



**IDENTIFICATION  
ET ACCOMPAGNEMENT  
DES JOUEURS EXCESSIFS  
OU PATHOLOGIQUES  
DANS LES CASINOS  
ET CLUBS DE JEUX**



# SOMMAIRE

<b>Introduction - Pourquoi un guide pratique ?</b> .....	<b>4</b>
--	----------

<b>I – Identifier les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique</b> .....	<b>6</b>
--	----------

<b>Qu'est-ce qu'identifier des joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique ?</b> .....	<b>6</b>
---	----------

<b>Quels joueurs sont concernés ?</b> .....	<b>8</b>
---	----------

<b>Combien de joueurs peut-on identifier ?</b> .....	<b>8</b>
--	----------

<b>Quelles méthodes utiliser pour détecter le jeu excessif ou pathologique ?</b> .....	<b>9</b>
--	----------

<b>Quels indicateurs utiliser ?</b> .....	<b>10</b>
---	-----------

<b>Comment mettre en œuvre ces indicateurs ?</b> .....	<b>14</b>
--	-----------

<b>Comment examiner la pratique du joueur ?</b> .....	<b>15</b>
---	-----------

<b>II – Accompagner les joueurs aux pratiques de jeu excessives ou pathologiques</b> .....	<b>17</b>
--	-----------

<b>Qu'est-ce qu'accompagner un joueur ?</b> .....	<b>17</b>
---	-----------

<b>Comment construire un dispositif d'accompagnement efficace ?</b> .....	<b>17</b>
---	-----------

<b>Quelles modalités d'accompagnement proposer ?</b> .....	<b>19</b>
--	-----------

<b>L'entretien, un moment clef entre identification et accompagnement</b> .....	<b>22</b>
---	-----------

<b>La limitation volontaire d'accès, outil central de modération en casino</b> .....	<b>22</b>
--	-----------

<b>Et l'interdiction volontaire de jeu ?</b> .....	<b>23</b>
--	-----------

<b>Et si le joueur refuse l'accompagnement ou les mesures adaptées ?</b> .....	<b>24</b>
--	-----------

<b>Comment suivre le joueur dans le temps ?</b> .....	<b>24</b>
---	-----------

<b>Annexes</b> .....	<b>26</b>
----------------------	-----------

« 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 ».

*Alinéa 3 du IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 modifiée*

Les jeux d'argent et de hasard ne sont pas un commerce ou un service ordinaires, en raison des risques intrinsèques qu'ils peuvent faire porter sur la santé des joueurs et des mineurs. C'est pourquoi, lorsque le jeu est autorisé à titre dérogatoire, la loi oblige en contrepartie les opérateurs à **identifier les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique parmi leur clientèle, afin d'intervenir auprès d'eux pour qu'ils modèrent leur pratique de jeu.**

## Pourquoi un guide pratique ?

Le présent guide vise à répondre à la demande formulée par certains casinos et clubs de jeu d'être assistés dans l'exécution de leur obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

Cette obligation s'inscrit dans l'obligation plus générale de « *prévention de l'abus de jeux* » prévue dès 2007 par l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos, dont l'article 14 prévoit plus particulièrement depuis l'origine qu'« *il appartient au directeur responsable de s'assurer que les membres du comité de direction suivent ou ont suivi une formation préalable leur permettant de disposer d'une bonne connaissance de la technique et de la gestion des jeux ainsi que d'être en mesure de **détecter les personnes en difficulté avec le jeu*** ».

L'entrée en vigueur de l'ordonnance du 2 octobre 2019 est venue renforcer les obligations existantes des casinos et clubs de jeux en matière de lutte contre le jeu excessif en introduisant notamment l'obligation d'identifier et d'accompagner les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique, sur laquelle porte le présent guide. Cette obligation constitue une déclinaison spécifique de l'obligation pour les casinos et clubs de jeux, 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 défini au 1° de l'article L. 320-3 de ce code.

Une première série d'orientations pratiques ont été apportées par le **cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs**, défini le 9 avril 2021 par arrêté du ministre chargé de la santé, sur proposition de l'ANJ. Ce document central de la régulation a une valeur obligatoire, il rappelle les obligations légales, fournit des orientations de mise en œuvre et propose de bonnes pratiques issues du secteur, dans une **logique de conformité**. Le cadre de référence rappelle ainsi que les opérateurs doivent réaliser tous les efforts nécessaires pour atteindre l'obligation d'identification et d'accompagnement fixée par la loi et précise qu'ils doivent déployer l'ensemble des moyens utiles et appropriés pour y parvenir et être en capacité de démontrer qu'ils se sont effectivement acquittés de cette obligation.

**Le guide pratique vise quant à lui à mettre la disposition des casinos et clubs de jeux des exemples de solutions concrètes et d'outils de mise en œuvre de cette obligation**, moyens qu'il leur revient d'adapter à leur situation propre. Ce guide a été établi sur la base des meilleures pratiques du secteur ayant émergé ces dernières années, des enseignements dégagés à partir d'une revue approfondie de la recherche scientifique récente, ainsi qu'un comparatif des différentes solutions retenues par les principaux régulateurs étrangers. Ce guide a vocation à être régulièrement actualisé au regard des derniers résultats issus de la recherche, de nouvelles pratiques et des retours du secteur.



