

# Cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs

*Un régulateur au service d'un jeu sûr, intègre et maîtrisé*



# Introduction : pourquoi instaurer un cadre de référence pour la prévention du jeu excessif et pathologique et la protection des mineurs ?

Le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif et pathologique est prévu par les dispositions du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 modifiée par l'ordonnance du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard. Il est préparé par l'Autorité nationale des jeux (ANJ) et proposé au Ministre de la santé qui l'adopte par arrêté, ce dispositif soulignant l'importance des enjeux de santé publique dans la régulation des jeux d'argent.

Ce cadre vise à réaffirmer des objectifs de politique publique ainsi qu'à promouvoir une approche innovante de la régulation de nature à fédérer les acteurs concernés autour de la protection des joueurs.

## Un cadre de référence au service d'un modèle durable de jeu récréatif

Les jeux d'argent et de hasard constituent un loisir très prisé par les français. Pourtant, les jeux d'argent et de hasard ne sont ni un commerce ordinaire ni un service ordinaire. Ils sont autorisés à titre dérogatoire et doivent faire l'objet d'un **encadrement strict aux fins de prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment en matière de protection de la santé et des mineurs.**

Le risque est en effet que les pratiques de jeu ne s'intensifient et conduisent à l'accroissement des comportements problématiques, sous l'effet d'une diversification de l'offre de jeu toujours plus attractive<sup>1</sup>. Si pour une majorité des joueurs, les pratiques de jeu restent occasionnelles ou récréatives, les études de prévalence récentes<sup>2</sup> mettent en évidence une tendance à la **hausse des pratiques excessives**. Entre 2014 et 2019, le nombre de joueurs à risque modéré s'est stabilisé à un niveau élevé - environ **1 000 000 de personnes**, alors que le nombre de personnes rencontrant **des problèmes de jeu excessif** progresse significativement sur la même période, touchant près de **370 000 personnes** (contre 200 000 en 2014). Les études mettent également en exergue l'existence d'une **pratique de jeu des mineurs**, malgré l'interdiction légale<sup>3</sup>.

La prévention du jeu excessif ou pathologique, et, au-delà, **la protection du joueur, apparait ainsi comme un enjeu majeur pour la politique de régulation** menée par l'ANJ. L'objectif du régulateur consiste dès lors à **maintenir le jeu d'argent dans une perspective durable de jeu récréatif, compris comme une pratique occasionnelle, modérée et maîtrisée d'une activité de loisir**, en adéquation notamment avec la personnalité et la capacité financière de l'individu qui s'y adonne.

## Un cadre commun qui implique des responsabilités partagées et différenciées

**L'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs** constitue à la fois le **premier des objectifs de la politique de l'Etat en matière de jeux d'argent** définis à l'article L. 320-3 du code de sécurité intérieure et la **clé de voûte de la régulation de ce secteur**, qui justifie de limiter et d'encadrer strictement l'offre et la consommation des jeux et d'en contrôler l'exploitation.

<sup>1</sup> Les jeux d'argent comportent un risque d'addiction, dont l'émergence résulte de l'interaction de trois facteurs : les facteurs liés au service, les facteurs individuels, les facteurs environnementaux. Les conséquences d'une perte de contrôle d'un individu sur sa pratique de jeu peuvent occasionner des dommages à lui-même ou à son entourage tout autant psychologiques, financiers, sociaux, professionnels que familiaux. La dépendance peut survenir à tout moment de l'existence, et les trajectoires de jeu des individus ne sont pas linéaires.

<sup>2</sup> Les Français et les jeux d'argent et de hasard Résultats du Baromètre de Santé publique France 2019, Tendances n°138, 2020. Les problèmes liés aux jeux d'argent et de hasard en France, en 2019 Résultats du Baromètre de Santé publique France. Note de l'Observatoire des jeux n°12, 2020

<sup>3</sup> Niveaux de pratique des jeux d'argent et de hasard à la fin de l'adolescence en 2017. Note OFDT 2018-03, 2018

**Cet objectif s'impose à l'ensemble des opérateurs de jeux en application de l'article L. 320-4 du code de sécurité intérieure, et plus particulièrement encore aux opérateurs en position de monopole :** c'est bien pour prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment en matière de protection de la santé et des mineurs, que l'exploitation de ces jeux est placée sous un régime de droits exclusifs, d'autorisations ou d'agrément délivrés par l'Etat.

Cependant, la réalisation de cet objectif ne peut entièrement reposer sur les seuls opérateurs de jeux. Elle doit **impliquer et fédérer, par un dialogue continu, l'ensemble des parties prenantes** concernées par la régulation du secteur des jeux d'argent : en premier lieu les joueurs eux-mêmes, les opérateurs mais aussi les familles et les acteurs intervenant dans le champ de l'aide aux joueurs afin de consolider les fondations d'**un système de prévention et de mobilisation efficace à destination du grand public, particulièrement auprès des populations les plus vulnérables.**

Parce que la construction d'un modèle de jeu récréatif est l'affaire de l'ensemble des parties prenantes, l'ANJ souhaite mettre en place **un cadre commun de régulation**, qui verra les actions de prévention du jeu problématique et d'accompagnement des opérateurs s'inscrire dans une stratégie de régulation globale, clairement définie, concertée et rendue publique pour être visible et comprise de tous.

## Un outil pour la mise en conformité des opérateurs

**Garantir un niveau élevé de protection du joueur** a justifié l'instauration par l'ordonnance du 2 octobre 2019 de **nouvelles obligations** à l'endroit des opérateurs de jeux afin de **prévenir ou diminuer l'émergence de pratiques de jeu** induisant des risques ou des dommages pour le joueur ou son entourage et de rendre globalement l'offre de jeu moins incitative, tout particulièrement auprès des publics les plus vulnérables. Ces nouvelles obligations imposent notamment aux opérateurs de soumettre chaque année à l'approbation de l'ANJ un plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ainsi que leur stratégie promotionnelle, de mettre en place des mécanismes de modération du jeu ou encore d'identifier et d'accompagner les joueurs excessifs.

**La mise en conformité** des opérateurs à ces obligations, qui revêt à la fois un enjeu de santé publique et un enjeu économique lié au développement d'un marché durable du jeu récréatif, constitue **un axe prioritaire de l'action du régulateur**. Le cadre de référence se positionne comme **un outil central et innovant** pour accompagner cette mise en conformité, en reprenant chacune de ces nouvelles obligations et en proposant un mode d'emploi pour leur mise en œuvre. **Son champ d'application inclut l'ensemble des opérateurs de jeux d'argent et de hasard** - les opérateurs de jeux en ligne, les casinos, les cercles de jeux – et prévoit des **obligations renforcées** pour les titulaires de droits exclusifs.

Le cadre de référence a ainsi pour objet de faciliter l'appréhension par les opérateurs **d'un cadre juridique** relativement complexe, et, à chaque fois que nécessaire et de la manière la plus intelligible possible, de préciser **l'interprétation de ces dispositions et ses orientations de mise en œuvre**. La prévisibilité de ces normes est d'autant plus importante que leur violation sera susceptibles de **fonder, en cas de manquements, des sanctions** à l'encontre des opérateurs, dans un contexte de renforcement des pouvoirs de contrôle de l'ANJ.

## Une normativité graduée pour accompagner les opérateurs de jeux dans la mise en œuvre d'un cadre juridique complexe.

Le cadre de référence privilégie l'approche du droit souple, au plus près des réalités du terrain, avec pour les opérateurs **de nouvelles marges de manœuvre et un plus grand pouvoir d'initiative**. Cet outil élaboré en concertation avec les opérateurs, vise à **orienter ceux-ci dans leur mise en conformité**, en leur fournissant **des recommandations opérationnelles et des bonnes pratiques**. Il n'ajoute cependant rien aux obligations légales, les préconisations ou bonnes pratiques étant données à **titre**

**d'exemple et n'interdit pas, sous réserve du respect des règles impératives applicables, l'adoption de solutions alternatives** auxquelles les opérateurs pourraient recourir. Le cadre de référence décrit **les types d'actions pouvant être initiées et les standards de protection** attendus.

Construit à la fois pour accompagner la mise en œuvre du droit dur et appréhender les phénomènes émergents d'un secteur en constante mutation, le cadre de référence **concilier la sécurité juridique des opérateurs**, par une meilleure prévisibilité des règles qu'il exprime **et la plasticité de la doctrine du régulateur** en fonctions des besoins du secteur.

## Un outil co-construit et évolutif

La légitimité et l'efficacité du cadre de référence dépendent étroitement de l'implication des acteurs concernés dans son élaboration afin de proposer le meilleur niveau d'**adéquation de la régulation aux réalités du terrain, une meilleure compréhension de tous des enjeux et, in fine, une mise en œuvre facilitée du nouveau cadre légal**. De ce point de vue, **la phase de concertation**, marquée par une participation active de l'ensemble des parties prenantes, a constitué une étape essentielle et permis d'instaurer un **dialogue constructif entre le régulateur et les parties prenantes**.

Cette phase de concertation a conduit à **une vision partagée des enjeux et des moyens permettant d'atteindre un niveau élevé de protection des joueurs et des mineurs**. Le cadre de référence est l'expression de celle-ci. Cependant, son contenu et les modalités de sa mise en œuvre n'en sont pas pour autant figés et devront être **périodiquement revus en fonction des évolutions des pratiques et des bilans** réalisés par l'ANJ.

Il s'agit donc d'une première version du cadre de référence, qui fixe les jalons d'une mise en œuvre progressive d'obligations nouvelles et structurantes mais qui s'inscrit dans un **processus dynamique porté par dialogue continu avec l'ensemble des acteurs concernés**. **Le cadre de référence comprend ainsi une clause de rendez-vous permettant de l'ajuster aux nouveaux besoins ou enjeux qui se feront jours entre les parties concernées**.

