

DÉCISION N° 2024-002 DU 25 JANVIER 2024

**PORTANT APPROBATION DU PLAN D' ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE
JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR
L'ANNÉE 2024 DE LA SOCIÉTÉ BCFR2**

Le collège de l'Autorité nationale des jeux,

Vu le Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment ses articles 49 et 56 ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment le Titre II de son Livre III ;

Vu la loi n° 2010-476 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, notamment le IX de son article 34 ;

Vu l'ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard ;

Vu le décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 modifié 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, notamment ses articles 16 à 22 ;

Vu l'arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs ;

Vu la décision n° 2023-006 du 16 février 2023 portant approbation du plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l'année 2023 de la société BCFR2 ;

Vu la décision n° 2023-219 du 21 décembre 2023 relative à la stratégie promotionnelle de la société BCFR2 pour l'année 2024 ;

Vu la demande de la société BCFR2 du 4 décembre 2023 tendant à l'approbation de son plan d'actions pour l'année 2024 en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 25 janvier 2024,

Considérant ce qui suit :

1. Le IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée dispose : « *Un arrêté du ministre des solidarités et de la santé, pris sur proposition de l'Autorité nationale des jeux, définit, à l'adresse des opérateurs titulaires de droits exclusifs, des opérateurs de jeux ou de paris en ligne, des casinos et des clubs de jeux, un cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs. Ce cadre de référence prévoit des obligations renforcées pour les opérateurs titulaires de droits exclusifs. / Les opérateurs, casinos et clubs de jeux soumettent chaque année à l'approbation de l'Autorité leur plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique*

raisonnable du jeu. Ils rendent compte, à cette occasion, de la mise en œuvre du plan de l'année précédente. Le plan est établi dans le respect du cadre de référence prévu à l'alinéa ci-dessus. / 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. / L'Autorité évalue les résultats des actions menées par les opérateurs, casinos et clubs de jeux pour prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs. Elle peut, sur le fondement de cette évaluation, leur adresser des prescriptions à ce sujet ».

2. Le deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée prévoit ainsi que l'Autorité approuve chaque année les plans d'actions des opérateurs de jeux d'argent et de hasard en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu, qui sont établis dans le respect et selon des modalités prévues par le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs approuvé par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé. L'examen de ces plans permet à l'Autorité d'évaluer la mise en œuvre effective par les opérateurs de leurs obligations relatives au jeu excessif ou pathologique et de leur adresser, le cas échéant, à l'issue de cette évaluation, des prescriptions. Assortis du bilan d'exécution du précédent plan, ces plans d'actions constituent une déclinaison spécifique de l'obligation pour les opérateurs, prévue par l'article L. 320-4 du code de la sécurité intérieure, de concourir à la réalisation de l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs défini au 1° de l'article L. 320-3 de ce code.

3. Les règles qui précèdent doivent par ailleurs être lues à la lumière des articles 49 (liberté d'établissement) et 56 (liberté de prestation des services) du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne tels que les interprète la Cour de justice de l'Union européenne. Selon celle-ci, un Etat membre peut subordonner la fourniture en son sein par un opérateur d'une offre de jeux d'argent et de hasard à l'obtention d'un agrément et justifier cette restriction par des raisons impérieuses d'intérêt général, parmi lesquelles, en particulier, la prévention de l'assuétude au jeu. L'Etat membre qui exige un tel agrément préalable doit toutefois mener une politique cohérente et systématique, ce qui implique qu'il exerce un contrôle continu et concret sur les opérateurs qu'il autorise à prêter sur son territoire, en vérifiant que leur offre de jeux n'est pas à ce point attractive qu'elle revient, dans les faits, à empêcher la réalisation de l'objectif que l'Etat membre prétend poursuivre. C'est pourquoi il revient notamment à l'Etat français de veiller à ce que les opérateurs auxquels il a délivré un agrément mènent véritablement une politique destinée à prévenir et lutter contre l'assuétude au jeu. Il en va également de même en ce qui concerne la protection des mineurs.

4. En sa qualité d'autorité administrative d'un Etat membre, et eu égard aux missions et pouvoirs qui lui sont attribués, l'Autorité doit donc s'assurer que le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu que lui soumet pour approbation un opérateur agréé traduit sa volonté de poursuivre une politique efficace de lutte contre le jeu excessif ou pathologique à travers la mise en œuvre d'actions cohérentes, adaptées et proportionnées permettant d'atteindre cet objectif. Pour ce faire, elle évalue ce plan en considération du cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs défini par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé.