**Ce guide ne crée pas de nouvelles obligations. Il intervient comme une aide supplémentaire à la mise en conformité avec les normes déjà en vigueur: textes législatifs et réglementaires (notamment le cadre de référence). Les exemples donnés dans ce guide le sont à titre illustratif, il convient de toujours mener une analyse de la situation individuelle des joueurs afin de déterminer les actions adaptées à chaque situation.**

## **L'ANJ et les opérateurs de jeux : une logique de conformité**

Comme de nombreux régulateurs, l'Autorité Nationale des Jeux s'inscrit dans une approche **de conformité** (ou compliance) : les objectifs généraux sont fixés par la loi, mais les moyens de les mettre en œuvre sont laissés à l'appréciation de l'établissement. Toutefois le casino ou club de jeux doit pouvoir **démontrer au régulateur, à l'occasion d'un dialogue régulier entre eux, que le dispositif qu'il a mis en place permet d'atteindre le résultat exigé par la loi.**

# I. Identifier les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique

## Qu'est-ce qu'identifier les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique ?

Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard ne sont pas des professionnels de santé, et n'ont donc pas vocation à établir un diagnostic médical.

Comme le prévoit le cadre de référence, l'identification consiste à détecter un **niveau caractérisé de risque**<sup>1</sup>, à partir d'éléments observables associés au jeu excessif ou pathologique, pour déterminer un risque plus ou moins fort. L'Autorité conseille aux opérateurs de s'inspirer des niveaux de l'**Indice Canadien du Jeu Excessif (ICJE)**<sup>2</sup>, qui est déjà retenu comme référence par de nombreux régulateurs et professionnels de la recherche.

### EXEMPLE DE BONNE PRATIQUE

#### Retenir trois niveaux de risque

1. Pas de risque ou risque faible
2. Risque modéré
3. Jeu excessif ou pathologique

Le tableau suivant<sup>3</sup> rappelle ainsi la « classification des joueurs par leur degré de dépendance au jeu », les différences entre les notions de « jeu excessif » et de « jeu pathologique » étant, en partie, question de gravité. Ainsi, le joueur excessif au sens de l'ICJE peut être qualifié de pathologique probable.



Le jeu excessif ou pathologique se caractérise par **une perte de contrôle** : l'incapacité à s'arrêter de jouer ou à jouer moins malgré les conséquences négatives, qui ne sont pas toujours uniquement financières (conséquences psychologiques, professionnelles, familiales, sociales, etc.).

1. Le fait de se référer aux dénominations de l'ICJE relatives aux différents niveaux de caractérisation du risque ne signifie pas qu'un dispositif d'identification d'un opérateur devrait reposer sur l'auto-évaluation du joueur par le biais du questionnaire ICJE, même si les opérateurs peuvent s'appuyer sur ces résultats, tout comme orienter les joueurs vers le site EVALUJEU, géré par l'ANJ, comme indiqué dans la partie relative à l'accompagnement du présent guide.

2. L'ICJE est un outil qui permet d'évaluer le niveau de risque de la pratique de jeu (sans risque, risque faible, risque modéré, jeu excessif) en fonction de la réponse donnée, dans le cadre d'une auto-évaluation, à neuf questions rappelées sur le lien suivant : Jeux d'argent et de hasard - Synthèse des connaissances - OFDT.

3. Tableau publié dans le rapport d'information n° 17 (2011-2012) de M. François TRUCY, fait au nom de la commission des finances, déposé le 12 octobre 2011, « Faut-il revoir la loi sur les jeux en ligne ? », partie « V. La prévention et la lutte contre l'addiction ; un goût d'inachevé ».

### La classification des joueurs par leur degré de dépendance au jeu

#### • Typologie suivant l'intensité du jeu (fréquence ou montant des dépenses)

- Joueur dans l'année : a joué au moins une fois au cours des douze derniers mois.

- Joueur occasionnel : a joué au moins une fois mais moins de 52 fois au cours des douze mois.

- Joueur actif : a joué au moins 52 fois au cours des douze derniers mois (joueur régulier) et/ou a misé au moins 500 euros au cours des douze derniers mois (joueur dépensier). Un joueur actif est donc soit un joueur régulier, soit un joueur dépensier, soit les deux.

#### • Typologie suivant le score ICJE

- Joueur sans risque : joueur ne présentant aucun critère indiquant qu'il pourrait se trouver en difficulté par rapport à sa conduite de jeu (score = 0 dans l'ICJE).

- Joueur à risque faible : joueur répondant à des critères indiquant qu'il a peu de chance de se trouver en difficulté par rapport à sa conduite de jeu (score = 1-2 dans l'ICJE).

