieux de jeu favorisent la sensibilisation de multiplicateurs de la prévention et l'intervention de proximité. La collaboration avec le casino du Lac s'intensifie avec le projet d'une action auprès des jeunes joueurs pour 2012. Les opérateurs de jeu, dont les employés des maisons de jeu et les dépositaires des jeux de Loterie, représentent l'un de ces multiplicateurs.

**Buts:**

- Sensibiliser l'ensemble des acteurs-relais d'une prévention efficace
- Augmenter le nombre de multiplicateurs des actions de prévention, dans le cadre générique de la promotion de la santé





## Sensibiliser les professionnels des secteurs médicaux, sociaux et juridiques

La problématique du jeu excessif reste méconnue, même chez les professionnels, malgré l'évolution de l'offre de jeu. La méconnaissance engendre une banalisation qui produit à son tour d'importantes et coûteuses incidences en termes de santé publique. C'est pourquoi il est essentiel de développer une sensibilisation durable auprès d'un large éventail de professionnels potentiellement en relation avec des personnes concernées.

L'accessibilité aux solutions pour prévenir l'addiction passe par la sensibilisation de multiplicateurs de l'intervention précoce que sont les professionnels de la relation d'aide, les entreprises et les organismes juridiques.

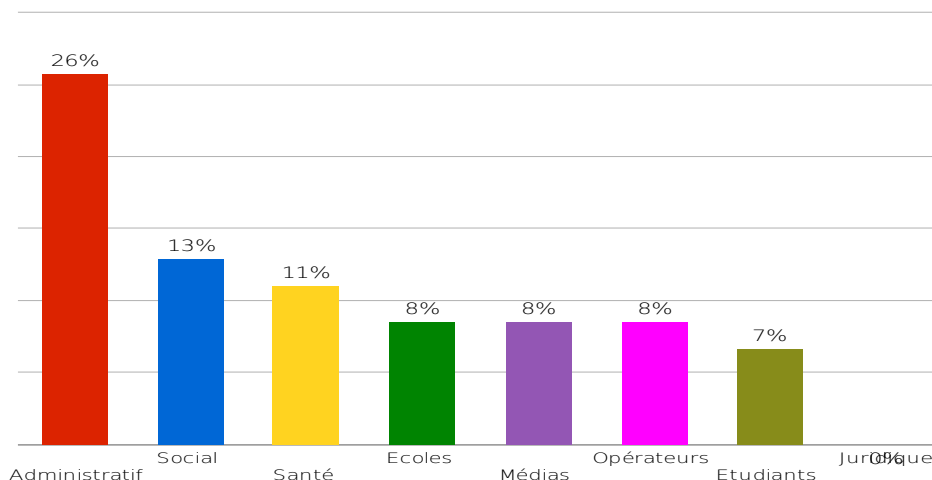
Le développement des jeux virtuels par une offre massivement incitative sur Internet. Cette accessibilité expose les jeunes de la « Web » génération à des risques en matière d'addiction aux jeux. Par le biais des écrans, téléphone y compris, les jeunes constituent un public vulnérable qu'il convient de protéger.

Depuis 2006, RNVP est sollicité par le public concerné, soit les parents et les intervenants auprès des jeunes pour agir dans ce domaine. Le fait que RNVP soit Identifié par le public comme une ressource pour répondre à cette problématique légitime le développement d'outils pour y répondre.

Cette prestation se développe en synergie et en complémentarité avec les prestations proposées par les services actifs auprès des jeunes. Afin de s'inscrire dans cette complémentarité, RNVP participe aux réunions du réseau GILPJ (groupe de liaison prévention jeunesse).

C'est ainsi qu'une action de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs de la Fase a été réalisée, soit environ 60 travailleurs sociaux intéressés par la problématique du jeu virtuel.

### Répartition des appels du réseau professionnel - N272





## Sensibiliser les jeunes

La prévention primaire s'organise par le biais de programmes d'information et de formation, ainsi que par le développement et l'accompagnement de projets qui impliquent jeunes et adultes.

