

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2025-111 DU 15 MAI 2025

RELATIVE AU PLAN D' ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L' ANNÉE 2025 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° 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 ;

Vu la décision n° 2025-002 du 23 janvier 2025 relative au plan d' actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l' année 2025 de la société BCFR2 ;

Vu la demande de la société BCFR2 du 29 mars 2025 tendant à l' approbation de son plan d' actions pour l' année 2025 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 15 mai 2025,

Considérant ce qui suit :

Sur le cadre juridique

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 leur obligation de concourir à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs défini au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure et de leur adresser, le cas échéant, à l'issue de cette évaluation, des prescriptions.

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 2025 une attention particulière aux actions mises en œuvre par les opérateurs de jeux en matière de protection des mineurs, d'identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, de conception de l'offre de jeu, et de dispositifs d'information et de modération mis à la disposition des joueurs.

6. Par sa décision du 23 janvier 2025 susvisée, le collège de l'ANJ a rejeté 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 2025 de la société BCFR2, au motif que ce plan n'était pas de nature à lui permettre de répondre à ses obligations légales et notamment de pleinement concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Cette société a par suite déposé, dans le délai de deux mois imparti, une demande d'approbation d'un nouveau plan d'actions pour l'année 2025, qu'il revient au collège de l'Autorité d'examiner dans le cadre de la présente décision.

Examen du nouveau plan d'actions soumis à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux

7. **En premier lieu**, s'agissant de la protection des mineurs, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 23 janvier 2025, l'Autorité avait relevé que si la société BCFR2 affirmait avoir mis en œuvre un dispositif de prévention et de détection des tentatives de contournement de l'interdiction de jeu des mineurs basé sur un algorithme de surveillance comportemental, les éléments transmis ne permettaient pas d'en attester la réalité. L'évaluation de son dispositif global de prévention du jeu des mineurs apparaissait par ailleurs insuffisante.

8. Dans son nouveau plan d'actions, la société BCFR2 déclare désormais exercer une vigilance particulière lors de la vérification des pièces d'identité opérée à la création de tout nouveau compte par des jeunes majeurs âgés de 18 à 19 ans, et procéder à une vérification de la cohérence entre l'âge déclaré, l'ensemble des informations renseignées et l'activité de jeu. Par ailleurs, elle affirme évaluer son dispositif de prévention du jeu des mineurs dans le cadre d'audits généraux réalisés deux fois par an et envisage l'élaboration en 2025 de rapports mensuels permettant d'analyser les cas de tentatives d'ouvertures de comptes joueurs par des mineurs, sans pour autant préciser la forme et les modalités d'exploitation de ces audits et des futurs rapports, ni les mesures d'ajustement éventuellement envisagées afin d'en tirer les conséquences.

9. **En deuxième lieu**, s'agissant, d'une part, du dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques mis en place par la société BCFR2, l'Autorité avait relevé, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 23 janvier 2025, que le dispositif décrit se traduisait par un nombre très insuffisant de joueurs détectés eu égard à la taille de l'opérateur, et que les éléments transmis par l'opérateur ne permettaient par ailleurs pas d'en attester la robustesse. De plus, si l'opérateur déclarait que son dispositif d'identification aurait la capacité, à partir des données de jeu, de détecter automatiquement différents niveaux de risque associés aux comportements des joueurs dès janvier 2025, un tel engagement ne pouvait être accueilli qu'avec réserve compte tenu de

¹Selon la dernière étude EROPP réalisée par l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives (OFDT), relative à la pratique des jeux d'argent et de hasard en France en 2023, la population majeure âgée de 18 à 75 ans dont la pratique de jeu est à risque modéré est estimée à 810 000 joueurs (soit 1,7 %) et celle dont la pratique de jeu est excessive est estimée à 360 000 (soit 0,8 %).

l'imprécision entourant son fonctionnement et du fait qu'un objectif analogue avait déjà été avancé dans le précédent plan, sans être suivi d'une mise en œuvre effective.