- Joueur à risque modéré : joueur répondant à des critères indiquant qu'il pourrait se trouver en difficulté par rapport à sa conduite de jeu (score = 3-7 dans l'ICJE).

- Joueur excessif : joueur répondant à des critères indiquant qu'il est en grande difficulté par rapport à sa conduite de jeu (score = 8 et plus dans l'ICJE).

#### • Autres termes employés

- Joueur problématique : terme générique, fréquemment rencontré dans la littérature en langue anglaise, utilisé pour désigner un joueur rencontrant des difficultés liées à sa pratique. L'ensemble des joueurs excessifs et à risque modéré au sens de l'ICJE est assimilé à la population des joueurs problématiques.

- Joueur pathologique : joueur avec un diagnostic clinique attestant de son trouble (pour lequel les critères du DSM-IV font référence). Différentes échelles permettent d'approcher cette notion sans que le diagnostic puisse être formellement posé : un joueur excessif au sens de l'ICJE peut être qualifié de pathologique probable.

Source : INPES-OFDT - Baromètre santé 2010, module « Jeu de hasard et d'argent »

Dans la partie suivante, le guide fournit une série de signaux observables, recoupant les indicateurs de l'ICJE, adaptés aux besoins des casinos et clubs de jeux, que l'établissement peut utiliser et croiser pour, successivement :

- 1. détecter de façon active parmi sa clientèle** les joueurs susceptibles de présenter un jeu excessif, et dont il faut examiner attentivement la situation, ce qui implique de faire preuve d'une vigilance continue lors des opérations de jeu ;
- 2. établir un niveau de risque** pour ces joueurs, dès une phase d'observation et parfois avant même d'entamer un échange avec eux.



## QUELQUES PRATIQUES À ÉVITER

- Identifier seulement les joueurs dont le jeu excessif est le plus flagrant, par exemple en ne retenant que des indicateurs de détection correspondant aux situations les plus graves (joueur qui s'en prend aux machines, qui trouble le fonctionnement de l'établissement, etc.). Les casinos et clubs devraient aussi pouvoir détecter les joueurs dont le jeu excessif est moins immédiatement visible.
- Se limiter à une approche passive, dans laquelle le casino se contente de recueillir les demandes d'aide des joueurs, sans chercher à identifier activement les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique. Or, pour ces joueurs solliciter de l'aide ne va pas de soi.
- Se limiter à la connaissance directe de la clientèle, sans appliquer de méthode formalisée : la connaissance des joueurs est un atout, mais ne suffit pas pour détecter de façon efficace le jeu excessif ou pathologique.

## Quels joueurs sont concernés ?

Par leur conception même, les jeux présents en casino physique contiennent des mécanismes communs à tous les jeux d'argent et de hasard, susceptibles de générer des pratiques de jeu excessives ou pathologiques chez les joueurs. Ces mécanismes sont bien identifiés par la recherche : fréquence d'événement élevée, possibilité de rejouer immédiatement, montants de gain élevés, « quasi-gains », forte disponibilité horaire, effets sonores et lumineux<sup>4</sup>... La disponibilité de l'offre de jeux est également un facteur qui contribue au développement du jeu excessif ou pathologique. **Le jeu excessif ou pathologique peut donc concerner tout joueur de casino**, même si la grande majorité des joueurs reste dans une pratique récréative et mesurée.

Le jeu excessif ou pathologique dépend aussi de facteurs individuels : l'âge, le sexe, la trajectoire personnelle ou la situation socio-économique du joueur. **Certains groupes sont donc statistiquement plus à risque, mais aucune partie de la population n'est totalement épargnée**, d'autant plus que **les trajectoires de jeu excessif ne sont pas linéaires**.



**Les groupes identifiés par la recherche comme statistiquement plus vulnérables** sont les hommes, les jeunes (18-25 ans) et les inactifs, sans emploi ou de condition socio-économique modeste, mais aussi les joueurs à la pratique particulièrement intensive (par exemple les clients « VIP » ou dits « professionnels ») ainsi que ceux ayant déjà été identifiés ou protégés par le passé (ex : joueurs sous IVJ, LVA, etc.). On trouve cependant de nombreux joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique en dehors de ces catégories.

## Combien de joueurs peut-on identifier ?

En France, les études de prévalence<sup>5/6</sup> permettent d'estimer à quel point une pathologie est présente dans la population. La dernière étude réalisée en 2019 fait état d'une prévalence de 3,9 % de joueurs excessifs ou pathologiques et 8,3 % de joueurs à risque modéré parmi les joueurs dont le casino physique constitue l'activité de jeu principale, soit au total 12 % des joueurs qui connaissent un degré variable de difficultés avec le jeu. Même si ces chiffres sont susceptibles de varier selon les établissements (taille du casino, nombre d'entrées, PBJ généré, part part d'habitues ou au

4. Voir Annexe « Ressources scientifiques ».

5. En vertu de l'article 3 de la loi du 12 mai 2010 modifiée, l'Observatoire Français des Drogues et des Tendances addictives (OFDT) est l'organisme désigné par le décret 2020-494 du 28 avril 2020, qui « réalise ou fait réaliser, dans des conditions d'indépendance éditoriale et programmatique définies par ce même décret, des études scientifiques sur les jeux d'argent et de hasard et sur l'addiction à ces jeux ».

