

## CASINOS

### ADICTEL, la ré-assurance des casinos

Derrière la ligne téléphonique pour la prévention du jeu excessif, Adictel propose une prestation complète qui permet aux casinos d'externaliser la gestion du risque tout en répondant très concrètement au souhait du ministère de l'Intérieur de prévenir le jeu excessif...

Le Journal des Casinos | Mardi 18 Mai 2004

Adictel a vu le jour le 1er mars 2004 sur un principe simple : permettre aux casinos de répondre aux demandes du ministère de l'Intérieur en matière de prévention de la dépendance sans toutefois charger le casino d'un métier qui n'est pas le sien : le soutien psychologique.

Les casinos forment de plus en plus leur personnel à l'approche du joueur dépendant ou en phase de le devenir : comment le repérer, comment lui parler, comment l'aider etc. Cependant, cette démarche individuelle a des limites et le salarié du casino se rend rapidement compte qu'il y a un antagonisme à vendre du jeu et proposer son " antidote ".

Le personnel des casinos sait que l'aide du joueur dépendant ne pourra se faire qu'avec un psychologue indépendant spécialisé dans l'addiction au jeu. Si l'on rajoute à cela le fait que bon nombre de professionnels ne considèrent pas que l'aide aux joueurs soit de leur ressort, on comprend comme le positionnement d'Adictel peut séduire les établissements de jeu.

Adictel, c'est une solution clé en mains pour le casino, la synergie de 4 points forts :

- 1°) une plate-forme technologique et humaine qui assure la disponibilité du service gratuit 7 jours sur 7, 24 heures sur 24,
- 2°) des actions d'aides concrètes, et adaptées à chaque cas rencontré,
- 3°) une méthodologie performante pour laquelle la psychologie n'est que l'un des axes d'actions possibles. ( le premier problème invoqué par les appelants c'est l'hémorragie financière ),
- 4°) un réseau de permanences couvrant la quasi-totalité du territoire national.

En pratique, le principe est le suivant : le joueur dépendant ou en voie de le devenir est sollicité sur lieu du jeu, par des campagnes d'affichages, des prospectus, et par les employés des casinos qui sont en veille sur ce type de clientèle. Le numéro de téléphone d' Adictel est bien visible. Ce service téléphonique est gratuit, au bout, une écoute et une aide spécifique. Chaque premier contact fait l'objet de l'ouverture d'une fiche confidentielle de suivi. Lorsque le joueur se rend dans une permanence, un conseiller l'accueille et lui remet un courrier personnalisé accompagné du "kit Conseil" . Leur démarche est soutenue par la mise à leur disposition d'un encadrement, de la définition d'étapes matérialisées ainsi que de limitations possibles géographiques ou temporelles. Dans les cas critiques, la proposition est faite au joueur de procéder lui-même à son interdiction de jeu temporaire.

Pour la technologie, l'option choisie est celle d'une plate-forme de technologie web remplaçant les télécommunications par la solution FULL IC CENTREX. Cette solution d'avant-garde permet le contrôle, l'organisation, la gestion et le suivi de toute l'activité via une seule interface on-line. Souplesse et fiabilité sont donc garanties. Adictel a conçu ses propres outils informatiques, ils permettent de fournir des résultats d'analyses multicritères en temps réel ainsi qu' un suivi longitudinal et scientifique tout en garantissant le respect de l'anonymat et des règles de déontologie.

Fondateur de cette société, Eric Bouhanna, Normalien, diplômé en psycho-pédagogie et en communication / marketing. Il est à l'origine du concept de l' "infogérance du risque" : il propose aux

entreprises d'externaliser le risque consommateurs dans les domaines de la dépendance ou des dangers liés à l'utilisation de produits ou services en leur apportant un service de gestion de la relation client.

Le modèle d'Adictel s'appuie sur 4 piliers :

- un pôle Conseil : audit, détection des besoins et implémentation des méthodes et solutions,
- un pôle communication : conception et lancement de campagnes, adaptation des méthodes d'entreprises et intégration en systèmes d'informations,
- un service consommateurs : plate-forme humaine avec écoute personnalisée avec gestion des actions à entreprendre en temps réel : 24h/24 et 7 jours sur 7,
- un centre d'appel innovant reposant à la fois sur la technologie et la relation humaine. Ainsi, Adictel est une offre qui concerne tous les acteurs du secteur des casinos : établissements, joueurs et pouvoirs publics. Elle reprend les quatre piliers vus ci-dessus en proposant :
  - un numéro gratuit personnalisable par l'entreprise cliente (numéro vert),
  - un centre d'appel dédié à l'univers des Casinos et à la gestion des joueurs dépendants, ( Des conseillers et des psychologues garants de la méthode.)
  - une application informatique " webisée " conçue pour le jeu excessif,
  - un pôle conseil dédié.

La démarche propre aux casinos repose sur la méthodologie scientifique préconisée par le Professeur Ladouceur.

Pour les casinos, qui ne doivent pas être "juges et parties", l'intérêt est quadruple :

- ils répondent efficacement à leur obligation de moyens quand à la gestion des joueurs excessifs ;
- ils bénéficient d'une solution professionnelle externalisée, indépendante et d'une charte de confidentialité pour chaque exploitant.
- ils assument en amont la prévention face au risque potentiel d'addiction au jeu,
- ils installent à long terme un apaisement de la relation au jeu, pour un commerce durable.