10. Dans le nouveau plan d'actions présenté par la société BCFR2, l'Autorité relève que le dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques de l'opérateur a été renforcé, par un abaissement des seuils de déclenchement des alertes générées par les données de jeu. Par ailleurs, l'opérateur s'engage à déployer, dès mai 2025, un dispositif plus robuste permettant d'identifier différents niveaux de risque associés aux comportements des joueurs et d'intégrer des indicateurs relatifs à la variation des comportements de jeu, ce qui devrait lui permettre de détecter un nombre plus important de joueurs. Le dispositif pourrait encore être utilement renforcé par la mise en cohérence des procédures relatives à l'identification décrites dans le plan d'actions avec les différents documents internes permettant la diffusion de la politique de prévention du jeu excessif de l'opérateur auprès de ses salariés. Le volet du dispositif reposant sur les échanges avec le service client, qui s'appuie actuellement sur une liste d'indicateurs limitée et sur une procédure insuffisamment détaillée, pourrait également être amélioré. S'agissant de l'évaluation du dispositif, l'opérateur déclare engager une réflexion relative au nombre de joueurs à risque détectés. Cette démarche ne saurait toutefois être considérée comme suffisante dans la mesure où elle ne permet pas, en l'état, d'apprécier l'efficacité du dispositif, faute de reposer sur une méthodologie robuste, amenant à des résultats exploitables à des fins d'amélioration du dispositif.

11. D'autre part, s'agissant du dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, l'Autorité avait relevé, dans sa décision du 23 janvier 2025 mentionnée ci-dessus, que celui-ci apparaissait très insuffisant.

12. Dans son nouveau plan d'actions, l'opérateur fait état de la mise en œuvre de mesures, dont la gradation ne semble dépendre, à l'heure actuelle, que de l'absence de réponse ou de réaction du joueur identifié. L'Autorité relève toutefois que l'opérateur prévoit, pour l'année 2025, le déploiement d'un parcours d'accompagnement structuré autour de plusieurs niveaux de risque, incluant notamment un recours généralisé aux appels sortants pour les joueurs à risque élevé, ainsi que l'envoi de messages d'accompagnement via des notifications « push ». Ce dispositif pourrait être renforcé par une mise en cohérence des procédures décrites dans le plan d'action avec les différents documents internes permettant la diffusion de la politique de prévention du jeu excessif de l'opérateur auprès de ses salariés, et par le recours à des mesures de restriction unilatérales plus diversifiées, par exemple un plafonnement des limites de jeu pour les situations les plus problématiques. S'agissant des joueurs autoexclus, l'accompagnement mis en place actuellement repose sur l'envoi d'un message de confirmation décrivant notamment les ressources d'aide, suivi d'un message automatique envoyé à l'expiration de la mesure. Par ailleurs, l'opérateur envisage, sans que ne soient précisées la nature de ces mesures à ce stade, des actions spécifiques pour les joueurs autoexclus, les bénéficiaires des programmes « VIP » et les jeunes joueurs (18-24 ans). En outre, une procédure accompagnant la reprise du jeu après une interdiction volontaire de jeux a été développée. L'accompagnement des joueurs ayant eu recours à une auto-exclusion ou à la procédure d'interdiction volontaire de jeux pourrait être utilement complétée par un enrichissement des informations envoyées à l'activation de la mesure en veillant à leur exactitude ainsi que de l'envoi d'un message de sensibilisation uniquement lors de la reprise du jeu pour éviter les effets contre-productifs. S'agissant de l'évaluation du dispositif, si l'opérateur indique

avoir engagé une réflexion autour du volume de messages envoyés, du recours à l'auto-exclusion et du nombre d'interdits volontaires de jeux détectés, il lui revient d'évaluer précisément l'impact des actions déployées auprès des joueurs identifiés, et de déterminer si ces actions permettent, à court, moyen et long terme, un retour à une pratique de jeu modérée.

13. L'Autorité rappelle que la politique de lutte contre le jeu excessif des opérateurs doit se traduire par des résultats concrets, c'est-à-dire, dans les meilleurs délais, conduire à une hausse significative des joueurs excessifs identifiés et accompagnés, en adéquation avec leur bassin de joueurs. Pour mesurer les progrès réalisés par l'opérateur en vue d'atteindre cet objectif, il appartient à la société de transmettre à l'Autorité dans le cadre de son prochain plan d'actions, outre le nombre de joueurs excessifs identifiés, une estimation de la part du produit brut des jeux générée par ces derniers ainsi que le nombre et la nature des mesures d'accompagnement proposées selon le risque en cause.

14. En troisième lieu, s'agissant de la conception de l'offre de jeu, dans la décision mentionnée ci-dessus du 23 janvier 2025, l'Autorité avait relevé que l'évaluation fournie par la société BCFR2 de son offre de jeu se limitait à une description succincte.