8 6. Baromètre de Santé publique France 2019 ; Jean-Michel COSTES, Jean-Baptiste RICHARD, Vincent EROUKMANOFF « Les problèmes liés aux jeux d'argent en France en 2019. Résultats du baromètre de Santé Publique France », Note de l'Observatoire des jeux n° 12, Juin 2020.

contraire de visiteurs ponctuels parmi les clients, région, âge moyen de la clientèle, etc.), tous les établissements sont concernés par la nécessité de prévenir le jeu excessif ou pathologique. Par ailleurs, ces chiffres sont destinés à être actualisés en 2024<sup>7</sup>, ce qui pourrait conduire une évolution du présent guide en fonction des résultats identifiés.



**Un dispositif d'identification efficace devrait donc permettre d'identifier un nombre cohérent de joueurs, rapporté à la fréquentation de l'établissement.**

Un nombre très faible ou nul de joueurs détectés peut traduire un manque d'efficacité du dispositif d'identification du casino ou club (liste de critères insuffisante ou inadaptée, recherche de signaux trop peu fréquente, besoin de davantage de formation du personnel, personnel débordé...).



## BONNES PRATIQUES

**Atteindre l'objectif général d'identification et d'accompagnement en cohérence avec la fréquentation de l'établissement et les données de prévalence du jeu excessif**

Une pleine mobilisation des outils d'identification et d'accompagnement par les personnels conduira sans doute à une augmentation des joueurs détectés et accompagnés. Toutefois, les résultats quantitatifs ne doivent pas devenir une fin en soi et remplacer l'attention du personnel vis-à-vis de la clientèle, qui est un des atouts des casinos et clubs de jeux.

**Une évaluation régulière du dispositif mis en œuvre par le casino ou le club de jeux** devant le conduire, le cas échéant, à faire évoluer sa politique interne pour améliorer ses résultats.

## Quelles méthodes utiliser pour détecter les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique ?

Trois approches complémentaires peuvent être déployées en casino ou club pour rechercher et détecter les signaux pouvant traduire un risque de jeu excessif ou pathologique :

- l'observation en salle ;
- le dialogue avec les joueurs et leurs proches ;
- l'utilisation des données de jeu.

Les deux premières sont déjà employées dans presque tous les casinos, et constituent les approches principalement déployées dans ce secteur. Pour sa part, **l'utilisation de données de jeu**, qui s'est

7. Dans le cadre de la prochaine étude « Eropp », conduite par l'OFDT : <https://www.ofdt.fr/dispositifs-enquete-et-observation/eropp/>.

développée de manière plus récente, constitue, en fonction des données disponibles et lorsqu'elle est employée en complément des deux approches précédentes, une méthode d'analyse au potentiel important (elle passe, par exemple, par l'analyse des données des cartes de fidélité ou des logiciels de type « *player tracking* »). Ces traitements doivent être réalisés dans le **respect du règlement général sur la protection des données du 27 octobre 2016**.



Certains signaux peuvent donc faire l'objet d'une double, voire triple surveillance : par les déclarations du joueur ou de ses proches (par exemple « j'ai perdu 600 euros rien que cette semaine, ça ne va pas ») ; par l'observation (par exemple le joueur a joué des billets de 50 € toute la soirée) ; et par les données (par exemple le joueur a perdu 637 € cette semaine d'après sa carte de fidélité. Il fait d'ailleurs partie des 10 % de joueurs aux pertes les plus élevées).

## Quels indicateurs utiliser ?

Les opérateurs sont invités à élaborer des systèmes d'identification en référence à des indicateurs recoupant ceux de l'ICJE, tels que ceux proposés par ce guide, ou permettant d'atteindre des résultats similaires.

Dans le prolongement du cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs, l'Autorité met ici à disposition des opérateurs une liste de base d'indicateurs reconnus, tenant compte de l'état des **connaissances internationales** sur le sujet, des **bonnes pratiques d'autres régulateurs européens** et de **celles proposées par les casinos et clubs de jeux** eux-mêmes. Les catégories d'indicateurs abordent différentes facettes du jeu excessif et peuvent se rattacher à **trois grands domaines** :

- le comportement de jeu des joueurs ;
- le rapport du joueur aux dispositifs de modération et de protection ;
- l'attitude du joueur.

### Comportement de jeu

Flux financier  
Temporalité  
Intensité de jeu  
Tentative de compensation des pertes

### Dispositifs de modération et protection

Demande de mesures de modération ou protection  
Demande d'aide du joueur ou de son entourage

### Attitude du joueur

Croyances erronées  
Recherche d'argent pour jouer  
Interactions sociales  
Signaux émotionnels  
Dégradation de l'apparence physique du joueur

Un **système d'identification complet devrait prendre en compte les différentes facettes du jeu excessif ou pathologique**, en particulier les variations de comportement de jeu, par rapport aux habitudes du joueur ou de celles des joueurs à la pratique récréative. Ces signaux sont développés dans les tableaux détaillés ci-dessous.