## Un document structuré pour faciliter sa lisibilité

**Le cadre de référence est constitué de 8 articles thématiques, chacun relatif à une obligation** : plan d'actions annuel relatif à la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs ; conception de l'offre de jeu ; promotion de l'offre de jeu ; protection des mineurs ; mécanismes de modération et de protection du jeu mis à la disposition des joueurs ; messages de mise en garde liés aux risques du jeu excessif ou pathologique ; identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques ; organisation interne et formation.

**Chaque article est subdivisé en 3 parties** : pour chacune des obligations, sont indiqués les **dispositions législatives et réglementaires de référence**, les **principes généraux** tels que définis par les textes, avec, le cas échéant, leur interprétation par l'ANJ, les **orientations de mise en œuvre** ainsi que des **recommandations et des exemples de bonnes pratiques**.

**Ce cadre comprend également des obligations renforcées concernant exclusivement les opérateurs titulaires de droits exclusifs**, portant sur 4 thématiques : conception de l'offre de jeu ; promotion de l'offre de jeu ; protection des mineurs ; identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**Il comprend une clause de rendez-vous** qui prévoit de dresser un premier bilan de la mise en œuvre de ce cadre un an après son entrée en vigueur.

**Enfin, deux documents facilitant la rédaction** du plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le document présentant la stratégie promotionnelle **sont disponibles sur le site de l'ANJ**.



# Article I. Plan d'actions annuels en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs



## Textes de référence :

- Article 34-IX de la loi du 12 mai 2010 modifiée relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Articles 1er et 2 du décret 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux
- Décret n° 2019-1060 du 17 octobre 2019 relatif aux modalités du contrôle étroit de l'Etat sur la société La Française des jeux
- Décret n°2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de jeux de La Française des jeux et du Pari mutuel urbain

## Section I.1 Principes généraux

- 📄 Les opérateurs, casinos et clubs de jeux soumettent chaque année à l'ANJ leur plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu. Ce plan est établi dans le respect du présent cadre de référence.
- 📄 Ils rendent compte à l'ANJ, à cette occasion, de la mise en œuvre du plan de l'année précédente.
- 📄 L'ANJ évalue les résultats des actions menées par les opérateurs, approuve ces plans et, le cas échéant, formule des prescriptions.

## Section I.2 Orientations de mise en œuvre

Les bilans et plans d'actions des opérateurs de jeu d'argent ont pour objectifs de permettre au régulateur :

- D'avoir **une meilleure connaissance** des actions développées par les différents secteurs d'activité de jeu et d'identifier les difficultés rencontrées par les opérateurs ;
- D'**évaluer la mise en œuvre effective des obligations** et des orientations relatives au jeu excessif ou pathologiques et à la protection des mineurs telles que prévues par le cadre de référence ;
- De **rassembler les bonnes pratiques** afin d'atteindre les standards de protection attendus des opérateurs ;
- D'adresser le cas échéant, sur le fondement de cette évaluation, **des prescriptions** aux opérateurs en vue d'accompagner leur mise en conformité.

A cette fin, les opérateurs élaborent **au sein d'un document unique** :

- **Un bilan des actions** réalisées au cours de l'année N dans le cadre de la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs ;
- **Un plan d'actions prévu pour l'année N+1**, qui comprend les objectifs affichés, les mesures à mettre en œuvre pour l'année à venir et la fourniture **d'un tableau suivi**.

- **Une trame** pour faciliter la rédaction de ces plans est proposée sur le site de l'ANJ (voir document « **Aide à la rédaction du plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs** »).
- Une société qui exploite deux ou plusieurs casinos et clubs de jeux peut soumettre **un plan d'action commun** applicable dans ces casinos ou clubs. Il en va de même pour les opérateurs autorisés de paris hippiques, le plan d'actions pouvant être commun à plusieurs d'entre eux sous réserve qu'ils s'appliquent.
- Concernant la FDJ et le PMU, ce plan présente les actions **d'information et de prévention à destination du public** et des joueurs ainsi que les **actions de formation des personnes privées exploitant un poste d'enregistrement de jeux exploités** pour répondre à l'objectif de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs. Il rend compte de l'exécution du précédent plan d'actions tel qu'approuvé par l'ANJ, et notamment du **respect de l'obligation de financer des études scientifiques** relatives à l'offre et à la consommation de jeux d'argent et de hasard.

Le bilan et le plan sont remis annuellement aux services de l'ANJ selon le calendrier suivant :

<b>Dates de remise des plans annuels d'actions Prévention du jeu excessif et protection des mineurs</b>	
Opérateurs titulaires de Droits exclusifs (FDJ/PMU)	<b>30 septembre</b>
Opérateurs de jeux en ligne agréés	<b>30 novembre</b>
Opérateurs de paris hippiques proposant une activité en hippodromes	<b>31 décembre</b>
Sociétés exploitant un/ou des casino(s) ou un/ ou des club(s) de jeux	<b>31 décembre</b>



## Article II. Conception de l'offre de jeu



### Textes de référence :

- Articles L. 320-1 à L. 320-18 du code de sécurité intérieure ;
- Articles 21, 27 et 34 de la loi du 12 mai 2010 modifiée relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Décret 2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de La Française des Jeux et du Paris Mutuel Urbain
- Décret 2019-1060 du 17 octobre 2019 relatif aux modalités d'application du contrôle étroit de l'Etat sur la société La Française des Jeux.

### Section II.1 Principes généraux

-  Les jeux d'argent et de hasard qui, à titre dérogatoire, sont autorisés en application de l'article L. 320-6 du code de sécurité intérieure, font l'objet d'un **encadrement strict aux fins de prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment pour protéger la santé et les mineurs.**
-  Les opérateurs doivent assurer un niveau de protection particulièrement élevé des joueurs et veiller à ce titre à **limiter au maximum, d'une part, les risques potentiel d'addiction** lors de la conception des offres de jeu qu'ils proposent et, d'autre part, leur attractivité auprès des mineurs.

### Section II.2 Orientations de mise en œuvre

- Les opérateurs sont encouragés à **évaluer le potentiel addictogène de l'offre de jeu et son attractivité auprès des mineurs, avant et après la fourniture de l'offre.** *A priori*, l'évaluation doit procéder à une estimation des risques potentiels sur l'addiction dès la conception de l'offre. *A posteriori*, l'évaluation doit mesurer l'impact effectif produit par l'offre de jeu en matière de jeu excessif à partir notamment de l'étude des comportements des joueurs. Cette évaluation couvre **les facteurs de risques** susceptibles de susciter ou de perpétuer des mécanismes psychologiques favorables à la perte de contrôle et des pratiques de jeu excessives, ainsi que l'impact auprès des mineurs. Cette évaluation **identifie les actions** qui peuvent être conduites pour atténuer ces facteurs de risques et augmenter la protection offerte aux joueurs.
- L'évaluation tient compte, pour apprécier les facteurs de risque, **de la spécificité de l'offre de jeu, de sa clientèle et de ses canaux de distribution.**
- Elle s'appuie sur **l'analyse croisée des facteurs de risque**, tels que : **(i) le support de jeu** (familiarité de l'univers, scénarisation), **(ii) les caractéristiques situationnelles** (l'accessibilité, perception visuelle et auditive), **(iii) les caractéristiques structurelles du jeu et leurs effets cumulatifs** (structure des gains dont le taux de retour au joueur, fréquence et la vitesse de jeu, niveau d'implication et de contrôle du joueur, résultats de jeu susceptibles d'influer la perception et les comportements des joueurs) **et (iv) la stratégie promotionnelle et les**

**communications commerciales** qui accompagnent l'offre de jeu, en lien avec ce qui est dit plus loin à la section « Promotion de l'offre de jeu ».

- La **procédure d'évaluation** de ces facteurs de risques doit être formalisée en interne.



#### Exemple de bonnes pratiques

- **Recourir à des outils de notation reposant sur des bases objectives validées scientifiquement**, tel qu'ASTERIG (Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products) qui permettent d'évaluer le risque d'un jeu à partir de 10 critères pondérés selon leur importance.

## Section II.3 Obligations renforcées des opérateurs sous droits exclusifs

Concernant les opérateurs sous droits exclusifs, l'ordonnance du 2 octobre 2019 confie à l'ANJ deux missions étroitement liées : autoriser leurs offres de jeux et contrôler le respect par ces derniers de leurs obligations. L'Autorité a ainsi, dans une décision en date du 8 septembre 2020, définit le contenu des dossiers de demande d'autorisation de jeux des opérateurs sous droits exclusifs. Elle a ensuite, dans ses décisions du 5 novembre 2020, approuvé leurs programmes de jeux. A cette occasion, elle a précisé que l'institution d'un monopole constitue une mesure particulièrement restrictive des libertés garanties aux articles 49 (liberté d'établissement) et 56 (libre prestation des services) du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), qui ne peut être justifiée qu'en vue d'assurer **un niveau de protection des consommateurs de jeux d'argent et de hasard particulièrement élevé**, de nature à permettre de maîtriser les risques propres à cette activité et, en particulier, de **poursuivre une politique efficace de lutte contre le jeu excessif**.

Dans le sillage de la jurisprudence européenne et nationale, l'ANJ a affirmé que pour atteindre l'objectif de canalisation vers des circuits contrôlés, le titulaire du monopole doit constituer une alternative fiable, mais en même temps attrayante, aux activités illégales, ce qui peut en soi impliquer l'offre d'une gamme de jeux étendue, une publicité d'une certaine envergure et le recours à de nouvelles techniques de distribution. Toutefois, la politique commerciale du monopole doit strictement s'inscrire dans le cadre d'une politique d'expansion contrôlée, au moyen **d'une offre quantitativement mesurée et qualitativement aménagée permettant la réalisation effective de l'objectif de protection des joueurs**.

