

JULIE DUFOUR

**ÉVALUATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION AU
JEU RESPONSABLE OFFERT AUX DÉTAILLANTS DE
LOTÉRIE VIDÉO ET LEURS EMPLOYÉS**

Thèse présentée
à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval
dans le cadre du programme de doctorat en psychologie (orientation clinique)
pour l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.)

ÉCOLE DE PSYCHOLOGIE
FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES
UNIVERSITÉ LAVAL
QUÉBEC

2010

RÉSUMÉ

En côtoyant les joueurs au quotidien, les employés travaillant dans les établissements de jeu sont considérés comme des éléments clé afin de réduire les méfaits associés à une pratique excessive des jeux de hasard et d'argent. Les programmes de formation au jeu responsable dispensés aux employés du jeu ont généralement pour but de les informer à propos des problèmes qui peuvent être associés au jeu et de la façon de les minimiser. Cette thèse comprend deux articles. Le premier présente les programmes de formation au jeu responsable offerts à travers le monde et recense les études empiriques menées afin d'en évaluer l'efficacité. Les résultats montrent que si plusieurs programmes de formation ont été implantés, très peu d'entre eux ont fait l'objet d'une évaluation rigoureuse. Les études menées suggèrent une efficacité de ces programmes à induire les attitudes désirées, à améliorer les connaissances et à modifier le comportement des employés formés. Le deuxième article évalue l'impact d'un programme de formation sur les connaissances, attitudes et comportements des employés à l'égard des joueurs de loterie vidéo. La formation «Au hasard du jeu-2» a pour but d'informer les employés de loterie vidéo sur la façon d'aider les joueurs en difficulté et de les renseigner sur les ressources d'aide disponibles. Un devis à mesures répétées comprenant un groupe expérimental et un groupe contrôle de type liste d'attente a été utilisé pour évaluer l'impact du programme. Un total de 826 employés a complété un questionnaire auto-administré avant et après la formation; 456 employés ont été évalués de nouveau huit mois après la formation. Une mesure comportementale a de plus été utilisée. Un client-mystère a visité 82 établissements de loterie vidéo avant et après la formation; 63 établissements ont été visités de nouveau au suivi huit mois. Les résultats montrent que les attitudes à l'égard des joueurs excessifs

s'améliorent significativement après la formation. Le groupe expérimental montre également une plus grande connaissance des ressources d'aide pour les joueurs excessifs et de la façon d'intervenir auprès d'eux. Les résultats révèlent aussi un changement au niveau comportemental : les employés du groupe expérimental offrent de l'aide plus souvent au client-mystère après la formation qu'avant. Au suivi, les résultats indiquent que les employés du groupe expérimental maintiennent une attitude plus positive et un certain niveau d'amélioration des connaissances. Toutefois, le changement au niveau comportemental n'est pas maintenu huit mois après la formation. La discussion soulève certaines recommandations afin de guider la recherche future et le développement des programmes de formation au jeu responsable.

ABSTRACT

Employees working in gambling venues are often considered as key elements in reducing gambling-related harm. Responsible gambling training programs for employees aim to provide information about gambling-related problems and how to minimize them. This dissertation comprises two papers. The first paper presents an overview of current responsible gambling training programs implemented in different jurisdictions around the world and examines the empirical evidence supporting their efficacy. The overall findings show that although many training programs were implemented, very few have been evaluated empirically. The few existing studies suggest that these programs are potentially efficacious in eliciting desired attitudes, acquiring new information and skills, and changing behaviour of trainees. The second paper evaluates the effect of a staff training program on the knowledge, attitudes and behaviour of employees towards video lottery terminal (VLT) players. A program named “Taking Risks is No Game-2” was developed to inform VLT employees about problem gambling, how to help gamblers in difficulty and where to find helping resources. A two-group experimental design with a wait-list control group was used to evaluate the impact of the program. A total of 826 employees completed a self-administered questionnaire before and after the training; 456 were evaluated at the eight-month follow-up. In addition, a behavioural measure was used. A pseudo patron visited 82 VLT venues before and after the training, and 63 of these venues were revisited at the follow-up conducted eight months later. The results showed that the training session improved employees’ attitudes regarding problem gamblers and increased their knowledge about help resources. The results also showed behavioural change. Trained employees offered help more often to the pseudo patron after the training than before. At follow-up,

results indicated that participants in the experimental group maintained a positive attitude and some level of knowledge improvement, but no difference was observed at the behavioural level. Recommendations for future program planning and research are discussed.

AVANT-PROPOS

Une thèse, c'est comme un marathon. Ce n'est pas tant la course en soi qui constitue le défi que de venir à bout de l'accumulation des kilomètres. Par chance, tout au long du parcours, nous ne sommes pas seuls. Et pour ma part, bien des gens ont été là pour m'épauler et m'encourager à persévérer.

Je tiens d'abord à remercier mon directeur de thèse, Dr. Robert Ladouceur qui, en bon coach d'expérience, a su me guider de façon experte afin de m'aider à développer mes capacités en recherche et mener à bien ce projet.

Je tiens aussi à remercier les membres de mon comité de thèse, Drs Philippe Landreville et Michel Pépin, pour leur patience face à mes changements imprévus de projets et leurs judicieux commentaires lors des séminaires.

Merci aux membres externes du jury, Dre Magali Dufour et Dr Joël Tremblay, pour avoir pris le soin d'évaluer ma thèse et pour s'être déplacés le matin de ma soutenance pour me mettre au défi.

Je tiens à remercier tous les membres du LAB sans qui je n'aurais pas pu soutenir un si gros projet. Merci à Dre Isabelle Giroux pour sa contribution substantielle au protocole de recherche et à l'expérimentation ainsi que pour ses encouragements soutenus. Merci à Sophie Lafond et Michel Dumont pour leur collaboration hors pair lors des formations. Merci à vous tous, assistants de recherche, pour avoir participé à la tournée des bars à travers le Québec : Annie, Cathy, Priscilla, Isa, Emmanuelle, Michael, Lindy, Éloïse, Marie-Fred, Émilie et Marie-France. Merci à tous ceux qui ont accepté de revêtir leur habit d'espion : Patricia-Maude Fournier, Sophie Bérubé, Julie Blais et Andréanne Bernard. Un

merci spécial à Christian et Francine, dont les conseils et l'expertise valent de l'or, ainsi qu'à Martin et Richard pour leurs conseils statistiques salvateurs.

Merci à tous les gens des bars qui ont accepté de donner de leur temps pour participer à l'étude. Merci aux gens de la Société des Loteries Vidéo du Québec pour leur précieuse collaboration. Merci à la Fondation Mise sur toi pour leur soutien financier à la collecte de données.

Merci au Fonds québécois de la recherche société et culture et au Ministère de la Santé et des Services sociaux pour m'avoir soutenue financièrement à la fin du parcours.

Merci à mes amies du DOC pour leur soutien sans limite et leurs oreilles attentives, Claudiane, Monica, Marianne, Édith et Amélie. Un gros merci à mon collègue et ami, Daniel, pour ses conseils, sa camaraderie et...son bilinguisme!

Un merci spécial à tous mes proches pour avoir cru en moi et en mes capacités, pour avoir été si nombreux à venir à ma soutenance, pour votre amour. Merci à mon frère, mes trois amies d'enfance, ma marraine, ma cou-z-oeur et tous les autres. Un beau merci à mon amoureux François pour m'avoir enduré au quotidien dans les hauts comme les bas du processus. Merci à mes parents pour votre exemple d'esprit scientifique et votre amour sans condition.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	ii
ABSTRACT.....	iv
AVANT-PROPOS	vi
TABLE DES MATIÈRES.....	viii
LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	xii
CHAPITRE 1. INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
<i>Offre de jeux de hasard et d'argent</i>	2
<i>Données épidémiologiques</i>	2
<i>Jeu aux appareils de loterie vidéo</i>	4
<i>Prévention des méfaits associés au jeu</i>	5
<i>Réduction des méfaits</i>	6
<i>Jeu responsable</i>	8
<i>Mesures et programmes de jeu responsable appliqués au niveau international</i>	10
<i>Parallèle avec la formation au service responsable de l'alcool</i>	12
<i>Programmes de formation au jeu responsable</i>	13
CHAPITRE 2. RESPONSIBLE GAMBLING TRAINING PROGRAMS: A REVIEW....	15
Abstract.....	17
Responsible Gambling Training Programs: A Review	18
Responsible Gambling Training Programs.....	21
<i>Canada</i>	21
<i>United States</i>	22
<i>International initiatives</i>	23
<i>Australia</i>	24

<i>New Zealand</i>	24
<i>South Africa</i>	25
Evaluation of Training Programs	25
<i>Manitoba Problem Customer Assistance program (Manitoba, Canada)</i>	26
1999 study.	26
2001 study.	27
<i>When the Fun Stops (Nevada, United States)</i>	28
<i>BetSafe (Australia)</i>	29
<i>Taking Risks is No Game (Quebec, Canada)</i>	29
2004 study.	29
2008 study.	30
<i>People Making a Difference (Quebec, Canada)</i>	32
<i>Harrah's Training (United States)</i>	32
<i>Assessment of the Methodology</i>	34
Conclusions and future directions	36
References.....	37
Table 1	46
Table 2	53
CHAPITRE 3. TRAINING PROGRAM ON RESPONSIBLE GAMBLING AMONG	
VIDEO LOTTERY EMPLOYEES	56
Abstract.....	58
Training Program on Responsible Gambling Among Video Lottery Employees	60
<i>Analogy with Responsible Beverage Service training</i>	60
<i>Responsible gambling training programs</i>	62
<i>Taking Risks is No Game-2 Program</i>	65

<i>Objectives</i>	66
Method.....	66
<i>Design</i>	66
<i>Experimental and control groups</i>	67
<i>Participants</i>	67
<i>Instruments</i>	69
Questionnaire.....	69
Pseudo patron	69
<i>Procedure</i>	70
<i>Statistical analyses</i>	71
Results.....	73
1) <i>Self-reported measures</i>	73
<i>Satisfaction with the training</i>	73
<i>Changes between the three phases of study</i>	74
Attitude towards PG and helping them.....	74
Knowledge about PG.	74
Chance and randomness at VLTs.	75
Causes of PG.	76
How to intervene with PG.	76
When to intervene with a PG.....	77
Existence of resources to help relatives of PG.	77
Helpline number for PG.....	78
Local resource to help PG.	78
Self-reported helping behaviours.....	79
2) <i>Behavioural measure</i>	79

Discussion	80
References.....	86
Table 1	91
Table 2	92
Table 3	93
Table 4	94
<i>Figure 1</i>	95
<i>Figure 2</i>	95
CHAPITRE 4. CONCLUSION GÉNÉRALE	96
<i>Recommandations pour le développement de programmes</i>	101
<i>Recommandations pour la recherche</i>	104
<i>Limites de la présente étude empirique</i>	105
LISTE DES OUVRAGES CITÉS	107
ANNEXE A	122
FORMULAIRES DE CONSENTEMENT.....	122
ANNEXE B	127
QUESTIONNAIRES DE L'ÉTUDE	127
Questionnaire pré- Deux groupes.....	128
Questionnaire post- Deux groupes	135
Questionnaire post- Ajout pour le groupe expérimental	139
Questionnaire suivi 8 mois- Groupe expérimental.....	141
Questionnaire suivi 8 mois- Groupe contrôle	148

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Article 1

Table 1. Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally	46
Table 2. Databases searched	53

Article 2

Table 1. Participants' socio-demographic data for the two groups.....	90
Table 2. Contrats tested when statistically significant Group x Time interactions were found using PROC MIXED and GENMOD	91
Table 3. Least-square means for ordinal variables according to the phase and the group...	92
Table 4. Adjusted frequencies for dichotomous variables according to the phase and the group	93
<i>Figure 1.</i> Flow chart of participants that completed the questionnaire.....	94
<i>Figure 2.</i> Flow chart of venues visited by pseudo patron	94

CHAPITRE 1. INTRODUCTION GÉNÉRALE

Offre de jeux de hasard et d'argent

Les jeux de hasard et d'argent ont toujours existé. Le diminutif «jeu» sera utilisé et réfère à l'ensemble des jeux de hasard et d'argent. Le statut du jeu a longuement oscillé entre la légalité et l'illégalité. Ce n'est qu'au cours des dernières décennies que l'offre de jeu a subi un essor spectaculaire dans plusieurs juridictions (Korn, 2001). Le jeu est devenu beaucoup plus accessible à mesure que les États légalisaient, voire même géraient ou encadraient ces activités (Chevalier & Allard, 2001). Durant les années 90, l'expansion s'est accélérée, entraînant l'augmentation vertigineuse des types de jeu disponibles (e.g, machines à sous, loterie) et des endroits où le jeu est accessible (e.g, casinos, bars locaux, restaurants) (Shaffer & Korn, 2002). Basé sur l'intention de stimuler la croissance économique et de générer des revenus additionnels sans augmenter les taxes, le Canada a vu une augmentation particulièrement dramatique du jeu légal détenu par le gouvernement (Korn, 2000). Cet essor s'est traduit par l'ouverture de plusieurs casinos et par l'implantation d'appareils de loterie vidéo dans les bars (Campbell & Smith, 1998; Korn, 2000). Au Québec, comme dans les autres provinces canadiennes, l'État gère actuellement les jeux de hasard et d'argent. Les revenus générés par ces activités sont substantiels. Par exemple, pour l'année 2007-2008, Loto-Québec a enregistré un chiffre d'affaires de plus de 3,8 milliards de dollars, dont plus d'un milliard provenait du secteur des appareils de loterie vidéo (Loto-Québec, 2008a).

Données épidémiologiques

La participation au jeu constitue aujourd'hui une habitude de vie fort répandue (Chevalier & Allard, 2001; Ladouceur, Jacques et al., 2004). La majorité des gens qui

s'adonnent au jeu le font par divertissement et n'en éprouvent pas de conséquences négatives (Petry, 2005). Toutefois, le jeu possède un potentiel de risque puisqu'il affecte la qualité de vie et la santé de certains individus (Chevalier & Allard, 2001). Le jeu pathologique a été officiellement reconnu comme trouble mental en 1980 (American Psychiatric Association; APA, 1980). Ce trouble consiste en une pratique inadaptée, persistante et répétée du jeu ayant des répercussions majeures sur les individus touchés, leur famille et la société (APA, 2003). La définition actuelle du jeu pathologique utilisée à des fins diagnostiques provient du DSM-IV-TR (APA, 2003). Une personne qui présente des comportements de jeu problématiques ayant un impact négatif sur sa vie sans toutefois rencontrer tous les critères requis pour un diagnostic formel de jeu pathologique est dit joueur problématique ou « à risque ».

Depuis la reconnaissance du jeu pathologique comme trouble, plusieurs études de prévalence ont été réalisées à travers le monde (Petry, 2005). Une étude de prévalence québécoise menée en 2002 indique que le taux de prévalence courante des joueurs pathologiques probables était de 0,8% et celui des joueurs à risque de 0,9% (Ladouceur, Jacques et al., 2004). Un sondage pancanadien rapporte un taux combiné de 1,7% de problèmes de jeu pour le Québec (Cox, Yu, Afifi, & Ladouceur, 2005). Ces taux de prévalence sont similaires à ceux retrouvés ailleurs au Canada (Canadian Partnership for Responsible Gambling, 2009) et aux États-Unis (Shaffer, Hall, & Vanderbilt, 1999). La recension des études de prévalence réalisée par Stucki et Rihs-Middel (2007) suggère que les taux de prévalence sont comparables et relativement stables entre les pays et les différents instruments de mesure. Il faut cependant garder en tête qu'il n'existe aucune mesure étalon du jeu pathologique (Shaffer & Korn, 2002) et que les taux de prévalence demeurent des estimés sujets à diverses erreurs de mesure (The Wager, 2003).

Jeu aux appareils de loterie vidéo

Le type de jeu joué est un facteur qui semble influencer la prévalence du jeu pathologique (Ministère de la santé et des services sociaux, 2001). Au Québec, on distingue les appareils de loterie vidéo (ALV) que l'on retrouve dans les bars et restaurants des machines à sous que l'on ne retrouve que dans les casinos. Les ALV soulèvent des questionnements importants en raison de leur grande disponibilité et de leur caractère potentiellement « addictif » (Griffiths, 1999; Korn, Gibbins, & Azmier, 2003; Productivity Commission, 1999). Plusieurs auteurs s'entendent pour dire qu'il existe un lien entre le jeu sur les ALV et le développement de problèmes de jeu (Campbell & Smith, 1998; Chevalier & Allard, 2001; Griffiths, 1999; Korn et al., 2003; Productivity Commission, 1999; Wiebe & Cox, 2001). Les ALV ont d'ailleurs été surnommés par certains la « crack-cocaïne » du jeu (Doiron & Mazer, 2001; Dowling, Smith & Thomas, 2005). Divers indices laissent croire au potentiel addictif des ALV : (a) certaines caractéristiques structurelles des ALV, comme les quasi-succès et le faible délai de gratification, semblent susceptibles d'influencer les processus cognitifs impliqués dans la décision d'arrêter ou de continuer à jouer et ainsi contribuer à l'émergence et au maintien d'habitudes de jeu problématiques (Dickerson & Baron, 2000; Giroux & Ladouceur, 2006; Griffiths, 1990, 1993, 1999; Nova Scotia Department of Health, 1998) ; (b) les montants dépensés sur ces appareils sont importants et sont d'ailleurs une source de revenus considérable pour l'état (Chevalier & Allard, 2001; Chevalier et al., 2004; Canadian Partnership for Responsible Gambling, 2009); (c) les problèmes de jeu sont particulièrement présents parmi les joueurs d'ALV (ex., Chevalier et al., 2004; Productivity Commission, 1999) et (d) un nombre important de joueurs d'ALV sollicite des traitements comparativement à ceux qui jouent à d'autres jeux

(ex., Productivity Commission, 1999; Wiebe & Cox, 2001). Il faut néanmoins se rappeler que plusieurs personnes peuvent maintenir un jeu régulier sans pour autant progresser vers le jeu pathologique (Dickerson, Baron, Song & Cottrell, 1996) et que la plupart des gens s'adonnant aux ALV ne présentent aucun problème de jeu (Chevalier et al., 2004). Dowling et al. (2005) ont conclu que bien qu'une association semble exister entre les ALV et les problèmes de jeu, l'état actuel de nos connaissances n'a pas encore fourni de preuves appuyant l'analogie liant les machines de jeu à la « crack-cocaïne ». Il n'en demeure pas moins qu'il semble primordial de suivre de près l'évolution d'un phénomène qui se présente déjà comme un problème de santé publique d'importance selon Chevalier et Allard (2001).

Prévention des méfaits associés au jeu

Une perspective de santé publique reconnaît qu'il existe des bénéfices et des coûts à l'exploitation des jeux de hasard et d'argent (Korn, 2001). Le jeu pathologique peut avoir des impacts substantiels sur les individus affectés, leurs proches et la société. Il apparaît primordial de chercher à minimiser les méfaits reliés à la pratique du jeu que ce soit le jeu pathologique lui-même, les dépenses excessives faites au jeu, les séances de jeu interminables, ou les manquements aux obligations professionnelles et familiales. Plusieurs approches ont été proposées pour encadrer la prévention des méfaits associés au jeu. Deux modèles seront présentés ici, la réduction des méfaits, qui provient du domaine de la toxicomanie, et le jeu responsable plus propre au domaine des jeux de hasard et d'argent.

Réduction des méfaits

La réduction des méfaits est apparue comme approche dans le domaine des drogues au cours des années 80, principalement en réaction à la montée de la menace de la propagation du sida chez les toxicomanes (Brisson, 1997). L'abstinence aurait été la solution idéale pour empêcher la propagation de la maladie, mais ce n'était clairement pas celle choisie par la majorité des utilisateurs de drogues injectables. Il fallait trouver d'autres alternatives. L'approche de la réduction des méfaits reconnaît que beaucoup d'utilisateurs ne veulent pas arrêter de consommer ou s'en retrouvent incapables et qu'il faut alors intervenir afin de réduire les méfaits que causent leurs habitudes de consommation aux autres, à la collectivité et à eux-mêmes (Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies, 2008). Un exemple classique d'application de la réduction des méfaits est celui de la création de programmes d'échange de seringues afin de diminuer les risques de transmission de maladies liés à l'injection de drogues illicites.

Différentes définitions de la réduction des méfaits ont été suggérées durant les vingt dernières années (Cantinotti & Ladouceur, 2008). Certaines sont très larges et ont été développées pour faire consensus parmi les individus provenant de différents niveaux d'interventions (prévention, traitement, politique publique, etc.). D'autres définitions sont plus circonscrites et réfèrent à la spécificité de la réduction des méfaits comparativement à d'autres approches. Une définition plus large de la réduction des méfaits réfère à tout programme, politique ou intervention visant à réduire ou à minimiser les effets néfastes de la consommation de substances psychoactives sur la santé et la société (Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies, 2008). Cette définition peut s'étendre aux autres comportements à risque comme la pratique des jeux de hasard et d'argent ou les

relations sexuelles (Brisson, 1997; Roberts & Marlatt, 1999). Cette dernière définition est si vaste qu'elle couvre à peu près toutes les mesures prises dans le domaine de la toxicomanie (dont les mesures répressives, les mesures préventives et les programmes axés sur l'abstinence), puisqu'elles visent toutes à leur manière à réduire les conséquences négatives de la consommation. Une définition plus restreinte se limiterait aux politiques, interventions et programmes n'exigeant ni un arrêt ni une diminution de la consommation pour être efficaces (Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies, 2008), puisque la réduction des méfaits ne vise pas d'emblée à réduire ou éliminer l'usage de drogues et qu'elle ne considère pas l'abstinence comme la seule façon d'améliorer la situation d'une personne face à un problème de toxicomanie.

Les exemples de pratiques associées à l'approche de la réduction des méfaits sont nombreux. Le programme Opération Nez Rouge, qui offre au Québec un service de raccompagnement aux conducteurs ivres dans le temps des Fêtes, vise à réduire les risques d'accidents associés à la consommation d'alcool sans exiger la sobriété. Un autre exemple est la formation des serveurs dans les bars à refuser de servir les clients fortement intoxiqués afin d'éviter les intoxications dangereuses pour la santé et les accidents reliés à la conduite en état d'ébriété.

Dans le domaine du jeu, un objectif partagé par tous les acteurs est celui de prévenir les dommages occasionnés par la pratique des jeux de hasard et d'argent. Un exemple de réduction des méfaits appliqué au jeu serait les mesures mises en place dans les casinos pour intervenir auprès des joueurs en crise afin d'éviter les suicides. Un exemple d'application de la réduction des méfaits en réadaptation des joueurs pathologiques serait de ne pas imposer un objectif unique d'abstinence mais d'accepter que les clients choisissent des objectifs variés concernant leurs habitudes de jeu (ex. jeu contrôlé). Le

concept de «réduction des méfaits» a été largement repris dans le domaine du jeu, à un point tel que beaucoup de mesures ont été regroupées sous cette bannière sans respect pour le caractère distinctif de cette approche (i.e., ne pas nécessiter de modification dans la consommation) (Cantinotti & Ladouceur, 2008). Certains auteurs insistent pour distinguer la réduction des méfaits dans sa version originale des mesures tenant plus de la réduction de la demande (i.e., inciter les consommateurs à réduire leur consommation du produit) ou de la réduction de l'offre (i.e., réduire la disponibilité physique de la substance ou de l'activité) (Cantinotti & Ladouceur, 2008; MacCoun, 1998; Marlatt, 1996; Stockwell, 2006). Dans cette perspective, plusieurs mesures regroupées sous le terme «réduction des méfaits» auraient avantage à être regroupées sous une autre ombrelle.

Jeu responsable

Le jeu responsable (de l'anglais «responsible gambling») est une perspective conceptuelle plus propre aux jeux de hasard et d'argent qui partage une certaine similarité avec la réduction des méfaits. Le terme est devenu populaire dans les années 90 et sa popularité n'a cessé de croître depuis. Il est difficile d'identifier l'origine de cette expression, mais le concept est susceptible d'avoir été emprunté à un autre domaine comme celui de l'alcool et de la consommation responsable (responsible drinking). Au cours des dernières années, le terme jeu responsable a été utilisé par de nombreuses organisations, que ce soit l'industrie du jeu, les gouvernements ou les agences de la santé. S'il n'existe pas encore de consensus quant à la définition du terme, il semble que le principe sous-jacent à toutes ses utilisations concerne la prévention des problèmes liés au jeu (Responsible Gambling Council, 2002). Pour l'industrie du jeu, le jeu responsable référerait à un ensemble de programmes conçus pour réduire les problèmes de jeu et procurer un bon

service à la clientèle (Responsible Gambling Council, 2002). Une définition semblable avancée par Dickerson (1998) incluait toute pratique mise en place par un opérateur de jeu afin de réduire les torts causés aux joueurs.

Une définition plus récente a été mise de l'avant par Blaszczynski, Ladouceur et Shaffer (2004) dans un article présentant un modèle scientifique du jeu responsable : le modèle de Reno. Selon ces auteurs, le jeu responsable réfère à un ensemble de politiques et de pratiques visant à prévenir et réduire les torts potentiels associés au jeu en favorisant des comportements de jeu modérés. Si l'objectif du jeu responsable consiste somme toute en la réduction des méfaits liés au jeu, cette approche se distingue de la réduction des méfaits parce que les moyens entrepris visent davantage à encourager le contrôle des comportements de jeu (e.g, réduire le temps et l'argent dépensés au jeu) et non seulement le contrôle des méfaits (e.g, intervention de crise auprès des joueurs pour prévenir le suicide dans les casinos). Or, il a été vu que la réduction des méfaits ne requière pas la modification des comportements proprement dits pour réduire les conséquences négatives. Les pratiques de jeu responsable s'orientent directement vers la prévention des problèmes de jeu; elles incitent à travailler en amont des problèmes et laissent les joueurs pathologiques aux mains des spécialistes du traitement (Ladouceur, Jacques, Sévigny & Cantinotti, 2003). Le jeu responsable vise à assurer la protection des individus à risque tout en minimisant toute interférence inutile causée aux joueurs sans problème (Blaszczynski et al., 2004).

Une question importante est soulevée par un modèle de jeu responsable. Où se situe la responsabilité de l'individu, de l'industrie, de la société? Le modèle de Reno apporte certaines pistes de réponses à ces questions (Blaszczynski et al., 2004). Selon ce modèle, la décision finale de jouer ou non représente un choix qui appartient à l'individu. De la même

façon, un joueur pathologique est ultimement responsable de prendre la décision d'agir pour régler son problème. Toutefois, il est convenu que pour prendre de telles décisions, l'individu doit être bien informé. Ce serait à l'industrie du jeu, qu'elle soit privée ou publique, qu'incomberait la responsabilité de fournir l'information nécessaire à la prise de décision du joueur concernant les jeux qui lui sont offerts et l'aide disponible. Toutefois, l'industrie du jeu n'aurait pas l'expertise ni la responsabilité de diagnostiquer ou de traiter les individus aux prises avec les méfaits du jeu. Ce serait aux agences de la santé qu'il reviendrait d'offrir un traitement adapté à ces joueurs. Les programmes de jeu responsable mis en place devraient donc être des programmes qui soutiennent et permettent à l'individu de jouer de manière responsable ou d'aller chercher de l'aide s'il expérimente des problèmes (Blaszczynski et al., 2004).