Principalement réalisé grâce au projet communal de Vernier, cet objectif est largement atteint. Il met en évidence le potentiel impact de la prévention lorsqu'un partenariat élargi est sollicité. L'implication des travailleurs sociaux, rendue possible grâce à la sensibilisation donnée précédemment sur la thématique du jeu excessif, a facilité l'accès et l'action auprès des écoles. Les relais de prévention peuvent ainsi être assurés pour une action durable, au-delà de l'intervention ponctuelle. Une action d'envergure sur ces questions a été organisée par la commune de Vernier. Elle a touché toutes les classes des élèves de 7 à 8 ans et une classe d'élèves du CO de 14 ans.

Les valeurs énoncées ont été exceptionnellement dépassées en raison de cette action d'envergure, "Rien ne va plus" ayant été sollicité pour conduire l'ensemble des interventions en milieu scolaire. Ainsi une vingtaine de classes d'élèves de 7 à 8 ans et une classe d'élèves du CO de 14 ans ont été touchées ainsi que cinq centres de loisirs pour cinq soirées de parents. La prévention primaire s'organise par le biais de programmes d'information et de formation, ainsi que par le développement et l'accompagnement de projets qui impliquent jeunes et adultes.

Principalement grâce au projet communal de Vernier, nous avons pu mettre en évidence le potentiel impact de la prévention lorsqu'un partenariat élargi est sollicité.

L'implication des travailleurs sociaux, rendue possible grâce à la sensibilisation donnée précédemment sur la thématique du jeu excessif, a facilité l'accès et l'action auprès des écoles.

Les relais de prévention peuvent ainsi être assurés pour une action durable, au-delà de l'intervention ponctuelle. C'est dans cette perspective durable que l'outil In medias, développé au sein de "Rien ne va plus" puis cédé pour les aspects opérationnels, a été utilisé. Les ateliers de dialogue philosophique en groupe montraient comment fonctionne ce type d'animation. A la suite de cette action, une vingtaine d'intervenants intéressés ont, dans un deuxième temps suivi une formation permettant de s'approprier l'approche.





## Jeux vidéo et partenariats avec leur industrie

Le développement fulgurant et la démocratisation des jeux vidéo ces dernières années représentent un challenge de taille pour "Rien ne va plus" qui se doit d'étendre la prévention du jeu excessif au domaine des jeux virtuels, afin de répondre à une demande grandissante. Dans le but de renforcer les démarches entreprises précédemment mais aussi pour amener un regard innovant, un nouveau collaborateur vient grossir les rangs de l'équipe de terrain. De cette manière, "Rien ne va plus" garanti la pérennité de sa position de tête en matière de prévention dans le canton de Genève.

Nous nous trouvons à un tournant historique en matière de jeux vidéo, à savoir que la vision générale n'est plus aussi radicalement négative qu'il y a quelques années. En effet, de plus en plus de parents sont d'anciens – ou d'actuels – joueurs, il est alors plus aisé pour eux de se sentir en lien avec leurs enfants. Mais n'oublions pas que si la moyenne d'âge du joueur européen se situe autour des 30 ans, nous ne pouvons pas nous cantonner à la population des mineurs. C'est pour cela que "Rien ne va plus" s'est fixé comme objectif de sensibiliser à la problématique du jeux excessif virtuel notamment les professionnels des milieux éducatifs, des maisons de quartiers et centres de loisirs, mais également le personnel des lieux qui offrent des accès internet (cybercafés, centres universitaires, écoles professionnelles, etc. "Rien ne va plus" a choisi la voie de l'éducation par les pairs plutôt qu'une approche moralisatrice. La mise en place de groupes de paroles pour les personnes affectées par le jeu excessif virtuel réponds ainsi à ces attentes.