Dans le respect nécessaire de ce positionnement de leur offre et conformément aux modalités du dossier de demande fixées le 5 septembre 2020, les deux opérateurs :

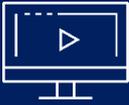
- **Identifient le profil de joueurs problématiques de leur bassin de joueurs** selon une méthodologie compatible avec celle utilisée par les enquêtes de prévalence nationale.
- **Procèdent à une évaluation a posteriori objective<sup>4</sup>** des impacts de l'offre en termes d'addiction, à la demande de l'ANJ, sur une gamme de jeu ou un jeu spécifique, en se basant notamment sur les données de jeu et sur le profil des joueurs.
- **Réalisent des études ponctuelles qualitatives, objectives et indépendantes**, afin de mesurer les effets des composantes des nouvelles offres ou de l'évolution d'offres existantes sur les pratiques de jeu, notamment auprès de joueurs excessifs ou pathologiques.

Concernant spécifiquement **la Française des Jeux** :

- La **FDJ rend compte du nombre et des caractéristiques de ses joueurs** à l'ANJ, à l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT) et à l'Etat.

<sup>4</sup> Est considéré comme objective une étude conduite par un organisme indépendant de l'opérateur soit par l'opérateur lui-même selon des modalités définies en collaboration avec le régulateur.

- La **FDJ réalise des enquêtes, notamment sur le jeu anonyme, afin d'apprécier la concentration du jeu et les pratiques des joueurs.** Ces enquêtes sont transmises à l'ANJ, à l'OFDT et à l'Etat.
- Afin de contribuer à la maîtrise de la consommation de jeux d'argent et de hasard, la FDJ **limite la part de son chiffre d'affaires ou de ses mises résultant de ses joueurs ayant les pratiques les plus intensives.**



## Article III. Encadrement de la promotion de l'offre de jeu



### Textes de référence :

- Articles L. 320-12, L. 320-13, L. 320-14, L. 324-8-1, D.320-9 et D.320-10 du code de sécurité intérieure ;
- Article 34-IV de la loi du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne ;
- Article 6 à 10, 45 et 46 du décret n°2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux.

### Section III.1 Stratégie promotionnelle

#### (a) Principes généraux

- 📄 Les opérateurs titulaires de droits exclusifs et les opérateurs de jeux ou de paris en ligne **soumettent chaque année à l'approbation de l'ANJ un document présentant leur stratégie promotionnelle** sur tout support. L'Autorité définit, le cas échéant, les **conditions** sous réserve desquelles la stratégie promotionnelle est approuvée.
- 📄 La stratégie promotionnelle sur tout support contient notamment **la description des différents médias et de tout autre vecteur utilisé** pour la promotion de l'offre de jeu, une estimation des **budgets alloués** à chaque vecteur et leur évolution pendant l'année en cours, une description du **type de clientèle** visée, des **différents jeux concernés** et une évaluation de son impact au regard de l'objectif de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs.
- 📄 Dans le cas des offres commerciales comportant une **gratification financière des joueurs**, l'opérateur décrit, clairement et distinctement, les mécanismes permettant aux joueurs de bénéficier de ces gratifications.
- 📄 Pour les **opérateurs titulaires de droits exclusifs**, la stratégie promotionnelle présente les actions d'information et de prévention à destination du public et des joueurs de leur réseau physique de distribution, pour répondre à l'objectif de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs.
- 📄 **Toute modification de cette stratégie** implique une nouvelle présentation à l'Autorité au moins 2 mois avant mise en œuvre. Ces modifications s'entendent comme une **évolution substantielle** de la manière dont l'opérateur effectue la promotion de son offre, susceptible de créer ou de renforcer des risques nouveaux relatifs au jeu excessif ou au jeu des mineurs.
- 💡 La stratégie promotionnelle est définie **comme un ensemble coordonné d'objectifs** et de **moyens relatifs aux actions de communication et aux techniques commerciales** visant à faire **connaître l'offre, stimuler la clientèle et à accroître le chiffre d'affaires**.

#### (b) Orientations de mise en œuvre

Cette obligation concerne les **opérateurs sous droits exclusifs et les opérateurs agréés par l'ANJ**.

Les documents présentant la stratégie promotionnelle des opérateurs sur tout support ont pour objectifs de permettre au régulateur :

- D'avoir une meilleure connaissance des actions réalisées, d'identifier les tendances et les enjeux en matière de promotion de l'offre ;
- **D'évaluer le respect par l'opérateur, à travers la présentation de sa stratégie promotionnelle, de ses obligations légales** relatives au jeu excessif ou pathologique et à la protection des mineurs et, en cas de difficultés identifiées, de l'accompagner **le plus en amont possible** pour se mettre en conformité plutôt que de prononcer à son encontre une mesure coercitive.
- **D'approuver, le cas échéant sous conditions, la stratégie promotionnelle** de l'opérateur pour l'année à venir.

Le document présentant la stratégie promotionnelle est remis au **30 octobre** de chaque année aux services de l'ANJ, conformément au décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'ANJ.

A noter que la promotion de la marque est considérée comme un moyen de promotion de l'offre lorsqu'elle s'y rattache nécessairement et doit donc être intégrée au document de stratégie promotionnelle.

Afin de faciliter la présentation de leur stratégie promotionnelle, les opérateurs peuvent s'appuyer sur le modèle de présentation « **Aide à la rédaction du document présentant la stratégie promotionnelle** » **disponible sur le site de l'ANJ.**

## Section III.2 Communications commerciales

### (a) Principes généraux

- 📄 Les communications commerciales **ne doivent pas inciter excessivement au jeu, ni favoriser** le développement, le maintien ou la reprise de pratiques de jeu excessives, ni **encourager** les perceptions positives et la pratique de jeu auprès des mineurs.
- 📄 **De manière générale**, en application du décret 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux, toute communication commerciale en faveur d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard est interdite :
  - lorsqu'elle incite à une pratique de jeu excessive, banalise ou valorise ce type de pratique ;
  - lorsqu'elle suggère que jouer contribue à la réussite sociale ;
  - lorsqu'elle contient des déclarations infondées sur les chances qu'ont les joueurs de gagner ou les gains qu'ils peuvent espérer remporter ;
  - lorsqu'elle suggère que jouer peut-être une solution face à des difficultés personnelles, professionnelles, sociales ou psychologiques ;
  - lorsqu'elle présente le jeu comme une activité permettant de gagner sa vie ou comme une alternative au travail rémunéré.
- 📄 **Concernant les mineurs**, en application de l'article D. 320-10 du code de la sécurité intérieure, **sont prohibées** dans les communications commerciales en faveur des jeux d'argent et de hasard :
  - toute mise en scène de mineurs ou toute représentation de mineurs en situation d'achat ;
  - toute publicité incitant les mineurs à considérer que les jeux d'argent et de hasard font naturellement partie de leurs loisirs ;
  - toute mise en scène de personnalités ou personnages appartenant à l'univers des mineurs ;

- toute publicité orientée vers les enfants ou les adolescents, ou particulièrement attractive pour ceux-ci en raison notamment d'éléments visuels, sonores, verbaux ou écrits

 L'Autorité peut, par une décision motivée, **prescrire à un opérateur le retrait de toute communication commerciale** incitant, directement ou indirectement au jeu des mineurs ou des personnes interdites de jeu ou comportant une incitation excessive à la pratique du jeu.

 Les opérateur **s'abstiennent d'adresser toute communication commerciale aux titulaires d'un compte joueur ou identifiés bénéficiant d'une mesure d'auto-exclusion ou d'interdiction volontaire de jeu.**

## (b) Orientations de mise en œuvre

Il est recommandé que les opérateurs s'inspirent des bonnes pratiques suivantes :

- Eviter autant que possible que les **joueurs présentant des risques accrus d'addiction** en raison des facteurs de vulnérabilités et ceux **identifiés comme excessifs** dans le cadre des procédures mentionnées en section « Identification et accompagnement » soient exposés aux communications commerciales ;
- Limiter au maximum l'exposition **des mineurs** à leurs communications commerciales plus particulièrement celles dans lesquelles la proportion de mineurs qui compose l'audience du média ou du contenu diffusé est supérieure à leur poids relatif dans la population générale.

### Exemple de bonnes pratiques

Afin de limiter l'exposition publicitaire des joueurs identifiés comme excessifs, les opérateurs peuvent par exemple :

- Exclure, en sollicitant leur accord préalable, les **joueurs identifiés comme excessifs** de la liste de diffusion des communications commerciales adressées directement aux joueurs telles que les méls, les sms ou les appels téléphoniques.

- Adapter les communications commerciales au **niveau de risque de chaque offre de jeu** ;
- Inclure, dans toute communication commerciale, le **logo « -18 ans »** ;
- Être vigilant à ce que les **partenaires, particulièrement les influenceurs** avec lesquels l'opérateur est amené à contractualiser, communiquent de manière responsable, en respectant **les obligations légales** qui encadrent toute communication commerciale, incluant les services de communications électroniques au public.

### Exemples de bonnes pratiques

Afin de s'assurer que les partenaires communiquent de manière responsable, l'opérateur peut par exemple :

- **Annexer le cadre de référence aux contrats** avec ses partenaires ou prestataires commerciaux ou prévoir une mention spécifique dans le contrat précisant l'obligation de respect de dispositions relatives à la prévention du jeu excessif et à la protection des mineurs mentionnées plus haut ;
- Mettre en place **des formations et des supports de communication pédagogiques** à l'attention des partenaires et prestataires commerciaux des opérateurs de jeux ;
- **Contrôler le respect des obligations** par les partenaires et prestataires par échantillonnage.