Le modèle du jeu responsable a été choisi dans le cadre de la présente thèse puisqu'il est un modèle rassembleur adopté actuellement par la majorité des acteurs impliqués dans l'industrie du jeu. Il faut toutefois souligner que le modèle de Reno ne fait pas l'unanimité dans la communauté scientifique. Par exemple, Korn, Skinner et Reynolds (2006) ont critiqué ce modèle. Ils jugent le modèle trop restrictif et lui reprochent la part de responsabilité importante qui retombe, en bout de ligne, sur l'individu.

Mesures et programmes de jeu responsable appliqués au niveau international

Au fil des années, l'industrie du jeu est devenue consciente des risques inhérents aux activités de jeu (Responsible Gambling Council, 2002). Il existe maintenant un consensus comme quoi les opérateurs auraient la responsabilité de balancer les bénéfices économiques du jeu avec les coûts qui y sont potentiellement reliés en tentant de protéger du mieux possible leur clientèle (Delfabbro, Osborn, Nevile, Skelt, & McMillen, 2007).

Les gouvernements et les opérateurs privés auraient tout avantage à conserver la bonne réputation de l'industrie du jeu et à combattre l'impression qu'ils prennent les problèmes de jeu à la légère. Il est d'ailleurs de plus en plus commun que les établissements de jeu mettent en place des structures protectrices pour leur clientèle afin de diminuer les dommages occasionnés par la pratique du jeu. Le fait d'adopter un programme de jeu responsable semble une excellente façon pour l'industrie du jeu de paraître consciencieuse, d'autant plus si le programme est spécialisé, intégré et bien financé (Collins, 2003).

Il existe à ce jour de nombreux programmes et politiques de jeu responsable dans plusieurs pays. De tels programmes ont été développés par bon nombre d'industries, de gouvernements et d'agences de la santé (e.g, l'American Gaming Association, Loto-Québec et l'Alberta Alcohol and Drug Abuse Commission). Les mesures de jeu responsable visent habituellement les clients fréquentant les endroits de jeu, qu'ils soient des joueurs sans problème ou des joueurs aux prises avec des problèmes de jeu (i.e., à risque ou pathologiques), et les employés travaillant dans le secteur du jeu. Plusieurs stratégies sont employées afin de construire un filet de sécurité favorisant le jeu responsable (Blaszczynski, 2002). Les programmes de jeu responsable incluent généralement une ou plusieurs des mesures suivantes : (a) informer la clientèle quant aux caractéristiques des machines de jeu et aux probabilités réelles de gain; (b) sensibiliser la clientèle aux dangers potentiellement associés au jeu; (c) diffuser des messages publicitaires promouvant des habitudes de jeu modérées; (d) former les employés côtoyant les joueurs afin d'augmenter le repérage des joueurs présentant certaines difficultés avec le jeu et de les diriger vers l'aide appropriée; (e) offrir un programme d'auto-exclusion dans les casinos; (f) améliorer l'accès aux services de consultation et de traitement par la publication de matériel écrit

comme des dépliants; et (g) modifier les appareils de jeu afin d'indiquer au joueur le temps, la durée et les dépenses par session de jeu. Les programmes de jeu responsable sont implantés de manière variable selon le pays, l'état, la province et le secteur de jeu (Responsible Gambling Council, 2002). Parmi les mesures les plus populaires mises de l'avant par les gouvernements et l'industrie du jeu figurent les programmes de formation aux employés. En côtoyant régulièrement les joueurs, les employés des établissements de jeu seraient bien placés pour contribuer au jeu responsable en encourageant une atmosphère récréative dans leurs établissements et en procurant une assistance aux clients lorsque c'est approprié (Allcock et al., 2002; Maxwell, 1998).

Parallèle avec la formation au service responsable de l'alcool

La formation au jeu responsable a suivi le mouvement amorcé dans les années 80 dans lequel on promouvait la formation des serveurs au service responsable de l'alcool comme moyen de réduire les torts causés par la consommation excessive d'alcool. La similitude entre les deux mouvements nous amène à revoir brièvement la littérature pertinente à la formation au service responsable de l'alcool (Responsible Beverage Service; RBS). Les formations RBS ont typiquement pour but d'informer les serveurs à propos des effets physiologiques de l'alcool et des lois reliées au service de l'alcool de même qu'à leur enseigner des habiletés spécifiques pour reconnaître les signes d'intoxication chez les clients et agir de manière à prévenir les intoxications sévères (e.g, refuser diplomatiquement de servir de l'alcool à un client intoxiqué) (Saltz & Stanghetta, 1997; Single, 1990). Au cours des années, des études ont été menées afin de préciser l'impact des formations RBS sur les connaissances, attitudes et comportements des serveurs, ainsi que sur la consommation d'alcool des clients (Johnsson & Berglund, 2003). Globalement, les

résultats indiquent que les formations RBS produisent des changements au niveau des connaissances, du sens des responsabilités et des attitudes des serveurs vis-à-vis l'intervention auprès des buveurs (Gliskman et al., 1993; Howard-Pitney, Johnson, Altman, Hopkins, & Hammond, 1991; Krass & Flaherty, 1994; Lang, Stockwell, Rydon, & Beel, 1998). Toutefois, les études n'ont pas relevé de changement significatif entre les groupes expérimentaux et contrôle dans les comportements d'intervention auto-rapportés par les serveurs (Buka & Birdhistle, 1999; Lang et al., 1998; Saltz & Stanghetta, 1997). De plus, le succès de ces programmes sur l'intervention des serveurs auprès des buveurs dans les bars demeure équivoque. La recension de la littérature menée par Ker et Chinnock (2006) révèle des résultats contradictoires. Dans plusieurs études, les formations RBS ont donné les résultats désirés sur le comportement des serveurs (ex. diminution du service d'alcool aux clients intoxiqués) et/ou sur la consommation des clients (ex., diminution du taux d'alcoolémie des clients à leur sortie du bar) (Gliskman et al., 1993; Johnsson & Berglund, 2003; McKnight, 1991; Russ & Geller, 1987; Saltz, 1987). Dans d'autres études, les évaluations n'ont révélé aucun effet significatif de la formation, particulièrement en ce qui concerne le fait de refuser de servir des clients présentant des signes d'intoxication (Howard-Pitney et al., 1991; Krass & Flaherty, 1994; Lang et al., 1998; Saltz & Stanghetta, 1997; Toomey et al., 2001; Wallin, Gripenberg & Andreasson, 2002).

Programmes de formation au jeu responsable

De manière comparable aux programmes RBS, les programmes de formation au jeu responsable visent l'amélioration des connaissances, des attitudes et des habiletés des employés dans le but de prévenir les méfaits associés au jeu et de répondre adéquatement aux clients expérimentant des difficultés dans les établissements de jeu (Responsible

Gambling Council, 2002). Dans le cadre de leur formation, les employés reçoivent des informations concernant le jeu responsable, l'identification des joueurs problématiques et les modes d'intervention pour assister les joueurs en difficulté (e.g, fournir de l'information pour les aider à faire des choix éclairés). La plupart du temps, les employés apprennent à intervenir seulement lorsque les joueurs montrent des signes évidents de détresse, soit en demandant directement de l'aide pour leur problème de jeu ou en exhibant certains comportements potentiellement dérangeants pour les autres clients (Delfabbro et al., 2007).

Les programmes de formation aux employés constituent une belle opportunité d'offrir un environnement de jeu responsable à la clientèle. Cependant, à l'encontre des programmes RBS, très peu d'études scientifiques ont à ce jour vérifié et documenté l'efficacité de tels programmes (Papineau & Chevalier, 2003; Blaszczynski et al., 2004) et aucune étude n'a impliqué l'évaluation de l'impact d'une formation sur la modification des pratiques en milieu de travail.

La présente thèse comprend deux articles. Le premier présente un survol des programmes de formation actuellement offerts aux employés du jeu et une recension des études évaluant de tels programmes. Le second évalue l'efficacité d'un programme de formation offert aux détaillants de loterie vidéo et leurs employés. L'effet de la formation est évalué à l'aide d'un devis longitudinal à mesures répétées et analysé à partir d'analyses mixtes et d'équations d'estimations généralisées. Le devis utilisé permet de documenter les effets à court terme et plus long terme de la formation sur l'acquisition d'attitudes, de connaissances et de comportements plus responsables envers la clientèle chez les employés travaillant dans des établissements où il y a des appareils de loteries vidéo. La discussion met en lumière des recommandations concernant la recherche et le développement de futurs programmes de formation.

**CHAPITRE 2. RESPONSIBLE GAMBLING TRAINING PROGRAMS:
A REVIEW**

Running head: TRAINING ON RESPONSIBLE GAMBLING

Responsible Gambling Training Programs: A Review

Julie Dufour¹ and Robert Ladouceur¹

¹École de psychologie

Université Laval, Québec, Canada

Disclosure of interests: During the writing of this paper, Julie Dufour held scholarships from the Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture and the Ministère de la Santé et des Services sociaux (Québec, Canada). Correspondence concerning this article should be addressed to Julie Dufour, École de psychologie, Université Laval, Québec, Canada. E-mail : Julie.Dufour.1@ulaval.ca

Abstract

During the past decade, many codes of practice promoting responsible gambling have been developed by the gaming industry and governments around the world. Because they are in regular contact with gamblers and are prone to deal with customers experiencing difficulty, employees working in gambling venues are often considered key elements in reducing harm caused by gambling-related problems. Responsible gambling training programs for employees usually aim to provide useful information about gambling-related problems and how to minimize them. This paper presents an overview of current responsible gambling training programs implemented in different jurisdictions around the world and examines the empirical evidence supporting their efficacy. Overall findings show that although many training programs have been implemented, very few have been evaluated empirically.

Responsible Gambling Training Programs: A Review

As gambling opportunities expand, more people gamble and some gamblers will develop gambling-related problems. Over the years, the gambling industry has become aware of the risks inherent in their products (Responsible Gambling Council, 2003). As a result, governments and gambling operators have subscribed to their duty of care to balance the economic benefits of gambling with the social costs of excessive gambling. A consensus exists among different stakeholders that operators have a responsibility to protect their patrons from potential harm associated with gambling. One way to assume this responsibility is to adopt a program or code of practice that specifies how the industry should behave to promote responsible gambling and minimize gambling-related harm (Delfabbro, Osborn, Nevile, Skelt, & McMillen, 2007).

The term “responsible gambling” became popular in the 90’s and refers to policies and practices designed to prevent and reduce potential harm associated with gambling by encouraging moderate gambling behaviour (Blaszczynski, Ladouceur & Shaffer, 2004). It is difficult to identify the origin of this expression, but the concept was likely borrowed from the field of alcohol and “responsible drinking”.

Many responsible gambling programs have been developed over the last years by different stakeholders such as the gambling industry, governments, health organizations, etc. Several gaming associations exist around the world, promoting cooperation among different stakeholders and supporting responsible gambling. Examples of these organisations are the North American Association of State and Provincial Lotteries (NASPL), the American Gaming Association (AGA), the European Casino Association (ECA) and the World Lottery Association (WLA). Responsible gambling programs can be

mandatory or voluntarily introduced in venues. Their implementation varies according to the country, state, province and gambling sector (Responsible Gambling Council, 2002). In most cases, programs include information about the risks of gambling and assistance for customers who experience significant problems with gambling (ex., self-exclusion services). These programs generally comprise training for the employees working in gambling venues who are often seen as key elements in reducing gambling-related harm. Since the employees are in regular contact with gamblers, they are in an optimal position to interact with customers experiencing difficulties (Allcock et al., 2002). Staff training programs constitute a great opportunity to achieve the responsible gambling commitment.

The growing trend in responsible gambling training followed the movement started during the 80's in the field of alcohol that targeted managers and servers in bars, restaurants and other licensed establishments for responsible serving of alcohol. Because of the similarity between responsible drinking and responsible gambling, literature concerning Responsible Beverage Service training programs will be briefly reviewed here.

Alongside the general increase in availability of alcohol and a greater focus on prevention of alcohol-related harm, Responsible Beverage Service (RBS) programs emerged in many countries in the 80's (Saltz, 1989). Another incentive was the growing threat of civil liability against alcohol providers for the conduct of their intoxicated patrons (Single, 1990). RBS programs refer to a broad set of strategies to create safer drinking environments. These programs generally include specialized training of serving staff, managers and owners (Saltz & Stanghetta, 1997). RBS initiatives have been promoted as one potential approach to reducing alcohol-related harm such as severe intoxication or drinking and driving (Donnelly & Briscoe, 2003).

Server training programs aim to inform about the medical effects of alcohol and alcohol service laws as well as equipping servers with specific skills to recognize signs of intoxication in patrons and manage the intoxicated patron to prevent further intoxication (e.g., diplomatically refusing or delaying the service of alcohol) (Single, 1990).

Training evaluation is the systematic collection of data regarding the success of training programs (Goldstein, 1986). Evaluation is usually conducted to determine whether training objectives were achieved (learning issues) and whether attainment of these objectives resulted in enhanced performance on the job (transfer issues) (Kraiger, Ford, & Salas, 1993). Over the years, studies on RBS programs have mainly evaluated the impact of server training on server knowledge, attitudes and behaviour and its effect on customer consumption of alcohol (Johnsson & Berglund, 2003). Training does appear to produce changes in learning issues such as knowledge, sense of responsibility and attitudes of servers (Gliskman et al., 1993; Howard-Pitney et al., 1991; Krass & Flaherty, 1994; Lang, Stockwell, Rydon, & Beel, 1998). However, the success of RBS training programs on actual intervention on the job (transfer issues) remains mixed. A review conducted by Ker and Chinnock (2006) reveals several instances where RBS training has provided positive outcomes on server and/or customer behaviour (Russ & Geller, 1987; Saltz, 1987; Gliskman et al., 1993; McKnight, 1991; Johnsson & Berglund, 2003). In other instances, evaluations found no effect, particularly in terms of service refusal for patrons exhibiting signs of intoxication (Howard-Pitney et al., 1991; Saltz & Stanghetta, 1997; Lang et al., 1998; Krass & Flaherty, 1994; Toomey et al., 2001; and Wallin et al., 2002). More details about these studies can be found in the review of Ker and Chinnock (2006).

Staff training in the field of gambling is more recent and few publications have documented this subject. A review of the gambling training evaluation literature has not

been conducted, although we are aware that few responsible gambling training initiatives have been validated empirically (Blaszczynski et al., 2004).

This paper will (a) review responsible gambling training programs implemented in different jurisdictions around the world, and (b) examine empirical studies evaluating the impact of gambling training programs.

Responsible Gambling Training Programs

The available information concerning relevant responsible gambling training initiatives is sparse. This review should not be considered exhaustive, but focused on Canadian and American programs.

Canada

In Canada, the Criminal Code stipulates with few exceptions that provincial legislations may operate games of chance. To date, most Canadian provinces have implemented either mandatory or voluntary staff training programs for gaming employees. Some provinces provided more information on training programs than others. Training programs in Alberta, Manitoba, Saskatchewan, Ontario, Quebec and Nova Scotia are summarized in Table 1. Training on responsible gambling for employees is also promoted in British Columbia (Ministry of Public Safety and Solicitor General, 2008) and New Brunswick (Department of Finance Province of New Brunswick, 2007). However, little information was found concerning the characteristics of the staff training programs offered in these provinces.

Insert Table 1

Overall, in Canada, staff training programs have, for the most part, been developed by provincial government agencies. The programs target different gambling sectors such as lotteries, casinos, video lotteries and bingo. The programs generally aim to raise awareness about problem gambling and teach helping skills in order to assist customers experiencing difficulties. The programs usually last three to six hours and comprise lectures, exercises, and videos. The main elements are: (1) the nature and the signs of problem gambling; (2) how to identify problem gamblers; (3) how to intervene with problem gamblers (referral to self-exclusion or outside resources); and (4) resources available to help problem gamblers. Other topics taught in certain programs are the current guidelines that support providing assistance to gamblers in difficulty (Manitoba), the notions of chance and randomness (Alberta, Manitoba and Quebec) and crisis management (Ontario). The programs are facilitated by instructors specialized in gambling or provided online. Most programs have not been subjected to empirical evaluation.

United States

Gambling in the United States is regulated by state legislation. Each state and Native American jurisdiction has its own set of regulations and programs regarding problem gambling and responsible gambling (Sadinsky, 2005). Many responsible gaming codes of conduct exist in the U.S. (e.g., American Gaming Association's Code) and many institutions and consultants offer training programs to casino and other gaming employees in order to meet the requirements of these codes. In many cases, responsible gambling programs are delivered on a voluntary basis, as there is not always a legal obligation to attend training. Examples of specific training programs offered in the United States are

summarized in Table 1. In the U.S., the training programs have, for most part, been developed in the private or public-private sector by non-for-profit organizations or the gaming industry. Most programs have been implemented for casino employees. The programs usually involve one to two hours workshops and comprise lectures and videos. Although the specific type and format of the programs vary enormously, the main elements are essentially the same than in Canadian programs. An example of other topics taught is the impact of problem gambling (e.g., *When The Fun Stops*TM) and current responsible gambling regulations and practices (e.g., Harrah's program). Much like the programs in Canada, there appears to be a growing tendency toward online training. In the U.S., expensive training packages are offered that almost reflect a "responsible gaming industry". Most of the programs have not been subjected to evaluation.

International initiatives

Internationally, responsible gambling training programs are to be found in European countries, Australia, New Zealand and South Africa.

In Europe, training of staff working in the gaming industry is encouraged or imposed by many gaming operators and governments (e.g., European Casino Association). However, it is difficult to obtain details because the availability of program information varies across jurisdictions and because many programs are delivered in languages other than English. The examples of training programs in Holland Casinos (Netherlands) and Swiss casinos (Switzerland) are presented in Table 1. Training on responsible gambling for employees is also promoted in the United Kingdom (Gambling Commission, 2007) and France (La Française des Jeux, 2007), but little information was found concerning the

characteristics of the staff training programs offered in these countries. We are not aware of any evaluation of staff training programs in Europe.

Australia

In Australia, a national framework developed by the Ministerial Council on Gambling outlines the need for gambling industry staff to receive appropriate training on responsible gambling and reinforce the development of venue-based interventions for gamblers. Gambling legislation and responsible practices are ultimately determined at the state level. Almost every industrial group in Australia has a voluntary responsible gambling code of practice or statement of principles that supports responsible gambling and staff training. In certain states (e.g., the Australian Capital Territory and New South Wales), staff training is required by law and the content of the courses has to be approved by peak regulatory bodies (Delfabbro et al., 2007). General information about training programs in Australia is provided in Table 1. For more details about current responsible provisions within Australia, see Delfabbro et al. (2007). Most programs have not been subjected to evaluation.

New Zealand

In New Zealand, the Gambling Act of 2003 deals with the prevention and minimization of the harm caused by gambling and the facilitation of responsible gambling (Ministry of Health, 2004). The Act includes regulations prescribing problem gambling awareness training for employees involved in supervising gambling (New Zealand Gambling Commission, 2003). We found no details concerning the specific training programs offered in New Zealand.

South Africa

In South Africa, the National Responsible Gaming Program (NRGP) founded in 2000 is a collaborative public/private initiative. It was originally developed by the country's casino industry and the National Centre for the Study of Gambling at the University of Cape Town. The NRGP encourages and provides voluntary industry staff training. The program aims to train all personnel within the casino industry on problem gambling (Capstick-Dale, 2002). Sessions are facilitated by a NRGP instructor specialized in gambling (NRGP, 2004). No further information about the program was available.

Evaluation of Training Programs

Evaluation of responsible gambling training programs is still in its infancy, and research on the effectiveness of these programs is very limited (Williams, West & Simpson, 2007). Consequently, all studies evaluating gaming staff training with sufficient written materials were included in this review. The studies were identified through an intensive search from April 2 to 14, 2008 (see Table 2). Several electronic databases, covering recent decades 1980-2008 were searched. Journals were hand searched on April 11, 2008 for any relevant studies or reports. The ProQuest Dissertations Theses database was searched for potentially relevant theses and dissertations. Different relevant gambling websites were searched. Finally, relevant unpublished studies recently conducted at our research centre were identified. However, we did not contact key researchers to uncover other unpublished studies.

Insert Table 2

Boolean search strategies with the following terms were used: gambling, wagering, betting, electronic gaming machine, video lottery, slots, responsible gambling, responsible gaming, problem gambling, gaming industry, staff, employee, training, workshop, and awareness. From an initial pool of more than 3,000 hits, eight relevant studies were identified specifically evaluating gambling staff training programs: two published study in a peer-reviewed journal (Giroux, Boutin, Ladouceur, Lachance, & Dufour, 2008; Ladouceur et al., 2004), one Master's thesis (Bybee, 2000), two government reports (Kaplan, 1999; Smitheringale, 2001), one independent research conducted by Synaval in 2000/2001 (Paul Symond Consultancy, 2008) and two unpublished studies recently conducted by Ladouceur's research team (Ladouceur & Ferland, 2007; Dufour & Ladouceur, 2008). Because the authors did not provide much detail about how the study was conducted, the results presented by Murray and Palantzas (2006) were discarded from this review. The next sections present a description of the selected studies and comments on their methodological quality.

Manitoba Problem Customer Assistance program (Manitoba, Canada)

1999 study. The Manitoba Problem Gambling Customer Assistance program described in Table 1 was evaluated in its pilot phase (Kaplan, 1999). The evaluation included administration of a questionnaire immediately after the training session (N=309) and a telephone interview scheduled three months later (N=251). The study evaluated the efficacy of the program as perceived by the participants. Participants felt that their time in the program was well-spent and relevant to their businesses. The participants perceived increases in knowledge regarding the notions conveyed in the training, especially regarding how to approach a customer with a gambling problem and the available community

counselling resources. They generally felt that the program helped them learn practical skills to identify and assist customers who may have a gambling problem. About 80% of the participants reported being more likely to assist a customer in need. Three months after the training, over half the participants who identified a customer with a gambling problem reported having approached that customer. The outcome was generally positive (e.g., some customers admitted having a problem or noted the helpline number). The most commonly reported reason for not approaching customers was that they did not identify customers with gambling problems. Other reasons were that they were afraid of how a customer might respond, feeling they had no right to interfere, and that it was the customer's right to gamble. The report recommends that attendance in the program be mandatory for employees from all VLT sites (Kaplan, 1999).

2001 study. Following the pilot evaluation, in August 1999, the Manitoba Lotteries Corporation made it mandatory for all VLT sites to have at least one staff member trained in the program. In August 2001, 1,550 employees had taken the training course and almost 950 participants completed a course evaluation at the conclusion of the training session. The study was conducted by Smitheringale (2001), a consultant from Addictions Foundation Manitoba. The questionnaire assessed participants' perception of their knowledge gain. Participant feedback was positive. As in the pilot evaluation, the participants perceived gaining knowledge on many topics (e.g., the signs of problem gambling and resources available for problem gamblers). The areas in which participants reported slightly less knowledge gain were in the faulty beliefs of gamblers, the reasons why people gamble and VLT regulations and guidelines. The participants reported learning a variety of skills related to assisting customers experiencing problems with their gambling (e.g., how to recognize the signs of problem gambling). They found the course interesting

and informative; 98.4% said that they would use the information they had learned and 99.7% said they would be able to provide assistance to a customer concerned about his gambling and who asked for help. Smitheringale (2001) felt this may be the most positive result because it indicates that course attendees feel confident in their ability to provide assistance to their customers experiencing problems.

When the Fun Stops (Nevada, United States)

In Nevada, for her Master's thesis, Bybee (2000) assessed the efficacy of the staff training program of the Nevada Council on Problem Gambling (described in Table 1). The survey sample consisted of gaming employees in Las Vegas who attended the "open enrolment" option offered by the Council. This option is offered to gaming employees whose employers do not, or cannot, provide training for their own employees. The sample (N=55) was surveyed during October, November and December 1999.

Three research questions were specifically addressed: (1) Do women have a different attitude towards the training than men? (2) Do attendees with no prior exposure to problem gambling training retain more information than those attendees who have prior problem gambling training? (3) Do people with positive attitudes retain more information than those with negative attitudes? The 13-question self-administered survey evaluated participants' attitudes about problem gambling and what they perceived having learned from the class. The first seven questions were administered before the training and the others after. The results suggest that women were more interested in taking the training class than men and they were more convinced about the seriousness of problem gambling. The participants who had previous training were more likely to perceive "learning little that was new". The participants who were most interested in the training prior to the class had

more positive perceptions about “learning something new” and thinking that problem gambling is a serious issue. This suggests that their positive approach to training could have influenced what they learned. The level of interest in the class was also a significant predictor of the perceived learning reported by participants (Bybee, 2000).

BetSafe (Australia)

The BetSafe program was evaluated in 2000 then re-evaluated in 2001 by Synaval, an independent research company based in Melbourne, Australia to identify the extent to which the program met its objectives. In the BetSafe program, the trainees learn: (1) a general overview of the characteristics of the problem gambler and the behavioural indicators of the existence of a problem; and (2) how to offer assistance in cases where the patron directly or indirectly requests assistance, or asks to be excluded from the club (Allcock et al., 2002). Paul Symond Consultancy (2008) reported that the evaluation was based on quantitative data collected from self-administered interviews and face-to-face interviews held near the exit of representative clubs. No further details were found about the participants or the methodology used. The results indicated that 93% of the staff who had completed the BetSafe training course indicated that their awareness of responsible gambling had improved and 80% of staff indicated that they believed BetSafe procedures are effective in dealing with patrons who may have a gambling problem (Paul Symond Consultancy, 2008).

Taking Risks is No Game (Quebec, Canada)

2004 study. The study conducted by Ladouceur et al. (2004) is one of the two published studies in a peer-reviewed journal. The researchers evaluated the VLT training

program delivered in 2001-2002 in the Province of Quebec, Canada. At this time, the workshop was a mandatory two-hour information session to inform VLT retailers about excessive gambling. More specifically, the workshop covered: (1) notions of chance and randomness; (2) the link between misunderstanding the concept of chance and excessive gambling; (3) the signs to recognize an excessive gambler; and (4) how retailers should intervene if they decide to do so. The workshop included discussions, a 12-minute video about gambling problems and a role play about the 'pitfalls' of gambling.