Il n'est pas nécessaire qu'un casino reprenne l'intégralité des indicateurs exposés ci-dessus. Les casinos ou clubs peuvent sélectionner les plus pertinents ou adaptés à leur situation. Il apparaît en revanche souhaitable que le casino ou club dispose d'indicateurs pour chaque catégorie présentée ci-dessous, pour couvrir les différentes facettes des pratiques à risque, notamment des seuils de vigilance de pertes adaptés à la clientèle de chaque casino.



**Aucun indicateur seul ne permet d'aboutir à une conclusion définitive** : certains joueurs peuvent présenter un signal associé au jeu excessif ou pathologique en restant récréatifs (on parle alors de « faux positif »), tandis que certains joueurs excessifs ou pathologiques ne présenteront pas ce signal spécifique (on parle alors de « faux négatif »). C'est pourquoi la détection d'un premier signal devrait seulement amener à débiter un travail d'examen du cas du joueur – traité dans la partie suivante de ce guide – afin d'établir un niveau de risque et de confirmer ou infirmer la détection d'une pratique de jeu excessive ou pathologique à l'aide de signaux variés. Cependant, cette phase ne dispense pas d'intervenir rapidement en cas de signal particulièrement grave et/ou d'urgence.

### Exemple 1

Une joueuse fréquente le casino quatre à cinq fois par semaine. Un membre du personnel fait remonter l'observation au référent « prévention du jeu excessif », qui analyse son cas (voir partie suivante). Dans ce cas, le référent « prévention du jeu excessif » établit que la joueuse ne présente pas d'autres signaux de jeu excessif. Un échange informel avec elle montre que le casino est surtout pour elle un lieu de sociabilité, et qu'elle investit peu l'activité de jeu en tant que telle. Lorsque d'autres activités se présentent à elle (visite de sa famille dans la région, par exemple), elle n'éprouve pas de difficultés à arrêter de venir au casino. Le référent établit que son cas est « sans risque ou à risque faible » et le signalement est archivé.

### Exemple 2

Un joueur est observé en train de chercher à emprunter de l'argent à d'autres joueurs. Le référent interroge le personnel et constate que ce joueur est doté d'une carte fidélité. L'examen des données de la carte de fidélité du joueur permet de corroborer un niveau élevé de risque ou encore déceler plusieurs autres signaux de risque. Le référent décide alors d'entamer le dialogue avec ce joueur pour lui proposer un entretien, selon une technique adaptée pour susciter son adhésion. Cet entretien permet d'affiner l'évaluation du niveau de risque et de proposer au joueur les options d'accompagnement adaptées.

## Tableaux détaillés

### INDICATEURS LIÉS AUX DISPOSITIFS DE MODÉRATION

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
<b>Demande de mesures de modération ou protection</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se renseigne sur les modalités d'accompagnement (LVA ou interdiction volontaire de jeu) ou le jeu excessif</li> <li>• A déjà sollicité une IVJ ou contracté une LVA, et/ou a été reçu en entretien « jeu excessif »</li> <li>• Se présente malgré une LVA/IVJ en cours</li> </ul>	  
<b>Demande d'aide du joueur ou de son entourage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande d'aide du joueur</li> <li>• Les proches expriment de l'inquiétude pour le joueur ou demandent à l'établissement d'intervenir</li> </ul>	

### INDICATEURS LIÉS AU COMPORTEMENT DE JEU

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
<b>Flux financier</b> (Changes, mises, gains, pertes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mises élevées, ou en augmentation par rapport aux habitudes du joueur</li> <li>• Pertes supérieures à un seuil de vigilance</li> <li>• Fortes pertes accumulées dans le temps</li> <li>• Fait plusieurs changes de jetons par session</li> <li>• Le joueur joue les plus grands montants possibles</li> <li>• Evocation de difficultés financières liées au jeu</li> <li>• Le joueur rejoue systématiquement ou presque toujours ses gains.</li> </ul>	  
<b>Temporalité</b> (Durée, horaires et fréquence de jeu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence de visite élevée</li> <li>• Le joueur joue sans s'arrêter aux heures de repas</li> <li>• Présence à la fermeture (a fortiori si difficulté à arrêter de jouer) et /ou dès l'ouverture</li> <li>• Augmentation soudaine de la présence / durée de visite par rapport aux habitudes du joueur</li> <li>• Jeu aux dates de versement de salaires ou minimas sociaux</li> </ul>	  
<b>Intensité de jeu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le joueur joue sur deux machines à la fois ou plus</li> <li>• Le joueur rejoue sans écouter la musique de victoire</li> <li>• Le joueur reste jouer quand ses amis quittent les lieux</li> <li>• Le joueur semble déconnecté de la réalité et ne réagit peu ou pas à ce qui se passe autour de lui</li> </ul>	  
<b>Tentative de compensation des pertes</b> (« chasing »)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le joueur exprime sa volonté de « se refaire » ou de jouer pour récupérer ses pertes</li> <li>• Le joueur augmente ses mises après des pertes</li> </ul>	  