A titre illustratif, l'exposition des mineurs peut être minimisée de la manière suivante :

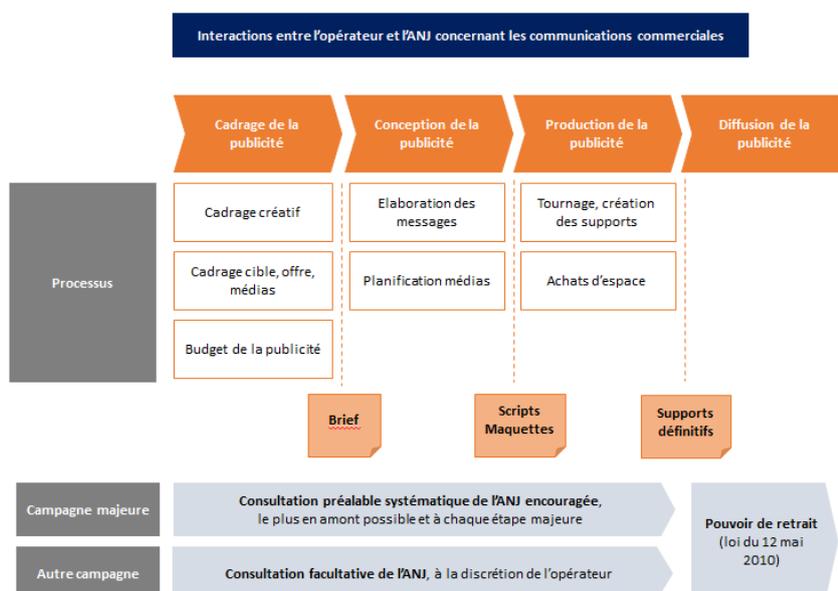
- **TV et radio** : limiter au maximum **la part des mineurs** dans l’audience des publicités envisagées, en prenant en compte le profil prévisionnel de l’audience lors de la planification des diffusions (dates/heures, chaînes/stations) ;
- **Affichage extérieur** : **éviter les supports d’affichage qui concernent une part importante de mineurs**, par exemple en raison de leur proximité avec des établissements scolaires ;
- **Réseaux sociaux** : utiliser les technologies disponibles pour **exclure les profils ayant une forte probabilité d’être mineurs** ;
- **Influenceurs et partenaires** : ne pas **solliciter des personnalités** ayant une **audience composée d’une part importante de mineurs**.

Les opérateurs **évaluent les risques de leurs communications commerciales des campagnes majeures** en matière de jeu excessif et de protection des mineurs en :

- Procédant à une première **évaluation avant diffusion**, qui peut notamment tenir compte du contenu et des modalités de diffusion de ces communications, ainsi que les caractéristiques de la cible de l’offre dont il est fait la promotion ;
- Complétant le cas échéant cette première évaluation par une **évaluation après diffusion** ;
- Mettant en place des actions permettant de **réduire les risques identifiés**.

Afin de sécuriser la diffusion de communications commerciales conforme au cadre légal et de prévenir le risque d’une prescription de retrait de communication, **les opérateurs sont invités à se rapprocher des services de l’ANJ** avant de concevoir et diffuser une campagne d’envergure ou lorsqu’ils nourrissent un doute sur la licéité de leur communication. Les services de l’ANJ se prononceront dans un délai raisonnable et compatible avec le lancement de la communication envisagée.

Pour être pleinement efficace, **cette interrogation doit avoir lieu le plus en amont possible de la date de diffusion prévue et, en tout état de cause, à un stade utile du processus d’élaboration du message** (particulièrement aux étapes « Script/Maquette » et « Production finale avant diffusion ») afin de permettre la prise en compte des remarques et propositions de modification formulées par le régulateur. Cette sollicitation peut nécessiter **une écoute ou un visionnage préalable du message par l’ANJ**.





## Bonnes pratiques

L'évaluation des communications commerciales, avant leur diffusion, peut notamment intégrer les éléments suivant :

- **Médias et vecteurs utilisés** : risques d'exposition aux mineurs sur les médias TV, radio et affichage et via les influenceurs selon l'audience des programmes et des personnalités choisies ;
- **Types de clientèles visées** : ciblage d'individus dont le profil présente des risques accrus en matière de jeu excessif ;
- **Types d'offres de jeu et d'offres promotionnelles** dont il est fait la promotion ;
- **Ligne éditoriale et les types de contenu communiqués** : recours aux codes culturels susceptibles d'attirer des publics vulnérables.

L'évaluation des communications commerciales, après leur diffusion, peut notamment intégrer les éléments suivants :

- Lorsque des études de type « post test » sont réalisées auprès d'un panel d'individus, inclure des questions **permettant d'évaluer l'attractivité de la publicité** auprès des **populations vulnérables** telles que **les joueurs excessifs et les mineurs**.

## Section III.3 Gratifications financières

### (a) Principes généraux

- 📄 L'Autorité peut, par une décision motivée, **limiter les offres commerciales comportant une gratification financière des joueurs**
- 💡 Les opérateurs **veillent à proposer des gratifications financières raisonnables**, qui ne comportent **pas d'incitation excessive** à la pratique du jeu et qui ne **favorisent pas le développement, le maintien ou la reprise de pratiques de jeu excessive**.

### (b) Orientations de mise en œuvre

Pour ce faire, il est préconisé que :

- Les gratifications financières font l'objet de **précautions particulières** lorsqu'elles s'adressent aux joueurs dont les pratiques de jeu sont les plus intensives en termes de fréquence et de dépenses de jeu, afin **d'éviter que celles-ci ne favorisent un basculement vers un jeu excessif ou pathologique**. Cette vigilance concerne **tout particulièrement les programmes de fidélité** et les avantages spécifiques accordés aux **clients dits « VIP »**.
- Les opérateurs **mettent en œuvre les moyens nécessaires pour ne pas proposer de gratifications financières aux joueurs** identifiés comme potentiellement **excessifs ou pathologiques** dans le cadre des procédures mentionnées à l'article VII.
- En cas de projet de lancement **d'offres promotionnelles** intégrant une **gratification financière**, et en particulier si **la mécanique de jeu ou les montants des gratifications** sont **différents des offres existantes**, l'opérateur peut solliciter, le **plus en amont possible** (aux premiers stades la conception de l'offre promotionnelle) l'avis des services de l'ANJ.

### Section III.4 Obligations renforcées des opérateurs sous droits exclusifs

- Les communications commerciales diffusées par les **opérateurs d'une part**, et les **gratifications financières et les promotions commerciales qu'ils proposent d'autre part**, en particulier en ce qui concerne les bonus, bons à valoir et les programmes de fidélité, **doivent être mesurées et strictement proportionnées** à l'objectif de canaliser la demande de jeu vers l'offre légale<sup>5</sup>.
- Les communications commerciales ne doivent ni banaliser le jeu **ni en donner une image positive liée au fait que les recettes récoltées sont affectées à des activités d'intérêt général**.

---

<sup>5</sup> Les principes énoncés se fondent sur la jurisprudence La Cour de justice de l'Union Européenne, qui considère que « *la publicité éventuellement mise en œuvre par le titulaire d'un monopole public doit demeurer mesurée et strictement limitée à ce qui est nécessaire pour canaliser ainsi les consommateurs vers les réseaux de jeu contrôlés. Une telle publicité ne saurait, en revanche, viser à encourager la propension naturelle au jeu des consommateurs en stimulant leur participation active à celui-ci, notamment en banalisant le jeu ou en donnant une image positive liée au fait que les recettes récoltées sont affectées à des activités d'intérêt général ou encore en augmentant la force attractive du jeu au moyen de messages publicitaires accrocheurs faisant miroiter d'importants gains.* » Arrêt du 15 septembre 2011, *Dickinger et Ömer* (C-347/09, Rec. 2011 p. I-8185), point 68 ; Arrêt du 30 juin 2011, *Zeturf* (C-212/08, Rec. 2011 p. I-5633), point 71 ; Arrêt du 8 septembre 2010, *Stoß* (C-316/07, C-358/07, C-359/07, C-360/07, C-409/07 et C-410/07, Rec. 2010 p. I-8069), point 103.



#### Textes de référence :

- Articles L. 320-7 et L. 320-8 du code de sécurité intérieure
- Décret 2010-518 relatif à l'offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l'Autorité nationale des jeux des données de jeux
- Décret 2019-1060 du 17 octobre 2019 relatif aux modalités d'application du contrôle étroit de l'Etat sur la société La Française des Jeux.
- Décret 2019-1061 du 17 octobre 2019 relatif à l'encadrement de l'offre de jeux de La Française des jeux et du Pari mutuel urbain
- Article 46 du décret 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux
- Article 23 et 25 de l'arrêté du 17 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos

### Section IV.1 Principes généraux

- 📄 Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard **sont tenus de faire obstacle à la participation de mineurs**, même émancipés, aux activités de jeu ou de pari qu'ils proposent ;
- 📄 Sur les hippodromes et dans les postes d'enregistrement de jeux de loterie, de jeux de paris sportifs ou de paris hippiques, la personne physique qui commercialise directement auprès du client les jeux d'argent et de hasard **peut exiger du client qu'il établisse la preuve de sa majorité**
- 📄 Une **affiche rappelant cette prohibition** est apposée à la vue du public dans les postes d'enregistrement de jeux de loterie, de jeux de paris sportifs ou de paris hippiques ;
- 💡 Les opérateurs **mettent en place une politique, des procédures et des actions** destinées à prévenir **le jeu des mineurs**.