A total of 707 VLT retailers from different parts of Quebec participated in the study. At the beginning and end of the workshop, the retailers completed a questionnaire evaluating their perceptions and attitudes about excessive gamblers. The study did not compare retailers' responses to those of a control group before and after the workshop. Six months after the workshop, a follow-up questionnaire was sent by mail to 496 participants randomly selected from among the original 707 retailers. Changes in their perceptions and behaviour were compared to a control group composed of 504 other retailers who had not attended the workshop (Ladouceur et al., 2004).

The results revealed that after the training, the retailers developed a better understanding of problem gambling, could recognize the main symptoms, felt more capable of approaching excessive gamblers and choosing the most appropriate moment to do so. These changes were maintained at follow-up. Furthermore, retailers who attended the workshop reported that they approached a problem gambler significantly more often and encouraged irrational gambling behaviour less often than the retailers who had not attended the workshop (Ladouceur et al., 2004).

2008 study. Following these positive results, the workshop was improved in 2005 and extended to all VLT employees. The new workshop described in Table 1 is mandatory

for every retailer and employee in the province, even those who participated in the previous workshop. Dufour and Ladouceur (2008) conducted a study to evaluate the effect of this staff training program on the knowledge, attitudes and behaviour of employees towards VLT gamblers. The study has not yet been published. The program was evaluated using a two-group experimental design with a wait-list control group. Data were collected at pre-test, post-test, and follow-up, eight months later. A total of 826 employees completed a self-administered questionnaire: 457 in the experimental group and 369 in the control group. Four hundred fifty-six (456) employees completed the eight-month follow-up questionnaire. The evaluation included a behavioural measure using a pseudo patron. A pseudo patron visited 82 VLT venues at pre and post-test to evaluate how employees handled direct requests of assistance from gamblers. Sixty-three (63) of these venues (77%) were revisited at follow-up conducted eight months later.

The results showed that, compared with the control group, attitudes towards problem gamblers in the experimental group became significantly more positive. The experimental group displayed a greater knowledge about how to intervene with problem gamblers and about help resources available for them. The results also showed behavioural changes: venues in which employees received training offered help more often to the pseudo patron at post-test. At follow-up, results indicated that participants in the experimental group maintained a positive attitude toward PG and some level of knowledge improvement. However, no difference between groups was observed at the behavioural level eight months after the training. This is the first study using pseudo patrons to evaluate a responsible gambling training program and it needs to be replicated.

People Making a Difference (Quebec, Canada)

The study of Giroux et al. (2008) evaluated the People Making a Difference program described in Table 1. A total of 2,432 employees from the three casinos in the Province of Quebec were enrolled in these training sessions. They completed a self-administered questionnaire before and after the session. Six months later, 789 employees completed the follow-up questionnaire by phone. The results revealed that participants demonstrated a better understanding of problem gambling and the notions of chance and randomness. They were more convinced of their role in identifying gamblers in crisis. They displayed a greater knowledge of the procedure to help gamblers. At follow-up, results showed that employees maintained a good understanding of randomness and remained convinced of the importance of receiving information about help and resources. However, some notions were not well retained, especially regarding problem gambling and the procedure implemented to help gamblers in crisis.

Harrah's Training (United States)

Ladouceur and Ferland (2007) evaluated the impact of the training implemented by Harrah's (described in Table 1). The evaluation comprised two studies. The first study evaluated the understanding and knowledge gained by employees during training sessions. The second study aimed to evaluate the impact of the program from guests' perspectives after a conversation with the Responsible Gaming Ambassador. The second study is still in progress and will not be presented here.

The design comprised an experimental group and a control group with repeated measures before the training (N=5,922), after the training (N = 5,839) and three months later (N= 3,555). The three modules of training were evaluated.

The evaluation of Module 1 was done with back-of-house (BOH) employees (N=1,197). The results revealed that the Module 1 training significantly increased BOH employee awareness about the importance of obtaining information on responsible gaming. The training also significantly improved BOH employee knowledge concerning Harrah's Responsible Gaming Policy, the characteristics of casino gamblers, resources available to help gamblers and signs of problem gambling.

The evaluation of Module 2 was done with front-of-house (FOH) employees (N=2,000). The results indicated that the training significantly improved FOH employees' understanding of Harrah's Policy and how it should be implemented. The training significantly improved the FOH employee attitudes toward guests' reasons for concern and improved their motivation to report their concern to a supervisor. At the three-month follow-up, some benefits of the training were not maintained, but the level of knowledge was still greater than it was before the training. The guidelines about the different types of concerns to be reported still need clarification for many FOH employees who attended the training.

The third module was evaluated with the Responsible Gaming Ambassadors (RGAs; N=66). The results of Module 3 showed that the training significantly increased the knowledge of the RGAs and the understanding of their new responsibilities. These gains were maintained at the three-month follow-up. Also, at the three-month follow-up, almost all RGAs said that they were still very motivated to perform their duties. Moreover, at follow-up, significantly more RGAs from the experimental group than from the control group reported having received reports of concern from employees. RGAs who had conducted Responsible Gaming Conversations mentioned that 62% of the guests and third

parties were very receptive to their interaction; however, 8% were not at all receptive. The way to handle third party requests still needs clarification for the RGAs.

The overall results revealed that the majority of the objectives were met and employees were satisfied with the content and format of the training session. However, since the ultimate goal is to help gamblers who may not be gambling responsibly, the results of the second study will be important to evaluate the impact of the program on the gamblers met by the RGAs themselves (Ladouceur & Ferland, 2007).

Assessment of the Methodology

The assessment of the methodology is based on sample size, design (use of pre-test, control group, randomization), measurement methods (self-report vs. objective measures), evaluation criteria (reactions to training, learning issues, transfer issues) and follow-up assessment.

One study comprised a small sample (N=55; Bybee, 2000) and one study did not report the sample size at all (Paul Symond Consultancy, 2008). The others studies comprised samples exceeding 250 participants (Dufour & Ladouceur, 2008; Giroux et al., 2008; Kaplan, 1999; Ladouceur et al., 2004; Ladouceur & Ferland, 2007; Smitheringale, 2001).

Four studies collected few or no data prior to the training (Bybee, 2000; Kaplan, 1999; Paul Symond Consultancy, 2008; Smitheringale, 2001); therefore it cannot be ascertained whether the learning or behaviour changes are an effect of the training session. Moreover, five studies did not include a control group (Bybee, 2000; Giroux et al., 2008; Kaplan, 1999; Paul Symond Consultancy, 2008; Smitheringale, 2001). The use of a control group could be useful in eliminating other factors that could have contributed to any

changes reported after the training or at follow-up. A control group was used in only three studies (Dufour & Ladouceur, 2008; Ladouceur & Ferland, 2007; Ladouceur et al., 2004 for the follow-up only), with randomization of units to different conditions in only two studies (Dufour & Ladouceur, 2008; Ladouceur & Ferland, 2007).

For the most part, half of the studies evaluated employee reactions to training programs and focused only on their perceptions of its effectiveness, not learning per se (Bybee, 2000; Kaplan, 1999; Paul Symond Consultancy, 2008; Smitheringale, 2001). The other half of the studies evaluated the impact of training on learning issues and investigated changes in attitudes and knowledge, without using validated questionnaires (Ladouceur et al., 2004; Dufour & Ladouceur, 2008; Giroux et al., 2008; Ladouceur & Ferland, 2007). However, most programs aim to promote and achieve responsible practices for their employees. Only one study evaluated the impact of a training program on transfer issues and investigated objective changes in employee behaviour in the real environment (Dufour & Ladouceur, 2008). However, as this study is the first using pseudo patrons to evaluate a responsible gambling training program, the study has its limitations; it did not assess the credibility of the pseudo patron's scenario and it did not measure a variety of potentially useful responses to the pseudo patron.

Three studies did not contain a follow-up evaluation to investigate the long-term impact of the training (Smitheringale, 2001; Bybee, 2000; Paul Symond Consultancy, 2008). However, five studies reported assessment at three months (Kaplan, 1999; Ladouceur and Ferland, 2007), six months (Giroux et al., 2008; Ladouceur et al., 2004) and eight months (Dufour and Ladouceur, 2008) after the training.

Finally, most programs had not been evaluated by an independent and external party to minimize real or perceived conflicts of interest.

Conclusions and future directions

Many training programs for gaming employees have been developed across the world in recent years. These programs share similar components in their curriculum such as providing information about problem gambling and how to assist problem gamblers. However, important variations were found about how the programs are delivered as well as the specificity of the content and the format used.

It is praiseworthy that so many programs are designed to train gambling employees and promote responsible gambling practices. However, the intention to be responsible is not sufficient. A major limitation of the actual training initiatives is that most of these programs have not been evaluated. Very few studies have been published and many showed methodological weaknesses. Whereas some studies suggest these programs could be effective at eliciting desired attitudes and acquiring new information and skills, only one study has investigated behaviour change in trainees. There is a need for further research to delineate best practices. Training programs should be evaluated to determine their efficacy and provide information for future improvement. Ideally, training programs should be tested during their development phase before a wider implementation. Future research could determine the optimal combined strategies (e.g., training booster sessions, role-play scenarios, web-based training) for creating short-term as well as long-term improvement in knowledge and intervention.

References

- Addictions Foundation of Manitoba (2005). *Education workshops. Gaming staff workshops*. Retrieved April 15, 2008 from <http://www.afm.mb.ca/Education/gambling.htm#gaming>
- Alberta Gaming and Liquor Commission (2007). *AGLC Smart Training Programs*. Retrieved April 10, 2008 from <http://smartprograms.aglc.ca/>
- Allcock, C., Blaszczynski, A., Dickerson, M., Earl, K., Haw, J., Ladouceur, R., Lesieur, H., McCorrison, T., Milton, S., & Symond, P. (2002). *Current issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue*. Sydney: Australian Gambling Council.
- American Gaming Association (2003, september). *Code of Conduct for Responsible Gaming*. Retrieved April 16, 2008 from http://www.americangaming.org/assets/files/Code_with_bookmarks.pdf
- Bes, R. (2002). *Ten Years of Responsible Gambling Policy at Holland Casino: A Study into the Effectiveness of the Dutch Casino Responsible Gambling Policy*. Paper presented at the Discovery Conference 2002, Toronto, Canada. Retrieved April 15, 2008 from http://www.responsiblegamblingcanada.ca/articles/Rik_Bes_Discovery_2002.pdf
- Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: the Reno model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 301-317.
- Bybee, L. M. (2000). *Attitude of gaming employees towards problem gambling: how it affects their learning at an awareness training?* Unpublished master's thesis, University of Nevada, Las Vegas.

- California Council on Problem Gambling (n.d.). *Employee awareness training*. Retrieved May 16, 2008 from http://www.calproblemgambling.org/programs_employeetraining.html
- Cambridge Health Alliance & National Center for Responsible Gaming (n.d.). *EMERGE: Executive, Management, and Employee Responsible Gaming Education*. Retrieved April 26, 2008 from <http://www.emerge-training.org/>
- Capstick-Dale, K. (2002, Spring-Summer). The South African National Responsible Gaming Programme: A developing nation responds to problem gambling. *Newslink Responsible Gambling Issues and Information*, 15. Retrieved April 20, 2008 from <http://www.responsiblegambling.org/articles/NewslinkSpring2002.pdf>
- Casino Nova Scotia (2008). *Responsible Gambling: Responsible Gambling is our Commitment*. Retrieved April 26, 2008 from <http://www.casinonovascotia.com/casino/responsible-gaming/default.aspx>
- Davies, B. (2007). iCare: Integrating Responsible Gaming into gaming operation. *International Journal of Mental Health Addiction*, 5, 307-310.
- Delfabbro, P., Osborn, A., Nevile, M., Skelt, L., & McMillen, J. (2007). *Identifying problem gamblers in gambling venues*. Melbourne: Gambling Research Australia.
- Department of Finance Province of New Brunswick (2007, November). *Responsible Management, responsible play in a responsible environment: A responsible approach to gaming in New Brunswick*. Retrieved April 15, 2008 from http://www.gnb.ca/0162/gaming/gaming_policy-e.pdf
- Donnelly, N., & Briscoe, S. (2003). Signs of intoxication and server intervention among 18-39-year-olds drinking at licensed premises in New South Wales, Australia. *Addiction*, 98, 1287-1293.

- Dufour, J., & Ladouceur, R. (2008). *Training Program on Responsible Gambling Among Video Lottery Employees*. Unpublished manuscript, Université Laval, Québec, Canada.
- Gambling Commission (2007, June). *Licence Conditions and Codes of Practice*. Retrieved April 26, 2008 from <http://www.gamblingcommission.gov.uk/UploadDocs/publications/Document/LCCP%20June%202007.pdf>
- Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M. (2008). Awareness training program on responsible gambling for casino employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*. Retrieved June 26, 2008 from <http://springerlink.com/content/j7421u9n04738gww/fulltext.pdf>
- Gliskman, L., McKenzie, D., Single, E., Douglas, R., Brunet, S., & Moffat, K. (1993). The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction*, 88, 1195-1203.
- Goldstein, I. L. (1986). *Training in organizations : needs assessment, design, and evaluation*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Harrah's Entertainment, Inc. (2005). *Our code of commitment*. Retrieved April 16, 2008 from http://www.harrahs.com/images/PDFs/Harrahs_Code_of_Commitment.pdf
- Holland Casino (n.d.). *Holland Casino: Policy*. Retrieved April 15, 2008 from <http://www.hollandcasino.com/en-GB/problem+gambling+prevention+policy/policy/default.htm>
- Howard-Pitney, B., Johnson, M. D., Altman, D. G., Hopkins, R., & Hammond, N. (1991). Responsible alcohol service: a study of server, manager and environmental impact. *American Journal of Public Health*, 81, 197-199.

iView Systems & Saskatchewan Gaming Corporation (2007). *Responsible Gaming: The Proactive Approach. Integrating responsible gaming into casino environments.*

Retrieved October 11, 2008 from

http://www.icaregaming.com/Literature/iCare_Responsible_Gaming_White_Paper_Final.pdf

Johnsson, K. O., & Berglund, M. (2003). Education of key personnel in student pubs leads to a decrease in alcohol consumption among the patrons: a randomized controlled trial. *Addiction, 98*, 627-633.

Kaplan, G. (1999). *A participant evaluation of the Manitoba problem gambling assistance program.* Winnipeg: Addictions foundation of Manitoba.

Ker, K., & Chinnock, P. (2006). Interventions in the alcohol server setting for preventing injuries. *Cochrane Database of Systematic Reviews, 2*, 1-17.

Kraiger, K., Ford, J. K., & Salas, E. (1993). Application of cognitive, skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology, 78*, 311-328.

Krass, I., & Flaherty, B. (1994). The impact of a responsible service training on patron and server behaviour: a trial in Waverley (Sidney). *Health Promotion Journal of Australia, 4*, 51-58.

Ladouceur, R., Boutin, C., Doucet, C., Dumont, M., Provencher, M., Giroux, C., & Boucher, C. (2004). Awareness promotion about excessive gambling among video lottery retailers. *Journal of Gambling Studies, 20*, 181-185.

Ladouceur, R., & Ferland, F. (2007). *Evaluation of the Responsible Gaming Policy. Report 1 : Employee Training.* Unpublished manuscript, Université Laval, Québec, Canada.

Lang, E., Stockwell, T., Rydon, P., & Beel, A. (1998). Can training bar staff in responsible serving practices reduce alcohol-related harm? *Drugs and Alcohol Review*, 17, 39-50.

La Française des Jeux (2007, June). *Charte éthique de la française des jeux*. Retrieved April 20, 2008 from http://www.francaisedesjeux.com/generated/media/PARAGRAPHIE/charte_pdf_26039.pdf

Loto-Québec (2008). *Loto-Québec. Casinos du Québec. Jeu responsable: Autres mesures*. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.casinosduquebec.com/fr/jeu-responsable>

McKnight, A. J. (1991). Factors influencing the effectiveness of server-intervention education. *Journal of Studies in Alcohol*, 52, 389-397.

Ministry of Health (2004). *Problem gambling in New Zealand. Preventing and minimising gambling harm*. Retrieved April 20, 2008 from http://www.moh.govt.nz/moh.nsf/wpg_Index/About-Problem+Gambling+Factsheet+2

Ministry of Public Safety and Solicitor General (2008, January 29). *B.C.'s Responsible Gambling Strategy and Three Year Plan (2008-20011)*. Retrieved April 16, 2008 from <http://www.bcreponsiblegambling.ca/responsible/docs/plan-rg-three-yr-2008-2011.pdf>

Murray, R., & Palantzas, B. (2006, April). *Staff training: What gaming staff need to know*. Paper presented at the Discovery Conference 2006. Retrieved April 10, 2008 from http://www.responsiblegambling.org/en/research/library_results_details.cfm?intID=72

National Center for Responsible Gaming (n.d.). *Public Education and outreach: PEER:*

Elements of PEER: EMERGE. Retrieved April 26, 2008 from

http://www.ncrg.org/public_education/emerge.cfm

National Responsible Gaming Program (2004). *National Responsible Gambling Program:*

Training. Retrieved April 20, 2008 from

<http://www.responsiblegambling.co.za/content.asp?id=7>

National Training Information Service (2008, May). THHADG03B: Provide responsible gambling services. Retrieved May 12, 2008 from

<http://www.ntis.gov.au/Default.aspx?/trainingpackage/THH02/unit/THHADG03B#>

Nevada Council on Problem Gambling (2007). *Education and training: When the fun Stops*

Understanding Problem Gambling. Retrieved April 20, 2008 from

<http://www.nevadacouncil.org/index.php>

New Zealand Gambling Commission (2003). *Legislation Index. Gambling Act 2003*.

Retrieved May 10, 2008 from

http://www.gamblingcom.govt.nz/GCwebsite.nsf/wpg_URL/Legislation-Index!OpenDocument

North American Training Institute (n.d.). *Red Flags and Referrals: Gaming Employee*

Training on Problem Gambling. Retrieved April 20, 2008 from

<http://www.nati.org/redflagsandreferrals/>

Nova Scotia Gaming Corporation (2006). *Social Responsibility: Retailer Responsible Gambling Training Programs*. Retrieved May 20, 2008 from

<http://www.nsgc.ca/rgRetailer.php>

Paul Symond Consultancy (2008). *Evaluation of the BetSafe Program's Effectiveness*.

Retrieved April 15, 2008 from <http://www.betsafe.com.au/evaluation>

Ontario Lottery and Gaming Corporation (2005). Responsible Gaming Code of Conduct.

Retrieved April 20, 2008 from

http://www.olg.ca/assets/documents/responsible_gaming/code_of_conduct.pdf

Ontario Lottery and Gaming Corporation (2007). Responsible gaming practices:

Responsible gaming training. Retrieved April 15, 2008 from

http://www.olg.ca/about/responsible_gaming/practices.jsp

Responsible Gambling Council (2002, January). *Responsible gambling in Canada: A shared pursuit*. Retrieved July 2, 2006 from

http://www.responsiblegambling.org/en/research/library_results_details.cfm?intID=38

68

Responsible Gambling Council (2003, Summer/Fall). Responsibility for problem gambling.

Newslink Responsible Gambling Issues and Information, 2-3. Retrieved April 15, 2008, from

<http://www.responsiblegambling.org/articles/NewslinkSummerFall2003.pdf>

Russ, N. W., & Geller, E. S. (1987). Training bar personnel to prevent drunken driving: a field evaluation. *American Journal of Public Health*, 77, 952-954.

Sadinsky, S. (2005, March). *Review of the problem-gambling and responsible-gaming strategy of the government of Ontario*. Retrieved April 16, 2008 from web site of the Ontario Ministry of Health and Long-term Care:

http://www.health.gov.on.ca/english/public/pub/ministry_reports/gambling_05/sadinsky.pdf

Saltz, R. F. (1987). The roles of bars and restaurants in preventing alcohol-impaired driving. An evaluation of server intervention. *Evaluation and Health Professions*, 10, 5-27.

- Saltz, R. F. (1989). Server intervention and responsible beverage service programs. In *Surgeon General's Workshop on Drunk Driving: Background Papers* (pp. 169-179). Washington D.C.: U.S. Department of Health and Human Services.
- Saltz, R. F., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: Early findings. *Addiction*, 92, S237-249.
- Sani, A., Carlevaro, T., & Ladouceur, R. (2005). Impact of a counselling session on at-risk casino patrons: A pilot study. *Gambling Research*, 17, 47-52.
- Saskatchewan Liquor and Gaming Authority (2008). *Social responsibility. Responsible use of VLTs*. Retrieved April 26, 2008 from <http://www.slga.gov.sk.ca/x3727.xml>
- Single, E. (1990). Server intervention: A new approach to the prevention of impaired driving. *Health and Education Research*, 5, 237-245.
- Smitheringale, B. (2001). *The Manitoba Problem Gambling Customer Assistance Program: A summary report*. Winnipeg: Addictions Foundation of Manitoba.
- Société des Loteries Vidéo du Québec (2008, September). *Loto-Québec : La Société des Loteries Vidéo du Québec : Promouvoir le jeu responsable : Au hasard du jeu*. Retrieved September 26, 2008 from <http://lotoquebec.com/loteriesvideo/fr/promouvoir-jeu-responsable/formation-au-hasard-du-jeu>
- Swiss Casino Federation (n.d.). Mesures de concept social. Formation du personnel pour la détection précoce. Retrieved April 15, 2008 from <http://www.switzerlandcasinos.ch/48.html?&L=1>
- Toomey, T. L., Wagenaar, A. C., Gehan, J. P., Kilian, G., Murray, D. M., & Perry, C. L. (2001). Alcohol risk management to prevent sales to underage and intoxicated patrons. *Health Education & Behaviour*, 28, 186-199.

Wallin, E., Gripenberg, J., & Andreasson, S. (2002). Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm. *Addiction*, 97, 901-907.

Williams, R. J., West, B. L., & Simpson, R. I. (2007). *Prevention of problem gambling: a comprehensive review of the evidence*. Guelph: Ontario Problem Gambling Research Centre.

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
Canada Province of Alberta	The Reels Facts VLT Staff Training (Alberta Gaming and Liquor Commission, AGLC, 2007)	Provincial government agencies (Alberta Alcohol and Drug Abuse Commission, AADAC, and AGLC)	Instruct employees about responsible gambling and teach them how to promote healthy attitudes toward gambling	VLT	1) What is reinforcing the gambler’s myths 2) Signs of problem gambling 3) How to respond to patrons exhibiting gambling-related problems and direct them to appropriate resources	Web-based or DVD-with-manual format Variable length Video and individual exercises	No
	Deal Us In Staff Training (AGLC, 2007)	AADAC and AGLC	Phase 1: Help employees to understand and identify problem gambling and to refer to gambling centre management Phase 2: Teach how to respond to employee referrals and to train personnel to implement interventions	Casino Racing Entertainment Centre (REC)	Phase 1: 1) Development and the signs of problem gambling 2) How to respond to patrons exhibiting gambling-related problems and direct them to appropriate resources Phase 2: 1) How to determine whether an intervention is warranted 2) Intervention techniques 3) Communication skills to respond to employee referrals and perform interventions 4) Community resources	Course facilitated by AADAC consultants Phase 1: three-hour course for front-of-the-house with role play scenarios Phase 2: intensive training for management and security staff with role play scenarios and situational discussions Available online soon	No
	A Good Call Bingo Staff Training (AGLC, 2007)	AADAC, AGLC and the bingo industry	Increase awareness about gambling behaviours of customers and how to refer them to resources	Bingo	1) Development and the signs of problem gambling 2) How to direct patrons with gambling problems to appropriate resources	Course facilitated by AADAC consultants Length not specified Available online soon	No

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
Canada Province of Saskatchewan	Problem Gambling Customer Assistance Training (Sask. Liquor and Gaming Authority, SLGA, 2008)	Provincial government agencies (Ministry of Health and SLGA)	Provide education on the issue of problem gambling	VLT	1) Signs of problem gambling 2) Provincial and community programs, services and resources 3) Tools to develop socially responsible practices	Six-hour course facilitated by gambling specialist consultants	No
	iCare program (Davies, 2007; iView Systems & Saskatchewan Gaming Corporation, SGC, 2007)	Provincial government agency and private company (SGC and iView Systems)	Ensure employees understand that responsible gaming is part of a good customer service and enable employees to actively participate in player care programs	Casino	Level 1: 1) iCare software 2) Signs of problem gambling 3) Process of reporting these behaviours to Level 2 staff Level 2: 1) How to learn what information or assistance guests require 2) Identify the appropriate interactions to assist the guests	Length not specified Level 1: all staff Level 2: selected floor staff Special feature: The program combines computer software with staff training. The iCare system attempts to identify and track high risk play, and to alert management to it	No
Canada Province of Manitoba	Manitoba Problem Gambling Customer Assistance (Kaplan, 1999; Addictions Foundation of Manitoba, AFM, 2005)	Provincial government agency (AFM)	Provide employees with information and tools to identify and assist customers who may have gambling problems	VLT	1) Regulations and guidelines for the assistance of gamblers experiencing difficulties 2) Development and the signs of problem gambling 3) How to identify on-site behaviours that indicate gamblers experiencing problems 4) Assistance strategies that could be used with problem gamblers	Six-hour course facilitated by AFM instructors	Yes Kaplan (1999) Smitheringale (2001)

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
Canada Province of Manitoba (continued)	Lottery Retailer Responsible Gaming Training (AFM, 2005)	AFM	Increase knowledge about responsible gaming practices and problem gambling	Lottery	1) How the lottery works, in particular the concepts of randomness and “house advantage” 2) Common myths surrounding lottery products 3) Signs of problem gambling 4) Available resources	90-minutes course facilitated by AFM instructors	No
Canada Province of Ontario	Responsible Gaming Training Program (Ontario Lottery and Gaming Corporation, OLG, 2005, 2007; Murray & Palantzas, 2006)	Provincial government agencies (Centre for Addiction and Mental Health, CAMH, and OLG)	Promote awareness of responsible gaming and problem gambling, dispel myths surrounding gambling, identify problematic behaviours, and provide tools to respond to requests for help	Gaming employees Lottery Bingo	1) Responsible gambling and problem gambling 2) Myths surrounding gambling 3) How to identify problematic behaviours 4) Tools to respond to requests for help or information Training for supervisors and security agents: 1) General awareness of gambling-related problems 2) Referral options 3) Guidelines to resolve crisis situations and deal with suicidal customers	Course facilitated by CAMH gambling specialists Length not specified Different training programs customized for different lines of business (e.g., bingo, frontline staff, supervisor, security)	No

