

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

---

## Autorité nationale des jeux

---

### DÉCISION N° 2022-007 DU 20 JANVIER 2022

#### **PORTANT APPROBATION DU PLAN D' ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L' ANNÉE 2022 DE LA SOCIÉTÉ JOAONLINE**

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° 2021-047 du 15 avril 2021 portant approbation du plan d' actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l' année 2021 de la société JOAONLINE ;

Vu le courrier de la société JOAONLINE du 30 novembre 2021 sollicitant l' approbation de son plan d' actions pour l' année 2022 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 20 janvier 2022,

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 une telle autorisation 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 et récréative 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 ainsi

de maintenir une pratique récréative des jeux d'argent, l'Autorité attache dans l'étude des plans pour 2022 une importance particulière aux actions réalisées en matière de protection des mineurs d'une part et d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique d'autre part.

6. Il résulte en effet des dispositions des articles L. 320-7 et L. 320-8 du code de la sécurité intérieure et de l'article IV de l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé que les opérateurs de jeux d'argent et de hasard sont **tenus de faire obstacle à la participation de mineurs** aux activités de jeu ou de pari qu'ils proposent. Ils doivent pour ce faire mettre en œuvre toutes actions ou procédures utiles pour prévenir efficacement le jeu des mineurs, notamment en affichant de manière visible le principe de l'interdiction d'accès des mineurs, sur tous les supports de jeu et de communication s'adressant aux joueurs.

7. Il ressort encore des dispositions du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 modifiée que les opérateurs de jeux ont **l'obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique**, dans le respect du cadre de référence défini par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé. Les opérateurs de jeux procèdent, dans une logique d'amélioration continue, à une évaluation annuelle du dispositif d'identification et d'accompagnement et doivent être en mesure de démontrer à l'Autorité qu'ils se sont effectivement acquittés de cette obligation.

8. L'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, en privilégiant une approche fondée sur l'Indice canadien du jeu excessif (ICJE), dont la pertinence est reconnue par la communauté scientifique et les experts de l'addiction aux jeux d'argent et qui constitue pour l'Autorité la définition de référence en matière de prévention du jeu excessif. Pour mettre en œuvre cette obligation, les opérateurs s'efforcent d'identifier aussi tôt que possible, au moyen d'outils de détection et d'analyse spécifiques, les joueurs dont les pratiques de jeu présentent un risque de basculer vers des comportements excessifs.

9. L'obligation d'accompagnement consiste, pour l'opérateur, à mettre en œuvre des actions proportionnées et graduées en fonction des risques qu'il a identifiés. A cette fin, il lui revient d'informer le joueur des risques spécifiques liés au jeu et des outils mis à sa disposition pour modérer sa pratique de jeu, de proposer des solutions d'accompagnement adaptées et, le cas échéant, de limiter ou neutraliser sa capacité de jeu.

10. Pour atteindre l'objectif mentionné au point 5, il importe également que les opérateurs de jeux **informent les joueurs sur les risques liés au jeu excessif**, par tous moyens pertinents. Les opérateurs de jeux d'argent sont ainsi tenus de publier le message de mise en garde sur l'ensemble des supports de communication utilisés et dont le contenu et les modalités de diffusion sont fixées par un arrêté du ministre de la santé. Par ailleurs, il leur incombe de fournir aux joueurs l'ensemble des informations et des ressources nécessaires pour maintenir une pratique de jeu récréative, notamment celles consistant à évaluer leur pratique de jeu et à leur donner les conseils utiles pour préserver une pratique modérée du jeu. Ces informations doivent être présentées de manière aisément accessible, adaptée aux supports de diffusion utilisés et attrayante, afin de susciter l'intérêt des joueurs et faciliter leur appropriation.

11. Par ailleurs, afin de donner un effet utile aux informations de prévention susmentionnées, les opérateurs de jeux doivent mettre à la disposition des joueurs les **mécanismes de modération** (autolimitation des mises, de dépôt, et de temps de jeu pour l'activité de jeu de cercle) **et de**

**protection** (auto-exclusion et interdiction volontaire de jeu) prévus par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur. A ce titre, les opérateurs doivent veiller à présenter, de manière pédagogique et attrayante, l'intérêt et le fonctionnement de ces différents mécanismes afin d'en favoriser l'usage par les joueurs.

**12.** Enfin, 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, il appartient aux opérateurs d'**élaborer 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 une organisation idoine et des dispositifs de formation adaptés pour permettre une mise en œuvre effective de cette politique.

**13. En l'espèce,** il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions « *Prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs* » de la société JOAONLINE pour l'année 2022 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.

**14.** Concernant l'année 2021, l'Autorité relève que la société JOAONLINE a globalement mis en œuvre les prescriptions émises dans sa décision n°2021-047 du 15 avril 2021 susvisée. Elle s'est notamment attachée à améliorer l'affichage du logo d'interdiction de jeu des mineurs et à restreindre l'accès de ces derniers à ses réseaux sociaux, à approfondir les contenus relatifs à la prévention du jeu excessif en lien avec un organisme spécialisé. Par ailleurs, l'opérateur a mis en place un outil de détection des joueurs excessifs et a mieux structuré sa politique d'entreprise de prévention du jeu excessif autour d'une équipe dédiée.

**15.** Ces efforts doivent être poursuivis et amplifiés en 2022 et des progrès complémentaires sont attendus de l'opérateur pour atteindre pleinement l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Dès lors, il appartient à l'opérateur de finaliser sans délai la réalisation de certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 15 avril 2021 susvisée qui n'ont été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre.