### Section IV.2 Orientations de mise en œuvre

Les opérateurs doivent conduire des actions visant à :

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que l'ensemble du **personnel ait connaissance des obligations afférentes à l'interdiction de jeu des mineurs**, en s'appuyant notamment sur une politique de formation ;
- **Afficher de manière visible l'interdiction d'accès des mineurs, sur tous les supports de jeu et de communication** s'adressant aux joueurs.

#### Exemples de bonnes pratiques



##### Pour le jeu sur compte ou en ligne

- Rappeler **au moment de l'inscription** le principe **d'interdiction aux mineurs** et de **non-paiement des gains aux mineurs** ;
- **Afficher un logo "-18" standardisé**, accolé à la mention « le jeu des mineurs est interdit » ;

- S'assurer que le logo est **visible tout au long du parcours client, sans nécessité de faire défiler le contenu.**

#### Pour le réseau physique de distribution

- **Une affiche dans le point de vente rappelant l'interdiction de jeu des mineurs et l'obligation pour le détaillant de demander en cas de doute une pièce d'identité.**

#### Sur les réseaux sociaux

- **Afficher le logo « -18 » sur les pages d'accueil des réseaux sociaux des opérateurs ;**
- **Rappeler régulièrement l'interdiction de jeu des mineurs sur les réseaux sociaux.**

- Mettre en place **tous les moyens utiles pour prévenir l'attrait de son offre auprès des mineurs** en veillant à ce qu'elle ne constitue pas une incitation au jeu pour ce public, notamment dans le respect des dispositions encadrant les communications commerciales et la publicité ;
- De manière adaptée au segment de jeu et au canal de distribution en cause, informer les joueurs **des risques** que comportent le jeu des mineurs et **éviter de favoriser l'accès des mineurs à l'offre de jeu.**

#### Exemples de bonnes pratiques



Afin d'éviter que les mineurs aient accès au jeu, les opérateurs peuvent :

- Mettre en place **un filtrage des sites de jeux**, tels **les logiciels de contrôle parental ;**
- Utiliser **les outils proposés par les plateformes pour contrôler l'âge des individus**, tels que la saisie obligatoire de la date de naissance sur certains réseaux sociaux.

### Section IV.3 Obligations renforcées des opérateurs sous droits exclusifs

- **Les opérateurs sous droits exclusifs s'assurent du respect de l'interdiction de vente aux mineurs** en réseau physique de distribution. **Ils définissent pour cela un plan de contrôle annuel**, incluant notamment les modalités de mise en œuvre opérationnelles, les objectifs, les résultats attendus (notamment le taux de conformité), ainsi que les procédures de sanctions appliquées en cas de manquements. Ces opérateurs peuvent le cas échéant avoir recours aux **techniques de clients mystères ou des pratiques analogues.**

Concernant spécifiquement **la Française des Jeux**, en application du décret 2019-1060 du 17 octobre 2019, cette société :

- S'engage auprès de l'Etat sur des **objectifs annuels en matière de protection des mineurs ; ces objectifs sont déclinés à destination des détaillants** du réseau de distribution ;
- **Contrôle le respect des obligations des détaillants au titre de la protection des mineurs et de la lutte contre le jeu excessif.** En cas de manquement de la part d'un de ses détaillants, FDJ sanctionne celui-ci.



## Article V. Mécanismes de modération et de protection du jeu mis à la disposition des joueurs

### Textes de référence :

- Article 320-11 du code de la sécurité intérieure
- Articles 16, 16-1, 17 et 18 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à l'offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l'Autorité nationale des jeux des données de jeux
- Article 23 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos



### Section V.1 Principes généraux

- 💡 Les opérateurs mettent à disposition de l'ensemble des joueurs **les outils et ressources nécessaires à leur information** pour maintenir une pratique de jeu récréative, et notamment, pour ce faire, la **mise en place de dispositifs de modération (auto-limitation des mises, de dépôt, et de temps de jeu pour l'activité de jeu de cercle) et d'auto-exclusion**.
- 📄 L'ensemble de ces outils et informations doit être **aisément accessible, adaptée aux spécificités du jeu en cause et attrayante** de nature à susciter l'intérêt des joueurs et faciliter leur appropriation. La notion d'accessibilité s'entend de **la visibilité, la clarté de dénomination, la facilité et la rapidité d'accès** aux outils de modération du jeu dans les différentes étapes du parcours client et sur tous supports de jeu.

### Section V.2 Orientations de mise en œuvre

Pour ce faire, les opérateurs sont particulièrement encouragés à mettre à disposition des joueurs :

- Des **conseils pour une pratique de jeu récréative** ;
- Une information **sur les risques et les dommages encourus en cas de jeu excessif ou pathologique**, en lien avec des organismes d'aide aux joueurs ou des structures de soin ;
- Des **autotests** et des **dispositifs permettant aux joueurs** d'évaluer et prendre conscience de son degré de pratiques de jeu ;
- La mise à disposition **des coordonnées des ressources d'aides existantes** (plateforme nationale d'aide aux joueurs, Joueurs Infos Service, CSAPA, consultations en addictologie) ;
- **Présenter, de manière pédagogique et attrayante, l'intérêt et le fonctionnement des différents mécanismes d'autoprotection** à leur disposition (modérateurs, auto-exclusion, interdiction volontaire de jeu).

### Exemples de bonnes pratiques



Pour le jeu sur compte ou en ligne, les sites internet des opérateurs ou leurs réseaux sociaux

- Une mise à disposition de ces informations **via un site ou rubrique dédié**, aisément accessible depuis la page d'accueil via le compte joueur et disponible aux différents **stades du parcours joueur** (inscription, confirmation définitive du compte, etc.) ;
- Une **dénomination explicite de la rubrique** (par exemple « vous protéger ») ;
- Des campagnes **de rappels aux joueurs**, par mél ou sur les pages des réseaux sociaux.

Pour le réseau physique de distribution, les casinos, cercles de jeux et sociétés de courses

- Des informations communiquées **utilisant des supports et des stratégies adaptées** à la taille et à la disposition des locaux ;
- Des informations **mises à disposition sur un support** pouvant être facilement retiré par les joueurs.

## Section V.3 Modérateurs de jeu

### (a) Principes généraux

- 📄 **Il appartient au seul joueur de définir sa capacité de jeu.** Le joueur peut **modifier ces limites à tout moment** par un dispositif aisément **accessible**.
- 📄 L'opérateur demande au joueur sollicitant l'ouverture d'un compte joueur **d'encadrer sa capacité de jeu** en fixant, avant son premier dépôt d'argent, le montant total maximal des dépôts qu'il pourra réaliser sur une période de sept jours et, avant sa première mise, le montant total maximal des mises qu'il pourra engager sur une période de sept jours.
- 📄 En cas d'augmentation la modification prend effet au plus tôt dans un délai de **quarante-huit heures** à compter de sa saisie par le joueur. En cas de diminution, la modification est **d'effet immédiat**.
- 📄 Pour les jeux de **cercles en ligne**, l'opérateur demande au joueur, avant la première mise, d'encadrer sa capacité de jeu par la fixation d'une **limite de temps de jeu effectif**, entendu comme le cumul du temps passé par un joueur à une table de jeu depuis la distribution des cartes de la première partie à laquelle il participe jusqu'au moment où il quitte la table. Aucune opération de jeu ne peut être réalisée tant que le joueur n'a pas fixé cette limite.
- 📄 L'opérateur de jeu avertit le joueur que cette limite sera bientôt atteinte par l'affichage d'un message d'alerte lorsque 75 % de son temps de jeu s'est écoulé ou au plus tard trente minutes avant l'échéance

### (b) Orientations de mise en œuvre

A ces fins, les opérateurs veillent à proposer :

- > Des limites qui **sont librement fixées par le joueur** et **ne peuvent être prédéfinies** par l'opérateur (principe du « champ libre »)
- > Sans déroger au principe énoncé à l'alinéa précédent, et indépendamment du « champ libre », les **montants éventuellement proposés par les opérateurs afin de faciliter la définition des limites de jeux par le joueur doivent être raisonnables**.

#### Exemples de bonnes pratiques



- Lors de l'inscription, un **module de fixation des modérateurs distinct des autres éléments requis** (par exemple, via une page ou une pop-up dédiée) ;
- Une dénomination **explicite de rubrique dédiée** (par exemple, « limites de jeu ») ;
- Une rubrique positionnée **en début ou au milieu de liste des autres rubriques** ; aisément accessible depuis la page d'accueil et via le compte joueur ;
- A l'inscription et via son compte joueur sur la page dédiée aux modérateurs, **une aide à la définition des limites sous forme de FAQ thématique**, explicitant l'intérêt et le fonctionnement des différents modérateurs.

- > **Un outil permettant aux joueurs de comptabiliser leurs limites hebdomadaires de jeu**, les informant **lorsque les limites sont atteintes**, notamment les raisons et l'intérêt associés de suspendre ou modérer sa pratique, sans incitation à modifier ces limites à la hausse.

#### Exemples de bonnes pratiques



- Le **niveau d'atteinte des seuils fixés dans les modérateurs** peut être indiqué au joueur via **une jauge de couleur** au sein de leur compte ;
- Lorsque le seuil du modérateur défini par le joueur est atteint, l'en **informer** via **une pop-up ou par mél**, et l'inviter à faire une pause et consulter la page « jeu responsable ».
- Mettre à disposition un outil permettant au joueur de **suivre les dépenses engagées**, en l'informant du positionnement de sa pratique par rapport à la moyenne des joueurs.