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
Canada Province of Quebec	Taking Risk is no game-2 (Société des Loteries Vidéo du Québec, SLVQ, 2008; Dufour and Ladouceur, 2008)	Gambling specialists and provincial government agencies (CQEPTJ, Fondation Mise sur toi and SLVQ)	Inform employees about problem gambling, resources for problem gamblers and enable them to refer problem gamblers	VLT	1) Notions of chance and randomness 2) How to recognize signs of problem gambling 3) How and when to intervene with problem gamblers 4) Resources offered to problem gamblers	Three-hour course facilitated by CQEPTJ gambling specialists Video clips Now offered online	Yes Ladouceur et al. (2004) Dufour and Ladouceur (2008)
	People Making a Difference (Loto-Québec, 2008; Giroux, Boutin, Ladouceur, Lachance and Dufour, 2008)	CQEPTJ and the Fondation Mise sur toi	Provide a better understanding of the potential problems associated with gambling and to improve employees' ability to identify and subsequently report a person exhibiting signs of distress	Casino	1) Notions of randomness 2) Development of gambling problems 3) Signs indicating problem gambling 4) How to recognize a gambler in crisis and initiate a help procedure 5) Resources available to gamblers within the casinos (e.g, self-exclusion program) and help available to employees	Three-hour course facilitated by gambling specialists	Yes Giroux et al., (2008)
Canada Province of Nova Scotia	Responsible gambling training programs (Nova Scotia Gaming Corporation, NSGC, 2006; Casino Nova Scotia, 2008)	Provincial government agencies (NSGC and the Atlantic Lotteries Corporation)	Provide gaming staff with the skills, knowledge and attitudes necessary to implement and maintain responsible gaming guidelines and procedures	Casino VLT Lottery	1) Nature and causes of problem gambling 2) Potential signs of problem gambling 3) How to promote safe and responsible gambling messages within the industry	Not specified	No

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
United States	Harrah's Entertainment (Harrah's Entertainment, Inc., 2005; Ladouceur and Ferland, 2007)	Private casino company (Harrah's Entertainment)	Present the Responsible Gaming Policy, its application in casinos and the required involvement of employees	Casino	<p>Module 1 :</p> <p>1) Responsible Gaming Policy</p> <p>2) Characteristics of casino gamblers and potential signs of pathological gambling</p> <p>4) Helpful resources</p> <p>Module 2:</p> <p>1) Policy about reporting concerns</p> <p>2) Role of employees, supervisors and RGAs</p> <p>3) Kinds of concerns to be reported, when to report and what to expect after that</p> <p>Module 3:</p> <p>1) Responsibilities of RGAs</p> <p>2) Purpose and use of the computer software system</p> <p>3) Decision-making and steps in conducting Responsible Gaming Conversations</p>	<p>Facilitated by Harrah's employees specialized in training</p> <p>Module 1: all employees</p> <p>Module 2: Front of House and RGAs</p> <p>Module 3: Responsible Gaming Ambassadors (RGAs)</p> <p>One-hour course for each module</p> <p>Video clips</p>	<p>Yes</p> <p>Ladouceur and Ferland (2007)</p>
United States	Red Flags and Referrals (NATI, n.d.)	Not-for-profit corporation expert in training (North American Training Institute, NATI)	Provide information about problem gambling and responsible gaming principles and policies	Gaming employees	<p>1) Definition of responsible gaming</p> <p>2) Reasons why responsible gaming is important</p> <p>3) Red flag behaviours of problem gamblers</p> <p>4) How to relate the acquired principles of responsible gaming to the responsible gaming policies of their company</p>	<p>Online or CD-ROM</p> <p>One-hour course</p> <p>Research-based information</p>	No

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
United States	When the Fun Stops™ (Nevada Council on Problem Gambling, 2007)	Not-for-profit agency addressing problem gambling (Nevada Council on Problem Gambling)	Introduce problem gambling, how to assist customers who request information and point out available resources for help	Gaming employees in Nevada	1) Reasons why people gamble 2) Problem gambling and signs of problem gambling 3) Impact of problem gambling 4) Solutions to problem gambling and finding resources for help	Facilitated by Council instructors One-hour course with 23-minute video Three training options at cost: open enrolment sessions, group training sessions, and Train the Trainer option	Yes Bybee (2000)
United States	When the Stakes Are Too High™: Understanding Problem Gambling (California Council on Problem Gambling, n.d.)	Not-for-profit agency addressing problem gambling (California Council on Problem Gambling)	Provide a detailed overview of problem gambling and the resources available for help	Gaming employees	1) Responsible gambling and the differences between recreational gambling vs. problem gambling 2) How to identify problem gambling behaviour 3) Impact of problem gambling 4) Resources available to help 5) A protocol to report incidents to supervisors and management	Facilitated by Council instructors Different training options: One-hour course for front line employees with video clips 2.5-hour course for managers/supervisors Four-hour course with casino human resource instructor with Train the Trainer option	No
United States	EMERGE program (National Center for Responsible Gaming, NCRG, n.d.; Cambridge Health Alliance & NCRG, n.d.)	National organization devoted to funding research and addiction specialists (NCRG and the Division on Addictions at Harvard Medical School)	Teach responsible gambling information and practices to employees of gaming companies and other interested individuals	Gaming employees	1) Addictions and how gambling can become an addiction 2) Nature and prevalence of gambling disorders 3) Responsible gaming 4) Potential risks and dangers for gambling venue patrons 5) Responsible gambling information and practices to employees of gaming companies	Web-based program Variable length Research-based information Photos, graphics, audio and video Customizable to the specific jurisdiction and gaming facility	No

Table 1
Overview of staff training programs in Canada, United States and internationally

Country	Programs (Reference)	Developer	Objectives	Gambling sector	Topics	Training format	Evaluation
Netherlands	Holland Casino's Responsible Gambling Policy staff training program (Bes, 2002; Holland Casino, n.d.)	Foundation under government control operating as a commercial company (Holland Casino)	Train the employees to reduce the potential risks of gaming	Casino	1) How to identify the signs of problem gambling to monitor the frequency of guests' visits 2) How to conduct proactive cautionary interviews with guests 3) Information about the strict enforcement of visit restrictions and admission bans	Facilitator not specified Four-hour course to all staff (early recognition of problem gambling) Two-day course for floor-managers (recognize problems and conduct guest interviews) Two-day course for security and risk control agents (problem and crisis management)	No
Switzerland	Swiss casinos training program (Swiss Casino Federation, n.d.; Sani, Carlevaro & Ladouceur, 2005)	Not specified	Train the employees to minimise the incidence of gambling related problems	Casino	1) How to identify problematic gambling behaviours using a checklist of monitoring criteria 2) How to approach gamblers with gambling problems 3) How to refer them for further assistance	Facilitated by gambling specialists Length not specified Video and role-playing exercises	
Australia (ex. New South Wales, Queensland, Australian Capital Territory)	Responsible Conduct of Gambling (RCG) or Responsible Service of Gaming (RSG) (Delfabbro et al., 2007; National Training Information Service, 2008)	Number of organisations around Australia, including TAFE colleges	Not specified	All staff working in a gambling environment including clubs, hotels, pubs and casinos	1) Regulatory requirements for the gambling industry specific to the state or territory 2) Nature of gambling and problem gambling 3) Identification of warning signs of problem gambling 4) Responsible gambling and how this can be practised by the industry (e.g., to inform about the risks) 5) How to intervene with gamblers showing distress	Three to six-hour course facilitated by e.g., TAFE instructors Series of mini-lectures, exercises and tutorial-style discussions relating to different gambling-related issues The specific content of these courses is governed by the prevailing regulatory environment in each state or territory	No Except the BetSafe initiative (Paul Symond Consultancy, 2008)

Table 2

Databases searched

Electronic Databases (1980-2008)	PsycInfo, Embase, Medline, Criminology: A SAGE Full-Text Collection, EconLit, Education: A SAGE Full-Text Collection, ERIC, Health Sciences: A SAGE Full-Text Collection, Management & Organization Studies: A SAGE Full-Text Collection, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts, Political Science: A SAGE Full-Text Collection, CINAHL, First Search
Journals (hand searched on April 11 2008)	Journal of Gambling Studies, International Gambling Studies, The Electronic Journal of Gambling Issues, The Wager, Addiction, Addictive Behaviours, International Journal of Mental Health Addiction, American Journal on Addictions
Theses and Dissertations	ProQuest Dissertations Theses database
Web sites	<u>Canada</u> Addictions Foundation of Manitoba: http://www.afm.mb.ca/ Addictive Behaviours Laboratory, University of Calgary: http://www.addiction.ucalgary.ca/ Alberta Alcohol and Drug Abuse Commission (AADAC): http://www.aadac.com/ Alberta Gaming Research Institute (AGRI): www.abgaminginstitute.ualberta.ca Alberta Gaming and Liquor Commission (AGLC): http://www.aglc.gov.ab.ca/ Alberta Lottery Fund : http://albertalotteryfund.ca/ Atlantic Lottery Corporation : http://www.alc.ca/English/ Canadian Partnership for Responsible Gambling: http://www.cprg.ca/ Casino Nova Scotia : http://www.casinonovascotia.com/ Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies : http://www.ccsa.ca/ Centre for Addictions Research of British Columbia (CARBC): http://www.carbc.ca/ Centre international d'études sur le jeu et les comportements à risque chez les jeunes de l'Université McGill à Montréal : http://www.youthgambling.org/ Fondation Mise sur toi : http://misesurtoi.ca/ iCare Responsible Gaming Program http://www.icaregaming.com/ Loto-Québec : http://lotoquebec.com/corporatif/nav/accueil Ontario Gambling Research Centre: http://www.gamblingresearch.org/ Ontario Lottery and Gaming Corporation: http://www.olg.ca/about/responsible_gaming/index.jsp Nova Scotia Gaming Corporation: http://www.nsgc.ca/ Nova Scotia Problem Gambling Services: http://www.gov.ns.ca/ohp/gambling/ Responsible Gambling Council (RGC): http://www.responsiblegambling.org/ Saskatchewan Gaming Corporation (SGC): http://www.gov.sk.ca/SGC/ Saskatchewan Liquor and Gaming Authority (SLGA): http://www.slga.gov.sk.ca/

Table 2 (continued)

Databases searched

Web sites (continued)	<p><u>United States</u></p> <p>American Gaming Association (AGA): http://www.americangaming.org/ California Council on Problem Gambling: http://www.calproblemgambling.org/programs_employeetraining_programs.html Division on Addictions at Harvard Medical School: http://www.divisiononaddictions.org/ Institute for Problem Gambling: www.gamblingproblem.org Institute for the Study of Gambling and Commercial Gaming: http://www.unr.edu/unr/colleges/coba/game Minnesota Council on Compulsive Gambling: http://www.nati.org/responsible_gaming/ Mississippi Council on Problem and Compulsive Gambling: http://www.msgambler.org/ National Center for Responsible Gaming: http://www.ncrg.org/ National Council on Problem Gambling, inc.: www.ncpgambling.org Nebraska Council on Compulsive Gambling: http://www.nebraskacouncil.com/Training.aspx Nevada Council on Problem Gambling: http://www.nevadacouncil.org/index.php North American Training Institute: http://www.nati.org The Gaming Studies Research Center University of Nevada : http://gaming.unlv.edu/ The Institute for Gambling Education and Research, University of Memphis: http://gambling.memphis.edu/ Wisconsin Council on Problem Gambling: http://www.wi-problemgamblers.org/?training</p> <p><u>Europe</u></p> <p>British Casinos Association : www.britishcasinoassociation.org.uk Centre du Jeu Excessif (CJE) (Suisse) : http://www.chuv.ch/psy/dupa_cje.htm et http://www.jeu-excessif.ch/ Centre for the Study of Gambling and Commercial Gaming, University of Salford: www.gamblingstudies.salford.ac.uk Commission des jeux de hasard (Belgium): www.gamingcommission.fgov.be European Association for the Study of Gambling: http://www.easg.org/ European Betting Organisation: www.eu-ba.org European Casino Association (ECA): http://www.europeancasinoassociation.org/ European Gaming and Amusement Corporation: www.euomat.org European State Lotteries and Toto Association: www.european-lotteries.org Gaming Board for Gambling Commission in the UK: www.gamblingcommission.gov.uk Gaming Regulators European Forum: www.gref.net Holland Casino: http://www.hollandcasino.com/en-GB/corporate+governance/default.htm Hungary (section EN): www.szf.hu International Gaming Research Unit (IGRU): www.gamingresearch.co.uk Loterie Romande : http://www1.loterie.ch/indexf.php Lotteries and Gaming Authority Malta: www.lga.org.mt Lotteries and Gambling Latvia: www.iaui.gov.lv National Centre for Social Research (Royaume-Uni): http://www.natcen.ac.uk/ Norwegian Gaming Board (EN section): www.lotteritilsynet.no</p>
--------------------------	---

Table 2 (continued)

Databases searched

Web sites (continued)	<p>Netherlands Gaming Control Board: www.toezichtkansspelen.nl</p> <p>Office of Gaming Supervision Slovenia: www.gov.si/unpis</p> <p>Supervisory Inspection Swedish National Gaming Board: www.lotteriinspektionen.se</p> <p>Swiss Casino Federation: www.switzerlandcasinos.ch</p> <p>Swiss Federal Gaming Board: http://www.esbk.admin.ch/esbk/fr/home.html</p> <p>Responsible Gambling website for Switzerland: www.responsible-gambling.ch (in French)</p> <p>The Responsibility in Gambling Trust: www.rigt.org.uk</p> <p>The Society for the Study of Gambling (UK): www.societystudygambling.co.uk</p>
--------------------------	--

Australia

Australian Gaming Council: <http://www.austgamingcouncil.org.au>

Centre for Gambling Education and Research, Southern Cross University, Australia:
<http://cger.scu.edu.au/>

Gambling Research Australia: <http://www.gamblingresearch.org.au/>

Gambling Research Unit, Université de Sydney (Australie):
www.psych.usyd.edu.au/gambling

New South Wales Office of Liquor, Gaming and Racing:
http://www.olgr.nsw.gov.au/gaming_rcg_courses.asp

Queensland Office of Gaming Regulation: <http://www.qogr.qld.gov.au/>

New Zealand

Centre for Gambling Studies, University of Auckland, New Zealand:
<http://www.health.auckland.ac.nz/population-health/gambling-studies/>

Ministry of Health in New Zealand: <http://www.moh.govt.nz/problemgambling>

South Africa:

National Responsible Gambling Program:
<http://www.responsiblegambling.co.za/content.asp?id=7>

**CHAPITRE 3. TRAINING PROGRAM ON RESPONSIBLE
GAMBLING AMONG VIDEO LOTTERY EMPLOYEES**

Training Program on Responsible Gambling
among Video Lottery Employees

Julie Dufour¹, Robert Ladouceur¹ and Isabelle Giroux¹

¹École de psychologie

Université Laval, Québec, Canada

Disclosure of interests: During the preparation of this article, Julie Dufour held scholarships from the Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture and the Ministère de la Santé et des Services sociaux (Québec, Canada). This study was funded by the Fund for the prevention and treatment of pathological gambling of the Fondation de l'Université Laval. The Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu received funding from the Fondation Mise sur toi (Loto-Québec), the Ministère de la Santé du Québec, the Ontario Problem Gambling Research Center and Harrah's during the course of the study. Correspondence concerning this article should be addressed to Julie Dufour, École de psychologie, Université Laval, Québec, Canada. E-mail: Julie.Dufour.1@ulaval.ca

Abstract

During the past decade, many responsible gambling training programs have been developed and implemented by the gambling industry and governments around the world. Employees working in gambling venues are often considered as key elements in reducing gambling-related harm. A session called Taking Risks is No Game-2 was developed in the Province of Quebec, Canada to inform video lottery terminal (VLT) employees about problem gambling, to illustrate how to help gamblers in difficulty and to inform them about available resources. This study evaluated the effect of this staff training program on the knowledge, attitudes and behaviour of employees towards VLT players. A two-group experimental design with a wait-list control group and pre-, post-, and eight-month follow-up measures was used to evaluate the impact of the program. A total of 826 employees completed a self-administered questionnaire before and after the training; 456 were re-evaluated at the eight-month follow-up (a retention rate of 55%). In addition, a behavioural measure was implemented with the use of a pseudo patron who visited 82 VLT venues before and after the training. Sixty-three (63) of these venues were revisited at the follow-up conducted eight months later. The results showed that the awareness training session improved employees' attitudes regarding PG and increased their knowledge about help resources. The results also showed behavioural change. Trained employees offered help more often to the pseudo patron after the training than before. These changes were not fully maintained at follow-up. It is suggested that responsible gambling training programs include strategies to maintain long-term positive effects.

Training Program on Responsible Gambling Among Video Lottery Employees

Policy makers and gambling operators have a responsibility toward customers to protect them from potential harm associated with gambling. One way to assume this responsibility is to adopt a program or code of practice that specifies how the industry should promote responsible gambling and minimize gambling-related harm (Delfabbro, Osborn, Nevile, Skelt, & McMillen, 2007). The term “responsible gambling” became popular in the 90’s and refers to policies and practices designed to prevent and reduce potential harm associated with gambling by encouraging moderated gambling behaviour (Blaszczynski, Ladouceur & Shaffer, 2004). Over the last years, many responsible gambling programs have been developed by different stakeholders such as the gambling industry, governments and health organizations. These programs can be mandatory or voluntary. Their implementation varies depending on the country, state, province and gambling sector (Responsible Gambling Council, 2002). In most cases, venues are required to provide accurate information about the risks of gambling and assist customers who experience significant problems with gambling. As a result, responsible gambling programs generally include training for gambling industry personnel. Staff working in gambling venues can be seen as a key element in reducing harm caused by gambling, since they are in regular contact with gamblers (Allcock et al., 2002).

Analogy with Responsible Beverage Service training

Training on responsible gambling followed the movement initiated in the 80’s, which promoted Responsible Beverage Service (RBS) training as a way to reduce harm associated with alcohol consumption. The striking similarity between responsible drinking

and gambling initiatives led us to review the literature relevant to RBS training. RBS training programs typically aim to inform servers about alcohol service laws and the medical effects of alcohol, as well as teaching specific skills to recognize signs of intoxication in patrons and preventing further intoxication (e.g., diplomatically refusing to serve alcohol) (Saltz & Stanghetta, 1997; Single, 1990). Over the years, studies have been conducted to estimate the impact of server training mostly on server knowledge, attitudes and behaviour and on customer consumption of alcohol (Johnsson & Berglund, 2003). The overall results indicate that RBS training produces changes in server knowledge, sense of responsibility and attitudes about intervention (Gliskman et al., 1993; Howard-Pitney, Johnson, Altman, Hopkins & Hammond, 1991; Krass & Flaherty, 1994; Lang, Stockwell, Rydon & Beel, 1998). However, some studies did not find any significant difference in self-reported responsible server behaviour between experimental and control groups (Buka & Birdhistle, 1999; Lang et al., 1998; Saltz & Stanghetta, 1997). In addition, the success of RBS training programs on workplace intervention remains unclear. A review conducted by Ker and Chinnock (2006) reveals mixed results. In several instances, RBS training has provided positive outcomes on server and/or customer behaviour (Gliskman et al., 1993; Johnsson & Berglund, 2003; McKnight, 1991; Russ & Geller, 1987; Saltz, 1987). In other instances, evaluations found no effect, particularly in terms of service refusal for patrons exhibiting signs of intoxication (Howard-Pitney et al., 1991; Krass & Flaherty, 1994; Lang et al., 1998; Saltz & Stanghetta, 1997; Toomey et al., 2001; and Wallin, Gripenberg & Andreasson, 2002).

Responsible gambling training programs

As in RBS initiatives, the objective of responsible gambling training programs is to improve knowledge, attitudes and skills of gaming employees to prevent gambling-related harm and adequately cope with clients experiencing difficulty in the venues (Responsible Gambling Council, 2002). During the training, employees generally learn about the principles of responsible gambling and how to identify and assist problem gamblers (e.g., by providing information). Most of the time, they learn to intervene only when the clients show salient signs of distress by asking directly for help or by exhibiting some form of behaviour potentially disturbing for other clients (Delfabbro et al., 2007).

Staff training programs should be embedded in the responsible gambling commitment. Unfortunately, unlike RBS programs, few of these programs have been empirically tested as yet (Blaszczynski et al., 2004).

In Canada, Kaplan (1999) and Smitheringale (2001) evaluated the Manitoba Problem Gambling Customer Assistance program in its pilot phase (N= 309) and when mandatory (N= 950). The participants perceived increased knowledge regarding the basic notions covered during training. They reported having learned practical skills to identify and assist customers who may have a gambling problem. At the three-month follow-up, over half of employees who identified a customer with a gambling problem reported having approached that customer. The most commonly reported reasons for not speaking with a customer were that they did not identify customers with gambling problems and they were afraid of how a customer might respond, feeling they had no right to interfere, or that it was the customer's right to gamble.

In the United States, Bybee (2000) assessed a mandatory staff training program with a sample of 55 casino employees. The results suggested that the participants with no prior exposure to training perceived having gained more information from the training than the participants with prior exposure to training (Bybee, 2000).

In Australia, the BetSafe program was evaluated in 2000 then re-evaluated in 2001 by Synaval. The results showed that the staff who had completed the BetSafe training perceived that their awareness of responsible gambling had improved and that BetSafe procedures were effective in dealing with patrons who may have a gambling problem (Paul Symond Consultancy, 2008).

However, these four studies comprised many limitations since they focused only on participant perceptions, few or no data were collected prior to the training and they included no control group.

Until now, only two studies evaluating gambling staff training have been published in peer-reviewed journals (Giroux, Boutin, Ladouceur, Lachance & Dufour, 2008; Ladouceur et al., 2004). Ladouceur et al. (2004) evaluated the impact of the first gambling awareness program among VLT retailers in the Province of Quebec, Canada. The results showed that after the session, retailers (N=707) displayed a better understanding of randomness and problem gambling, and could better choose the right moment to suggest seeking help to a gambler. At the six-month follow-up, the trained retailers (N=496) reported having approached a problem gambler more often than the retailers who had not yet received training (N=504). The study comprised a control group only at the six-month follow-up. Giroux et al. (2008) evaluated an awareness training session for casino employees of Quebec, Canada (N=2,432). When comparing scores before and after the training, the results showed that the session allowed employees to improve their attitudes

regarding gamblers and increase their knowledge about gambling. At follow-up (N=789), the improved attitudes and knowledge were partially maintained, except for some notions about problem gambling and the procedure used to help gamblers in crisis. This study did not use a control group.

In an unpublished report, Ladouceur and Ferland (2007) evaluated the impact of the training modules implemented by Harrah's in the United States (N=5,922), comparing an experimental group with a control group. The majority of the employees were satisfied with the content and format of the training session. The overall results revealed that the three training modules successfully improved employees' knowledge and attitudes concerning Harrah's Responsible Gaming Policy and problem gambling. Most of the gains were partially or totally maintained at the three-month follow-up.

The effectiveness of responsible gambling training programs and their long-term impact are unclear, as most initiatives do not include an evaluation component or are not evaluated over time. The few studies that have been conducted suggest that gambling staff training is well-received and perceived by trainees as efficient. The programs also produced immediate change in employee knowledge and attitudes. However, most programs aim to promote and achieve responsible practices for their employees. Improvements in learning and attitudes are of value as intermediate steps in the right direction, but they are of limited importance if not accompanied by behavioural change (Williams, West, & Simpson, 2007). The studies suggest that trained employees could be more likely to intervene with gamblers experiencing problems. However, no published study in the field of gambling has ever evaluated the impact of training on employee behaviour and included a direct observation of employee intervention. The experience in the field of alcohol shows that if some

programs could have an impact on server behaviour, others may not, highlighting the importance of actually testing responsible gambling training programs.

Taking Risks is No Game-2 Program

Following the positive results of the workshop delivered in 2001-2002 (see Ladouceur et al., 2004), a new program Taking Risks is No Game-2 was implemented. This three-hour training workshop aims to inform retailers and employees about problem gambling, resources and treatment for problem gamblers (PG) in order to help them develop attitudes and behaviour more helpful toward PG. The workshop is mandatory for all VLT retailers and employees of the province. The training is divided into four sections and includes video clips and small group exercises. The first section explains the difference between recreational gamblers and PG and the role of chance and randomness in VLT gambling. The second section focuses on the signs of problem gambling and the multiple causes of this disorder. The third section focuses on how to recognize the optimal moment to intervene to help gamblers and their relatives and how to do so. The first step is to identify potential PG showing distress. Behavioural signs alone could be misleading, but accumulation of signs might indicate probable gambling problems (Allcock et al., 2002). When the potential PG is identified, there is a need to wait for a moment when the client might be receptive to help. An example of a bad moment to intervene is when a gambler is losing. On the other hand, a right moment to intervene could be when the gambler discloses negative consequences of his gambling or directly asks for help. The privileged approach is then to discreetly offer the client an information pamphlet. The pamphlet contains a self-evaluation of the gambler's profile and information about available help resources. In the training session, intervention is not presented as an obligation but rather as an opportunity

to assist PG in helping themselves. The last section of the workshop detailed the various resources available to gamblers and their relatives (e.g., helpline, local treatment center); this information was not presented in the first workshop in 2001-2002.

Objectives

This study evaluates the immediate and long-term changes in knowledge, attitudes and behaviour of VLT employees towards gamblers following the workshop. Compared with the control group, it was expected that after the training: (1) employees would have a more positive attitude towards PG and helping them; (2) employees would have better knowledge and an understanding of problem gambling, particularly concerning resources available for PG and how to intervene to help a gambler in trouble; (3) positive changes would be maintained at the eight-month follow-up. An exploratory question was also investigated: does employee behaviour towards clients experiencing difficulty change after the training? Although behaviour could be more resistant to change, the results obtained in the field of alcohol tend to support the hypothesis that a short-term improvement in employee behaviour could be observed. If so, further investigation will establish if this change is maintained eight months later.

Method

Design

A two-group experimental design with a wait-list control group and pre-, post-, and eight-month follow-up measures was used to evaluate the impact of the program.

Experimental and control groups

The participants worked in VLT venues located in four different cities. A list of 12 cities with a population of 50,000 and over in the province of Quebec, Canada was obtained by the Société des Loteries Vidéo du Québec (SLVQ), Loto-Québec. One smaller city (population about 50,000) and one larger city (greater than 150,000) were selected randomly from the list to be included in the experimental group. The two control cities were matched on the basis of population size, annual family income and VLT ratio per capita. Training sessions were scheduled in May and June of 2006 for the experimental group and eight months later for the control group, in January and February of 2007.

Participants

Eight hundred and twenty-six (826) employees working in VLT venues located in the four cities completed a self-administered questionnaire (see Figure 1). The experimental and the control groups comprised 457 and 369 employees, respectively. Ninety-one percent (91%) of the employees solicited agreed to participate. The participation rate in the two groups was similar.

Insert Figure 1

Table 1 shows the main socio-demographic characteristics of the participants. The two groups differ in regard to (a) gender; (b) occupation; and; (c) participation in the first training session in 2001-2002. The average length of employment is 7.7 years, with an average of 33.3 hours per week of work in direct contact with VLT players.