15. Dans son nouveau plan d'actions, la société BCFR2 fait valoir qu'elle procèdera, en avril 2025, à une évaluation de son offre de « *live betting* » via l'outil ASTERIG ainsi qu'à une évaluation plus générale de l'ensemble de son offre de paris sportifs, en portant, dès le mois de mai 2025, une attention particulière à la fonctionnalité « cash-out ». Afin de limiter les risques spécifiques associés au « *live betting* », l'opérateur projette également de permettre, dès 2025, aux joueurs de demander, via le service client, à être exclus de ce type d'offre. Il envisage également d'étudier l'intégration de cette fonctionnalité directement dans l'interface du compte joueur.

16. En quatrième lieu, s'agissant des dispositifs d'information et de modération mis à la disposition des joueurs, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 23 janvier 2025, l'Autorité avait constaté que ceux-ci, peu lisibles et peu ergonomiques, n'étaient pas de nature à susciter l'intérêt des joueurs et à faciliter leur appropriation.

17. Dans son nouveau plan d'actions, si l'opérateur fait état de ce qu'il prévoit de développer en 2025 un dispositif de « *feed-back* » normatif dans l'interface du compte joueur, l'ensemble des dispositifs d'information et de modération restent peu intelligibles et fonctionnels, et ne sont toujours pas de nature à susciter l'intérêt des joueurs. Par ailleurs, l'Autorité relève que si l'opérateur s'attache désormais à afficher les pertes cumulées, cette initiative pourrait utilement être complétée par le déploiement d'un « *dashboard* » relatif à la pratique de jeu. La société BCFR2 pourrait utilement amplifier ses actions de sensibilisation, en particulier celles visant à promouvoir activement les outils de modération de la pratique de jeu auprès de son bassin de joueurs.

18. Enfin, au-delà de ces points d'attention prioritaires, s'agissant, d'une part, de l'organisation interne retenue par l'opérateur en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique, l'Autorité relève que la société BCFR2 prévoit le recrutement d'un collaborateur en partie dédié à la poursuite de cet objectif.

19. D'autre part, s'agissant de la formation, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 23 janvier 2025, l'Autorité avait constaté que la société BCFR2 continuait de faire une présentation inexacte du fonctionnement de la procédure d'interdiction volontaire de jeu. Par ailleurs, le module proposé au titre de la formation initiale apparaissait inadapté.

20. Dans son nouveau plan d'actions, la société BCFR2 persiste à proposer un module peu adapté au titre de la formation initiale et continue. L'Autorité relève toutefois que la société BCFR2 a prévu en 2025 une évolution de ses modules de formation, il lui appartient donc de mettre en œuvre effectivement cet engagement au cours de l'année à venir. Il appartient par ailleurs à l'opérateur de s'attacher à bien distinguer les modules relevant de la formation initiale de ceux propres à la formation continue, qui poursuit des objectifs distincts.

21. Il résulte de ce qui précède que les différents projets évoqués par la société BCFR2 dans son nouveau plan d'actions, dont la mise en place est prévue, pour la majorité d'entre eux, d'ici la fin du premier semestre 2025, apparaissent relativement ambitieux. Ainsi, ce plan d'actions doit être regardé, pour l'exercice 2025 et sous réserve de sa mise en œuvre effective qui sera vérifiée par l'Autorité lors de l'examen du plan d'actions pour l'année 2026, comme permettant à la société de mieux concourir à la réalisation de l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là qu'il y a lieu, pour l'Autorité, de n'approuver ce plan que sous réserve des prescriptions énoncées à l'article 2 de la présente décision.

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 2025 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 perfectionne les mesures visant à prévenir de manière effective le contournement de l'interdiction de jeu des mineurs qu'elle met en œuvre, notamment le recours à des procédures spécifiques internes de détection des tentatives de contournement et elle procède à 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 et les résultats de cette évaluation ainsi que les mesures d'ajustement éventuellement envisagées afin d'en tirer les conséquences.