5. Afin de garantir la réalisation de l'objectif visant à mettre en place un niveau élevé de protection du joueur poursuivi par l'ordonnance du 2 octobre 2019 et l'arrêté du 9 avril 2021 susvisés et de prévenir le développement des risques de jeu excessif ou pathologique au sein

du marché français des jeux d'argent¹, l'Autorité attache dans l'étude des plans pour 2024 une importance particulière aux actions mises en œuvre par les opérateurs de jeux pour, d'une part, prévenir le jeu des mineurs et, d'autre part, identifier et accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques, **ce qui doit conduire ces opérateurs tant à diminuer substantiellement la part et le nombre des joueurs excessifs au sein du marché des jeux d'argent et de hasard, qu'à réduire le produit brut des jeux généré par ces joueurs. Il appartient par suite aux opérateurs de jeux de rendre compte à l'Autorité de l'atteinte de cet objectif global par une mesure régulière des résultats obtenus.**

6. Par ailleurs, l'approbation des plans d'actions pour 2024 intervient dans un contexte spécifique, marqué par l'Euro de football aux mois de juin et juillet prochain, immédiatement suivi par un autre événement exceptionnel, les Jeux Olympiques, qui se dérouleront à Paris du 26 juillet au 11 août 2024. La tenue de ces deux événements de premier plan risque d'accroître fortement l'exposition aux jeux d'argent et de hasard des publics et tout particulièrement des publics mineurs et des personnes vulnérables (notamment les 18-24 ans et les joueurs excessifs ou pathologiques) et constitue par là un point de vigilance majeur pour l'Autorité.

7. C'est à la lumière de ces éléments qu'il incombe à l'Autorité d'examiner la demande d'approbation du plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l'année 2024 de la société BCFR2. Concernant l'année 2023, l'Autorité relève que la société BCFR2 a amélioré son dispositif d'information en invitant les joueurs, dans ses communications et ses supports de jeu, à évaluer leur pratique de jeu sur le site EVALUJEU. L'opérateur s'est également attaché à respecter le principe du « champ libre » dans la définition par le joueur de ses limites de jeu. Enfin, l'Autorité note que l'opérateur a formalisé sa politique de prévention du jeu excessif ou pathologique, notamment par l'intermédiaire d'un tableau de bord détaillant l'ensemble de ses objectifs et la transmission de la part du produit brut des jeux générée par les joueurs excessifs.

8. Cependant, en ce qui concerne le plan d'actions pour 2024, des progrès substantiels sont encore attendus de l'opérateur pour atteindre pleinement l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure et ce nonobstant les engagements pris par l'opérateur dans ce plan de renforcer certaines actions, notamment par le développement d'une catégorisation des joueurs par niveau de risque, l'amélioration de sa procédure d'évaluation de ses dispositifs d'évaluation et d'accompagnement, le déploiement d'un système de suivi des tentatives de connexion des joueurs ayant fait l'objet d'une auto-exclusion et la réalisation de campagnes de sensibilisation à l'occasion de certains événements sportifs de grande envergure.

9. Il ressort en effet de l'instruction que, d'une part, la majorité des prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 16 février 2023 susvisée n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès supplémentaires significatifs sont nécessaires. Il appartient à ce titre à l'opérateur de finaliser sans délai, dans le cadre de la mise en œuvre de la présente décision, la réalisation des prescriptions émises dans la décision susmentionnée.

10. En premier lieu, s'agissant de la protection des mineurs, la société BCFR2 doit s'attacher à renforcer encore la visibilité du pictogramme et du message d'interdiction de jeu des mineurs sur tous les supports de jeu, et ce, dès la procédure d'inscription, et de communication qu'elle utilise. Elle veille également à améliorer la clarté et l'intelligibilité de l'information mise à

¹ Selon la dernière étude réalisée par l'Observatoire des jeux relative aux problèmes liés aux jeux d'argent en France en 2019, la part du chiffre d'affaires attribuable aux dépenses des joueurs problématiques représente 38,3 % des dépenses totales de l'ensemble des joueurs, dont 20,7 % pour les joueurs excessifs. Cette part relative varie selon la nature de l'activité pratiquée : elle est évaluée dans cette étude à 57,7 % pour le poker, 62,7 % pour les paris sportifs, 21,4 % pour les paris hippiques.

disposition des joueurs s'agissant de la prévention du jeu des mineurs. Elle s'attèle en outre à déployer un dispositif robuste de prévention et de détection des tentatives de contournement de l'interdiction du jeu des mineurs ainsi qu'à formaliser une procédure d'évaluation du dispositif susmentionné. Enfin, l'opérateur devrait compléter son dispositif en s'assurant de l'exclusion des mineurs des communications qu'elle adresse sur les réseaux sociaux.

