

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2024-010 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 NETBET FR SAS

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° 2023-014 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 NETBET FR SAS ;

Vu la décision n° 2023-227 du 21 décembre 2023 relative à la stratégie promotionnelle de la société NETBET FR SAS pour l' année 2024 ;

Vu la demande de la société NETBET FR SAS du 30 novembre 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'action 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 NETBET FR SAS. A cet égard, il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que celui-ci reflète la volonté de l'opérateur d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. En effet, l'Autorité note que l'opérateur a réalisé des progrès en termes d'affichage et de visibilité du pictogramme et du message d'interdiction de vente aux mineurs sur ses supports de jeu. L'opérateur indique avoir renforcé son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques en déployant une procédure spécifique pour les joueurs ayant eu recours plusieurs fois à l'auto-exclusion dans l'année. 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. Ces progrès doivent être poursuivis et amplifiés en 2024 afin que l'opérateur maintienne son concours à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. A cet égard, l'Autorité relève que l'opérateur entend encore renforcer ses actions, notamment par la personnalisation des mesures d'accompagnement avec la mise en place d'un numéro de téléphone dédié à la prévention du jeu excessif, par le renforcement de l'accompagnement des joueurs ayant fait l'objet d'une interdiction volontaire de jeux, par la poursuite d'actions de sensibilisation sur les réseaux sociaux et enfin par la suppression du pré-remplissage des limites lors de l'inscription.

9. Il ressort néanmoins de l'instruction que, d'une part, certaines 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 sur certains points sont attendus de l'opérateur.

10. En premier lieu, s'agissant de la protection des mineurs, la société NETBET FR SAS pourrait continuer de consolider son dispositif de prévention et de détection des tentatives de

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.

contournement de l'interdiction de jeu des mineurs. Par ailleurs, il importe qu'elle complète son dispositif par la mise à disposition d'informations supplémentaires sur la prévention du jeu des mineurs, notamment des liens vers des logiciels de contrôle parental en langue française, et par le déploiement d'une procédure d'évaluation du dispositif susmentionné.

11. En deuxième lieu, s'agissant du dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, celui-ci pourrait être renforcé par le développement d'une catégorisation par niveau de risque afin de proposer un accompagnement approprié, par des seuils de risque plus adaptés, par une vigilance accrue du service client lors des échanges avec les joueurs et par des interventions proactives de la part de l'opérateur en prenant contact avec les joueurs présentant un risque élevé de jeu excessif afin de les informer des possibilités de limitation ou d'exclusion du jeu. L'opérateur est également appelé à consolider ses actions d'accompagnement en direction des joueurs ayant demandé leur exclusion *via* le dispositif d'interdiction volontaire de jeux, ces dernières pouvant prendre la forme d'un suivi du joueur ou encore de l'envoi de messages de sensibilisation à la reconnexion. Enfin, il importe que ces dispositifs d'identification et d'accompagnement produisent des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions effectivement mises en œuvre. Il appartient enfin à l'opérateur de poursuivre l'amélioration de ces dispositifs en renforçant leur procédure d'évaluation respective.

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 NETBET FR SAS 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 NETBET FR SAS doit continuer à améliorer son dispositif d'information, notamment en élargissant les données mises à disposition du joueur dans le « *dashboard* » qu'elle propose, en y associant par exemple du « *feed-back* » normatif, en vue de favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu et des risques qui lui sont attachés. Par ailleurs, il lui revient de mieux valoriser les mécanismes de modération prévus par les dispositions législatives et réglementaires, notamment celui visant à fixer des limites de jeu raisonnables et cohérentes avec la capacité financière du joueur.

14. 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.

15. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société NETBET FR SAS pour l'année 2024 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité 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 NETBET FR SAS, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société NETBET FR SAS 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 NETBET FR SAS renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, qui doit permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Afin de déterminer ce niveau de risques, la société NETBET FR SAS 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. Elle renforce par ailleurs son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques en s'appuyant, 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 renforce également 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.

La société NETBET FR SAS améliore 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 renforce les actions d'accompagnement déployées à l'égard des joueurs ayant fait l'objet d'une interdiction volontaire de jeux. Elle consolide enfin 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 NETBET FR SAS 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 NETBET FR SAS devraient favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu, par exemple en s'assurant d'élargir les données mises à disposition du joueur dans le « *dashboard* » qu'elle propose et en proposant 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. Enfin, elle veille à ce que les montants qu'elle propose pour définir les limites de jeu soient raisonnables.

2.5. La société NETBET FR SAS 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).

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 NETBET FR SAS 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