### Section V.4 Auto-exclusion

- (a) Principes généraux : dispositions spécifiques au jeu sur compte, en ligne et en réseau physique de distribution

- 📄 L'opérateur offre en permanence au joueur la possibilité de **demander, par un dispositif aisément accessible, son exclusion du jeu.**
- 📄 Il appartient au seul joueur de définir la durée de son auto-exclusion, **qui ne peut être inférieure à vingt-quatre heures ni supérieure à douze mois.**
- 📄 Lorsque le joueur demande son exclusion du jeu, celle-ci est **d'effet immédiat**. Une fois que le joueur a eu recours à l'auto-exclusion, l'opérateur veille à lui apporter toutes **les informations utiles pour rendre cette auto-exclusion efficace** et profitable pour lui.

- (b) Orientations de mise en œuvre : dispositions spécifiques au jeu sur compte, en ligne et en réseau physique de distribution

A ces fins, l'opérateur veille à proposer :

- La **mise à disposition d'informations nécessaires** à la **compréhension de l'intérêt du dispositif** pour le joueur, son fonctionnement et ses conséquences, avant que le joueur procède de la validation de son choix et lorsqu'il tente de se reconnecter après l'auto-exclusion effective.
- La proposition **d'un champ libre blanc** afin que le joueur puisse librement définir la durée de son auto-exclusion.
- Une information du joueur quant à **la date de la fin** de l'auto-exclusion.
- Une distinction entre le **dispositif d'auto-exclusion** et celui de la **clôture de compte**, et l'explication de leurs différences.
- Lorsque le joueur manifeste sa volonté de rejouer au terme de son auto-exclusion, et **préalablement à toute action de jeu**, l'opérateur invite le joueur à évaluer son niveau de risque vis-à-vis du jeu excessif et à définir des limites de jeu raisonnables.

- L'utilisation du dispositif par les joueurs est susceptible de témoigner d'une perte de contrôle (cf. section "détection"). Afin d'accompagner le joueur à modérer sa pratique ou, le cas échéant, à amorcer une démarche d'accompagnement ou de soin, l'opérateur **communique au joueur s'étant auto-exclu des informations adaptées à son profil de celui-ci** (conseils pour modérer sa pratique, aides existantes, procédure d'interdiction volontaire de jeu).

### Exemples de bonnes pratiques



- Un dispositif permet au joueur de **ne pas s'auto-exclure par erreur, via** une double-validation ;
- Après la validation de l'auto-exclusion, **rappel au joueur des conséquences, de la durée choisie et des organismes d'aides existants**, via une pop-up ou par méls ;
- **Les auto-exclusions multiples ou de longue durée** font l'objet d'une information sur l'existence de la procédure d'interdiction volontaire de jeu ;
- Les auto-exclus qui tentent de se **reconnecter** voient apparaître un **message rappelant l'auto-exclusion en cours** et l'intérêt de la démarche comportant un lien vers un organisme d'aide.

- (c) Orientations de mise en œuvre spécifiques aux casinos et clubs de jeux : limitation volontaire d'accès.

L'opérateur peut utilement proposer aux joueurs :

- La possibilité d'une limitation volontaire d'accès (LVA) à l'établissement de jeu, entendue comme la possibilité, **soit de limiter leurs nombre d'entrées, soit de suspendre temporairement tout accès à cet établissement sur une durée déterminée**, dans le respect des règles relatives à la protection des données.
- La limite de fréquence ou la durée faisant l'objet de la limitation volontaire d'accès proposée au joueur est **adaptée et proportionnée au degré de risque** identifié par le référent ou l'équipe en charge de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique.
- La LVA prend la forme **d'un contrat écrit passé entre le client et le casino**.
- L'utilisation du dispositif par les joueurs est susceptible de témoigner d'une perte de contrôle (cf. section "Détection"). Afin d'accompagner le joueur à modérer sa pratique ou, le cas échéant, à amorcer une démarche de soin, **l'opérateur communique des informations adaptées au joueur bénéficiaire du dispositif**, notamment des conseils pour modérer sa pratique, les ressources d'aides existantes ainsi que la procédure d'interdiction volontaire de jeu.
- L'opérateur **s'abstient d'adresser toute communication commerciale** aux joueurs ayant sollicité une demande de limitation volontaire d'accès.

### Exemples de bonnes pratiques



- La LVA est proposée **lors d'un entretien avec le joueur** afin d'évaluer sa pratique et d'expliquer le dispositif.
- Elle peut prendre la forme **d'un crédit de visites mensuel maximum**, dont le **nombre est déterminé par le joueur**, tout comme sa durée, et en fonction des durées prévues par le dispositif. Si le nombre de visites mensuel n'est pas consommé, il n'y a pas de report possible au mois suivant ;
- Elle peut prendre la forme **d'une limitation totale des visites**, pour une durée déterminée par le joueur, et en fonction des durées prévues par le dispositif interne à cet effet ;

- Le contrat de LVA **ne peut être rompu avant son terme.**

## Section V.5 Interdiction volontaire de jeu



### Textes de référence

- Articles L. 320-9, L. 320-9-1, L. 320-11 et L. 321-4-1 du code de sécurité intérieure.
- Article D.320-1 du décret 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux
- Articles 27 et 35 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos
- Arrêté du 13 septembre 2017 pris pour l'application du décret n° 2017-913 du 9 mai 2017 et fixant les modalités de mise en œuvre de l'expérimentation des clubs de jeux à Paris
- Arrêté du 8 juin 2010 relatif aux contenu et modalités d'affichage du message d'information relatif à la procédure d'inscription sur le fichier des interdits de jeu

### (a) Principes généraux

- 💡 Toute personne peut **engager des démarches auprès de l'ANJ afin d'empêcher sa participation à des jeux** d'argent par le biais d'une inscription sur le fichier des interdits de jeu.
- 📄 Les opérateurs de jeux exploités en ligne ou sur des terminaux d'enregistrement physique sans intermédiation humaine au moyen d'un compte **sont tenus de faire obstacle à la participation aux activités de jeu qu'ils proposent des personnes interdites de jeu par le biais d'une consultation périodique du fichier des interdits volontaires de jeu tenu par l'ANJ.**
- 📄 Tout compte joueur dont le titulaire est interdit de jeu est **clôturé.**
- 💡 L'information concernant la possibilité de bénéficier d'une mesure d'interdiction de jeu **doit être lisible et aisément accessible** aux différents stades du parcours joueur et sur tous supports de jeu sur compte et agréés.
- 💡 Les joueurs présentant les **signes d'une pratique de jeu excessive doivent être informés** de ce mécanisme de protection.

### (b) Orientations de mise en œuvre spécifiques au jeu sur compte agréé et en réseau physique de distribution

- L'opérateur informe **de manière spontanée de cette possibilité** les joueurs dont la pratique est susceptible d'être pathologique ou excessive (Cf. sections Identification et Auto-exclusion)
- Les joueurs activant une durée **d'auto-exclusion de 12 mois** voient leur compte clôturé et **sont systématiquement orientés** vers la procédure d'interdiction volontaire de jeu.
- L'opérateur veille à orienter les joueurs **interdits de jeu tentant de se connecter** à leur compte ou de **contourner l'interdiction** vers **des organismes d'aide.**



## Article VI. Messages de mise en garde sur les risques liés au jeu excessif ou pathologique



- Article L. 320-11 du code de sécurité intérieure
- Articles 28 et 29 de la loi du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Article 35-4 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos (article applicable aux clubs de jeux)
- Articles 19 et 21 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à l'offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l'Autorité nationale des jeux des données de jeux
- Arrêté du 8 juin 2010 fixant le contenu et les modalités d'affichage des messages de mise en garde prévus par les articles 26, 28, 29 et 33 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Article 46 du décret n° 2010-624 du 8 juin 2010 relatif à la réglementation des communications commerciales en faveur des opérateurs de jeux d'argent et de hasard ainsi qu'à l'information des joueurs quant aux risques liés à la pratique du jeu

### (a) Principe général

- 📄 Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard légalement autorisés informent les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique par le biais d'un **message de mise en garde**.
- 📄 Un **numéro d'appel téléphonique** est mis à la disposition des joueurs excessifs et de leur entourage par les pouvoirs publics sous la responsabilité de Santé publique France (SpF). L'opérateur de jeux informe **en permanence les joueurs** de l'existence de ce service d'information et d'assistance.
- 📄 Toute **communication commerciale en faveur d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard est assortie d'un message de mise en garde** contre les risques liés à la pratique du jeu, comportant notamment le numéro du service de communication en ligne du dispositif public d'aide aux joueurs.
- 💡 Les opérateurs s'assurent que les joueurs prennent régulièrement connaissance du message obligatoire, en le diffusant **sur l'ensemble des différents supports de communication utilisés**.

### (b) Orientation de mise en œuvre

- Le **contenu et modalités de diffusion du message de mise en garde** sont fixés par un arrêté du ministre de la santé, pris après avis de l'ANJ et doivent être mis en œuvre par les opérateurs suivant les prescriptions des règles ainsi édictées.
- Les messages doivent être présentés de manière **accessible et aisément lisible**, conforme à leur vocation de santé publique. Lorsqu'ils accompagnent une communication commerciale, ces messages doivent être clairement distincts du message publicitaire ou promotionnel.

- Les opérateurs ont la possibilité d’initier des messages à visée **d’information préventive ciblés, sous réserve d’une stricte compatibilité** de leur contenu avec celui des messages officiels mentionnés précédemment. Préalablement à leur diffusion, les opérateurs sont invités consulter les services de l’ANJ.

### Exemples de bonnes pratiques



- Le message de mise en garde peut être régulièrement rappelé **sur les pages des réseaux sociaux** des opérateurs et peut faire l’objet d’une publication spécifique (par exemple, dans le bandeau d’accueil du réseau social).
- Les opérateurs peuvent **se rapprocher des services de l’ANJ, au stade l’élaboration du message**, pour vérifier la conformité de ce dernier avec les dispositions légales et la doctrine du régulateur.