11. En deuxième lieu, s'agissant du dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques mis en place par l'opérateur, il importe que celui-ci soit renforcé par des seuils de risque plus adaptés et par une vigilance accrue du service client lors de ses échanges avec les joueurs. Bien que l'opérateur ait déployé un nouvel outil de détection, celui-ci ne permet pas encore de distinguer différents niveaux de risque afin de leur proposer des mesures d'accompagnement adaptées ni d'assurer un suivi approprié des joueurs identifiés. S'agissant de son dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, il lui revient également de renforcer ce dispositif en intervenant de façon proactive et en diversifiant les mesures d'accompagnement proposées, ce qui peut se traduire par l'exclusion des joueurs sortant d'auto-exclusion des communications commerciales et le déploiement d'une limite de pertes. L'opérateur est en outre appelé à consolider ses actions en direction des joueurs ayant demandé leur exclusion *via* les dispositifs d'interdiction volontaire de jeux et d'auto-exclusion. Il importe que ces dispositifs produisent des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions effectivement mises en œuvre. Il revient enfin à l'opérateur de renforcer la procédure d'évaluation des dispositifs d'identification et d'accompagnement.

12. En troisième lieu, s'agissant de la conception de l'offre de jeu, ainsi que le prescrit la section II.1 de l'article II du cadre de référence susmentionné, la société BCFR2 doit veiller à limiter au maximum les risques de jeu excessif de ses offres ainsi que leur attractivité auprès des mineurs, non seulement lors de la conception de nouvelles offres de jeu mais également pour l'ensemble des offres déjà commercialisées. A ce titre, il appartient notamment à l'opérateur, qui avait déjà été alerté sur ce point dans la décision du 16 février 2023 susvisée, d'évaluer les caractéristiques addictives de ces offres de jeu et de mettre en place, le cas échéant, des mesures spécifiques pour prévenir et limiter ces effets addictogènes.

13. En quatrième lieu, s'agissant de la modération de la pratique de jeu, la société BCFR2 doit, tout d'abord, déployer un dispositif d'information permettant de favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu et des risques qui lui sont attachés notamment en développant un « *dashboard* » associé à du « *feed-back* » normatif. La société BCFR2 est appelée à renforcer l'information du joueur par le développement de contenus adaptés à sa pratique de jeu. Elle s'attache à améliorer la clarté et l'intelligibilité de l'information mise à disposition des joueurs.

14. En cinquième lieu, s'agissant de la formation, la société BCFR2 doit s'attacher à adapter le contenu de sa formation au jeu excessif ou pathologique au type de poste occupé par chaque collaborateur.

15. Enfin, dans l'hypothèse où l'opérateur déploie des communications comportant un message de prévention du jeu excessif, ces actions doivent, dans le respect du cadre de référence et du plan d'actions approuvé, contribuer à prévenir effectivement le développement des phénomènes de dépendance, ce qui implique une évaluation approfondie de ces communications pour s'assurer de leur efficacité.

16. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société BCFR2 pour l'année 2024 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que sous réserve de prescriptions particulières.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L'Autorité nationale des jeux approuve le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024 de la société BCFR2, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société BCFR2 renforce les mesures visant à prévenir le contournement de l'interdiction de jeu des mineurs, *via* le recours à des procédures spécifiques de détection des tentatives de contournement et l'évaluation de leur efficacité. Elle transmettra, dans son prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs, la méthodologie, les résultats ainsi que les mesures d'ajustement éventuellement envisagées.

2.2. La société BCFR2 renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, en veillant à ce que le socle d'indicateurs retenus soit de nature à permettre une détection optimale des différents profils de jeu, en augmentant la fréquence d'analyse des comptes joueurs et en s'assurant que les modalités d'interventions retenues sont effectivement adaptées au niveau de risque identifié. Elle le renforce également de façon à permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur, ce afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Afin de déterminer ce niveau de risque, la société BCFR2 privilégie une approche basée sur les comportements de jeu et leur variation. Si elle recourt à des seuils quantitatifs, elle s'assure qu'ils permettent une détection effective et documente le choix de ces seuils dans son prochain plan d'actions. Pour ce faire, elle s'appuie également, dans le respect des dispositions du règlement général sur la protection des données et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sur les échanges des joueurs avec son service client et améliore la procédure de suivi des joueurs excessifs ou pathologiques. Elle veille spécifiquement à être vigilante aux comportements de jeu des publics à risque, en particulier les jeunes (18-24 ans), les bénéficiaires de programmes « VIP » et les autoexclus lors de leur reprise du jeu. Elle renforce ses procédures d'évaluation de l'efficacité de son dispositif d'identification (indicateurs, méthode d'analyse, fréquence d'analyse), afin de s'assurer d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique cohérent avec son bassin de joueurs et les données de prévalence nationales. Elle met en place toutes mesures utiles permettant d'atteindre cet objectif.