L'industrie du jeu vidéo, bien qu'elle ne s'engage pas directement dans la prévention, manifeste son intérêt pour le domaine. Au travers des activités 2011, "Rien ne va plus" a ainsi pu s'approcher de certains acteurs du milieu tel que les développeurs d'Ubisoft ou le SIEA (Swiss Interactive Entertainment Association). Ces derniers se sont ainsi engagé lors d'évènements ponctuels en fournissant du matériel ou un soutien logistique. Ces préoccupations naissantes de l'industrie et ce type de collaboration apportent également un regard neuf ainsi qu'une forme de dédramatisation, sans pour autant virer dans l'angélisme.





## Informier le grand public

L'information au grand public vise à agir à la fois à permettre l'identification de comportements à risque et la connaissance des ressources disponibles pour remédier aux excès. Par une présence visuelle soutenue et des messages incitant à l'auto questionnement, la communication sur notre centre et nos activités contribue, nous l'espérons, à réduire l'incidence du jeu excessif dans la population.

La prévention universelle s'adressant à l'ensemble de la population, favorise la prise en compte de la question de l'addiction au jeu dans la communauté. Elle permet de mieux identifier les dangers de certains comportements pour les personnes concernées et leur entourage.

La prévention primaire, partie la plus visible de la prévention, ne produit isolément que peu d'effet. Mais mariée à d'autres activités de prévention, elle prend tout son sens et devient indispensable pour permettre l'identification d'un problème d'addiction.

La manifestation organisée à l'occasion des 10 ans de l'association est l'action grand public réalisée en 2011. Elle a touché une centaine de personnes et a mobilisé un partenariat réseau très productif grâce à la collaboration avec une maison de quartier. Elle a fait l'objet d'une recherche de fond afin de couvrir les frais de l'organisation. La couverture médiatique a été très satisfaisante avec deux interviews radio (RSR1 : le journal du matin et « On en parle ») et deux articles dans les journaux dont la Tribune de Genève du 06.10.11 et « 24 Heures ».

L'évènement des 10 ans de "Rien ne va plus" a été l'occasion de sensibiliser une population diversifiée, des parents aux enfants, en passant par les professionnels.

### Mots choisis :

- *C'était une super journée ! Je repars avec des idées, ça cogite. Le concept est original et pertinent, bravo ! Michael Stora*
- *La dimension ludique permet d'explorer la relation au jeu, sans connotation préalable. Ça bouscule les préjugés et fait découvrir autre chose, cet espace ludique où on se rencontre. Philippe Adore*
- *Je suis bouleversée par la puissance de réalisme du théâtre la Box ! Claudia Carnino*
- *Les jeunes sont très pédagogiques dans leur manière de nous montrer les jeux vidéo. Épatant ! Marianna Besson Popa*
- *Le dialogue philosophique est un outil vraiment intéressant qu'il faudrait développer aussi en psychiatrie. Ariane Zinder*
- *Ah ! On peut pas jouer au Poker ? Alors je reste pas... Un jeune de 13 ans*
- *Jouer au Poker et expliquer ce qu'on fait ou pense en même temps c'est super intéressant. Je ne savais qu'il se passait tout ça dans ma tête pendant que je joue. J'y pense pas dans le feu de l'action. Un joueur de Poker recruté par nous, 23 ans*

Les retombées ont donc été très positives puisque nous avons enregistré une hausse de prise de contact – demande d'aide ou demande d'interventions – suite à l'évènement et à la couverture médiatique efficace dont il a fait l'objet.



Nous soulignons également les débouchés sur de nouvelles collaboration avec nos partenaires, tels que UbiSoft ou le SIEA, mais également les rencontres qui ont donné lieu à de très intéressantes perceptives de projets.

## A quoi tu joues ? 10 ans déjà!







## II. LA COLLABORATION RÉGIONALE FRANCO-GENEVOISE

### 0800.801.381

Pour l'année 2011, sur l'ensemble des appels reçus à "Rien ne va plus", 84 appels concernent des résidents français. Le nombre de consultations en faveur de personnes résidant sur le territoire français présente un total de 28 sur 99 consultations données au total.