Insert Table 1

Four hundred fifty-six (456) employees completed the eight-month follow-up questionnaire, yielding a retention rate of 55% (see Figure 1). Not all the employees in the initial sample were available to complete the follow-up, since some of them had changed jobs or the venues in which they worked had closed. In the experimental group, 255 of the 291 invited participants (88.8%) agreed to complete the follow-up assessment. The participation rate of the control group at follow-up cannot be calculated because the exact proportion of employees who completed pre- and post-test questionnaires and then completed the training eight months later is unknown. The employees who completed the follow-up were different from non-completers on the following socio-demographic characteristics. Among the completers, the proportion of males and venue owners was higher; they were older, less educated and held their jobs for a longer time. The proportion of those who participated at the first training session in 2001-2002 was also higher ($p < 0.05$). However, the experimental and control completers were comparable for their socio-demographic characteristics, although those in the control group were still more likely to have participated in the first workshop in 2001-2002 ($\chi^2(1, N=454) = 11.43$, $p < 0.001$).

The evaluation included a behavioural measure (pseudo patron). A list of bars and restaurants with VLTs was obtained for the four cities from the SLVQ. One-third (82) of all VLT venues in experimental and control cities were randomly selected and visited by a pseudo patron in order to assess how employees would react to a direct request for assistance (see Figure 2). At follow-up, 63 venues were visited again, constituting a

retention rate of 77%. Attrition was mainly due to venues going out of business or no longer offering VLTs (a total of nine venues). Moreover, seven venues in the experimental group were excluded because the employees who served the pseudo patron were new and had not received the training eight months earlier. Finally, three venues were excluded because no employee was available to serve the pseudo patron at the time of the visit.

Insert Figure 2

Instruments

The study used two types of measures: a measure of attitude, knowledge and behaviour using a self-administered questionnaire and a behavioural measure using a pseudo patron.

Questionnaire. A self-administered questionnaire was developed for this study and adapted from a questionnaire used previously by Ladouceur et al. (2004). It contained 12 questions with ordinal (Likert 1 to 5) or dichotomous (correct or incorrect) responses. These questions assessed: (a) participant attitudes towards PG and their role in helping them; (b) knowledge concerning the notions of chance and randomness in VLT gambling, the causes of PG, resources available for PG and how to help a gambler in difficulty at the appropriate time; and (c) self-reported help provided for PG or relatives in the last eight months (pre-test and follow-up only). A socio-demographic section was also included at pre-test and follow-up. Additional questions were added for the experimental group at the post-test to evaluate employee satisfaction with the workshop.

Pseudo patron. How employees responded to the pseudo patron represented the behavioural measure. Eight research assistants were specially trained to play the role of a

pseudo patron. Pseudo patrons followed a standardized scenario with three slightly different variations. Pseudo patrons played the role of a PG's relative. First, the pseudo patron entered the venue, took a seat near the VLTs and ordered a beverage. When paying the employee, the pseudo patron revealed knowing someone with a gambling problem. He/she then asked the employee about how to help the PG. Finally, the pseudo patron thanked the employee and left the venue. An observation sheet was developed for this study and was completed by the pseudo patron upon leaving the venue. It controlled for the pseudo patron's compliance with the scenario and evaluated how the employee responded to the pseudo patron. The dependent variable was dichotomous; either the employee handed out the information pamphlet or did not. Establishments were not informed that this evaluation was being conducted.

Procedure

Training sessions were conducted with groups of 25 to 35 employees. Upon arrival, the employees from the experimental group completed the questionnaire, followed by the three-hour training session. At the end of the session, the questionnaire was completed a second time. For the control group, our team visited the employees at their workplace to complete the questionnaire for the first time. After that, the employees continued their regular work for an average of 2.5 hours. Then, our team came back and the employees completed the questionnaire a second time.

Eight months later, the employees of the experimental group were visited in their workplace by members of our team and completed the questionnaire a third and final time. The employees of the control group completed the follow-up questionnaire before the training session started.

In addition, one-third of the venues were visited by a pseudo patron. One visit was made at each establishment one week before the training and another was made one week after the training in the experimental group. Great care was taken to limit the risk that the short interval between the two visits might influence the results. During the second visit, a different research assistant played the pseudo patron using a different version of the scenario and visited the establishment at a different time (afternoon vs. evening). For example, at pre-test, a venue was visited by pseudo patron 1 playing scenario A in the afternoon and then, at post-test, the same venue was visited by pseudo patron 2 playing scenario B in the evening. The control group venues were visited during the same time periods and followed the same procedure. All these venues were visited again at the eight-month follow-up using a different pseudo patron and a modified scenario. Because of this procedure, it is improbable that the same employee responded to the pseudo patrons at the three measurement phases, which is why repeated measures concerned venues and not employees.

Statistical analyses

For the nine ordinal variables of the questionnaire, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model was used to analyze repeated measures (PROC MIXED; SAS Institute Inc., 2004). These analyses have the advantage of retaining participants with missing data for some of the measurement phases. The missing data are not replaced. An unstructured covariance structure was used (UN-H; Kowalchuk & Keselman, 2001; Kowalchuk, Keselman, Algina & Wolfinger, 2004). The Kenward-Roger correction for standard errors and F-statistics was also used. This correction is strongly recommended whenever PROC

MIXED is used for repeated measures (Littell, Milliken, Stroup, Wolfinger & Schabenberger, 2006).

As the MIXED procedure requires the data to be missing at random, the variable 'attrition' (1=completer; 0=non completer) was created and tested as a covariate. If the effect is not significant, this can be interpreted as evidence supporting the missing at-random assumption. Moreover, when statistically significant in the model, the three variables for which there was a difference between groups at pre-test (i.e., gender, occupation, participation in the first training) were included as covariates in the analyses.

As one of the goals of this study was to evaluate the effect of the training on the experimental group compared with a control group; only Group x Time significant interactions were decomposed as a function of nine predefined contrasts (see Table 2).

Insert Table 2

In order to control the family-wise type 1 error rate, the Holm's sequentially rejective Bonferroni test was used (Holm, 1979). This procedure is more powerful than Dunn or the classic Bonferroni procedure (Kirk, 1995). All contrast analyses were performed using the least-square means option of PROC MIXED (LSMEANS; SAS Institute Inc., 2004).

For the five dichotomous variables of the questionnaire, the generalized estimating equation (GEE) approach (Liang & Zeger, 1986) was used for the repeated measurements analysis (with the GENMOD procedure; SAS Institute, 2004). These analyses have the advantage of retaining participants with missing data for some of the measurement phases. A binomial distribution and the unstructured covariance structure were used. Only

significant Group x Time interactions were decomposed as a function of nine predefined contrasts (see Table 2). Data had to be missing at random. When statistically significant in the model, up to four covariates (i.e., attrition, gender, occupation, participation in the first training) were included in the analyses. In order to control the family wise type I error rate, the Holm's sequentially rejective Bonferroni test was used. All contrast analyses were performed using LSMEANS option on GENMOD (SAS Institute Inc., 2004).

The employee behaviour towards clients experiencing difficulty (i.e., handing out a pamphlet or not) was assessed by visits of a pseudo patron at pre-, post-test and follow-up. As for the other dichotomous variables, a similar GEE approach was used for the repeated measurements analysis. However, considering the exploratory nature of this measure, all the significant effects were decomposed and no correction was used to control for type 1 error rate when performing contrast analyses.

Results

1) Self-reported measures

Satisfaction with the training

Results revealed that most participants (74.7%) were either very or entirely satisfied with the training. The others indicated they were somewhat (17.7%), not very (6.2%) or not at all (1.4%) satisfied. Most of the 457 employees who completed the training indicated that the training had modified their attitudes and improved their knowledge. Specifically, 89.9% indicated having a better understanding of problem gambling, 84.1% felt more able to detect PG, 86.8% felt more able to help PG, and 78.2% indicated having a greater desire to help PG. At follow-up, the participants indicated that such training should be provided

every year (29.4%), every two years (28.3%), or every five years (8.8%), and 31.0% felt that once is enough.

Changes between the three phases of study

Attitude towards PG and helping them. Three questions assessed attitude towards PG and helping PG (i.e., importance of receiving information about available help and resources, importance of their role with regard to PG and value of helping PG). A mean score of attitude was calculated for each participant. Using PROC MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the mean score of attitude. The occupation covariate was statistically significant ($F(3, 682) = 3.44; p = 0.02$). After adjusting for this covariate, statistically significant effects of Group ($F(1, 671) = 17.54; p < 0.0001$), Time ($F(2, 606) = 48.50; p < 0.0001$) and Group x Time interaction ($F(2, 606) = 74.17; p < 0.0001$) were found. The contrast analyses performed on the adjusted means revealed that the experimental group's attitude toward PG improved between pre- and post-test, whereas this score decreased at follow-up. The score at follow-up was statistically superior to the pre-test mean for the experimental group. The attitude of the experimental group was statistically more positive at post-test and follow-up than that of the control group, which remained unchanged (see Table 3).

Insert Table 3

Knowledge about PG. Six questions assessed knowledge about PG and helping resources. A mean score of knowledge was obtained for each participant. Using PROC

MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the mean score of knowledge. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($F(1, 725) = 20.12; p < 0.0001$), Time ($F(2, 629) = 58.61; p < 0.0001$) and Group x Time interaction ($F(2, 629) = 86.88; p < 0.0001$) were found. The contrast analyses performed on the adjusted means revealed an increase in the mean knowledge for the experimental group between pre- and post-test, whereas this score decreased at follow-up. The score at follow-up was statistically greater than the pre-test mean for the experimental group. The experimental group presented a higher level of knowledge at post-test than the control group (see Table 3).

Different notions were grouped under the mean score of knowledge, so that the score was broken down into sub-scores for further investigation: chance and randomness at VLTs (2 questions), causes of PG, how to intervene with PG and the right moment to do so (2 questions).

Chance and randomness at VLTs. Using PROC MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the mean score of the two questions about chance and randomness. The attrition and participation in the first training covariates were statistically significant ($F(1, 836) = 5.05; p = 0.02$ and $F(1, 548) = 4.68; p = 0.03$, respectively). After adjusting for these covariates, only a statistically significant effect of Time ($F(2, 555) = 7.46; p < 0.001$) was found. As the attrition covariate was significant, an analysis limited to the participants present in all three phases of the study was also conducted. Results were similar to those reported above. The two groups had a good understanding of the notions of chance and randomness (see Table 3). Moreover, more than 90% knew that it

is impossible to predict the results on VLTs and that the chance of winning does not increase when a VLT has not paid out for a while.

Causes of PG. Using PROC MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the score related to the causes of PG. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($F(1, 668)= 24.31$; $p<0,0001$), Time ($F(2, 637)= 23.30$; $p<0,0001$) and Group x Time interaction ($F(2, 637)= 50,9$; $p<0,0001$) were found. The contrast analyses performed on the adjusted means revealed that the experimental group had a better understanding of the causes of PG at post-test than at pre-test, whereas this score decreased at follow-up. The score at follow-up was statistically greater than the pre-test mean for the experimental group. The experimental group presented a higher level of knowledge than control group about causes of PG at post-test (see Table 3).

How to intervene with PG. Using PROC MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($F(1, 690)= 12.92$; $p=0.0003$), Time ($F(2, 618)= 39.52$; $p<0,0001$) and Group x time interaction ($F(2, 618)= 44.62$; $p<0,0001$) were found. The contrast analyses performed on the adjusted means revealed that the experimental group knew better how to intervene with PG at post-test than at pre-test, whereas this knowledge decreased at follow-up. The score at follow-up was statistically greater than the pre-test mean for the experimental group. The experimental group also presented a higher level of knowledge than control group about how to intervene at post-test (see Table 3).

When to intervene with a PG. Using PROC MIXED, a 2 (group) x 3 (time) mixed linear model analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the mean score of the two questions about when to intervene with a PG. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($F(1, 741) = 7,61; p=0,006$), Time ($F(2, 644) = 6,98; p=0,001$) and Group x Time interaction ($F(2, 644) = 25,99; p<0,0001$) were found. The contrast analyses performed on the adjusted means revealed that the experimental group knew when to intervene with a PG better at post-test than at pre-test, whereas this score decreased at follow-up and returned at the pre-test level. The experimental group presented a higher level of knowledge than the control group about when to intervene at post-test (see Table 3). For the control group, the score at follow-up was statistically superior to the post-test mean but not to the pre-test.

Existence of resources to help relatives of PG. Using PROC GENMOD, a 2 (group) x 3 (time) GEE analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the question regarding the existence of resources to help relatives of PG. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($\chi^2(1, N=826) = 4.61, p=0.03$), Time ($\chi^2(2, N=826) = 16.13, p=0.0003$), and Group x Time interaction ($\chi^2(2, N=826) = 17.34, p=0.0002$) were found. The contrast analysis revealed an increase of the knowledge about resources for relatives between pre-test and post-test for the experimental group (see Table 4). This level of knowledge was maintained at follow-up. No other contrasts were significant.

Insert Table 4

Helpline number for PG. Using PROC GENMOD, a 2 (group) x 3 (time) GEE analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the question about the helpline number for PG. The gender covariate was significant ($\chi^2(1, N=800) = 5.69, p=0.02$). When adjusting for this covariate, statistically significant effects of Group ($\chi^2(1, N=826) = 67.07, p<0,0001$), Time ($\chi^2(2, N=826) = 205.89, p<0,0001$) and Group x Time interaction ($\chi^2(2, N=826) = 169.83, p<0,0001$) were found. The contrast analyses revealed that at pre-test, the control group knew the helpline number significantly better than did the experimental group. At post-test, the level of knowledge increased in both groups, although the experimental group level exceeded that of the control group. The experimental group's knowledge then decreased at follow-up, but remained statistically superior to its pre-test level and the control group level at follow-up. The control group's knowledge decreased at follow-up and remained statistically inferior to pre-test level (see Table 4). The contrasts at post-test and follow-up remained statistically significant when controlling for the pre-test scores where there was a difference between groups.

Local resource to help PG. Using PROC GENMOD, a 2 (group) x 3 (time) GEE analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training) was performed on the question about local resource to help PG. The covariates were not statistically significant. Statistically significant effects of Group ($\chi^2(1, N=826) = 147.5, p<0,0001$), Time ($\chi^2(2, N=826) = 53.46, p<0,0001$) and Group x Time interaction ($\chi^2(2, N=826) = 65.16, p<0,0001$) were found. The contrast analyses revealed that at pre-test, the experimental group's knowledge about local resources was significantly better than that of

the control group. At post-test, the experimental group's level of knowledge improved significantly and remained superior to that of the control group. This level of knowledge decreased at follow-up, but remained statistically superior to its pre-test level and the control group level at follow-up. For the control group, the knowledge did not change between pre- and post-test, but increased between post-test and follow-up (see Table 4). The difference between groups observed at follow-up was no longer statistically significant when controlling for the pre-test scores.

Self-reported helping behaviours. Two questions (i.e., gave information pamphlet? talked about resources?) were answered at pre-test and follow-up to assess help offered in the last eight months to a PG or one of his relatives. Using PROC GENMOD, self-reported helping behaviour was analyzed using a 2 (group) x 2 (time) GEE analysis with covariates (attrition, gender, occupation and participation in the first training). The covariates were not statistically significant. The results revealed only significant Time effects ($\chi^2(1, N=800) = 18.73, p < 0.0001$ and $\chi^2(1, N=800) = 8.75, p = 0.003$), respectively). The Group and Group x Time interaction effects were not statistically significant. The adjusted frequencies are presented in Table 4.

2) Behavioural measure

To evaluate the short-term change in employee behaviour, a 2 (group) x 2 (time; pre and post) GEE analysis was performed on the venues for which data existed at pre- and post-test (n= 82) with PROC GENMOD. The results revealed that the Group x Time interaction effect ($\chi^2(1, N=82) = 3.92, p = 0.048$) was statistically significant. The contrast analysis revealed that the experimental venues gave the information pamphlet to the pseudo

patron significantly more often at post-test (70%) than at pre-test (42.5%) (see Table 4). No other contrast was significant.

To evaluate the long-term change, a 2 (group) x 3 (time; pre-post-follow-up) GEE analysis using PROC GENMOD (n= 82) with the covariate attrition was performed. The covariate attrition was not statistically significant. The results revealed a significant main effect of Time (χ^2 (1, N=82) =33.44, $p<0.0001$), but no statistically significant main effect of Group or Group x Time interaction. The Time effect was then investigated. The contrasts analyses revealed that employees gave the pamphlet significantly less often at follow-up in both groups (see Table 6).

Discussion

The objective of this study is to evaluate the impact of the Taking Risks is No Game-2 training program on the attitudes, knowledge and behaviour of employees with respect to gambling-related issues. The results reveal that employees were satisfied with the training, found it useful and would like to receive periodic training about problem gambling. As expected, the results indicate that employee attitudes towards PG improved after the training and were in part maintained at the eight-month follow-up. These results are similar to those obtained in previous studies that evaluated responsible gambling training programs (e.g., Giroux et al., 2008; Ladouceur et al., 2004; Smitheringale, 2001).

The results also confirm the improvement of employee knowledge about gambling issues. Detailed analyses suggest that the improvement is particularly related to intervention with PG and helping resources for PG. After training, experimental employees knew better how to intervene with a PG (i.e., gave an information pamphlet), when to

intervene with a PG, the helpline number and the local resources that offer help to PG. On the other hand, the control group's knowledge remained generally stable. These results are consistent with studies showing improvements in knowledge following gambling staff training (Giroux et al., 2008; Ladouceur et al., 2004; Ladouceur & Ferland, 2007).

Concerning knowledge about chance and randomness at VLTs, no improvement occurred after the training, as opposed to a finding previously reported by Ladouceur et al. (2004). In the present study, a ceiling effect was observed with regard to the knowledge of chance and randomness at VLTs. Employees had shown a good understanding of these basic notions from the beginning.

The results show that the level of knowledge decreased eight months after the training, while still remaining higher, for most measures, than before the training. However, the level of knowledge observed at follow-up did not differ from the control group. These results are similar to those obtained previously where casino employees' knowledge was partially maintained three months (Ladouceur & Ferland, 2007) or six months (Giroux et al., 2008) after training.

Before the program was delivered, more than one third of the employees reported having approached a customer with gambling-related problems in the last eight months. The results did not show any significant difference between the two groups regarding this self-reported helping behaviour in the eight months following the training. These results are comparable with the results obtained in the field of alcohol. Indeed, Buka and Birdhistle (1999), Lang et al. (1998), and Saltz and Stanghetta (1997) did not report any change in self-reported behaviour after training. However, these results differ from those of Ladouceur et al. (2004), who found that six months after the training, retailers reported

having approached a problem gambler more often than retailers who had not yet received the training. The present study, which includes pre-test data, did not find such differences.

The study evaluates the impact of the training on employees' helping behaviour towards customers in the workplace. The results indicate that employees gave the information pamphlet to a pseudo patron asking for advice more often after the training. This measure is important, since it suggests that a training workshop could have the expected impact not only on employee attitudes and knowledge, but also on behaviour in the workplace. Unfortunately, this initial gain was not maintained eight months later. As it is the first study to include a pseudo patron in the gambling field, these results could be enlightened by those obtained in the literature on the responsible service of alcohol. It seems that staff training, focused and well-supported by the management, could have a short-term effect on some forms of behaviour towards customers (Toomey et al., 2008). However, time could reduce the initial positive effects observed immediately after the training, even more so in the absence of a supportive work environment (Toomey et al., 2008) or occasions to put learning into practice (Arthur, Bennett, Edens & Bell, 2003).

The decrease in helping behaviour observed at follow-up in both groups is worth mentioning. Only about 10% handed out the pamphlet at follow-up, compared with 50% to 70% at post-test. How can this negative trend be explained? The fact that the decrease was observed in the two groups could suggest history and maturation as plausible explanations (Kazdin, 2003). Between the pre- and post-test, there were many problem gambling prevention ads that publicized helping resources for gamblers in the Province of Quebec. It is possible that employees felt that other reference resources exist better to serve clients in need of advice and thus that it was not their role to offer information on problem gambling. Another explanation could lie in the use of repeated measures. Three visits by an unknown

gambler's relative in eight months could have been perceived as unusual. Given that these visits occurred in the same time period that the questionnaires were completed, suspicion could have been raised in venues, thereby influencing employee behaviour towards the pseudo patron.

The fact that the level of knowledge was partially maintained and that the behavioural change was not maintained has implications for the development of future programs. The decline of knowledge over time is a phenomenon widely documented when considering learning, even more so in the absence of reminders of notions conveyed in the training. Behaviour, on the other hand, is considered more difficult to change and maintain as it is subject to multiple influences (Williams et al., 2007). In other settings such as long-term care facilities, similar challenge exists regarding staff training. Aylward, Stolee, Keat and Jogncox (2003) described intervention strategies that could be used in training in order to promote and sustain new learning over time. The intervention strategies are sorted by factors relevant to behavioural changes in health promotion. (a) The predisposing factors involve primarily the communication or dissemination of information designed to modify an individual's knowledge, beliefs or attitudes (e.g., lectures, written information or video presentations). (b) The enabling factors are conditions and resources within the environment that allow, or enable, an individual to implement new skills (e.g., modified work schedule, practice opportunities, policy changes). Finally, (c) the reinforcing factors provide an individual with cues or reminders to implement new skills or reinforce the use of new skills (e.g., peer support, advice and feedback). Many training programs provided new knowledge to staff (predisposing factors) without any enabling or reinforcing strategies to facilitate the transfer of new knowledge and behaviour to the workplace (Aylward et al., 2003).

In the present study, the fact that the learning was limited to a three-hour workshop could explain that the beneficial effects observed at post-test fade away at follow-up. The use of a single training session may not be sufficient to create sustainable changes in knowledge or behaviour. This explanation raises the need to expand training strategies by offering, for example, periodic booster sessions or on-the-job reminders, along with the training programs. This way, it would be possible to consolidate learning and ensure that training will have a longer-lasting and beneficial effect on employee knowledge and behaviour. Motivation to intervene could also be addressed directly in future training, since it has been suggested as being a major barrier to intervention (Kaplan, 1999). Additional role-playing could be useful to improve the motivation of employees and strengthen their confidence in their abilities to help gamblers experiencing difficulty. Changes in trainees' self-efficacy (i.e., perceived performance capabilities for a specific activity) may be a useful measure of learning, since such beliefs may moderate the relationship between knowledge acquisition and subsequent performance (Kraiger, Ford, & Salas, 1993).

Since this is the first study to use pseudo patrons to evaluate gambling staff training, the study comprises several limitations. One limitation is the restricted choice of behaviour. Handing out an information pamphlet was the mode of intervention suggested in the training. It is an option to apply when the conditions are considered optimal. The decision whether or not to hand out the pamphlet was left to the employee's discretion. It is possible that through their contact and experience with gamblers, employees have developed their own ways of intervening that could differ from what they learned in the training. These new ways of intervening could be very pertinent in a perspective of responsible gambling (Delfabbro et al., 2007). For example, Giroux et al. (2008) suggested that some casino employees were more comfortable alerting a supervisor about a patron rather than a

security agent as taught in their training. This particular behaviour, even if not recommended, is likely better than doing nothing and could be just as effective in helping patrons. Therefore, in the present case, when faced with a direct request of assistance like that of the pseudo patron, other adequate behaviour could have been used by employees without been measured by the study (e.g., ask for details to see if the gambler really needs help, show concern and empathy toward the person). Another limitation is the absence of a credibility measure. It remains to be verified whether the scenario is representative of the type of demands that venues typically receive from patrons (Boyce & Neale, 2006). Some actors playing the role of pseudo patron had noticed that some employees seemed surprised by their request and some even became suspicious. In addition, it is difficult to expect uniformity in the conduct of all the employees working in the same venues. The fact that the repeated measures refer to venues and not employees is an important limitation.

The limitations are offset by a number of strengths. This is the first study to evaluate a training program for gaming employees that includes a behavioural measure. It comprises a large sample, a control group and an eight-month follow-up. This first study using pseudo patrons to evaluate a responsible gambling training program needs to be replicated. Future studies could include the evaluation of a wider range of helping behaviour, the verification of the pseudo patron's credibility and repeated behavioural measures of the same individuals. Future research could also measure the relevance of offering refresher courses. Finally, further work is needed to determine optimal combined strategies (e.g., training booster sessions, role-play scenarios) for creating long-term improvement in knowledge and intervention.

References

- Allcock, C., Blaszczynski, A., Dickerson, M., Earl, K., Haw, J., Ladouceur, R., Lesieur, H., McCorriston, T., Milton, S., & Symond, P. (2002). *Current issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue*. Sydney: Australian Gambling Council.
- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology, 88*, 234-245.
- Aylward, S., Stolee, P., Keat, N., & Jogncox, V. (2003). Effectiveness of continuing education in long-term care: A literature review. *The Gerontologist, 43*, 259-271.
- Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: the Reno model. *Journal of Gambling Studies, 20*, 301-317.
- Boyce, C., & Neale, P. (2006). *Using mystery clients: a guide to using mystery clients for evaluation input*. Pathfinder International Tool Series, Monitoring and Evaluation-3. Watertown, MA: Pathfinder International.
- Buka, S. L., & Birdhistle, I. J. (1999). Long-term effects of a community-wide alcohol server training intervention. *Journal of Studies on Alcohol, 60*, 27-36.
- Bybee, L. M. (2000). *Attitude of gaming employees towards problem gambling: how it affects their learning at an awareness training?* Unpublished master's thesis, University of Nevada, Las Vegas.
- Delfabbro, P., Osborn, A., Nevile, M., Skelt, L., & McMillen, J. (2007). *Identifying problem gamblers in gambling venues*. Melbourne: Gambling Research Australia.

- Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M. (2008). Awareness training program on responsible gambling for casino employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*. Retrieved June 26, 2008 from <http://springerlink.com/content/j7421u9n04738gww/fulltext.pdf>
- Gliskman, L., McKenzie, D., Single, E., Douglas, R., Brunet, S., & Moffat, K. (1993). The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction*, 88, 1195-1203.
- Holm, S. (1979). A simple sequentially rejective multiple test procedure. *Scandinavian Journal of Statistics*, 6, 65-70.
- Howard-Pitney, B., Johnson, M. D., Altman, D. G., Hopkins, R., & Hammond, N. (1991). Responsible alcohol service: a study of server, manager and environmental impact. *American Journal of Public Health*, 81, 197-199.
- Johnsson, K. O., & Berglund, M. (2003). Education of key personnel in student pubs leads to a decrease in alcohol consumption among the patrons: a randomized controlled trial. *Addiction*, 98, 627-633.
- Kazdin, A. E. (2003). *Research design in clinical psychology* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Kaplan, G. (1999). *A participant evaluation of the Manitoba problem gambling assistance program*. Winnipeg: Addictions Foundation of Manitoba.
- Ker, K. & Chinnock, P. (2006). Interventions in the alcohol server setting for preventing injuries. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2, 1-17.
- Kirk, R. E. (1995). *Experimental design: procedures for the behavioural sciences*, 3rd edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Kowalchuk, R. K., & Keselman, H. J. (2001). Mixed-model pairwise multiple comparisons of repeated measures means. *Psychological Methods, 6*, 282-296.
- Kowalchuk, R. K., Keselman, H. J., Algina, J., & Wolfinger, R. D. (2004). The analysis of repeated measurements with mixed-model adjusted F tests. *Educational and Psychological Measurement, 64*, 224-242.
- Kraiger, K., Ford, J. K., & Salas, E. (1993). Application of cognitive, skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology, 78*, 311-328.
- Krass, I., & Flaherty, B. (1994). The impact of a responsible service training on patron and server behaviour: a trial in Waverley (Sidney). *Health Promotion Journal of Australia, 4*, 51-58.
- Ladouceur, R., Boutin, C., Doucet, C., Dumont, M., Provencher, M., Giroux, C., & Boucher, C. (2004). Awareness promotion about excessive gambling among video lottery retailers. *Journal of Gambling Studies, 20*, 181-185.
- Ladouceur, R., & Ferland, F. (2007). *Evaluation of the Responsible Gaming Policy. Report 1 : Employee Training*. Unpublished manuscript, Université Laval, Québec, Canada.
- Lang, E., Stockwell, T., Rydon, P., & Beel, A. (1998). Can training bar staff in responsible serving practices reduce alcohol-related harm? *Drugs and Alcohol Review, 17*, 39-50.
- Liang, K.-Y., & Zeger, S. L. (1986). Longitudinal data analysis for discrete and continuous outcomes. *Biometrics, 42*, 121-130.
- Littell, R. C., Milliken, G. A., Stroup, W. W., Wolfinger, R. D., & Schabenberger, O. (2006). *SAS for mixed models, 2nd edition*. Cary, NC: Sas Institute.
- McKnight, A. J. (1991). Factors influencing the effectiveness of server-intervention education. *Journal of Studies in Alcohol, 52*, 389-397.

Paul Symond Consultancy (2008). *Evaluation of the BetSafe Program's Effectiveness*.

Retrieved April 15, 2008 from <http://www.betsafe.com.au/evaluation>.

Responsible Gambling Council (2002, January). *Responsible gambling in Canada: A*

shared pursuit. Retrieved July 2, 2006, from http://www.responsiblegambling.org/e-library_search_results_details.cfm?intID=3868.

Russ, N. W., & Geller, E. S. (1987). Training bar personnel to prevent drunken driving: a field evaluation. *American Journal of Public Health, 77*, 952-954.

Saltz, R. F. (1987). The roles of bars and restaurants in preventing alcohol-impaired driving
An evaluation of server intervention. *Evaluation and Health Professions, 10*, 5-27.

Saltz, R. F., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: Early findings. *Addiction, 92*, S237-249.

SAS Institute Inc. (2004). *SAS 9.1.3: Help and documentation*. Cary, NC: SAS Institute.

Single, E. (1990). Server intervention: A new approach to the prevention of impaired driving. *Health and Education Research, 5*, 237-245.

Smitheringale, B. (2001). *The Manitoba Problem Gambling Customer Assistance Program: A summary report*. Winnipeg: Addictions foundation of Manitoba.

Toomey, T. L., Erickson, D. J., Lenk, K. M., Kilian, G. R., Perry, C. L., & Wagenaar, A.C. (2008). A randomized trial to evaluate a management training program to prevent illegal alcohol sales. *Addiction, 103*, 405-413.

Toomey, T. L., Wagenaar, A. C., Gehan, J. P., Kilian, G., Murray, D. M., & Perry, C. L. (2001). Alcohol risk management to prevent sales to underage and intoxicated patrons. *Health Education & Behaviour, 28*, 186-199.

Wallin, E., Gripenberg, J., & Andreasson, S. (2002). Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm. *Addiction, 97*, 901-907.

Williams, R. J., West, B. L., & Simpson, R. I. (2007). *Prevention of problem gambling: a comprehensive review of the evidence*. Guelph: Ontario Problem Gambling Research Centre.

Table 1

Participants' socio-demographic data for the two groups

	Group	
	Experimental	Wait-list control
Gender		
Male	37.4%	28.2%**
Female	62.6%	71.8%**
Age	37.2 years	37.7 years
Education, Diplomas		
High School	62.2%	65.4%
College	26.1%	25.3%
University	8.6%	5.5%
Other	3,1%	3.8%
Occupation		
Employee	68.8%	78.8%**
Owner	18.8%	11.0%**
Associate/ Manager	6.1%	5.5%
Other	6.3%	4.7%
Participation in the first training	18,2%	25,1%**

Note: *p< 0.05; ** p< 0.01.

Table 2

Contrasts tested when statistically significant Group X Time interactions were found using PROC MIXED and GENMOD

Contrasts	Group	Time	Group	Time
1	Experimental	Pre	Experimental	Post
2	Experimental	Post	Experimental	Follow-up
3	Experimental	Pre	Experimental	Follow-up
4	Control	Pre	Control	Post
5	Control	Post	Control	Follow-up
6	Control	Pre	Control	Follow-up
7	Experimental	Pre	Control	Pre
8	Experimental	Post	Control	Post
9	Experimental	Follow-up	Control	Follow-up

Table 3

Least-square means for ordinal variables according to the phase and the group

Variable	Pre-test			Post-test			8-month follow-up		
	<i>n</i>	Mean	<i>SE</i>	<i>n</i>	Mean	<i>SE</i>	<i>n</i>	Mean	<i>SE</i>
Attitude toward PG									
Experimental group	453	3.68 _a	0.052	439	4.20 _{a,b}	0.050	251	4.07 _{b,c}	0.058
Control group	368	3.74	0.065	359	3.68 _b	0.065	198	3.81 _b	0.069
Knowledge									
Experimental group	446	3.94 _a	0.023	440	4.30 _{a,b}	0.022	255	4.12 _c	0.029
Control group	358	3.99	0.026	354	3.95 _b	0.026	193	4.03	0.032
Chance and randomness									
Experimental group	452	4.72	0.032	445	4.83	0.031	255	4.78	0.041
Control group	369	4.80	0.030	368	4.85	0.027	200	4.76	0.038
Causes of PG									
Experimental group	450	3.61 _a	0.056	445	4.24 _{a,b}	0.049	255	3.88 _c	0.068
Control group	363	3.60	0.068	360	3.48 _b	0.070	199	3.60	0.088
How to intervene									
Experimental group	456	3.44 _a	0.057	445	4.14 _{a,b}	0.047	255	3.94 _c	0.068
Control group	369	3.55	0.070	367	3.52 _b	0.067	200	3.66	0.087
When to intervene									
Experimental group	456	3.61 _a	0.038	443	3.90 _{a,b}	0.037	255	3.66	0.048
Control group	365	3.59	0.041	364	3.51 _{a,b}	0.039	194	3.70	0.056

^a Statistical difference between this phase and the following one for a specific group^b Statistical difference between groups for this phase^c Statistical difference between the 8-month follow-up and the pre-test for a specific group

Table 4

Adjusted frequencies for dichotomous variables according to the phase and the group

Variable	Pre-test		Post-test		Follow-up	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Existence of resources to help relatives of PG						
Experimental group	440	77.25 ^a	438	85.65	229	91.63 ^c
Control group	355	81.74	349	79.21	191	83.10
Helpline number						
Experimental group	456	25.43 ^{a,b}	444	75.72 ^{a,b}	253	51.11 ^{b,c}
Control group	370	39.90 ^{a,b}	365	43.84 ^{a,b}	200	10.01 ^{b,c}
Local resource						
Experimental group	454	21.15 ^{a,b}	444	82.42 ^{a,b}	253	33.56 ^{b,c}
Control group	367	7.36 ^b	365	7.38 ^{a,b}	199	16.56 ^{b,c}
Self-reported behaviour 1 (gave information pamphlet)						
Experimental group	449	33.45			250	46.48
Control group	364	35.72			198	44.45
Self-reported behaviour 2 (talked about help resources)						
Experimental group	448	36.81			250	44.35
Control group	364	39.29			198	45.90
Behavioural measure						
1) Pre-post analysis						
Experimental group	40	42.50 ^a	40	70.00		
Control group	42	52.38	42	50.00		
2) Follow-up analysis						
Experimental group	40	42.50	40	70.00 ^a	27	14.85 ^c
Control group	42	52.38	42	50.00 ^a	36	8.44 ^c

^a Statistical difference between this phase and the following one for a specific group^b Statistical difference between groups for this phase^c Statistical difference between the 8-month follow-up and the pre-test for a specific group

Figure 1. Flow chart of participants that completed the questionnaire

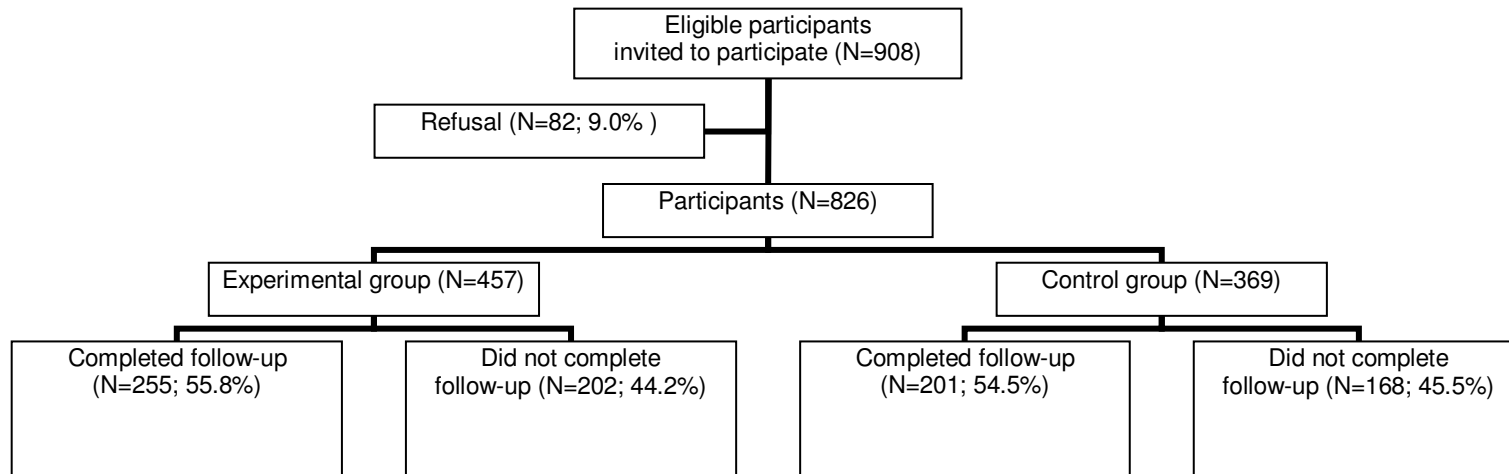
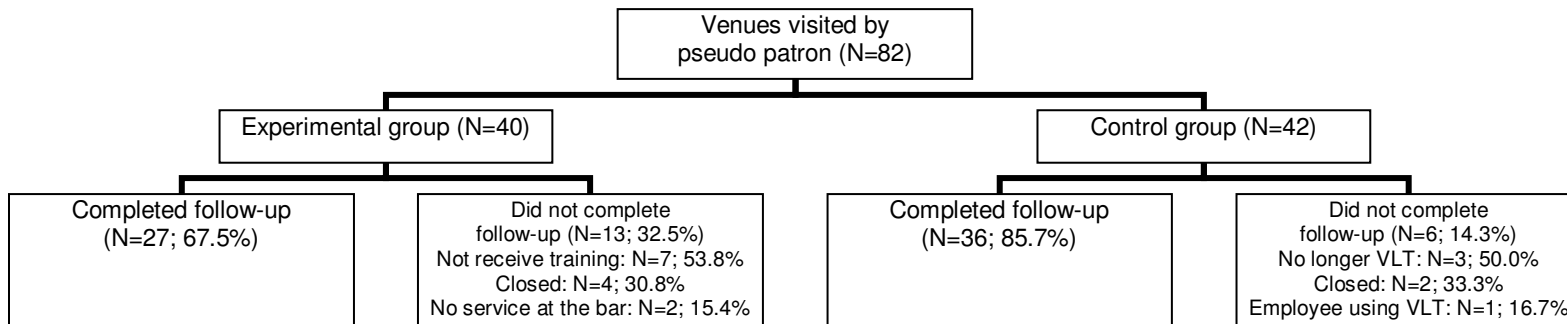


Figure 2. Flow chart of venues visited by pseudo patron



CHAPITRE 4. CONCLUSION GÉNÉRALE

L'objectif général de la thèse était de faire le point sur les études évaluant les programmes de formation offerts aux employés de l'industrie du jeu et d'évaluer l'efficacité d'une formation offerte aux détaillants de loterie vidéo et leurs employés.

Le premier article visait à présenter les programmes de formation actuellement dispensés aux employés du jeu et à répertorier les études ayant été menées afin d'évaluer ces dits programmes. Le survol des programmes de formation montre que ces programmes sont populaires au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Australie, mais que la diffusion du contenu de ces programmes est limitée. Ces programmes visent de façon générale à promouvoir le jeu responsable et à réduire les torts associés au jeu en favorisant la mise en place d'un filet de sécurité à l'intérieur de l'environnement de jeu. Le contenu spécifique de ces programmes varie d'une juridiction à l'autre, mais comprend généralement de l'information sur les problèmes associés à la pratique du jeu et comment intervenir pour venir en aide aux joueurs en difficulté. Contrairement à la littérature disponible sur le service responsable de l'alcool, très peu d'études ont été menées afin de documenter l'efficacité des programmes de formation aux employés du jeu. Sur ces études, plusieurs auraient bénéficié d'une méthodologie plus rigoureuse et environ la moitié s'est limitée à évaluer les réactions des participants à la formation plutôt que les impacts réels sur les cibles d'intérêt telles que les attitudes, les connaissances et les comportements des employés. De façon générale, les quelques études menées suggèrent que les programmes sont bien reçus par les employés et qu'ils sont jugés efficaces. De plus, les résultats suggèrent que ces programmes peuvent s'avérer efficaces à induire les attitudes désirées chez les employés de même qu'à leur apprendre de nouvelles informations.

Le deuxième article présentait l'étude empirique qui a été menée afin d'évaluer l'impact d'un programme de formation au jeu responsable offert aux employés de loterie

vidéo. En plus de cibler les attitudes et les connaissances, la présente étude est la première dans le domaine du jeu à comprendre une évaluation de l'effet d'une formation sur le comportement des employés en milieu de travail.

Les résultats obtenus montrent que les employés sont en général satisfaits de la formation «Au hasard du jeu-2», la trouvent utile et seraient intéressés à recevoir de la formation périodiquement à propos des problèmes de jeu. Les résultats révèlent que le programme de formation contribue à améliorer les attitudes des employés envers les joueurs présentant des problèmes de jeu. Au suivi, cependant, les améliorations observées se dissipent quelque peu, bien que les attitudes demeurent plus positives qu'avant la formation. Ces résultats appuient ceux obtenus lors d'études précédentes évaluant des programmes de formation au jeu responsable (e.g, Giroux et al., 2008; Ladouceur et al., 2004; Smitheringale, 2001).

Les résultats confirment aussi l'amélioration des connaissances des employés relativement à la manière d'intervenir auprès des joueurs en difficulté et aux ressources d'aide disponibles. Les connaissances du groupe contrôle demeurent pour leur part généralement stables. Ces résultats sont consistants avec les études montrant des améliorations dans les connaissances suivant une formation aux employés du jeu (Giroux et al., 2008; Ladouceur et al., 2004; Ladouceur & Ferland, 2007). Les résultats montrent également que le niveau de connaissance diminue huit mois après la formation pour ne plus se distinguer de celui manifesté par le groupe contrôle. Toutefois, dans la plupart des cas, le niveau de connaissance des employés formés demeure plus élevé au suivi qu'avant la formation. Il semble donc que l'effet de la formation s'observe immédiatement après celle-ci mais se perd en partie au cours des mois qui suivent. Ces résultats sont similaires à ceux

obtenus auparavant alors que les connaissances des employés de casino étaient partiellement maintenues trois mois (Ladouceur & Ferland, 2007) ou six mois (Giroux et al., 2008) après avoir suivi une formation. Concernant les connaissances relatives au hasard aux appareils de loterie vidéo, aucune amélioration n'est survenue après la formation. Un effet plafond a plutôt été observé en ce qui concerne ces connaissances. Il apparaît que les employés démontraient une bonne compréhension de ces notions de base avant même de suivre la formation.

Avant que la formation ne soit donnée, environ le tiers des employés interrogés rapportaient avoir approché un client avec des problèmes de jeu dans les huit derniers mois. Huit mois après la formation, les résultats ne révèlent pas d'amélioration significative pour le groupe expérimental par rapport au groupe contrôle en ce qui concerne les comportements d'aide tels qu'auto-rapportés par les participants. Ces résultats sont comparables à ceux obtenus dans le domaine de l'alcool. En effet, Buka et Birdhistle (1999), Lang et al. (1998), ainsi que Saltz et Stanghetta (1997) ne rapportent aucun changement dans les comportements auto-rapportés après la formation au service responsable de l'alcool. Toutefois, ces résultats diffèrent de ceux de Ladouceur et al. (2004) qui montrent que six mois après la formation, les détaillants rapportent avoir approché un joueur jugé problématique plus souvent que les détaillants qui n'avaient pas encore reçu la formation. La présente étude, qui comprend des données pré-test, n'a pas relevé une telle différence.

L'étude comprend aussi l'observation du comportement des employés envers la clientèle dans leur milieu de travail. Les résultats montrent un changement de comportement significatif après la formation. Les employés du groupe expérimental

donnent davantage le dépliant d'aide au client-mystère demandant conseil après avoir suivi la formation. Cette mesure objective est importante puisqu'elle suggère qu'une séance de formation peut avoir l'effet attendu non seulement sur les attitudes et les connaissances des employés, mais aussi sur le comportement en milieu de travail. Ce changement ne se maintient toutefois pas huit mois plus tard. Étant la première étude à inclure un client-mystère dans le domaine du jeu, ces résultats peuvent être examinés à la lumière de ceux obtenus dans la littérature sur le service responsable de l'alcool. Il semble qu'une formation aux employés, bien montée et appuyée par la direction, peut avoir un effet à court terme sur certains comportements à l'égard de la clientèle (Toomey et al., 2008). Toutefois, le passage du temps est susceptible de venir atténuer les effets positifs observés immédiatement après la formation, encore plus en l'absence d'un environnement de travail supportant (Toomey et al., 2008) ou d'occasions de mettre en pratique les apprentissages (Arthur, Bennett, Edens & Bell, 2003).

Dans le cas présent, la diminution au niveau du comportement d'aide observée au suivi dans les deux groupes est notable. Seulement environ 10% donnent le dépliant d'aide au suivi comparativement à plus de 50% immédiatement après la formation. Comment expliquer cette tendance à la baisse? Le fait que la diminution ait été observée dans les deux groupes pourrait suggérer une explication de l'ordre de l'histoire et de la maturation (Kazdin, 2003). Entre le pré-test et le post-test menés en mai-juin 2006 et le suivi 8 mois en janvier-février 2007, il y a eu dans la province de Québec la diffusion à grande échelle de messages de prévention sur le jeu pathologique qui ont publicisé l'existence de ressources de référence pour les joueurs. Il est possible que les employés en aient subi l'influence, percevant que d'autres ressources de référence existaient déjà pour mieux servir les clients

ayant besoin de conseils et qu'alors, ce n'était pas leur rôle de fournir de l'information à propos des problèmes de jeu. Une autre explication concerne la répétition de la mesure elle-même. Trois visites d'inconnus se disant le proche d'un joueur excessif en huit mois pourraient avoir constitué un événement inhabituel. Puisque ces visites sont survenues dans un temps rapproché de la complétion des questionnaires, la suspicion pourrait avoir été soulevée dans les établissements et influencé la conduite des employés à l'égard du client-mystère.

Recommandations pour le développement de programmes

Suite au survol des programmes de formation actuellement offerts et des études évaluant leur efficacité, voici quelques recommandations afin de guider le développement de futurs programmes de formation au jeu responsable. Il est suggéré que les programmes de formation soient développés par des professionnels ayant une certaine expertise dans le domaine du jeu et que les objectifs de la formation soient clairement établis en termes de résultats attendus. Le contenu de la formation devrait être basé sur les plus récentes découvertes scientifiques et mis à jour périodiquement. Parmi les thèmes pertinents, mentionnons: (a) les lois et politiques en matière de jeu responsable; (b) le hasard et le principe d'indépendance des tours dans les jeux offerts; (c) les problèmes de jeu (dont le jeu pathologique); (d) comment identifier les joueurs en difficulté sur les lieux de jeu; (e) comment intervenir auprès des joueurs en difficulté et leurs proches; et (f) les ressources d'aide pour les joueurs en difficulté. Le contenu spécifique des programmes de formation devrait être adapté aux différents secteurs de jeu et au niveau de responsabilité des employés vis-à-vis la clientèle. La formation en ligne apparaît comme une option de plus en

plus populaire (Sitzmann, Kraiger, Stewart, & Wisher, 2006) dont l'efficacité demeure toutefois à démontrer dans le domaine du jeu. Les programmes typiques de formation aux employés du jeu, et ceux qui ont fait l'objet d'une évaluation, se donnent sous forme de cours magistral, avec l'aide d'extraits vidéo et d'exercices en groupe. L'ajout de discussions et de jeux de rôles pourrait s'avérer pertinent lorsque des habiletés de communication et d'intervention sont enseignées. Les programmes de formation actuels durent d'une heure (États-Unis) à deux jours (Pays-Bas). Les études suggèrent une certaine efficacité pour des séances relativement courtes (1 à 6 heures), ce qui n'empêche pas qu'il puisse s'avérer pertinent d'offrir une formation plus longue dans le cas d'un contenu plus poussé (e.g. enseignement de techniques d'intervention et de gestion de crise).

En ce qui concerne l'étude empirique de cette thèse, le maintien partiel des attitudes et des connaissances de même que l'absence de maintien dans le comportement font écho aux résultats de Giroux et al. (2008) et porte à la réflexion en ce qui concerne le développement de futurs programmes. Le déclin des connaissances avec le temps est un phénomène largement documenté en ce qui concerne l'apprentissage, surtout lorsqu'il n'y a pas de rappel des notions apprises. Les comportements sont considérés comme plus difficiles à changer et à maintenir changés, étant sujets à de multiples influences autres que la simple connaissance (Williams, West & Simpson, 2007). Dans d'autres domaines tel que celui des soins de longue durée, un défi similaire existe en ce qui concerne la formation des employés. Aylward, Stolee, Keat et Jogncox (2003) ont décrit des stratégies d'intervention à implanter dans le cadre de la formation aux employés afin de promouvoir et maintenir les nouveaux apprentissages à travers le temps. Les stratégies d'intervention sont classées en trois facteurs pertinents en ce qui a trait au changement de comportement :

(a) les facteurs «prédisposants» incluent principalement la communication ou la diffusion

d'information afin de modifier les connaissances, croyances ou attitudes d'un individu (ex., cours magistral, information écrite, présentations vidéo); (b) les facteurs «facilitants» sont les conditions et ressources dans l'environnement qui permettent ou facilitent chez un individu l'implantation de ses nouvelles habiletés (ex., horaire de travail modifié, opportunités de pratique, changements de politiques); et finalement, (c) les facteurs «renforçants» procurent à l'individu des indices qui lui rappellent d'implanter ses nouvelles habiletés ou qui en renforcent l'usage (ex., rétroaction sur les interventions). Plusieurs programmes de formation se limitent à dispenser de nouvelles connaissances aux employés (facteurs prédisposants) sans utiliser de stratégies facilitant ou renforçant le transfert des nouvelles connaissances dans le milieu de travail (Aylward et al., 2003).

Dans la présente étude, le fait que les apprentissages se soient limités à une séance de trois heures de formation pourrait expliquer pourquoi les effets bénéfiques observés après la formation s'estompent en partie huit mois plus tard. Une seule séance de formation pourrait ne pas être suffisante pour créer des changements durables au niveau des connaissances et du comportement. Cette explication soulève le besoin de bonifier la formation en utilisant des stratégies supplémentaires afin de faciliter ou renforcer les acquis, en offrant, par exemple, périodiquement des séances de relance ou la distribution de matériel rappelant les notions vues durant la formation. De cette façon, il pourrait être possible de consolider les apprentissages et de veiller à ce que la formation ait un effet bénéfique à long terme sur les connaissances et le comportement des employés. La motivation et les réticences à intervenir pourraient être directement adressées dans la formation future puisqu'elles semblent constituer une barrière majeure à l'intervention (Kaplan, 1999). Des séances supplémentaires avec jeux de rôle et rétroaction sur les interventions faites pourraient également être utiles pour améliorer la motivation des

employés et raffermir la confiance en leurs habiletés à venir en aide aux joueurs en difficulté.

Recommandations pour la recherche

L'intention d'être responsable n'est pas suffisante. Les programmes de formation aux employés du jeu devraient être évalués afin de déterminer leur efficacité et fournir des indices pour guider leur amélioration. Des évaluateurs compétents en recherche et en évaluation devraient mener les évaluations (Tse et al., 2005) et provenir, idéalement, d'un groupe de chercheurs indépendants (i.e., sans intérêt réel ou perçu dans le programme).

Les critères d'évaluation devraient être soigneusement choisis de manière à être en lien avec les objectifs du programme (Arthur, Bennett, Edens, & Bell, 2003). Voici des critères qui peuvent être sélectionnés : (a) les réactions suite à la formation; (b) les apprentissages en termes de connaissances, d'habiletés et d'attitudes; et (c) les changements comportementaux (Kirkpatrick, 1977; Kraiger, Ford, & Salas, 1993). De plus, les changements au niveau de la perception d'auto-efficacité des employés formés (i.e., capacité perçue de performer dans une activité spécifique) pourraient être une mesure d'apprentissage utile étant donné que de telles croyances peuvent modérer la relation entre l'acquisition de la connaissance et la performance subséquente (Kraiger et al., 1993).

Des instruments de mesure valides et fiables de même qu'un devis de recherche rigoureux sont également de mise (Kazdin, 2003). Une fois qu'un programme est montré efficace, il serait intéressant de chercher à déterminer les facteurs maximisant l'efficacité du programme et les facteurs agissant à titre d'obstacles. Finalement, les résultats des études évaluant les programmes de formation devraient être diffusés afin d'informer la communauté scientifique et les différents acteurs intéressés au jeu responsable.