## INDICATEURS LIÉS À L'ATTITUDE DU JOUEUR

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
<b>Croyances erronées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le joueur essaye de gagner sur une machine particulière de façon obsessionnelle / cherche à la récupérer quand elle est prise</li> <li>Le joueur se met en colère si quelqu'un prend sa place / sa machine préférée</li> <li>Le joueur croit qu'il peut contrôler le résultat</li> <li>Le joueur se vante de ses compétences ou de son expertise au jeu</li> </ul>	
<b>Recherche d'argent pour jouer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le joueur cherche à emprunter de l'argent auprès de l'établissement ou d'autres joueurs, a contracté un crédit pour jouer<sup>8</sup></li> <li>Le joueur cherche à vendre un objet pour jouer</li> <li>Le joueur ne quitte les lieux que lorsqu'il n'a plus d'argent (hors de tout budget préétabli)</li> <li>Incidents de paiement</li> <li>Le joueur utilise les moyens de paiement de quelqu'un d'autre</li> </ul>	
<b>Interactions sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportements anti-sociaux avec le personnel (impoli, agressif...)</li> <li>Le joueur accuse l'établissement ou la machine de ses pertes</li> <li>Le joueur demande de cacher sa présence à ses proches</li> <li>Des proches cherchent à savoir si le joueur est présent</li> </ul>	
<b>Signaux émotionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le joueur tremble ou transpire abondamment en jouant</li> <li>Le joueur semble anxieux, agite nerveusement la jambe en jouant</li> <li>Le joueur est en colère, jure ou grogne en jouant, frappe les machines</li> <li>Apparence triste, déprimée, pleurs après une perte</li> <li>Changements d'humeur</li> </ul>	
<b>Dégradation de l'apparence physique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apparence physique négligée ; vêtements sales<sup>9</sup></li> </ul>	

Utilisation des données

Dialogue avec le joueur / son entourage

Observation en salle

8. Pratique par ailleurs interdite (Code de la sécurité intérieure, art. L. 320-17).

9. Ce déclin de l'apparence physique peut être la conséquence d'un épisode particulièrement difficile pour le joueur en conséquence du jeu excessif ; il peut aussi être dû à d'autres causes, mais il constitue alors un facteur de risque supplémentaire. Dans les deux cas, il convient avant tout d'intervenir au plus vite pour accompagner le joueur.

## Comment mettre en œuvre ces indicateurs ?

### → Recommandations pour analyser les indicateurs du jeu excessif ou pathologique :

De façon générale, pour les informations quantitatives, utiliser à la fois des seuils et des indicateurs de variation, afin d'être en mesure d'identifier un premier signal ou un changement de comportement chez le joueur, notamment une augmentation de la pratique de jeu dans le temps (montants, fréquence...). Exemple : plus de 10 visites sur 30 jours glissants ou augmentation de la fréquence de visite.

Tenir compte des variations (augmentation des dépenses, des visites...) est utile, tout comme les seuils en valeur absolue sont aussi nécessaires, en particulier s'agissant de l'analyse des données de jeu informatiques. En effet, ils permettent d'avoir un regard objectif sur la situation d'un joueur, et de fournir un repère clair au personnel, même lorsqu'il ne connaît pas le joueur. La recherche montre qu'à partir de certains niveaux de pratique (montant, fréquence de visite), le risque d'être un joueur excessif ou pathologique est fortement plus élevé. Le nombre de « faux positifs » sera donc réduit.

### → Recommandations pour certains indicateurs spécifiques :

- **Les montants dépensés et la fréquence de visites sont deux indicateurs corrélés au risque de jeu excessif : plus on dépense et/ou plus les visites sont fréquentes, et plus la probabilité que le joueur soit un joueur dont la pratique est excessive ou pathologique est élevée.** Les situations individuelles des joueurs sont diverses (ressources économiques, temps libre...), mais n'invalident pas la pertinence de ces signaux. La situation personnelle d'un joueur peut également évoluer avec le temps (patrimoine en forte diminution, par exemple, lié ou non au jeu). Ces différences ne devraient donc pas décourager l'utilisation d'indicateurs de montants engagés ou de fréquence de visite. Les établissements sont invités à être attentifs dès que les pratiques s'écartent de façon significative d'un seuil de vigilance.
- Lors d'une **demande de l'entourage**, il paraît souhaitable de systématiquement recevoir la demande et procéder à une recherche active d'autres signaux et à l'évaluation de la situation du joueur, de façon à confirmer ou infirmer le signalement. Il est exclu que les proches sollicitant le casino ou le club reçoivent des informations sur la situation du joueur, mais les établissements peuvent leur communiquer des informations génériques sur le jeu excessif, sur les modalités d'accompagnement proposées par le casino ou le club ainsi que les coordonnées de structures d'aide aux joueurs.
- Lorsque la **demande provient du joueur lui-même**, il est fortement souhaitable que l'établissement lui **propose un entretien dans les meilleurs délais**, à un moment compatible avec l'emploi du temps du joueur.

