

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2023-021 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 ZETURF FRANCE LIMITED

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° 2022-015 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 ZETURF FRANCE LIMITED ;

Vu le courrier de la société ZETURF FRANCE LIMITED du 23 décembre 2022 sollicitant l' approbation de son plan d' actions pour l' année 2023 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 16 février 2023,

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 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 2023 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 à réduire la part du produit brut des jeux générée par ces joueurs.**

6. 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 ZETURF FRANCE LIMITED pour l'année 2023 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.

7. Concernant l'année 2022, l'Autorité relève que la société ZETURF FRANCE LIMITED a globalement mis en œuvre les prescriptions émises dans sa décision n°2022-015 du 20 janvier 2022 susvisée. 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 jeu des mineurs sur ses supports de jeu et de communication et qu'il a développé un dispositif de repérage du contournement de l'interdiction de jeu par les mineurs. L'opérateur a également renforcé son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques et a développé son dispositif d'information des joueurs. 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.

8. Ces progrès doivent être poursuivis en 2023 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 formation du personnel de son service client afin d'améliorer le processus de vérification des pièces d'identité et le recours potentiel à un prestataire externe pour automatiser ce processus, par le renforcement de ses campagnes de sensibilisation au jeu excessif ou pathologique ou encore par la mise en place d'un outil d'alertes basé sur le nombre d'auto-exclusion demandées par les joueurs.

9. Cependant, il résulte de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 20 janvier 2022 susvisée n'ont été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre et que, d'autre part, des progrès complémentaires sur certains points sont attendus de l'opérateur.

10. En premier lieu, s'agissant de la protection des mineurs, la société ZETURF FRANCE LIMITED s'attache à améliorer encore la visibilité du pictogramme et du message d'interdiction de jeu des mineurs sur tous les supports de jeu et de communication qu'elle utilise. L'opérateur complète son dispositif par la mise en place d'une restriction d'accès des mineurs à l'ensemble de ses réseaux sociaux et par la mise à disposition des joueurs de liens vers des logiciels de contrôle parental.

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.

11. En deuxième lieu, s'agissant du dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques mis en place par l'opérateur, il pourrait être renforcé par la mise en place d'un système réactif d'alertes individualisées permettant d'identifier rapidement les signes d'une potentielle perte de contrôle, par des seuils de risque plus adaptés et par une vigilance accrue du service client lors de ses échanges avec les joueurs. L'opérateur est également appelé à consolider ses actions en direction des joueurs ayant demandé leur exclusion *via* les dispositifs d'auto-exclusion et d'interdiction volontaire de jeu. Il importe par ailleurs que ce dispositif se traduise par des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions effectivement mises en œuvre. Aussi, en vue de procéder à l'identification de ces joueurs et ainsi mettre en œuvre l'objectif mentionné au point 5 de réduction des dépenses qu'ils génèrent dans la part du produit brut des jeux, l'opérateur peut utilement se référer à l'Indice Canadien du Jeu Excessif (ICJE) utilisé pour conduire l'enquête de prévalence nationale du jeu excessif réalisée en France en 2019².

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 ZETURF FRANCE LIMITED doit veiller à limiter au maximum, d'une part, les risques d'addiction lors de la conception des offres de jeu qu'elle propose et, d'autre part, leur attractivité auprès des mineurs. A ce titre, il appartient notamment à l'opérateur d'évaluer les caractéristiques addictives de ces offres de jeu et de mettre en place 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 ZETURF FRANCE LIMITED doit, tout d'abord, améliorer son dispositif d'information pour favoriser une meilleure perception par le joueur de son activité de jeu et des risques qui lui sont attachés. Par suite, 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 cohérente avec la capacité financière du joueur.

14. Enfin, la société ZETURF FRANCE LIMITED doit s'attacher à adapter le contenu de sa formation au jeu excessif ou pathologique au métier et au type du poste occupé par chaque collaborateur. Elle s'appuie sur des instruments de pilotage précis permettant de mesurer objectivement les résultats opérationnels obtenus en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique et du jeu des mineurs et de les intégrer pleinement à sa politique d'entreprise.

15. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société ZETURF FRANCE LIMITED pour l'année 2023 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 2023 de la société ZETURF FRANCE LIMITED, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

² Les problèmes de jeux d'argent en France en 2019, « Les notes de l'observatoire des jeux », n° 12, juin 2020.

Article 2 :

2.1. La société ZETURF FRANCE LIMITED consolide son dispositif de prévention du jeu des mineurs. Pour ce faire, elle affiche un logo standardisé en s'assurant de sa visibilité, sur ses supports de jeu et l'ensemble de ses communications commerciales, y compris celles publiées sur les réseaux sociaux sur lesquels son offre de jeu est proposée ou promue. Par ailleurs, elle poursuit la stratégie d'exclusion des mineurs qu'elle a mise en place concernant les communications qu'elle adresse sur les réseaux sociaux et renforce les mesures mises en œuvre pour prévenir le contournement de l'interdiction de jeu des mineurs, *via* le recours à des procédures spécifiques internes de détection et leur évaluation. Enfin, la société ZETURF FRANCE LIMITED évalue ses procédures internes permettant d'assurer la prévention du jeu des mineurs.

2.2. La société ZETURF FRANCE LIMITED 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. Afin de déterminer les niveaux de risques présentés par les joueurs, la société ZETURF FRANCE LIMITED 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 en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs. Elle renforce les mesures d'accompagnement établies en fonction des différents profils de risque identifiés, en proposant par exemple au joueur une mesure de limitation de pertes et en s'abstenant d'adresser des communications commerciales comportant une gratification financière aux joueurs reprenant une activité de jeu à l'issue d'une période d'exclusion. Elle renforce ses procédures d'évaluation de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.3. La société ZETURF FRANCE LIMITED évalue, lors de la conception et de la commercialisation de ses offres de jeu, les risques qu'elles présentent en termes d'addiction 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. Ces mesures seront 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. Elle transmet un bilan d'évaluation des offres commercialisées dans son prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs.

2.4. La société ZETURF FRANCE LIMITED s'appuie sur l'utilisation des outils de gestion de sa clientèle afin d'adresser au joueur une information appropriée à son profil. Le dispositif d'information et de sensibilisation au jeu excessif ou pathologique et aux dispositifs de protection de la société ZETURF FRANCE LIMITED pourrait utilement 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. La société ZETURF FRANCE LIMITED consolide les actions déployées à l'égard des joueurs ayant demandé leur exclusion du jeu et ceux ayant fait l'objet d'une interdiction volontaire de jeux. Enfin, elle veille à ce que les montants proposés lors de la définition des limites de jeu soient raisonnables.

2.5. La société ZETURF FRANCE LIMITED s'efforce d'adapter le contenu de sa formation au jeu excessif ou pathologique au métier et au type du 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. La société ZETURF FRANCE LIMITED élabore un dispositif de pilotage permettant de mesurer quantitativement et qualitativement les résultats effectifs obtenus en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs. Dans le cadre de ce dispositif, elle rend compte des résultats obtenus en matière de réduction de la part du chiffre d'affaires attribuable aux joueurs excessifs ou pathologiques. Elle transmet 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 pour 2023 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 ZETURF FRANCE LIMITED et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 16 février 2023.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 22 février 2023