2.2. La société BCFR2 poursuit ses efforts, comme elle s'y engage, pour renforcer son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, qui doit permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par chaque joueur, afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Afin de déterminer ce niveau de risque, la société BCFR2 développe effectivement, comme elle l'a annoncé à l'Autorité, des indicateurs permettant de mesurer la variation des comportements de jeu. Elle s'assure que les seuils auxquels elle a recours permettent une détection effective de comportements de jeu excessifs ou pathologiques, et documente le choix de ces seuils dans son prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs, en démontrant que l'abaissement des seuils qu'elle a prévu a effectivement été déployé. Elle pourrait par ailleurs utilement affiner la classification des niveaux de risques de son dispositif en s'assurant de sa correspondance avec le référentiel de risque de l'ICJE. Elle renforce 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. La société BCFR2 renforce enfin 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 BCFR2 renforce les actions d'accompagnement déployées, qui doivent être adaptées au niveau de risque identifié et peuvent aller jusqu'à la limitation, la suspension, voire dans les cas les plus graves, la clôture du compte joueur par l'opérateur. Conformément à ses engagements, elle veille à mettre en œuvre de manière effective la diversification des canaux de prise de contact afin que les joueurs puissent prendre effectivement connaissance des informations communiquées par l'opérateur pour prévenir et accompagner les pratiques de jeu excessif ou pathologique (par exemple par l'envoi de messages *push* ou *in-app* ou par des appels sortants réalisés auprès des joueurs identifiés comme excessifs). Elle veille à préciser, dans son prochain plan d'actions, la nature et le nombre des mesures qu'elle aura mises en œuvre conformément à ses engagements afin d'assurer une vigilance renforcée à l'égard des comportements de jeu des publics à risque, en particulier les jeunes (18-24 ans), les bénéficiaires de programmes « VIP » et les autoexclus, en particulier lors de leur reprise du jeu. Elle améliore 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.

2.3. La société BCFR2 veille à faire figurer, dans les outils de pilotage de son activité, le nombre de joueurs excessifs identifiés, une estimation de la part du produit brut des jeux générée par ces derniers ainsi que le nombre et la nature des mesures d'accompagnement proposées selon le risque en cause. Elle en rend compte dans le cadre du prochain plan d'actions. Elle s'attache à formaliser davantage ses dispositifs d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, en veillant à s'assurer de la cohérence et de l'harmonisation des éléments les décrivant au sein de l'ensemble de ses documents internes.

2.4. La société BCFR2 s'assure d'évaluer, conformément à ses engagements, non seulement lors de la conception de nouvelles offres de jeu, mais également pour celles déjà commercialisées, les risques qu'elles présentent en termes de jeu excessif ou pathologique et d'attractivité auprès des mineurs. 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 ainsi que sur 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 jeu 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. À cette fin, elle transmettra à l'Autorité nationale des jeux, dans le cadre de son prochain plan d'actions, les résultats de ces évaluations. S'agissant des offres comportant un risque accru de jeu excessif, tel le pari « en direct », la société BCFR2 documente le déploiement du dispositif spécifique permettant de s'autoexclure de ce type d'offres, qui vient compléter ceux prévus aux articles 16 à 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 susvisé. Ce dispositif pourrait également utilement intégrer une limitation du montant maximum de pertes.

2.5. La société BCFR2 poursuit l'amélioration de son dispositif d'information, en mettant effectivement en place, ainsi qu'elle s'y est engagée, un dispositif de « *feed-back* » normatif dans l'interface du compte joueur, et en proposant, par exemple, un suivi dynamique des données essentielles du compte joueur (« *dashboard* »), qui inclut les pertes réalisées, et une évaluation du niveau de risque associé à cette pratique. Elle poursuit ses efforts visant à valoriser les outils de modération des pratiques de jeu et de protection des joueurs.

2.6. La société BCFR2 renforce son dispositif de formation, comme elle s'y est engagée, afin de s'assurer que l'ensemble de son personnel dispose de connaissances actualisées, incluant notamment des mises en situation et des techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion des joueurs au dispositif d'accompagnement, nécessaires à la mise en œuvre de sa politique de prévention du jeu excessif ou pathologique et adaptées au cadre réglementaire français. Elle s'assure de proposer des modules de formation initiale et continue distincts.

2.7. Enfin, la société BCFR2 rendra compte, dans son plan d'actions pour l'année 2026, de la mise en œuvre effective des engagements qu'elle a pris envers l'Autorité nationale des jeux dans le plan d'actions présentement approuvé. A cette fin, elle transmettra à l'Autorité nationale des jeux, dans son prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

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 VIII 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 15 mai 2025.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 21 mai 2025