### → Un système d'alertes pour les cas d'urgence :

Intégrer dans le système d'identification **un ensemble d'alertes** permettant de repérer le plus rapidement possible une pratique de jeu excessive ou pathologique et les cas les plus sévères afin d'éviter des dommages trop conséquents pour le joueur (ex : alerte si absence de pause, perte élevée dans la journée, expression d'idées suicidaires...) et de traiter les cas d'urgence.



### Les cas d'urgence

Les établissements devraient prévoir une procédure d'urgence pour certains cas de figure, sans attendre que le processus ordinaire de détection, lorsque le joueur ou un tiers est en danger. Cela concerne en particulier les **menaces de suicide**. Il convient dans ces cas d'avertir la direction de l'établissement ainsi que les services de secours.

A noter que le 3114, numéro national de prévention du suicide, peut également être communiqué au joueur ou à ses proches, mais qu'il ne s'agit pas d'un numéro d'urgence. En cas de menace imminente de passage à l'acte, il convient de composer le 15 ou le 18.

### → L'importance des procédures écrites

Formaliser les procédures en les mettant par écrit, de façon distincte des supports de formation, permet au personnel de se référer à la politique de l'établissement en cas de besoin. Elle permet aussi de fixer les bonnes pratiques et d'aider l'établissement à mieux maîtriser l'évolution de son dispositif avec le temps, par exemple en dialogue avec une expertise externe ou le régulateur.

### Comment examiner la pratique du joueur :

Une fois un ou plusieurs signaux détectés, un examen plus approfondi de la **situation du joueur** peut être effectué afin de pouvoir confirmer le niveau de risque de jeu excessif ou pathologique et déterminer la mesure d'accompagnement adéquate. Ce processus suit trois étapes distinctes :

- **Vigilance renforcée**

La détection d'un premier signal révélateur d'une pratique de jeu excessive ou pathologique ou d'une bascule vers ce type de pratique devrait amener l'établissement à débiter une **phase de vigilance renforcée et d'examen approfondi concernant le comportement de jeu du joueur**, pendant laquelle le casino ou le club de jeux recherche d'autres signaux, examine sa pratique de jeu, son comportement général et prend éventuellement contact avec lui de façon informelle ou formelle selon la situation et les signaux déjà détectés.

- **Evaluation du degré de risque et choix des mesures d'accompagnement**

A l'issue de cette phase d'examen, dont la durée doit demeurer raisonnable afin de ne pas laisser s'installer une situation de jeu excessif, le casino ou club de jeux **évalue son degré de risque et décide des suites à donner, en particulier des mesures d'accompagnement à lui proposer le cas échéant**. La phase d'analyse est compatible avec la mise en œuvre de premières mesures d'accompagnement comme l'information des joueurs sur le jeu excessif ou pathologique, leur pratique et les possibilités d'aide qu'offrent le casino et ses partenaires. Elle peut aussi se dérouler en parallèle de mesures conservatoires temporaires en cas de situation de perte de contrôle manifeste ou de signaux particulièrement forts. L'entretien avec le joueur occupe une place particulière, puisqu'il constitue à la fois une opportunité d'affiner l'évaluation de la situation du joueur, de ses besoins et de ses difficultés et constitue déjà une forme d'accompagnement.

- **Réévaluation périodique de la situation du joueur** pour s'assurer de l'efficacité des mesures prises et éventuellement en adopter d'autres.

Les modalités concrètes de mise en œuvre de l'évaluation sont laissées à l'appréciation des casinos et clubs de jeux. Elles peuvent opportunément inclure une **traçabilité interne des signalements pour assurer le suivi du comportement de jeu, un croisement des indicateurs** et ne pas introduire de complexité excessive décourageant son appropriation par le personnel. Elles devraient également présenter le **degré de réactivité nécessaire** pour pouvoir intervenir rapidement en cas de perte de contrôle manifeste, d'urgence ou de demande d'aide du joueur ou de ses proches.



### **Procédure d'identification basée sur l'observation.**

L'ensemble du personnel reçoit un document résumant ce qui est attendu des salariés tel que défini par le guide : une liste de critères observables portant sur les différentes facettes du jeu excessif ou pathologique, les mesures à prendre en fonction du degré de gravité de la situation et quelques pistes pour favoriser la discussion avec les joueurs et les mettre en relation avec le référent « prévention du jeu excessif ou pathologique » de l'établissement. Ce document peut utilement être affiché dans les salles de pause des salariés. Le document rappelle enfin le rôle du référent, afin que le personnel puisse informer les joueurs sur ce qui sera évoqué en entretien. En cas de comportement problématique observé, le personnel confirme ses impressions avec ses collègues et remplit une fiche d'alerte permettant de cocher les comportements observés, transmise au référent dédié à la prévention du jeu excessif ou pathologique, qui sert ensuite à l'étude de la situation et à la détermination de la suite à donner (clôture du signalement ; entretien avec le joueur...).