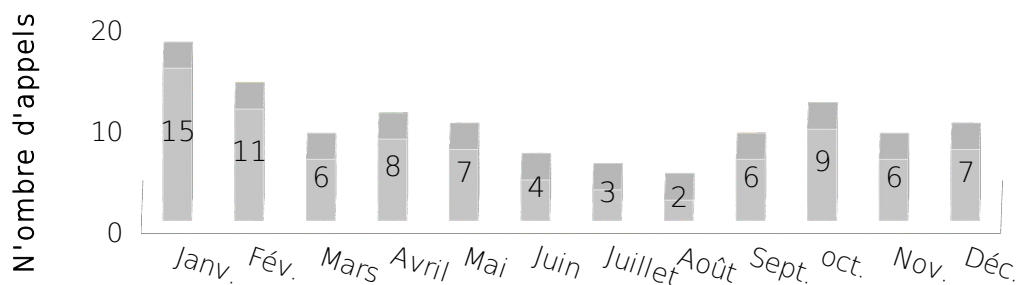
La problématique du jeu est en croissance et expose, avec la libéralisation des jeux en ligne, toujours plus de personnes vulnérables au jeu excessif. Dans l'attente de la mise sur pied d'un dispositif régional efficient et dans un esprit de collaboration transfrontalier, l'association "Rien ne va plus" met à disposition son expertise pour répondre aux demandes des personnes concernées comme des professionnels.

Malgré un accroissement des besoins et des demandes de joueurs en difficulté et de leur famille, les possibilités d'orientation sur des services spécialisés dans la région frontalière demeurent lacunaires. Des difficultés d'orientation nous sont régulièrement rapportées par les personnes qui font appels à "Rien ne va plus".

Soucieuse d'assurer le meilleur relai possible entre les prestations développées depuis 10 ans à Genève et la création de structures ad hoc en France voisine, "Rien ne va plus" entend favoriser l'orientation des demandes vers les professionnels en place. Pour ce faire, la communication dans le réseau des professionnels et la transmission entre les partenaires est une étape à investir en 2012.

Nous espérons que les structures et services qui se développent sur la zone frontalière se feront connaître afin que nous puissions orienter les demandeurs vers les réponses appropriées et leur faciliter ainsi l'accès aux soins.