Par ailleurs, la société BCFR2 consolide les mesures d'accompagnement qu'elle a établies en fonction des différents profils de risque identifiés, en poursuivant sa politique d'exclusion des communications commerciales, notamment celles consistant en des offres commerciales comportant une gratification financière, auprès des personnes qu'elle identifie comme présentant un comportement de jeu excessif ou pathologique et en proposant par exemple au joueur une mesure de limitations de pertes. Elle améliore également les actions d'accompagnement déployées à l'égard des joueurs ayant demandé leur exclusion du jeu ainsi qu'à l'égard de ceux ayant fait l'objet d'une interdiction volontaire de jeux. Elle est en outre invitée à diversifier les canaux de prise de contact afin que le joueur puisse prendre effectivement connaissance des informations d'accompagnement qu'elle lui délivre. Enfin, elle renforce ses procédures d'évaluation de l'efficacité des actions déployées pour accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques, lesquelles doivent être de nature à démontrer l'impact des actions déployées sur le comportement de jeu du joueur et sur le retour à une pratique de jeu modérée.

2.3. La société BCFR2 renforce sa démarche d'évaluation des risques que présentent ses offres de jeu en termes de jeu excessif ou pathologique et d'attractivité auprès des mineurs, non seulement lors de la conception de nouvelles offres de jeu mais également pour celles déjà

commercialisées. A l'aune de cette évaluation, elle met en œuvre, le cas échéant, des actions visant à prévenir et réduire ces risques, qui peuvent notamment porter sur la mécanique et le « *design* » de l'offre, la promotion qui lui est associée ainsi que l'introduction de dispositifs visant à favoriser une pratique modérée de jeu. Ces mesures seront notamment évaluées par l'Autorité à l'occasion de l'homologation du logiciel de jeux relatif à cette offre prévue par le deuxième alinéa du VIII de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée et à l'occasion du prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs présenté par l'opérateur.

2.4. Le dispositif d'information et de sensibilisation au jeu excessif ou pathologique et les dispositifs de protection de la société BCFR2 pourraient utilement être améliorés en vue de favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu, en proposant par exemple un suivi dynamique des données essentielles du compte joueur (« *dashboard* ») qui inclut les pertes réalisées, une comparaison de la pratique de jeu par rapport à une norme de référence (« *feed-back* » normatif) et une évaluation du niveau de risque associé à cette pratique. Elle s'appuie sur l'utilisation des outils de gestion de sa clientèle afin d'adresser au joueur une information appropriée à son profil. Elle est par ailleurs encouragée à poursuivre et renforcer ses actions de prévention du jeu excessif et du jeu des mineurs à l'occasion des compétitions sportives d'envergure. Elle poursuit ses efforts visant à valoriser les outils de modération des pratiques de jeu et de protection des joueurs.

2.5. La société BCFR2 maintient et perfectionne, dans les outils de pilotage de son activité, l'indicateur permettant de mesurer, pour la réduire, la part et le nombre de joueurs excessifs ou pathologiques au sein de sa clientèle ainsi que le montant du chiffre d'affaires attribuable à ces joueurs (et notamment ceux âgés de 18 à 24 ans). Enfin, elle s'efforce d'adapter le contenu de sa formation au jeu excessif ou pathologique au type de poste occupé par le collaborateur, en portant une attention particulière à la formation des référents en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique et des collaborateurs ayant un lien commercial direct avec les clients. Cette formation peut utilement définir les signaux d'alertes du jeu excessif et proposer des techniques d'entretien visant à susciter l'adhésion du joueur.

Article 3 : Le non-respect des prescriptions énoncées à l'article 2 est susceptible de conduire, en application des dispositions du II de l'article 43 de la loi du 12 mai 2010 mentionnée ci-dessus, à une saisine de la commission des sanctions de l'Autorité nationale des jeux, laquelle peut prononcer l'une des sanctions prévues au IV, V et X du même article.

Article 4 : Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société BCFR2 et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 25 janvier 2024.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 31 janvier 2024