Limites de la présente étude empirique

La présente étude est la première à utiliser un client-mystère pour évaluer un programme de formation aux employés du jeu et elle comporte plusieurs limites. Une limite concerne le choix restrictif en termes de comportements observés. Donner un dépliant d'information était le mode d'intervention suggéré lors de la formation. C'était en fait une option à appliquer lorsque les conditions étaient considérées optimales. La décision de donner ou non le dépliant était laissée au jugement de l'employé. Il est possible qu'au fil de leurs contacts et de leur expérience auprès des joueurs, les employés aient développé leurs propres façons d'intervenir qui pourraient différer de ce qu'ils ont appris en formation. Ces nouvelles façons de faire pourraient se révéler très pertinentes dans une perspective de jeu responsable (Delfabbro et al., 2007). Par exemple, Giroux et al. (2008) suggèrent que certains employés de casino se sentaient plus confortables d'aviser un superviseur de leurs inquiétudes par rapport à un joueur plutôt que l'agent de sécurité tel qu'enseigné dans la formation. Ce comportement particulier, bien que déviant de celui recommandé, semble préférable à l'inaction et pourrait bien se révéler tout aussi efficace pour aider les joueurs. Ainsi, dans la présente étude, lorsque confronté à une demande d'assistance aussi directe que celle du client-mystère, des comportements adéquats autres que donner le dépliant ont pu être adoptés sans être mesurés par l'étude (ex, demander des détails pour s'assurer que le joueur nécessite vraiment de l'aide, montrer de l'attention et de l'empathie au proche). Une autre limite concerne l'absence d'une mesure de crédibilité du client-mystère. Il serait pertinent de valider si le scénario utilisé dans l'étude est représentatif du type de demande que les établissements reçoivent typiquement de leur clientèle (Boyce & Neale, 2006). Certains des acteurs qui ont joué le client-mystère ont noté que certains employés

semblaient surpris par leur demande et certains sont même devenus suspicieux. De plus, il est difficile de s'attendre à une uniformité dans la conduite de tous les employés travaillant dans les mêmes établissements. Le fait que les mesures répétées aient concerné les établissements plutôt que les employés constitue une limite importante.

L'étude présente aussi plusieurs forces. C'est la première évaluation d'un programme de formation pour les employés du jeu à inclure un test comportemental. L'étude comprend un large échantillon, un groupe contrôle et un suivi huit mois. Cette première étude utilisant un client-mystère doit être répliquée. Les recherches futures pourraient inclure l'évaluation d'un plus grand éventail de comportements d'aide, la vérification de la crédibilité du client-mystère et des mesures comportementales répétées prises auprès des mêmes individus. Les études futures pourraient aussi mesurer la pertinence d'offrir des séances de rappel des connaissances. Finalement, il serait pertinent de chercher à déterminer la combinaison optimale de méthodes d'enseignement (ex, utilisation de jeux de rôle ou du multimédia, formation en classe vs en ligne) pour créer des améliorations durables au niveau des connaissances et des comportements.

En conclusion, à la lumière des découvertes réalisées dans le cadre de la recension et des résultats de l'étude empirique, les programmes de formation offerts aux employés travaillant dans le secteur du jeu semblent une stratégie viable dans une perspective de jeu responsable. Si le fait de former les employés semble contribuer à la construction d'un filet de sécurité afin de réduire les torts associés au jeu, cette stratégie ne devrait toutefois jamais être considérée comme une solution à elle seule aux problèmes occasionnés par l'offre de jeu. Seul un ensemble intégré de stratégies de prévention et de traitement ciblant et mobilisant plusieurs acteurs clé est susceptible de parvenir à long terme à réduire la prévalence et l'incidence des problèmes de jeu.

LISTE DES OUVRAGES CITÉS

- Addictions Foundation of Manitoba (2005). *Education workshops. Gaming staff workshops*. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.afm.mb.ca/Education/gambling.htm#gaming>
- Alberta Gaming and Liquor Commission (2007). *AGLC Smart Training Programs*. Extrait le 10 avril 2008 de <http://smartprograms.aglc.ca/>
- Allcock, C., Blaszczynski, A., Dickerson, M., Earl, K., Haw, J., Ladouceur, R., Lesieur, H., McCorrison, T., Milton, S., & Symond, P. (2002). *Current issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue*. Sydney: Australian Gambling Council.
- American Gaming Association (2003, septembre). *Code of Conduct for Responsible Gaming*. Extrait le 16 avril 2008 de http://www.americangaming.org/assets/files/Code_with_bookmarks.pdf
- American Psychiatric Association (1980). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder* (3^e éd.). Washington, DC. : Author.
- American Psychiatric Association (2003). *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*. Texte révisé (4^e éd.). Paris : Masson.
- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: a meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*, 88, 234-245.
- Aylward, S., Stolee, P., Keat, N., & Jogncox, V. (2003). Effectiveness of continuing education in long-term care: A literature review. *The Gerontologist*, 43, 259-271.

- Bes, R. (2002). *Ten Years of Responsible Gambling Policy at Holland Casino: A Study into the Effectiveness of the Dutch Casino Responsible Gambling Policy*. Communication présentée à la conférence Discovery 2002, Toronto, Canada. Extrait le 15 avril 2008 de http://www.responsiblegamblingcanada.ca/articles/Rik_Bes_Discovery_2002.pdf
- Blaszczynski, A. (2002). *Harm minimization strategies in gambling. An overview of international initiatives and interventions*. Unpublished document, Australian Gaming Council. Extrait le 28 février 2006 du site web de l' Australian Gaming Council : <http://www.austgamingcouncil.org.au/research/research.htm>
- Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H. J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: the Reno model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 301-317.
- Boyce, C., & Neale, P. (2006). *Using mystery clients: a guide to using mystery clients for evaluation input. Pathfinder International Tool Series, Monitoring and Evaluation-3*. Watertown, MA: Pathfinder International.
- Brisson, P. (1997). *L'approche de réduction des méfaits: sources, situation pratiques*. Résumé. Montréal: Comité permanent de lutte à la toxicomanie.
- Buka, S. L., & Birdhistle, I. J. (1999). Long-term effects of a community-wide alcohol server training intervention. *Journal of Studies on Alcohol*, 60, 27-36.
- Bybee, L. M. (2000). *Attitude of gaming employees towards problem gambling: how it affects their learning at an awareness training?* Unpublished master's thesis, University of Nevada, Las Vegas.
- California Council on Problem Gambling (n.d.). *Employee awareness training*. Extrait le 16 mai 2008 de http://www.calproblemgambling.org/programs_employeetraining.html

- Cambridge Health Alliance & National Center for Responsible Gaming (n.d.). *EMERGE: Executive, Management, and Employee Responsible Gaming Education*. Extrait le 26 avril 2008 from <http://www.emerge-training.org/>
- Campbell, C. S., & Smith, G. J. (1998). Canadian gambling: trends and public policy issues. *The Annals of the American Academy*, 556, 23-35.
- Canadian Partnership for Responsible Gambling (2009). *Canadian Gambling Digest 2007-2008*. Extrait le 10 novembre 2009 de <http://www.cprg.ca/>
- Cantionotti, M. & Ladouceur, R. (2008). Harm reduction and electronic gambling machines : does this pair make a happy couple or is divorce foreseen? *Journal of Gambling Studies*, 24, 39-54.
- Capstick-Dale, K. (2002, printemps-été). The South African National Responsible Gaming Programme: A developing nation responds to problem gambling. *Newslink Responsible Gambling Issues and Information*, 15. Extrait le 20 avril 2008 de <http://www.responsiblegambling.org/articles/NewslinkSpring2002.pdf>
- Casino Nova Scotia (2008). *Responsible Gambling: Responsible Gambling is our Commitment*. Extrait le 26 avril 2008 de <http://www.casinonovascotia.com/casino/responsible-gaming/default.aspx>
- Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (mai 2008). *Réduction des méfaits : un concept qui en dit long*. Ottawa : Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies.
- Chevalier, S., & Allard, D. (2001). *Pour une perspective publique des jeux de hasard et d'argent*. Montréal : Institut national de santé publique du Québec.
- Chevalier, S., Hamel, D., Ladouceur, R., Jacques, C., Allard, D., & Sévigny, S. (2004). *Comportements de jeu et jeu pathologique selon le type de jeu au Québec en 2002*.

- Montréal et Québec : Institut national de santé publique du Québec et Université Laval.
- Collins, P. (2003, septembre). *Public private sector partnerships in addressing problem gambling issues: the cases of South Africa and the United Kingdom*. Communication présentée à la conférence Discovery 2003.
- Cox, B., Yu, N., Afifi, T.O., & Ladouceur, R. (2005). A national survey of gambling problems in Canada. *Canadian Journal of Psychiatry, 50*, 213-217.
- Davies, B. (2007). iCare: Integrating Responsible Gaming into gaming operation. *International Journal of Mental Health Addiction, 5*, 307-310.
- Delfabbro, P., Osborn, A., Nevile, M., Skelt, L., & McMillen, J. (2007). *Identifying problem gamblers in gambling venues*. Melbourne: Gambling Research Australia.
- Department of Finance Province of New Brunswick (2007, novembre). *Responsible Management, responsible play in a responsible environment: A responsible approach to gaming in New Brunswick*. Extrait le 15 avril 2008 de http://www.gnb.ca/0162/gaming/gaming_policy-e.pdf
- Dickerson, M. G. (1998). EGM players and responsible gambling. Dans G. Coman (Ed.), *National Association for Gambling Studies Practitioners conference proceedings*. Melbourne: National Association for Gambling Studies.
- Dickerson, M., & Baron, E. (2000). Contemporary issues and future directions for research into pathological gambling. *Addiction, 95*, 1145-1159.
- Dickerson, M. G., Baron, E., Song, S. M., & Cottrell, D. (1996). Estimating the extent and degree of gambling related problems in the Australian population: A national survey. *Journal of Gambling Studies, 12*, 161-178.

- Doiron, J. P., & Mazer, D. B. (2001). Gambling with video lottery terminals. *Qualitative Health Research, 1*, 631-646.
- Donnelly, N., & Briscoe, S. (2003). Signs of intoxication and server intervention among 18-39-year-olds drinking at licensed premises in New South Wales, Australia. *Addiction, 98*, 1287-1293.
- Dowling, N., Smith, D., & Thomas, T. (2005). Electronic gaming machines: are they the 'crack-cocaine' of gambling? *Addiction, 100*, 33-45.
- Dufour, J., & Ladouceur, R. (2008). *Training Program on Responsible Gambling Among Video Lottery Employees*. Manuscrit non publié, Université Laval, Québec, Canada.
- Gambling Commission (2007, juin). *Licence Conditions and Codes of Practice*. Extrait le 26 avril 2008 de <http://www.gamblingcommission.gov.uk/UploadDocs/publications/Document/LCCP%20June%202007.pdf>
- Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M. (2008). Awareness training program on responsible gambling for casino employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*. Extrait le 26 juin 2008 de <http://springerlink.com/content/j7421u9n04738gww/fulltext.pdf>
- Giroux, I., & Ladouceur, R. (2006). The effect of near wins on the choice of a video lottery terminal. *Gambling Research, 18*, 69-75.
- Gliskman, L., McKenzie, D., Single, E., Douglas, R., Brunet, S., & Moffat, K. (1993). The role of alcohol providers in prevention: an evaluation of a server intervention programme. *Addiction, 88*, 1195-1203.
- Goldstein, I. L. (1986). *Training in organizations : needs assessment, design, and evaluation*. Monterey, CA: Brooks/Cole.

- Griffiths, M. (1990). The gaming industry and the psychology of the fruit machine. *The Occupational Psychologist*, 11, 28-32.
- Griffiths, M. (1993). Fruit machine gambling: The importance of structural characteristics. *Journal of Gambling Studies*, 9, 133-152.
- Griffiths, M. (1999). Gambling Technologies: Prospects for problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 15, 265-283.
- Harrah's Entertainment, Inc. (2005). *Our code of commitment*. Extrait le 16 avril 2008 de http://www.harrahs.com/images/PDFs/Harrahs_Code_of_Commitment.pdf
- Holland Casino (n.d.). *Holland Casino: Policy*. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.hollandcasino.com/en-GB/problem+gambling+prevention+policy/policy/default.htm>
- Holm, S. (1979). A simple sequentially rejective multiple test procedure. *Scandinavian Journal of Statistics*, 6, 65-70.
- Howard-Pitney, B., Johnson, M. D., Altman, D. G., Hopkins, R., & Hammond, N. (1991). Responsible alcohol service: a study of server, manager and environmental impact. *American Journal of Public Health*, 81, 197-199.
- iView Systems & Saskatchewan Gaming Corporation (2007). *Responsible Gaming: The Proactive Approach. Integrating responsible gaming into casino environments*. Extrait le 11 octobre 2008 de http://www.icaregaming.com/Literature/iCare_Responsible_Gaming_White_Paper_Final.pdf
- Johnsson, K. O., & Berglund, M. (2003). Education of key personnel in student pubs leads to a decrease in alcohol consumption among the patrons: a randomized controlled trial. *Addiction*, 98, 627-633.

- Kaplan, G. (1999). *A participant evaluation of the Manitoba problem gambling assistance program*. Winnipeg: Addictions foundation of Manitoba.
- Kazdin, A. E. (2003). *Research design in clinical psychology* (4e éd.). Boston: Allyn & Bacon.
- Ker, K. & Chinnock, P. (2006). Interventions in the alcohol server setting for preventing injuries. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2, 1-17.
- Kirk, R. E. (1995). *Experimental design: procedures for the behavioural sciences*, 3rd edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Kirkpatrick, D. L. (1977). Evaluating training programs: evidence vs. proof. *Training and Development Journal*, 9-12.
- Korn, D. A. (2000). Expansion of gambling in Canada: implications for health and social policy. *Canadian Medical Association Journal*, 163, 61-64
- Korn, D. A. (2001). Research as a foundation for action on gambling. *Canadian Journal of Public Health*, 92, 165-166.
- Korn, D., Gibbins, R., & Azmier, J. (2003). Framing public policy towards a public health paradigm for gambling. *Journal of Gambling Studies*, 19, 235-256.
- Korn, D., Skinner, H., & Reynolds, J. (2006). *The Reno model: a public health response*. Conférence présentée à la 13th International Conference on Gambling and Risk Taking, Lake Tahoe, Nevada.
- Kowalchuk, R. K., & Keselman, H. J. (2001). Mixed-model pairwise multiple comparisons of repeated measures means. *Psychological Methods*, 6, 282-296.
- Kowalchuk, R. K., Keselman, H. J., Algina, J., & Wolfinger, R. D. (2004). The analysis of repeated measurements with mixed-model adjusted F tests. *Educational and Psychological Measurement*, 64, 224-242.

- Kraiger, K., Ford, J. K., & Salas, E. (1993). Application of cognitive, skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology, 78*, 311-328.
- Krass, I., & Flaherty, B. (1994). The impact of a responsible service training on patron and server behaviour: a trial in Waverley (Sidney). *Health Promotion Journal of Australia, 4*, 51-58.
- Ladouceur, R. (1996). The prevalence of pathological gambling in Canada. *Journal of Gambling Studies, 12*, 129-143.
- Ladouceur, R., Boutin, C., Doucet, C., Dumont, M., Provencher, M., Giroux, C., & Boucher, C. (2004). Awareness promotion about excessive gambling among video lottery retailers. *Journal of Gambling Studies, 20*, 181-185.
- Ladouceur, R., & Ferland, F. (2007). *Evaluation of the Responsible Gaming Policy. Report 1 : Employee Training*. Unpublished manuscript, Université Laval, Québec, Canada.
- Ladouceur, R., Jacques, C., Chevalier, S., Sévigny, S., Hamel, D., & Allard, D. (2004). *Prévalence des habitudes de jeu et du jeu pathologique au Québec en 2002*. Québec et Montréal : Université Laval et Institut national de santé publique du Québec.
- Ladouceur, R., Jacques, C., Sévigny, S., & Cantinotti, M. (2003). *Rapport d'étude sur le format, la disposition et le mode de disponibilité des appareils de loterie-vidéo*. Québec : Université Laval.
- Lang, E., Stockwell, T., Rydon, P., & Beel, A. (1998). Can training bar staff in responsible serving practices reduce alcohol-related harm? *Drugs and Alcohol Review, 17*, 39-50.
- La Française des Jeux (2007, juin). *Charte éthique de la française des jeux*. Extrait le 20 avril 2008 de

- http://www.francaisedesjeux.com/generated/media/PARAGRAPHIE/charte_pdf_26039.pdf
- Liang, K.-Y., & Zeger, S. L. (1986). Longitudinal data analysis for discrete and continuous outcomes. *Biometrics*, *42*, 121-130.
- Littell, R. C., Milliken, G. A., Stroup, W. W., Wolfinger, R. D., & Schabenberger, O. (2006). *SAS for mixed models, 2nd edition*. Cary, NC: Sas Institute.
- Loto-Québec (2008a). *Canaliser et encadrer l'offre de jeu. Rapport annuel 2008*. Extrait du site Internet de Loto-Québec, le 27 août 2008 : <http://www.loto-quebec.com/corporatif/pdf/rapport-annuel2008.pdf#page=1>
- Loto-Québec (2008b). *Loto-Québec. Casinos du Québec Jeu responsable: Autres mesures*. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.casinosduquebec.com/fr/jeu-responsable>
- MacCoun, R.J. (1998). Toward a psychology of harm reduction. *American Psychologist*, *53*, 1199-1208.
- Marlatt, A.G. (1996). Harm reduction: Come as you are. *Addictive Behaviors*, *21*, 779-788.
- Maxwell, S. (1998). Training VLT siteholders to help problem gamblers. *Developments*, *18*. Extrait le 20 juin 2006 du site web de l'Alberta Alcohol and Drug Commission: http://corp.aadac.com/developments/dev_news_vol18_issue3.asp
- McKnight, A. J. (1991). Factors influencing the effectiveness of server-intervention education. *Journal of Studies in Alcohol*, *52*, 389-397.
- Ministère de la santé et des services sociaux (2001). *Prévention du jeu pathologique*. Québec : Ministère de la santé et des services sociaux.
- Ministry of Health (2004). *Problem gambling in New Zealand. Preventing and minimising gambling harm*. Extrait le 20 avril 2008 de

http://www.moh.govt.nz/moh.nsf/wpg_Index/About-

[Problem+Gambling+Factsheet+2](#)

Ministry of Public Safety and Solicitor General (2008, janvier). *B.C.'s Responsible*

Gambling Strategy and Three Year Plan (2008-20011). Extrait le 16 avril 2008 de

<http://www.bcreponsiblegambling.ca/responsible/docs/plan-rg-three-yr-2008->

[2011.pdf](#)

Murray, R. & Palantzas, B. (2006, avril). *Staff training: What gaming staff need to know*.

Communication présentée à la conférence Discovery 2006. Extrait le 10 avril 2008 de

http://www.responsiblegambling.org/en/research/library_results_details.cfm?intID=72

45

National Center for Responsible Gaming (n.d.). *Public Education and outreach: PEER:*

Elements of PEER: EMERGE. Extrait le 26 avril 2008 de

http://www.ncrg.org/public_education/emerge.cfm

National Responsible Gaming Program (2004). *National Responsible Gambling Program:*

Training. Extrait le 20 avril 2008 de

<http://www.responsiblegambling.co.za/content.asp?id=7>

National Training Information Service (2008, mai). THHADG03B: Provide responsible

gambling services. Extrait le 12 mai 2008 de

<http://www.ntis.gov.au/Default.aspx?/trainingpackage/THH02/unit/THHADG03B#>

Nevada Council on Problem Gambling (2007). *Education and training: When the fun Stops*

Understanding Problem Gambling. Extrait le 20 avril 2008 de

<http://www.nevadacouncil.org/index.php>

New Zealand Gambling Commission (2003). *Legislation Index. Gambling Act 2003*.

Extrait le 10 mai 2008 de

http://www.gamblingcom.govt.nz/GCwebsite.nsf/wpg_URL/Legislation-Index!OpenDocument

North American Training Institute (n.d.). *Red Flags and Referrals: Gaming Employee Training on Problem Gambling*. Extrait le 20 avril 2008 de <http://www.nati.org/redflagsandreferrals/>

Nova Scotia Department of Health. (1998). *Nova Scotia video lottery players survey 1997/98*. Nova Scotia: Author.

Nova Scotia Gaming Corporation (2006). *Social Responsibility: Retailer Responsible Gambling Training Programs*. Extrait le 20 mai 2008 de <http://www.nsgc.ca/rgRetailer.php>

Papineau, É., & Chevalier, S. (2003). *Évaluation du programme expérimental sur le jeu pathologique. Rapport 3. Revue critique de la littérature portant sur les évaluations d'interventions préventives*. Montréal : Institut national de santé publique du Québec.

Paul Symond Consultancy (2008). *Evaluation of the BetSafe Program's Effectiveness*. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.betsafe.com.au/evaluation>

Petry, N. M. (2005). *Pathological gambling: Etiology, comorbidity, and treatment*. Washington, DC: American Psychological Association.

Productivity Commission (1999). *Australia's gambling industries: Report No. 10*. Canberra: AusInfo.

Ontario Lottery and Gaming Corporation (2005). *Responsible Gaming Code of Conduct*. Extrait le 20 avril 2008 de http://www.olg.ca/assets/documents/responsible_gaming/code_of_conduct.pdf

- Ontario Lottery and Gaming Corporation (2007). Responsible gaming practices: Responsible gaming training. Extrait le 15 avril 2008 de http://www.olg.ca/about/responsible_gaming/practices.jsp
- Responsible Gambling Council (2002, janvier). *Responsible gambling in Canada: A shared pursuit*. Extrait le 2 juillet 2008 de http://www.responsiblegambling.org/en/research/library_results_details.cfm?intID=3868
- Responsible Gambling Council (2003, été-automne). Responsibility for problem gambling. *Newslink Responsible Gambling Issues and Information*, 2-3. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.responsiblegambling.org/articles/NewslinkSummerFall2003.pdf>
- Roberts, L. J., & Marlatt, G. A. (1999). Harm reduction. Dans P. J. Ott, R. E. Tarter, & R. T. Ammerman (Eds.), *Sourcebook on substance abuse. Etiology, assessment, and treatment*. Boston, Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Russ, N. W., & Geller, E. S. (1987). Training bar personnel to prevent drunken driving: a field evaluation. *American Journal of Public Health*, 77, 952-954.
- Sadinsky, S. (2005, mars). *Review of the problem-gambling and responsible-gaming strategy of the government of Ontario*. Extrait le 16 avril 2008 du site Internet du Ontario Ministry of Health and Long-term Care: http://www.health.gov.on.ca/english/public/pub/ministry_reports/gambling_05/sadinsky.pdf
- Saltz, R. F. (1987). The roles of bars and restaurants in preventing alcohol-impaired driving. An evaluation of server intervention. *Evaluation and Health Professions*, 10, 5-27.

- Saltz, R. F. (1989). Server intervention and responsible beverage service programs. In *Surgeon General's Workshop on Drunk Driving: Background Papers* (pp. 169-179). Washington D.C.: U.S. Department of Health and Human Services.
- Saltz, R. F., & Stanghetta, P. (1997). A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: Early findings. *Addiction*, *92*, S237-249.
- Sani, A., Carlevaro, T., & Ladouceur, R. (2005). Impact of a counselling session on at-risk casino patrons: A pilot study. *Gambling Research*, *17*, 47-52.
- SAS Institute Inc. (2004). *SAS 9.1.3: Help and documentation*. Cary, NC: SAS Institute.
- Saskatchewan Liquor and Gaming Authority (2008). *Social responsibility. Responsible use of VLTs*. Retrieved April 26, 2008 from <http://www.slga.gov.sk.ca/x3727.xml>
- Shaffer, H. J., Hall, M. N., & VanderBilt, J. (1999). Estimating the prevalence of disordered gambling behaviour in the United States and Canada: A research synthesis. *American Journal of Public Health*, *89*, 1369-1376.
- Shaffer, H. J., & Korn, D. A. (2002). Gambling and related mental disorders: A public health analysis. *Annual Reviews of Public Health*, *23*, 171-212.
- Single, E. (1990). Server intervention: A new approach to the prevention of impaired driving. *Health and Education Research*, *5*, 237-245.
- Sitzmann, T., Kraiger, K., Stewart, D., & Wisher, R. (2006). The comparative effectiveness of web-based and classroom instruction: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, *59*, 623-664.
- Smitheringale, B. (2001). *The Manitoba Problem Gambling Customer Assistance Program: A summary report*. Winnipeg: Addictions Foundation of Manitoba.
- Société des Loteries Vidéo du Québec (2008, septembre). *Loto-Québec : La Société des Loteries Vidéo du Québec : Promouvoir le jeu responsable : Au hasard du jeu*. Extrait

- le 26 septembre 2008 de <http://lotoquebec.com/loteriesvideo/fr/promouvoir-jeu-responsable/formation-au-hasard-du-jeu>
- Stockwell, T. (2006). Alcohol supply, demand, and harm reduction: What is the strongest cocktail? *International Journal of Drug Policy*, 17, 269-277.
- Stucki, S., & Rihs-Middel, M. (2007). Prevalence of Adult Problem and pathological gambling between 2000 and 2005: an update. *Journal of Gambling Studies*, 23, 245-257.
- Swiss Casino Federation (n.d.). Mesures de concept social. Formation du personnel pour la détection précoce. Extrait le 15 avril 2008 de <http://www.switzerlandcasinos.ch/48.html?&L=1>
- Toomey, T. L., Erickson, D. J., Lenk, K. M., Kilian, G. R., Perry, C. L., & Wagenaar, A.C. (2008). A randomized trial to evaluate a management training program to prevent illegal alcohol sales. *Addiction*, 103, 405-413.
- Toomey, T. L., Wagenaar, A. C., Gehan, J. P., Kilian, G., Murray, D. M., & Perry, C. L. (2001). Alcohol risk management to prevent sales to underage and intoxicated patrons. *Health Education & Behaviour*, 28, 186-199.
- The Wager (2003). *Location, location, location: casino accessibility and prevalence rates*. Extrait le 7 septembre 2005 de: <http://thewager.org/current.htm>
- Tse, S., Stevenson, R. E., Shepherd, R. M., Adams, P., Brown, R., McArthur, M. J., Rossen, F., & Townsend, S. (2005). *Host Responsibility for Gambling Venues in New Zealand: Guidelines Report. Summary and Recommendations*. Extrait le 26 avril, 2008 from <http://www.fmhs.auckland.ac.nz/soph/centres/cgs/publications.aspx>
- Wallin, E., Gripenberg, J., & Andreasson, S. (2002). Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm. *Addiction*, 97, 901-907.