### EVOLUTION MENSUELLE DES APPELS FRANCAIS Année 2011 (1)



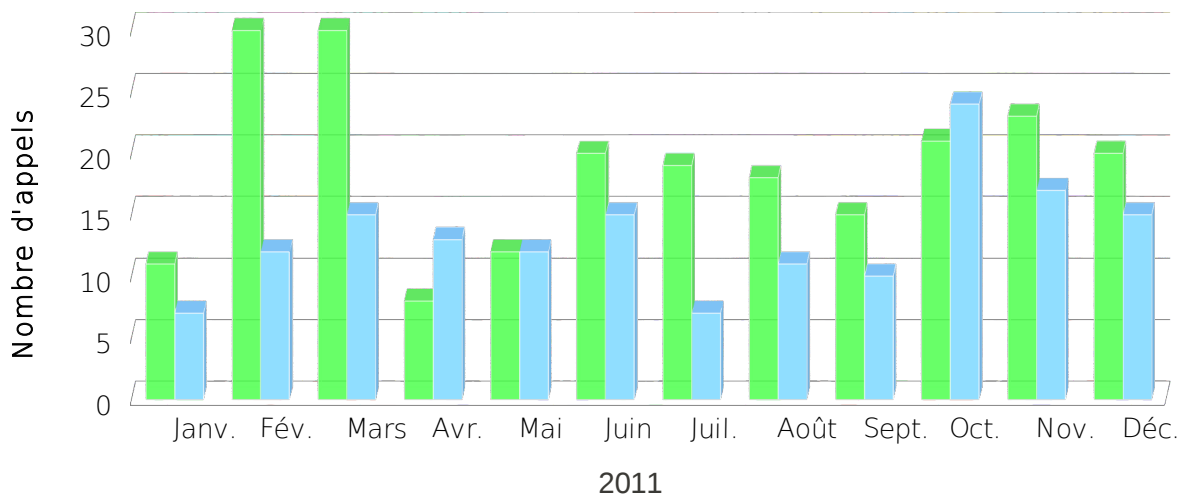


### III- LE MANDAT ROMAND - 0800.801.381

Le PILDJ - Programme Inter cantonal de Lutte contre la Dépendance aux Jeux

226 appels provenant de toute la Suisse Romande pour une réponse spécialisée du lundi au vendredi entre 11h et 16h. L'orientation se fait directement vers le service cantonal approprié sans que l'appelant n'ait à recomposer un numéro. La Main Tendue assure une permanence téléphonique 24h/24h en dehors des permanences de "Rien ne va plus". Le nombre d'appels reste en augmentation constante et progressive.

"Rien ne va plus" a donné une formation à la Main Tendue dans le cadre de la formation des écoutants. Un rapport complet de cette prestation peut être obtenu sur demande. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des appels reçus par mois répartis entre Rien ne va plus et la Main Tendue :



2011	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	<b>385</b>
<b>RNVP</b>	11	30	30	8	12	20	19	18	15	21	23	20	<b>227</b>
<b>MT</b>	7	12	15	13	12	15	7	11	10	24	17	15	<b>158</b>



Dans l'objectif de favoriser l'accessibilité aux solutions d'aide en matière de jeu excessif, le développement et le maintien des contacts dans le réseau sont un investissement indispensables au niveau du numéro 0800. C'est par un maillage soutenu qu'est assurée une progression positive de l'appel à l'aide, en quantité comme en qualité. Il s'agit pour nous au quotidien de veiller à suivre l'évolution du réseau, de nous tenir informés des changements, comme par exemple de personnes de référence, d'horaires d'ouvertures ou de prestations, la création de nouvelles structures aussi. En 2010, nous avons présenté la prévention du jeu excessif au congrès de Nantes dont le thème était les conduites addictives. Notre participation a permis de mieux identifier les complémentarités entre les services d'appels à l'aide existants, de connaître l'état des recherches et des préoccupations dans ce domaine. Nous avons également participé à trois journées de sensibilisation, deux à Fribourg et une sur le canton de Vaud. Ces journées couvrent un champ vaste explorant les contextes de développement et d'organisation des offres de jeux, comprenant les jeux de hasard et d'argent et les jeux virtuels, l'émergence du jeu excessif et l'addiction au jeu, l'organisation des ressources et des traitements mis à disposition. La "culture" et le "regard" réseau fait entièrement partie de l'approche et de l'accompagnement social que nous proposons.

Nous savons d'expérience que la première demande, lors du premier appel, est teintée à la fois de craintes et d'attentes : la personne est souvent fragilisée par l'impact des conséquences de son addiction et un "petit rien", un défaut d'attention, une pointe de jugement, un signe d'impatience, peut engendrer une prompte rétraction. Nous reconnaissons, grâce aux nombreux témoignages des joueurs et de leurs familles, que la démarche est difficile et qu'elle a souvent une longue histoire. Elle est caractérisée par une forte tension, un point de crise culminant et une tentative souvent désespérée. L'accueil de cet instant de courage au moment de l'appel peut être déterminant. La froideur d'un répondeur, la complexité d'une succession de services auxquels s'adresser, le renvoi à une date trop éloignée sont autant d'entraves qu'un joueur pathologique n'aborde qu'avec peine. Notre prestation, en plus d'une écoute attentive, vise à soigner l'orientation, à assurer un relais au plus proche du besoin perçu. Cela suppose d'une part, une bonne compréhension de la demande de la personne qui appelle, la demande exprimée et/ou la demande sous-jacente, et de l'autre, une excellente connaissance de la réponse sociale ou thérapeutique, voire même juridique, qui peut lui être apportée.