**16. En outre et en premier lieu,** l'opérateur doit s'attacher à encore améliorer la visibilité du pictogramme et du message d'interdiction de jeu des mineurs sur tous les supports de communication qu'il utilise. Par ailleurs, l'opérateur pourrait également compléter son dispositif par la mise à disposition des joueurs des outils permettant le filtrage des contenus et sites relatifs aux jeux d'argent et de hasard et par la mise en place d'une restriction d'accès à l'ensemble de ses réseaux sociaux aux mineurs. Enfin, il lui revient de porter une attention particulière au contrôle de l'interdiction du jeu des mineurs et à la prévention des stratégies de contournement qui peuvent être déployées par certains joueurs.

**17. En deuxième lieu,** si l'opérateur présente dans son plan d'actions un dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques relativement ambitieux, il importe que celui-ci s'appuie sur des indicateurs spécifiquement dédiés au repérage du jeu problématique et se traduise par des résultats concrets tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions mises en œuvre qui doivent être adaptés aux risques identifiés. A ce titre, il lui revient de mettre en place une procédure d'évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité au regard des objectifs énoncés aux points 7 à 9.

**18. En troisième lieu,** si la présentation effectuée sur le site de l'opérateur des risques liés au jeu excessif apparaît relativement complète, l'accès à ces informations est encore largement perfectible sur son site internet et sur son site internet mobile. En outre, en vue d'améliorer son dispositif d'information et de prévention des risques, l'opérateur pourrait par ailleurs utilement favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu et des risques qui lui sont attachés et développer des actions spécifiques de prévention à l'occasion des compétitions sportives d'envergure qui constituent les temps forts de son offre.

**19. En quatrième lieu,** l'opérateur doit renforcer l'accessibilité aux mécanismes de modération et de protection du jeu mis à la disposition des joueurs et améliorer la présentation qu'il fait de ces mécanismes afin de mieux promouvoir leur usage.

**20. Enfin, en cinquième lieu,** la société JOAONLINE doit veiller à s'appuyer sur des instruments de pilotage précis permettant de mesurer objectivement les résultats opérationnels obtenus en matière de politique de prévention du jeu excessif ou pathologique et du jeu des mineurs et de les intégrer pleinement à sa politique d'entreprise.

**21.** Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société JOAONLINE pour l'année 2022 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que sous réserve de prescriptions particulières.

## **DÉCIDE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** L'Autorité nationale des jeux approuve le plan en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2022 de la société JOAONLINE, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

### **Article 2 :**

**2.1.** La société JOAONLINE consolide son dispositif de prévention du jeu des mineurs. Pour ce faire, elle s'attache, d'une part, à renforcer ses actions visant à rappeler l'interdiction de jeu des mineurs et à informer les joueurs sur les risques que comporte une initiation des mineurs aux jeux d'argent et, d'autre part, à poursuivre ses efforts visant à améliorer la visibilité de l'affichage de l'interdiction d'accès des mineurs, par exemple en affichant un logo standardisé sur son site et dans ses communications commerciales. En outre, l'opérateur pourrait également compléter son dispositif par la mise en place d'une restriction d'accès à l'ensemble de ses réseaux sociaux aux mineurs. Il pourrait aussi utilement mettre à disposition des joueurs des outils permettant le filtrage des contenus et sites relatifs aux jeux d'argent et de hasard (contrôle parental). La société JOAONLINE procède enfin, d'ici le mois d'août 2022, à une évaluation de l'efficacité de son dispositif de prévention du jeu des mineurs. Elle transmettra ces résultats à l'Autorité.

**2.2.** La société JOAONLINE procède d'ici la fin de l'année 2022 à une évaluation, en termes quantitatifs et qualitatifs, de l'efficacité de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs. Elle transmettra ces résultats à l'Autorité. L'opérateur s'assure par ailleurs que les traitements inhérents à l'exécution de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques ont lieu 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.

**2.3.** La société JOAONLINE s'appuie sur la connaissance et les outils de gestion de sa clientèle pour élaborer un dispositif d'information et de sensibilisation au jeu excessif et aux dispositifs de protection adapté aux profils des joueurs, incluant les canaux de communication digitaux. Ce dispositif pourrait également utilement favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu, en proposant par exemple un suivi dynamique des données clés du compte joueur 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 devra par ailleurs renforcer substantiellement ses actions de prévention du jeu excessif à l'occasion des compétitions sportives d'envergure. Enfin, elle veille à améliorer l'accessibilité des informations relatives aux risques du jeu excessif ou pathologique mises à disposition des joueurs sur l'ensemble de ses supports de jeu.

**2.4.** La société JOAONLINE doit veiller, d'une part, à faciliter l'accès aux mécanismes de modération et de protection du jeu mis à la disposition des joueurs sur tous supports de jeu, et, d'autre part, à réaliser une présentation plus pédagogique et attrayante de ces mécanismes afin de mieux promouvoir leur usage.

**2.5.** La société JOAONLINE élabore un dispositif de pilotage permettant de mesurer quantitativement et qualitativement les résultats effectifs obtenus en matière de prévention du jeu excessif et de protection des mineurs. Elle transmettra à l'Autorité, dans le cadre du prochain plan d'actions, le tableau de bord détaillé et consolidé formalisant l'ensemble des objectifs définis dans le plan d'actions 2022 ainsi que leur niveau de mise en œuvre opérationnelle par le biais d'indicateurs de résultats.

**Article 3 :** Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société JOAONLINE et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 20 janvier 2022.

**La Présidente de l'Autorité nationale des jeux**

**Isabelle FALQUE-PIERROTIN**