## Article VII. Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques



### Textes de référence

- Article 34 IX de la loi du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Décret 2019-1060 du 17 octobre 2019 relatif aux modalités d'application du contrôle étroit de l'Etat sur la société La Française des Jeux.
- Article 14 et 15 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos

### Section VII.1 Identification

#### (a) Principes généraux

- 📄 Les opérateurs, casinos et clubs de jeux **identifient les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique** et les accompagnent en vue de modérer leur pratique, dans le respect du cadre de référence.
- 💡 Cette obligation d'identification **s'entend comme la détection et l'évaluation d'une perte de contrôle manifeste ou d'un niveau caractérisé de risque de jeu excessif ou pathologique.**
- 💡 Pour mettre en œuvre cette obligation, **l'opérateur déploie une approche et des outils d'identification et d'analyse adaptés** en fonction **du canal de distribution** de son offre de jeu et **des types de signaux relevés.**
- 💡 Les opérateurs s'efforcent **d'identifier aussi tôt que possible** les joueurs dont les pratiques de jeu **commencent à basculer vers des comportements excessif ou pathologique.** Ils **adaptent leurs interventions en fonction du niveau de risque** identifié.
- 💡 L'identification doit être strictement distinguée d'un **diagnostic médical caractérisant une pathologie, qui relève de la compétence exclusive des professionnels du soin.** Il n'appartient donc pas à l'opérateur ou à ses préposés d'effectuer ce diagnostic.
- 💡 Les opérateurs de jeux doivent réaliser **tous les efforts nécessaires** pour atteindre l'obligation d'identification fixée par la loi. A ce titre, ils doivent **déployer l'ensemble des moyens utiles et appropriés** pour **mettre en œuvre cette détection** et être **en capacité de démontrer** qu'ils se sont effectivement acquittés de cette obligation.

#### (b) Orientations de mise en œuvre

- Les dispositifs d'identification des joueurs dont la pratique de jeu apparait potentiellement excessive ou pathologiques s'appuient sur **l'exploitation des données à disposition des opérateurs, l'observation et l'analyse croisées d'informations,** comprenant des signaux d'alertes relatifs au **comportement de jeu du joueur.** La détection s'effectue sur **un suivi continu de l'activité de jeu des joueurs** afin d'en mesurer les variations significatives de risques.
- Le niveau **de précision de la détection** est fonction du **canal de distribution de l'offre de jeu :**
  - (i) **pour le jeu identifié, en ligne ou sur compte,** la traçabilité des données permet un suivi objectif et exhaustif des comportements de jeu
  - (ii) **pour le jeu non identifié distribué en**

**réseau physique**, la détection s'opère par le **repérage de signaux forts aisément identifiables** du jeu excessif.

- Pour réaliser cette détection, les opérateurs peuvent s'appuyer sur le **socle commun des signaux d'alertes** proposés par le cadre de référence. Ces indicateurs ne sont pas exhaustifs et les opérateurs **sont encouragés à les compléter** avec toutes autres données leur paraissant pertinentes, au regard notamment **des spécificités de leurs offres de jeu, de leur clientèle, des canaux de distribution, de l'évolution des pratiques, de la littérature scientifique ou des bonnes pratiques observées** en France ou à l'international.
- Les opérateurs mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour de détecter : (i) les situations qui **témoignent de problèmes de jeu manifestes d'un joueur**, notamment lorsqu'elles **signent une perte de contrôle ostensible** ou révèlent **des dommages avérés liés au jeu** ; (ii) les comportements et les pratiques qui présentent un **risque caractérisé de jeu excessif ou pathologique**.
- Dans cette perspective, les opérateurs fondent leur analyse sur un faisceau d'indices et de signaux permettant l'identification des pratiques de jeu excessif ou pathologique :
  - Les **demandes d'aide effectuées par l'entourage** ou par les tiers ;
  - Les **signaux forts de problèmes de jeu relevés lors de la relation commerciale et lors d'interactions directes** tels que par exemple, l'expression par le joueur ou son entourage :
    - **de situations de difficultés** financière, sociale ou de détresse psychologique liées au jeu ;
    - **d'un sentiment d'avoir des difficultés de jeu ou de perdre le contrôle** ;
    - **de signes d'agressivité, de frustration, de colère, d'impatience voire, dans les cas les plus graves, de risques de mise en danger de soi ou d'autrui** tels que les **menaces de suicide**. Ces signaux peuvent notamment se matérialiser par des sollicitations répétées du service client, la contestation des résultats ou de l'intégrité du jeu, la demande répétée de bonus.
  - Lorsque les informations relatives à leur clientèle le permettent, les **comportements de jeu et leurs variations**, observés sur le long terme **et** de manière combinée, par exemple :
    - **la fréquence de jeu** et le **temps passé à jouer** ;
    - **les dépenses de jeu** (niveau de mises ou de pertes) ou les indices témoignant d'un niveau d'engagement du joueurs incompatible avec ses moyens financiers;
    - les caractéristiques **de l'activité de jeu**, en particulier lorsqu'elles traduisent une intensité de jeu, une prise de risque, une impulsivité ou des choix irrationnels ;
    - les tentatives de **compensation des pertes**, notamment en termes de persistance ou d'intensification des dépenses après des pertes ;
    - l'utilisation des **dispositifs de modération** ou **d'auto-exclusion**, pour le jeu sur compte, ou de la **LVA**, pour les casinos ou clubs de jeux.
- En tenant compte notamment de l'état des connaissances, des possibilités techniques et des coûts de mise en œuvre, il incombe aux opérateurs de **mettre en œuvre les moyens appropriés pour obtenir les informations nécessaires à l'identification des joueurs excessifs**. Il est par exemple attendu que, **dans le strict respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel** :
  - Les **données informatisées relatives à l'activité de jeu** soient analysées par les opérateurs de jeux en ligne pour l'ensemble de leur clientèle, par les opérateurs sous droits exclusifs pour le jeu sur compte. Les analyses automatisées des données quantitatives donnent obligatoirement lieu à une vérification manuelle humaine. La

fréquence d'analyse devrait être réalisée de manière hebdomadaire, avec un historique d'évolution sur une période minimale d'un an. Les indicateurs qualitatifs peuvent également donner lieu à une analyse automatisée vérifiant la présence de mots-clés dans les messages.

- Soient également analysées les informations issues des interactions entre les joueurs et les employés ou les distributeurs de l'opérateur ainsi que les informations issues de de l'observation directe de comportements problématiques dans les lieux de jeu physiques des opérateurs sous droits exclusifs, par les casinos et les clubs de jeux.
- S'agissant plus particulièrement **du traitement des données personnelles**, les opérateurs de jeux s'assurent d'être en conformité avec les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, particulièrement celles énoncées dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les opérateurs procèdent notamment à cette fin **une analyse d'impact de leurs traitements de données personnelles**.
- **Une procédure interne écrite formalise et définit les signaux d'alertes**, les modalités d'analyse et de suivi des risques et les procès sur lesquels s'appuient les opérateurs pour effectuer l'identification. Le **dispositif de détection et les indicateurs de suivi retenus** est formalisé par l'opérateur dans le cadre du **plan d'actions annuel** qu'il soumet à l'ANJ.

## Section VII.2 Accompagnement

### (a) Principes généraux

- 💡 L'accompagnement réalisé par l'opérateur auprès du joueur excessif a **pour objectif de permettre l'information et l'orientation par des actions proportionnées et graduées en fonction de sa situation et des risques identifiés**.
- 💡 L'obligation d'accompagnement vise tout autant **les joueurs affichant un problème de jeu manifeste que ceux présentant un risque caractérisé de jeu excessif**.
- 💡 L'accompagnement du joueur peut prendre des formes différenciées, qui sont **graduées et adaptées à la situation en cause et n'ont pas vocation à se substituer aux professionnels du soin**. Il consiste principalement à (i) **l'informer sur les risques liés au jeu excessif et les outils existants permettant de modérer** ou de retrouver la maîtrise de sa pratique de jeu ; (ii) l'orienter vers **des solutions d'accompagnement appropriées**, qu'il s'agisse d'organismes spécialisés d'aide aux joueurs ou, dans les cas les plus graves, de professionnels médico-psycho-sociaux ; (iii) le cas échéant, **limiter ou neutraliser la capacité** de jeu du joueur.

### (b) Orientations de mise en œuvre

Pour ce faire, les opérateurs veillent à :

- Mettre à profit leur **connaissance de leurs offres de jeux et de leur clientèle** pour définir **des modalités d'intervention adaptées**, notamment en ce qui concerne le moment de l'intervention auprès du joueur, le canal de prise de contact, la tonalité et le contenu du message.
- **Formaliser et documenter les procédures de prise de contact, d'accompagnement et de suivi des joueurs identifiés**. Il est fortement recommandé qu'elles soient élaborées sur la base des

meilleures pratiques de prévention, en **collaboration avec des professionnels** intervenant dans le champ de de l'addiction aux jeux d'argent, notamment concernant les modalités d'interaction et le contenu des actions et des messages adressés aux joueurs.

- Prendre contact rapidement avec les joueurs présentant **des signaux particulièrement inquiétants** de jeu excessif. Il est recommandé d'orienter sans délai vers les organismes d'aide aux joueurs ceux qui manifesté des signes marqués de détresse et de signaler aux services de police ou de secours ceux qui ont exprimé une intention ou présente un risque imminent de suicide ou de réalisation d'un acte criminel.
- En ce qui concerne spécifiquement les opérateurs sous droits exclusifs, prévoir **des mesures spécifiques et renforcées d'accompagnement au bénéfice des personnels du réseau physique** de distribution, qui consistent notamment (i) à offrir un programme de formations à l'accompagnement adaptées au contexte du réseau physique de distribution ; (ii) à mettre à la disposition des détaillants différents outils et ressources permettant d'enrichir l'action d'accompagnement ; (iii) à proposer une aide à la gestion de situations difficiles (via, par exemple, le référent en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique local à contacter. Les deux opérateurs contrôlent le respect des obligations des détaillants à ce titre et, à proportion de leurs manquements, les sanctionnent.