Par ailleurs, le domaine des jeux évoluent rapidement, tant au niveau de la diversité de l'offre qu'au niveau des contraintes éthiques. Parfois la connaissance des aspects techniques est un atout qui fait toute la différence! Dans cette navigation « à vue », il nous faut une grande réactivité et une adaptabilité constante aux mouvantes réalités de plusieurs niveaux touchant au jeu excessif afin d'être en mesure d'apporter des réponses crédibles et fiables.





Appel d'un joueur de Poker en ligne de 27 an, Ben (fictif) : (20 minutes)

*Ben joue depuis 2 ou 3 ans en ligne et totalise une dette de 30 000.-. Il est au chômage, sans formation « car le jeu m'a éloigné de tout » dit-il. Il commence à parler sans grande conviction, un peu timide et légèrement réticent à en dire plus. A la demande s'il a déjà fait appel pour ce problème, il répond qu'il a « fréquenté » plusieurs psychiatres pour dépression, mais qu'il est découragé; il ne s'est pas senti entendu, le problème du jeu n'étant abordé que par des conseils peu percutants pour lui. Réagissant aux questions sur son parcours, le type de jeu qui « le tient » et le motif de son appel ce jour-là, il s'ouvre petit à petit. Il raconte qu'il s'est fait volontairement interdire de casino il y a un an, pensant que son problème était résolu. Devenu « accro » aux jeux sur Internet, il a déjà tenté d'arrêter, avec l'aide de logiciels de contrôle, mais n'a pas pu endiguer sa compulsion. Il ne se comprend pas, se sent dans un engrenage auto-destructeur qui l'entraîne vers une dépression toujours plus grande. Il a perdu tout projet professionnel et retourne vivre chez ses parents qui « heureusement » dit-il, payent son endettement; sa copine l'a quitté récemment à cause du jeu. Il dit se sentir soulagé de pouvoir parler et de se sentir compris dans cette folie que lui-même ne comprend pas. Il accepte une orientation vers un thérapeute spécialisé.*

Un lien, même ténu, se crée lors d'un appel. Il se passe quelque chose pour la personne qui sort de son isolement, souvent pour la première fois, et, de désespoir, fait une tentative pour s'en sortir. Elle reprend un peu de force pour entamer le pas suivant qui sera tout aussi délicat. Mais, dans le meilleur des cas, une expérience positive, si petite soit elle, lui fournira un appui, un soutien, auquel il pourra se référer pour se donner du courage, de l'espoir suffisamment pour entamer, tôt ou tard, un rétablissement durable.



Ne restez pas seul-e!



## PERSPECTIVES 2013-2016

---

L'association "Rien ne va plus" se porte bien. Grâce à un élargissement de nos prestations vers les jeux virtuels et financement supplémentaire, un nouveau collègue est venu renforcer l'équipe. Avec ses solides compétences dans la connaissance des jeux et des nouvelles technologies, sa compréhension systémique des relations à divers niveaux et son expérience dans la gestion médiatique des projets, l'avenir est prometteur de créativité et de professionnalisme à la fois.

L'année 2011 a permis de consolider une certaine expertise de plus en plus reconnue tant au sein du réseau genevois et régional qu'au niveau des autorités qui la subventionne.

La problématique du jeu excessif semble de plus en plus reconnue et considérée, donnant ainsi plus de légitimité aux actions entreprises. De plus en plus, l'addiction, envisagée comme un syndrome complexe, multifactoriel et polymorphe, permet de réduire progressivement le clivage entre les addictions avec et celles sans substances.

Le jeu excessif, de hasard et d'argent comme le jeu virtuel, peut rejoindre ainsi les actions de grandes envergures envisagées à l'orée d'un regroupement des associations œuvrant dans la prévention des comportements excessifs.

