



Imprimez ceci. Épinglez-le où vous pouvez le voir. Lisez-le avant votre prochain quart.

Un aide-mémoire — pas un module de formation. Il suppose que vous avez terminé et réussi les deux modules Tous les employés. Quelque chose ici vous semble inconnu ? Revoyez d'abord le module concerné.

1 Ce que Playbook EST — et N'EST PAS

PLAYBOOK	PLAYBOOK
Une marque de contenu et de média	Une ressource clinique
La couche éducative de l'expérience	Une case à cocher réglementaire
Construit comme du marketing, pas de la conformité	Hostile au jeu, paternaliste, ou un substitut à l'aide professionnelle

En une phrase : Playbook est une marque de contenu et de média — la couche d'éducation et de sensibilisation qui aide les joueurs à comprendre comment le jeu fonctionne réellement.

2 Les quatre concepts qui régissent tout

CONCEPT	DÉFINITION EN UNE LIGNE
Écart d'engagement	Pourquoi le contenu de jeu responsable (JR) traditionnel échoue — invisible, clinique, générique, déconnecté de la marque. Le problème de l'industrie.
Écart de connaissances	Ce qui manque aux joueurs — mécaniques de jeu, avantages de la maison, stratégie, vrais risques, outils disponibles. Le problème du joueur.
Modèle du choix éclairé	Quatre éléments : une information claire et pratique, des choix réels, un soutien accessible et une responsabilité partagée.
Deux piliers	Ouvert — « Pas de petits caractères » (transparence). Social — « Mérite d'être partagé » (contenu fait pour voyager).

Le filtre : Est-ce que cela rend les choses plus transparentes ? Est-ce que cela donne envie aux gens de le partager ? Si ni l'un ni l'autre — ce n'est pas du contenu Playbook.

3 Les deux niveaux — contexte, pas sujet

Quoi	Littératie du divertissement	Soutien et crise
Ton	Assuré, informatif, parfois spirituel	Chaleureux, direct, sans humour
Quand	Le joueur navigue, joue, est curieux	Le joueur cherche de l'aide, est en détresse
Évoque	Un ami qui connaît le jeu	Une présence calme et posée

Même numéro d'assistance, registre émotionnel différent selon l'endroit où il apparaît. La liste des quatre questions — que fait le joueur

en ce moment / dans quel état est-il / que voulons-nous qu'il fasse / l'humour conviendrait-il ici — décide du niveau. En cas de doute, optez pour le ton le plus chaleureux.

4 Les 10 principales substitutions de langage sans stigmatisation

#	N'EMPLOYEZ PAS	EMPLOYEZ PLUTÔT
1	Joueur problématique	Joueur
2	Jeu responsable	Fixer un budget / Connaître les cotes
3	Parieur	Joueur
4	Dépendance au jeu	Difficulté avec le jeu
5	S'auto-exclure (au Niveau 1)	Faire une pause / Mettre son compte en pause
6	Intervention	Fonctionnalité / Outil
7	Rappel à la réalité	Rappel de session
8	Vous devriez	Vous pouvez
9	AVERTISSEMENT	Petit rappel
10	Les cotes sont contre vous	L'avantage de la maison est de [chiffre précis]

Le principe : mettez la personne avant le problème. Décrivez des comportements, pas des personnes. Proposez des options, n'imposez rien.

5 Quand passer au Niveau 2

Arrêtez ce que vous faites et passez au Niveau 2 si le joueur montre l'un de ces signes :

- Détresse émotionnelle — pleurs, désespoir, accès de colère tournés contre soi
- Crise financière — incapacité à payer les factures, mention de dettes, demande d'emprunt
- « Je n'arrive pas à arrêter » ou « Je ne sais pas quoi faire »
- **Toute mention d'automutilation ou de désespoir — activez immédiatement le protocole de crise**

En cas de doute, optez pour le ton le plus chaleureux. On ne risque jamais rien à être bienveillant. La désinvolture, elle, n'est jamais sans risque.

Assistance : 1-800-522-4700 — gratuite, confidentielle, 24h/24 et 7j/7.

6 Glossaire — définitions rapides

- **Langage sans stigmatisation :** des choix de mots qui décrivent des comportements, pas des personnes. « Joueur », pas « joueur problématique ».
- **Langage centré sur la personne :** le principe plus large derrière les substitutions sans stigmatisation — la personne passe avant tout diagnostic ou toute étiquette.
- **Pilier Ouvert :** l'engagement de transparence de Playbook. Accroche : *Pas de petits caractères.*
- **Pilier Social :** l'engagement de partageabilité de Playbook. Accroche : *Mérite d'être partagé.*
- **Niveau 1 :** voix courante — assurée, informative et parfois spirituelle.
- **Niveau 2 :** voix de soutien — chaleureuse, directe et sans humour.