- Wiebe, J. M. D., & Cox, B. J. (2001). A profile of Canadian adults seeking treatment for gambling problems and comparisons with adults entering an alcohol treatment program, *Canadian Journal of Psychiatry*, *46*, 418-421.
- Williams, R. J., West, B. L., & Simpson, R. I. (2007). *Prevention of problem gambling: a comprehensive review of the evidence*. Guelph: Ontario Problem Gambling Research Centre.

ANNEXE A

FORMULAIRES DE CONSENTEMENT



Formulaire de consentement-Pré-Post

Avant de compléter le questionnaire, veuillez compléter ce formulaire de consentement qui contient des informations concernant votre implication dans ce projet de recherche.

Titre du projet de recherche:

«Sensibilisation à l'aide et aux ressources offertes aux joueurs excessifs auprès des détaillants de loteries vidéo et leurs employés»

Objectif:

L'objectif de cette étude est d'évaluer l'efficacité du programme de sensibilisation au jeu et aux ressources.

Responsables de l'étude: Robert Ladouceur, Ph.D. et Isabelle Giroux, Ph.D., Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, École de psychologie, Université Laval, Québec (Qc), Canada, G1K 7P4, 1-866-677-5389

Je sais que:

1. Ma participation à cette étude implique de compléter un questionnaire à trois reprises. Le questionnaire sera complété à deux reprises aujourd'hui alors que je le complèterai une troisième fois dans 6 mois.
2. Même si j'accepte de compléter le questionnaire 1 aujourd'hui, je demeure libre de compléter le questionnaire 2 et le questionnaire 3. Je pourrai choisir librement de compléter ou de ne pas compléter chaque questionnaire sans que cela n'entraîne de conséquence pour moi. Pour ce faire, je n'ai qu'à ne pas compléter le questionnaire.
3. Toutes les questions incluses dans les trois questionnaires portent sur le contenu de la formation et sur mon comportement face aux joueurs. Le temps requis pour compléter chaque questionnaire est d'environ 15 minutes.
4. En acceptant de compléter les questionnaires, j'aiderai à améliorer les séances de formation et à les rendre plus utiles. Je contribuerai également à améliorer et à rendre plus efficace le programme d'aide aux joueurs excessifs. L'un des inconvénients possible à ma participation est le temps requis pour compléter le questionnaire.

Initiales: _____

5. Toutes mes réponses aux questions resteront totalement confidentielles. Seule l'équipe de recherche (Université Laval, Québec) aura accès à mes réponses. De plus, pour m'assurer une totale confidentialité, mon nom n'apparaîtra jamais sur les questionnaires. Un code sera plutôt utilisé et celui-ci ne sera jamais associé à mon identité. Il sera donc impossible de savoir quel questionnaire est le mien.
6. Tous les questionnaires et tous les formulaires de consentement seront conservés à l'Université Laval dans un classeur fermé à clé et seuls les responsables de la recherche y auront accès. Les documents papiers seront détruits deux ans après la fin de l'étude ou après la publication du rapport de recherche.
7. En aucun temps, l'équipe de recherche ne communiquera mes réponses personnelles à la Société des Loteries Vidéo ou à Loto-Québec. Par contre, un rapport général détaillant les résultats de l'évaluation et les recommandations faites par le groupe de recherche sera transmis à ces deux organismes.

Si j'ai des questions à formuler ou si je désire plus d'information concernant l'étude, je peux contacter:

Isabelle Giroux, Ph.D. à l'École de psychologie de
l'Université Laval au 1-866-677-5389
isabelle.giroux@psy.ulaval.ca

.....

Je soussigné(e) _____ consens librement à participer à ce projet intitulé: «Sensibilisation à l'aide et aux ressources offertes aux joueurs excessifs auprès des détaillants de loteries vidéo et leurs employés».

Signature du (de la) participant (e)

Date

Signature du chercheur

Date

Numéro d'approbation du comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval: 2006-041, le 25 avril 2006.

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche pourra être adressée au Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval:

Pavillon Alphonse-Desjardins, Bureau 3320
Renseignements – Secrétariat: (418) 656-3081
Télécopieur: (418) 656-3846
Courriel: ombuds@ombuds.ulaval.ca



Formulaire de consentement- Suivi 8 mois

Avant de compléter le questionnaire, veuillez compléter ce formulaire de consentement qui contient des informations concernant votre implication dans ce projet de recherche.

Titre du projet de recherche:

«Sensibilisation à l'aide et aux ressources offertes aux joueurs excessifs auprès des détaillants de loteries vidéo et leurs employés»

Objectif:

L'objectif de cette étude est d'évaluer l'efficacité du programme de sensibilisation au jeu et aux ressources Au hasard du jeu 2.

Responsables de l'étude: Robert Ladouceur, Ph.D., Julie Dufour, B.A. et Isabelle Giroux, Ph.D., Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, École de psychologie, Université Laval, Québec (Qc), Canada, G1K 7P4, 1-866-677-5389

Je sais que:

1. L'étude implique de compléter un questionnaire à trois reprises. Aujourd'hui, ma participation implique de compléter le troisième et dernier questionnaire de cette étude.
2. Que j'aie rempli ou non les deux premières versions, je peux choisir librement de compléter ou de ne pas compléter ce questionnaire sans que cela n'entraîne de conséquence pour moi. Pour ce faire, je n'ai qu'à ne pas compléter le questionnaire.
3. Toutes les questions incluses dans le questionnaire portent sur le contenu de la formation et sur mon comportement face aux joueurs. Le temps requis pour compléter le questionnaire est d'environ 15 minutes.
4. En acceptant de compléter le questionnaire, j'aiderai à améliorer les séances de formation et à les rendre plus utiles. Je contribuerai également à améliorer et à rendre plus efficace le programme d'aide aux joueurs excessifs. L'un des inconvénients possible à ma participation est le temps requis pour compléter le questionnaire.

Initiales: _____

5. Toutes mes réponses aux questions resteront totalement confidentielles. Seule l'équipe de recherche (Université Laval, Québec) aura accès à mes réponses. De plus, pour m'assurer une totale confidentialité, mon nom n'apparaîtra jamais sur les questionnaires. Un code sera plutôt utilisé et celui-ci ne sera jamais associé à mon identité. Il sera donc impossible de savoir quel questionnaire est le mien.
6. Tous les questionnaires et tous les formulaires de consentement seront conservés à l'Université Laval dans un classeur fermé à clé et seuls les responsables de la recherche y auront accès. Les documents papiers seront détruits deux ans après la fin de l'étude ou après la publication du rapport de recherche.
7. En aucun temps, l'équipe de recherche ne communiquera mes réponses personnelles à la Société des Loteries Vidéo ou à Loto-Québec. Par contre, un rapport général détaillant les résultats de l'évaluation et les recommandations faites par le groupe de recherche sera transmis à ces deux organismes.

Si j'ai des questions à formuler ou si je désire plus d'information concernant l'étude, je peux contacter:

Isabelle Giroux, Ph.D. à l'École de psychologie de
l'Université Laval au 1-866-677-5389
isabelle.giroux@psy.ulaval.ca

Je soussigné(e) _____ consens librement à participer à ce projet intitulé: «Sensibilisation à l'aide et aux ressources offertes aux joueurs excessifs auprès des détaillants de loteries vidéo et leurs employés».

Signature du (de la) participant (e)

Date

Signature du chercheur

Date

Numéro d'approbation du comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval:
2006-041 A-1, le 1^{er} décembre 2006.

Toute plainte ou critique concernant ce projet de recherche pourra être adressée au Bureau de l'ombudsman de l'Université Laval:

Pavillon Alphonse-Desjardins, Bureau 3320

Renseignements – Secrétariat: (418) 656-3081

Télécopieur: (418) 656-3846

Courriel: ombuds@ombuds.ulaval.ca

ANNEXE B

QUESTIONNAIRES DE L'ÉTUDE

Questionnaire pré- Deux groupes

Coller numéro ici

Questionnaire 1



Dans le but d'accroître la validité de la recherche, il est important de pouvoir relier ce questionnaire avec celui que vous complèterez dans quelques mois, sans pour autant révéler votre identité.

Les 5 prochaines questions serviront à cet effet.

Merci de votre participation!

1. Votre mois de naissance? *(Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée)*

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Janvier | <input type="checkbox"/> Février | <input type="checkbox"/> Mars |
| <input type="checkbox"/> Avril | <input type="checkbox"/> Mai | <input type="checkbox"/> Juin |
| <input type="checkbox"/> Juillet | <input type="checkbox"/> Août | <input type="checkbox"/> Septembre |
| <input type="checkbox"/> Octobre | <input type="checkbox"/> Novembre | <input type="checkbox"/> Décembre |

2. Vous êtes... *(Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée)*

- Un homme Une femme

3. Quel était votre âge le 1 janvier 2006?

(Inscrivez un chiffre par boîte)

4. Quels sont les deux derniers chiffres de votre téléphone à la maison?

(Inscrivez un chiffre par boîte)

5. En 2001-2002, avez-vous assisté à une des formations données dans le cadre de la tournée Au Hasard du Jeu 1?

- Oui Non

Questionnaire Pré

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- ⇒ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

1. Il est important de recevoir de l'information sur les joueurs excessifs et les ressources qui leur sont disponibles.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

2. J'ai un rôle à jouer pour venir en aide aux joueurs excessifs.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

3. Il est possible de prédire un moment où l'on a plus de chances de gagner aux loteries vidéo.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

4. Offrir de l'information est la meilleure façon pour un détaillant ou un employé de venir en aide à un joueur excessif.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

5. Les causes du jeu excessif sont variées; elles sont d'origine psychologique, biologique et environnementale.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

6. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci joue depuis plusieurs heures et qu'il ne cesse de perdre.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

7. À la loterie vidéo, un joueur qui joue sur un appareil qui n'a pas payé depuis quelques temps augmente ses chances de gagner.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

8. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci est assis au bar et me confie qu'il cache ses pertes de jeu à sa conjointe.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

9. Il ne sert à rien d'aider les joueurs excessifs, car la plupart d'entre eux retournent au jeu de toute façon.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

- *Vrai ou Faux?*

10. Présentement, il n'existe pas de ressources pour venir en aide aux proches des joueurs excessifs.

Vrai Faux

11. Quel est le numéro de téléphone qui vient en aide aux joueurs excessifs? _____

12. Nommez une ressource locale qui vient en aide aux joueurs excessifs :

Sensibilisation au jeu et aux ressources

Complétez le questionnaire en vous référant à la période de temps après les vacances d'été 2005 (depuis le mois de septembre 2005). Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

➤ *Veillez cocher la réponse qui représente le mieux votre situation:*

1. *Depuis septembre dernier, j'ai vu au moins une personne qui semblait avoir un problème de jeu excessif.*

Oui Non

2. *Depuis septembre dernier, j'ai été approché par au moins un proche d'un joueur ayant un problème de jeu excessif.*

Oui Non

➤ *Veillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre situation:*

3. *Depuis septembre dernier, j'ai donné le dépliant d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches:*

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

4. *Depuis septembre dernier, j'ai parlé des ressources d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches :*

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

Renseignements sociodémographiques



1. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété ?
 - Primaire
 - Secondaire
 - Collégial
 - Universitaire

2. Quelle est votre fonction au sein de l'établissement où vous travaillez ?
 - Propriétaire de l'établissement
 - Partenaire ou associé(e) de l'établissement
 - Employé(e) de l'établissement
 - Autres : _____

- 2a. Depuis combien de temps occupez-vous cette fonction ? _____

- 2b. En moyenne, combien d'heures par semaine passez-vous en contact avec la clientèle de votre établissement (« sur le plancher ») ? _____

3. Description de l'établissement où vous travaillez :
 - a) Dans quelle ville se situe votre établissement ? _____
 - b) Nombre d'appareils de loteries vidéo en opération ? _____

4. En tout, combien d'années d'expérience de travail avez-vous dans un lieu où il y a des appareils de loterie vidéo en opération?

Questionnaire post- Deux groupes

Coller numéro ici

Questionnaire 2



AHJ-2

Questionnaire Post

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- ➔ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

1. Il est important de recevoir de l'information sur les joueurs excessifs et les ressources qui leur sont disponibles.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

2. J'ai un rôle à jouer pour venir en aide aux joueurs excessifs.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

3. Il est possible de prédire un moment où l'on a plus de chances de gagner aux loteries vidéo.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

4. Offrir de l'information est la meilleure façon pour un détaillant ou un employé de venir en aide à un joueur excessif.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

5. Les causes du jeu excessif sont variées; elles sont d'origine psychologique, biologique et environnementale.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

6. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci joue depuis plusieurs heures et qu'il ne cesse de perdre.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

7. À la loterie vidéo, un joueur qui joue sur un appareil qui n'a pas payé depuis quelques temps augmente ses chances de gagner.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

8. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci est assis au bar et me confie qu'il cache ses pertes de jeu à sa conjointe.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

9. Il ne sert à rien d'aider les joueurs excessifs, car la plupart d'entre eux retournent au jeu de toute façon.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

- *Vrai ou Faux?*

10. Présentement, il n'existe pas de ressources pour venir en aide aux proches des joueurs excessifs.

Vrai Faux

11. Quel est le numéro de téléphone qui vient en aide aux joueurs excessifs? _____

12. Nommez une ressource locale qui vient en aide aux joueurs excessifs :

Questionnaire post- Ajout pour le groupe expérimental

Évaluation de la rencontre

1. En général, à quel point êtes-vous satisfait de la rencontre d'aujourd'hui?

- Pas du tout satisfait ☹️
- Un peu satisfait
- Moyennement satisfait 😊
- Beaucoup satisfait
- Totalement satisfait 😄

2. Quels sont les aspects que vous avez le plus aimés de cette rencontre? (Cochez tous les choix qui s'appliquent)

- L'information reçue sur le jeu
- L'information reçue sur l'aide et les ressources
- Les exercices
- Les discussions
- Autre : _____

3. Quels sont les aspects que vous avez le moins aimés de cette rencontre d'information? (Cochez tous les choix qui s'appliquent)

- Beaucoup d'informations déjà connues
- Information pas assez approfondie
- Durée de la formation trop longue
- Autre : _____

Évaluation de la rencontre

4. Suite à cette rencontre:

a) Considérez-vous avoir une meilleure compréhension du phénomène du jeu excessif?

Oui Non

b) Considérez-vous être plus en mesure de détecter les joueurs excessifs?

Oui Non

c) Considérez-vous être plus en mesure d'aider les joueurs excessifs?

Oui Non

d) Ressentez-vous davantage le désir d'aider un joueur excessif?

Oui Non

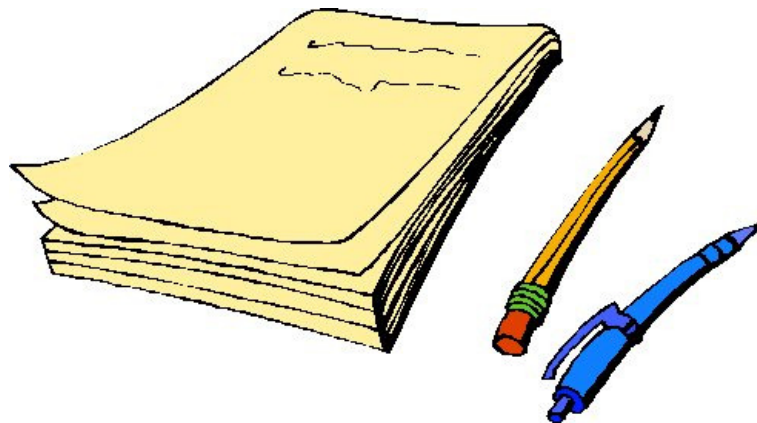
5. Commentaires et suggestions :

Merci de votre participation !

Questionnaire suivi 8 mois- Groupe expérimental

Coller numéro ici

Questionnaire 3



AHJ-2

Dans le but d'accroître la validité de la recherche, il est important de pouvoir relier ce questionnaire avec ceux que vous avez complétés il y a quelques mois, sans pour autant révéler votre identité. Les six prochaines questions serviront à cet effet.

Merci de votre participation!

1. Votre mois de naissance? *(Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée)*

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Janvier | <input type="checkbox"/> Février | <input type="checkbox"/> Mars |
| <input type="checkbox"/> Avril | <input type="checkbox"/> Mai | <input type="checkbox"/> Juin |
| <input type="checkbox"/> Juillet | <input type="checkbox"/> Août | <input type="checkbox"/> Septembre |
| <input type="checkbox"/> Octobre | <input type="checkbox"/> Novembre | <input type="checkbox"/> Décembre |

2. Vous êtes... *(Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée)*

- Un homme Une femme

3. Quel était votre âge le 1^{er} janvier 2007?
(Inscrivez un chiffre par boîte)

4. Quels sont les deux derniers chiffres de votre téléphone à la maison?

(Inscrivez un chiffre par boîte)

5. En mai ou juin dernier, avez-vous assisté à la formation Au hasard du jeu 2 ? Cette formation offerte par la SLVQ était donnée par un psychologue et avait lieu lors d'une rencontre en groupe avec d'autres détaillants de loterie vidéo et employés.

- Oui Non

6. Avez-vous complété des questionnaires lors de cette formation en mai ou juin dernier? Les questionnaires étaient distribués par le psychologue avant et après la formation.

- Oui Non

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

1. Il est important de recevoir de l'information sur les joueurs excessifs et les ressources qui leur sont disponibles.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

2. J'ai un rôle à jouer pour venir en aide aux joueurs excessifs.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

3. Il est possible de prédire un moment où l'on a plus de chances de gagner aux loteries vidéo.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

4. Offrir de l'information est la meilleure façon pour un détaillant ou un employé de venir en aide à un joueur excessif.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

➔ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

5. Les causes du jeu excessif sont variées; elles sont d'origine psychologique, biologique et environnementale.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

6. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci joue depuis plusieurs heures et qu'il ne cesse de perdre.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

7. À la loterie vidéo, un joueur qui joue sur un appareil qui n'a pas payé depuis quelques temps augmente ses chances de gagner.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

8. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci est assis au bar et me confie qu'il cache ses pertes de jeu à sa conjointe.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

➤ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

9. Il ne sert à rien d'aider les joueurs excessifs, car la plupart d'entre eux retournent au jeu de toute façon.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

➤ *Vrai ou Faux?*

10. Présentement, il n'existe pas de ressources pour venir en aide aux proches des joueurs excessifs.

Vrai Faux

11. Quel est le numéro de téléphone qui vient en aide aux joueurs excessifs? _____

12. Nommez une ressource locale qui vient en aide aux joueurs excessifs :

13. Les rencontres de formation sur le jeu devraient avoir lieu :

- À chaque année
- Aux 2 ans
- Aux 5 ans
- Une fois suffit
- Autre (précisez) : _____

Sensibilisation au jeu et aux ressources

Répondez aux questions suivantes en vous référant à la période de temps suivant la formation (depuis le mois de mai ou juin 2006). Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

➤ *Veillez cocher la réponse qui représente le mieux votre situation:*

1. Depuis mai-juin dernier, j'ai vu au moins une personne qui semblait avoir un problème de jeu excessif.

Oui Non

2. Depuis mai-juin dernier, j'ai été approché par au moins un proche d'un joueur ayant un problème de jeu excessif.

Oui Non

➤ *Veillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre situation:*

3. Depuis mai-juin dernier, j'ai donné le dépliant d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches:

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

4. Depuis mai-juin dernier, j'ai parlé des ressources d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches :

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

Renseignements sociodémographiques



1. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété ?

- Primaire
- Secondaire
- Collégial
- Universitaire

2. Quelle est votre fonction au sein de l'établissement où vous travaillez ?

- Propriétaire de l'établissement
- Partenaire ou associé(e) de l'établissement
- Employé(e) de l'établissement
- Autres : _____

2a. Depuis combien de temps occupez-vous cette fonction ? _____

2b. En moyenne, combien d'heures par semaine passez-vous en contact avec la clientèle de votre établissement (« sur le plancher ») ? _____

3. Description de l'établissement où vous travaillez :

a) Dans quelle ville se situe votre établissement ? _____

c) Nombre d'appareils de loteries vidéo en opération ? _____

4. En tout, combien d'années d'expérience de travail avez-vous dans un lieu où il y a des appareils de loterie vidéo en opération?

5. Travaillez-vous pour un nouvel établissement depuis mai-juin dernier (depuis la formation)?

- Oui Non

Si oui, avant de changer de lieu de travail :

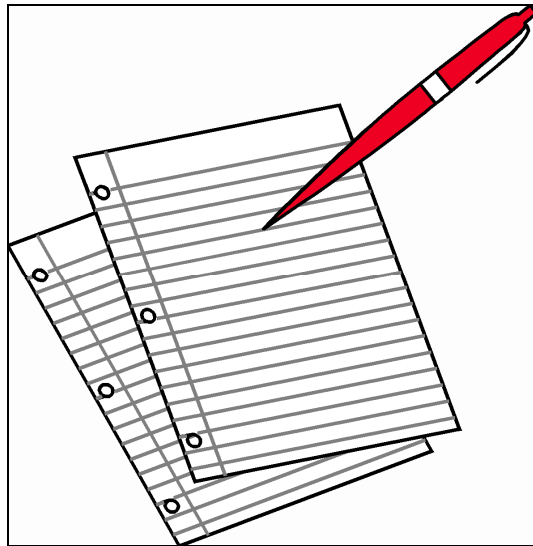
a) Dans quelle ville travailliez-vous? _____

b) Pour quel bar travailliez-vous? _____

Questionnaire suivi 8 mois- Groupe contrôle

Coller numéro ici

Questionnaire 3



Formation AHJ-2

Dans le but d'accroître la validité de la recherche, il est important de pouvoir relier ce questionnaire avec ceux que vous avez complétés il y a quelques mois, sans pour autant révéler votre identité. Les cinq prochaines questions serviront à cet effet.

Merci de votre participation!

1. Votre mois de naissance? (*Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée*)

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Janvier | <input type="checkbox"/> Février | <input type="checkbox"/> Mars |
| <input type="checkbox"/> Avril | <input type="checkbox"/> Mai | <input type="checkbox"/> Juin |
| <input type="checkbox"/> Juillet | <input type="checkbox"/> Août | <input type="checkbox"/> Septembre |
| <input type="checkbox"/> Octobre | <input type="checkbox"/> Novembre | <input type="checkbox"/> Décembre |

2. Vous êtes... (*Faire un crochet ✓ dans la boîte appropriée*)

- Un homme Une femme

3. Quel était votre âge le 1^{er} janvier 2007?
(*Inscrivez un chiffre par boîte*)

4. Quels sont les deux derniers chiffres de votre téléphone à la maison?

(*Inscrivez un chiffre par boîte*)

5. Avez-vous complété des questionnaires à propos du jeu sur les appareils de loterie vidéo lors d'une visite par des étudiants de l'Université Laval à votre établissement, en mai ou juin dernier?

- Oui Non

Questionnaire Suivi

Sensibilisation au jeu et aux ressources

- ➔ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

1. Il est important de recevoir de l'information sur les joueurs excessifs et les ressources qui leur sont disponibles.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

2. J'ai un rôle à jouer pour venir en aide aux joueurs excessifs.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

3. Il est possible de prédire un moment où l'on a plus de chances de gagner aux loteries vidéo.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

4. Offrir de l'information est la meilleure façon pour un détaillant ou un employé de venir en aide à un joueur excessif.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

➤ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

5. Les causes du jeu excessif sont variées; elles sont d'origine psychologique, biologique et environnementale.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

6. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci joue depuis plusieurs heures et qu'il ne cesse de perdre.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

7. À la loterie vidéo, un joueur qui joue sur un appareil qui n'a pas payé depuis quelques temps augmente ses chances de gagner.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

8. Un bon moment pour offrir de l'information sur les ressources d'aide à un joueur excessif serait lorsque celui-ci est assis au bar et me confie qu'il cache ses pertes de jeu à sa conjointe.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

Sensibilisation au jeu et aux ressources

➤ Veuillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre degré d'accord avec l'énoncé:

Comme détaillant de loteries vidéo ou employé, je sais que...

9. Il ne sert à rien d'aider les joueurs excessifs, car la plupart d'entre eux retournent au jeu de toute façon.

1	2	3	4	5
Pas du tout en accord	Un peu en accord	Moyennement en accord	Beaucoup en accord	Totalement en accord

➤ *Vrai ou Faux?*

10. Présentement, il n'existe pas de ressources pour venir en aide aux proches des joueurs excessifs.

Vrai Faux

11. Quel est le numéro de téléphone qui vient en aide aux joueurs excessifs? _____

12. Nommez une ressource locale qui vient en aide aux joueurs excessifs :

13. Les rencontres de formation sur le jeu devraient avoir lieu :

À chaque année

Aux 2 ans

Aux 5 ans

Une fois suffit

Autre (précisez) : _____

Sensibilisation au jeu et aux ressources

Répondez aux questions suivantes en vous référant à la période de temps suivant la visite de notre équipe dans votre établissement (depuis le mois de mai ou juin 2006). Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

☛ *Veillez cocher la réponse qui représente le mieux votre situation:*

1. Depuis mai-juin dernier, j'ai vu au moins une personne qui semblait avoir un problème de jeu excessif.

Oui Non

2. Depuis mai-juin dernier, j'ai été approché par au moins un proche d'un joueur ayant un problème de jeu excessif.

Oui Non

☛ *Veillez encercler le chiffre de 1 à 5 qui représente le mieux votre situation:*

3. Depuis mai-juin dernier, j'ai donné le dépliant d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches:

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

4. Depuis mai-juin dernier, j'ai parlé des ressources d'aide à un joueur qui semblait avoir un problème de jeu excessif ou à un de ses proches :

1	2	3	4	5
Jamais	Quelques fois	Une fois sur deux	La plupart du temps	À chaque fois

Renseignements sociodémographiques



1. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété ?

- Primaire
- Secondaire
- Collégial
- Universitaire

2. Quelle est votre fonction au sein de l'établissement où vous travaillez ?

- Propriétaire de l'établissement
- Partenaire ou associé(e) de l'établissement
- Employé(e) de l'établissement
- Autres : _____

2a. Depuis combien de temps occupez-vous cette fonction ? _____

2b. En moyenne, combien d'heures par semaine passez-vous en contact avec la clientèle de votre établissement (« sur le plancher ») ? _____

3. Description de l'établissement où vous travaillez :

a) Dans quelle ville se situe votre établissement ? _____

d) Nombre d'appareils de loteries vidéo en opération ? _____

4. En tout, combien d'années d'expérience de travail avez-vous dans un lieu où il y a des appareils de loterie vidéo en opération?

5. Travaillez-vous pour un nouvel établissement depuis mai-juin dernier (depuis notre visite)?

- Oui Non

Si oui, avant de changer de lieu de travail :

a) Dans quelle ville travailliez-vous? _____

b) Pour quel bar travailliez-vous? _____