Pour "Rien ne va plus", la perspective d'un regroupement signifie à la fois, une reconnaissance et un enjeu de leadership accrus. L'expérience acquise dans un contexte d'émergence de nouvelles problématiques est l'atout que l'association fait valoir dans cette nouvelle organisation. Dans le cadre de sa mission, l'association a eu l'opportunité de développer des projets inédits et des propositions novatrices en termes de partenariats, notamment avec l'industrie des jeux ou avec la région. Offrir un accueil spécialisé tout en générant des projets collectifs en coopération avec divers partenaires permet de proposer des actions pertinentes et efficaces en faveur des publics concernés.

De cette expérience émanent et s'affirment des valeurs toujours plus importantes à défendre:

Une veille active et vigilante sur le terrain. Entendu comme le lieu et les espaces où s'expriment des souffrances, parfois cachées, l'action de terrain permet de prendre en compte et de révéler des réalités humaines. Afin que les instances qui soutiennent nos actions financièrement puissent accéder à ces réalités et les considérer comme forces de propositions, notre rôle est et demeure essentiel.



La solidarité au sein du réseau des intervenants pour une action collective plus affirmée : lorsque les temps sont difficiles, des liens étroits, respectueux des différences et des apports complémentaires est notre force. Dans le domaine des addictions, et du jeu notamment, il vaut mieux jouer « fair play » et unir nos efforts pour viser un développement durable des actions auprès des personnes qui souffrent d'une dépendance aux jeux.

Le monde associatif est une richesse. Malgré les exigences bureaucratiques qui puisent leur motivation dans le besoin de contrôler et restreindre les dépenses de l'Etat, nos associations doivent conserver leur place au sein de la vie collective. Un regroupement doit permettre la valorisation du meilleur de chacune de ses parties et lutter pour accroître le champ des complémentarités de façon à offrir une réponse cohérente, adaptée et accessible à ceux qui en ont besoin. Lorsque les démêles administratifs encombrant la vision claire, il faut plus que jamais préciser et affirmer le but qui nous fédère : favoriser l'accessibilité à une qualité de vie meilleure pour tous.

Remerciements chaleureux à tous les collaborateurs avec lesquels nous avons plaisir à concrétiser nos projets en 2011 et principalement la manifestation à l'occasion de nos 10 ans :

- Pour la Maison de Quartier de St Jean et les animateurs Marisol Schweighauser et Nils Fäche
- Pour le GRAAV, Laurent Duruz
- Pour la coordination des activités théâtre et conférence, Christelle Mandallaz
- Pour « Zé mots du Net » et l'animation du débat, Sébastien Gendre et les comédiens d'Action Innocence
- Pour la création artistique de la BOX, Christelle Mandallaz, Patrick Brunet et Dimitri Anzules
- Pour le dialogue-conférence, les orateurs Philippe Addor et Michael Stora



Être plus fort ensemble !

Au nom de toute l'équipe

Yaël Liebkind, coordinatrice



## ANNEXE 1

### Composition du comité de "Rien ne va plus"

**Monsieur Olivier Righetti**      **Président**

FASE  
c/o M. J. Zurcher  
Rue John-Rehfous  
1208 Genève

**Madame Claudia Carnino**

APTA  
6, rue Emile Yung  
CH – 1205 Genève

**Monsieur Patrice Contat**

13, route de Bellegarde  
1284 Chancy

**Monsieur Cédric d'Epagnier**

Centre Envol-Fondation Phénix  
Rue Jean Violette 10  
CH – 1205 Genève

**Monsieur David Gachet**

Première Ligne  
21 rue de Carouge  
1205 Genève

**Madame Frédérique Perler**

CSP  
Chemin De-Roches, 15  
CH - 1208 Genève



## ANNEXE 2

Bilan financier au 31 décembre 2011

### **Comptes de profits et pertes du 1er janvier au 31 décembre**