Les **moyens d'accompagnement** mis en œuvre par les opérateurs peuvent utilement inclure :

- Des moyens permettant au joueur de prendre **conscience de ses pratiques de jeu**, tels que des outils d'auto-évaluation ou des informations objectivant son activité de jeu ;
- **La mise à disposition d'informations** sur les risques et les conséquences du jeu excessif ou pathologique et la fourniture de **conseils pour garder la maîtrise de la pratique de jeu** ;
- **L'information et le renvoi** vers les dispositifs de modération, d'auto-exclusion pour le jeu sur compte, de la LVA pour les casinos, de la procédure d'interdiction volontaire de jeu pour le jeu sur compte et pour les casinos ;
- **Une orientation vers des organismes d'aides**, avec lesquels l'opérateur peut définir des modalités de partenariat formalisées via des conventions ;
- Les opérateurs veillent à s'inspirer des techniques dont l'efficacité a été démontrée pour **obtenir l'écoute et l'attention du joueur en minimisant le risque de rejet**, faciliter la prise de conscience, motiver le changement et de favoriser en cas de besoin une prise de contact effective avec une structure d'aide.
- **Dans les cas les plus graves et ainsi que le permet les dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, l'opérateur peut limiter, suspendre, voire clôturer le compte du joueur**, en portant à sa connaissance tous les faits qui motivent cette mesure exceptionnelle. L'Autorité nationale des jeux est informée de cette mesure et de ses motifs.

## Exemples de bonnes pratiques



### Jeu sur compte ou en ligne

- **Engager des actions individualisées et graduées** en fonction du risque identifié ; elles peuvent prendre la forme d'un mél de rappel et de conseils pour une pratique récréative, ou, pour les cas les plus problématiques, d'une intervention téléphonique d'un préposé de l'opérateur pour faire un bilan de leur pratique et leur proposer de prendre l'attache d'une structure d'aide.

### Réseau physique de distribution

- Mettre en œuvre **des expérimentations sur des modalités ou des dispositifs d'interventions innovants**, notamment en collaboration avec le secteur de l'addictologie ou des organismes d'aide aux joueurs.

## Casinos, clubs de jeux

**Orienter le joueur vers le référent en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique désigné par l'opérateur.** En l'absence d'un tel référent, le joueur peut être orienté vers la personne la plus expérimentée ou, le cas échéant, celle avec laquelle il a établi une relation de confiance.

## Section VII.3 Évaluation des résultats des dispositifs de détection et des modalités d'intervention

### (a) Principes généraux

- 💡 Les opérateurs procèdent une **évaluation annuelle** du dispositif de d'identification et d'accompagnement, dans une logique **d'amélioration continue**. **La réalisation d'une évaluation est indispensable** pour s'assurer que les procédures mise en place par les opérateurs répondent effectivement aux objectifs de détection et d'accompagnement des joueurs assignés par la loi.
- 💡 Les résultats de ces **évaluations sont présentées chaque année à l'ANJ dans le cadre des plans d'actions** soumis à son approbation (cf. Article I).

### (b) Orientations de mise en œuvre

Pour ce faire, les opérateurs sont encouragés à formaliser une **procédure d'évaluation** des dispositifs qui permet d'en mesurer l'efficacité et l'impact, en termes quantitatifs et qualitatifs, ainsi que les **résultats** des évaluations réalisées. Outre les bonnes pratiques mises en œuvre, ces évaluations veillent également à mettre en évidence les difficultés et les marges de progrès identifiées.

### Exemples de bonnes pratiques



Afin de mener à bien leur évaluation, les opérateurs peuvent, par exemple, mesurer les indicateurs suivants :

- **Éléments quantitatifs** – ex : nombre de joueurs identifiés, comparé aux études de prévalence nationales du jeu problématique sur l'activité de jeu ou le support de jeu concerné ; nombre de joueurs ayant pris connaissance des informations transmises ; nombre de joueurs ayant fait l'objet d'un accompagnement.
- **Éléments qualitatifs** – ex : mesure de l'effets de l'intervention sur le comportement de jeu à court, moyen et long terme.



## Article VIII. Organisation interne et formation

### Section VIII.1 Gouvernance et structuration interne

#### (a) Principe général

- 💡 Considérant la dimension transversale de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique et les objectifs de la politique de l'Etat définis à l'article L.320-3 du code de la sécurité intérieure, les opérateurs **élaborent une politique d'entreprise globale** visant à prévenir le jeu excessif ou pathologique et à protéger les mineurs.
- 💡 A cette fin, ils **mettent en place l'organisation idoine permettant de mettre en œuvre efficacement cette politique.**

#### (b) Orientations de mise en œuvre

Les opérateurs sont vivement encouragés à :

- Définir **des grandes orientations stratégiques de lutte contre le jeu excessif et pathologique et leurs déclinaisons opérationnelles**, en veillant à les formaliser (RSE, société à mission) ;
- Déterminer **une organisation d'entreprise et des modalités de gouvernance** permettant de mettre en œuvre cet objectif ;
- Intégrer des **modalités de prise en compte de la lutte contre le jeu excessif** ou pathologique dans l'ensemble des directions de l'entreprise, en particulier dans la définition de l'offre de jeu ;
- Réserver des **ressources dédiées et proportionnées** au regard des moyens et de l'activité de l'opérateur.

Les opérateurs mettent en place **des moyens humains dédiés** et proportionnés à leur activité :

- **La désignation d'un référent « prévention du jeu excessif ou pathologique »**, qui est un salarié de l'opérateur. L'opérateur peut désigner des référents adjoints auprès de ses filiales ou de ses établissements. Il est **impliqué dans l'ensemble des activités de l'opérateur** présentant un risque au regard du jeu excessif, notamment le marketing, la conception de l'offre de jeu, la relation client. **Ses missions font l'objet d'une formalisation écrite.**
- Le référent, les référents adjoints ainsi que tout collaborateur participant à la mission de lutte contre le jeu excessif ou pathologique bénéficient **d'une formation initiale et continue** dans un délai raisonnable.
- Lorsque le référent ou l'équipe jeu responsable n'est pas francophone, **un référent relai** pour la France et **parlant français** est nommé.

### Section VIII.2 Formation

#### (a) Principes généraux

- 💡 Pour assurer un niveau élevé de protection des joueurs, l'opérateur peut utilement mettre en place un **dispositif de formation** lui permettant de s'assurer que son personnel acquiert et actualise les **connaissances nécessaires** à la mise en œuvre efficace et opérationnelle d'une

politique de prévention du jeu excessif ou pathologique et de la protection de mineurs, tout particulièrement concernant la détection et l'accompagnement des joueurs excessifs.



S'agissant de la Française des Jeux et du PMU, ces derniers **mettent en œuvre un programme de formation des détaillants** aux enjeux liés au respect des objectifs de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs, notamment l'interdiction de vente.

## (b) Orientations de mise en œuvre

Pour ce faire, il est recommandé que :

- **L'ensemble des personnels**, y compris les membres de l'organe exécutif, **bénéficie d'une formation initiale et continue** à la prévention du jeu excessif ou pathologique
- La formation permet aux collaborateurs de comprendre le phénomène d'addiction au jeu d'argent, d'appréhender les situations face aux joueurs présentant des signes de pertes de contrôle et d'être en capacité de les accompagner en leur donnant les conseils de modération ou en les orientant si nécessaire vers les organismes d'aide ou des structures de soin ;
- Le contenu de la **formation soit adapté** au métier et au profil du poste occupé par le collaborateur ainsi qu'aux spécificités sectorielles de jeu ;
- Les collaborateurs en **contact direct avec les joueurs** soient formés dans des délais rapides après leur prise de poste ;
- La formation comporte des **modules pratiques**, incluant notamment :
  - Une déclinaison concrète et précise de la manifestation des signaux d'alertes en situation réelle, adaptée au contexte d'intervention de l'opérateur ;
  - Des mises en situation, des études de cas pratiques ou des jeux de rôles pour les personnels en contact direct avec les joueurs ;
  - Des techniques de communications.

### Exemple de bonnes pratiques



- Pour les personnels en contact directs avec les joueurs, la formation continue peut par exemple prévoir l'organisation de groupes d'échanges, afin d'améliorer les pratiques par l'expertise collective et la diffusion de bonnes pratiques.
- Les formations peuvent être réalisées par un organisme spécialisé dans la prévention du jeu problématique.

- **L'efficacité** de la formation est **évaluée sur la base d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs** dont les résultats sont présentés au sein des plans d'actions mentionné à l'article I.



## Article IX. Clause de rendez-vous

Le cadre de référence doit s'inscrire au cœur des réalités du secteur et des pratiques du jeu, qui sont en mutation constante, afin d'assurer la légitimité et l'efficacité des lignes directrices qu'il dessine.

Pour mieux appréhender la diversité des situations concrètes du secteur, les orientations de ce cadre doivent pouvoir faire l'objet d'adaptations sans pour autant porter atteinte à la stabilité et prévisibilité du cadre de régulation applicable.

Pour ce faire, l'ANJ dressera un premier bilan de la mise en œuvre de ce cadre, de façon concertée avec les opérateurs et l'ensemble des parties prenantes, un an après son entrée en vigueur. Elle proposera à cette occasion les modifications qui s'avèreraient nécessaires pour renforcer la réalisation des objectifs en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique qui constitue sa raison d'être.