**Une phase « d'observation bienveillante » dès qu'un membre du personnel a repéré un signal d'alerte et l'a transmis au référent dédié à la prévention du jeu excessif ou pathologique, ou en cas de signalement d'un proche.**

Cette phase permet de rechercher davantage d'indices pour confirmer ou infirmer l'alerte initiale, et débouche éventuellement sur une prise de contact avec le joueur par le référent. Le référent inscrit le joueur dans le tableau de détection et d'accompagnement de l'établissement. **Le fichier doit être accessible aux seules personnes concernées par le traitement et les données rigoureusement protégées (dans une armoire fermée ou protégée par un mot de passe si elles sont sauvegardées sur un fichier numérique).** Un référentiel de conformité a vocation à être établi de concert par l'ANJ et la CNIL pour assister, en tant que de besoin, les casinos et clubs en matière de traitement de données. Dans l'intervalle de son adoption, les casinos et clubs de jeux sont naturellement tenus au respect des dispositions du RGPD.

A partir de ces données, **calculer un niveau de risque sur trois niveaux**, correspondant à un type d'intervention :

- **Sans risque ou risque faible**
- **Risque modéré** : poursuite de la « phase d'observation bienveillante » et éventuelle prise de contact plus ou moins formelle avec présentation du sujet du jeu excessif et des options d'accompagnement possibles.
- **Risque de jeu excessif ou pathologique** : rencontre rapide avec le joueur en entretien pour l'orienter vers une mesure d'aide, déterminée à partir de l'échange avec le joueur, de sa prise de conscience et de son acceptation des mesures d'accompagnement proposées.

**Utiliser les données de jeu produites par les logiciels de gestion et de contrôle aux entrées et par l'usage de la carte fidélité** afin d'avoir une analyse plus fine des pratiques de jeu à risque. Les logiciels et cartes de jeu offrent la possibilité aux établissements de collecter en temps réel des données de jeu précises sur le temps de jeu, la fréquence de visite, le montant des mises, le montant des pertes, les points fidélité, les tentatives de venues sur site malgré une interdiction volontaire de jeu en cours ou encore la quantité de billets insérés par le joueur. **Les traitements de données à caractère personnel qu'impliquent l'usage de ces logiciels et cartes de fidélité doivent avoir lieu dans le respect du RGPD et donner lieu, avant qu'ils n'aient lieu, à une information précise du joueur (par exemple, s'agissant de la carte de fidélité, à l'occasion de la demande d'obtention faite par le joueur auprès du casino ou du club de jeux).**

## II. Accompagner les joueurs aux pratiques de jeu excessives ou pathologiques

### Qu'est-ce qu'accompagner un joueur ?

L'accompagnement réalisé par les professionnels de l'industrie auprès des joueurs consiste à mettre en œuvre des actions graduées et proportionnées en fonction des profils de risque qu'ils ont identifiés et du souhait du joueur : revenir à une pratique récréative ou éventuellement arrêter le jeu. Le cadre de référence définit le sens précis que revêt l'accompagnement par les opérateurs de jeux d'argent et de hasard.



### QUELQUES PRATIQUES À ÉVITER

- Limiter l'information des joueurs identifiés comme présentant un jeu excessif ou pathologique à des échanges informels et à la remise de prospectus, plutôt que de les recevoir pour des entretiens avec des méthodes adaptées pour susciter leur adhésion à l'accompagnement.
- Réduire l'accompagnement à une seule modalité, comme par exemple la LVA.
- Fournir des informations imprécises ou inexactes sur les différents outils à disposition du joueur (terminologie, durée, interlocuteur à contacter...).
- Confondre l'accompagnement avec le soin ou le traitement de la pathologie du joueur, actions relevant des seules professions médicales.

### Comment construire un dispositif d'accompagnement efficace ?

Pour atteindre une pleine efficacité, le dispositif d'accompagnement peut présenter les caractéristiques suivantes :

- **Être appuyé sur une identification précoce** : détecter les pratiques de jeu excessives ou pathologiques le plus tôt possible est indispensable pour **prévenir leur aggravation et mettre en place un accompagnement plus efficace**.
- **Etayé par des méthodes de dialogue et d'entretien** visant à susciter l'écoute et l'adhésion du joueur, qui devraient être travaillées en formation. Les établissements peuvent également envisager de collaborer avec des structures spécialisées dans la prise en charge du jeu excessif ou pathologique pour renforcer leur capacité d'accompagnement.
- **Réactif** : les modalités d'accompagnement devraient être présentées au joueur dans le cadre d'un rendez-vous dans les meilleurs délais et sur des plages horaires compatibles avec ses disponibilités.

- **Accessible et compréhensible** : les joueurs devraient se voir proposer plusieurs modalités pour contacter les référents « prévention du jeu excessif ou pathologique », y compris la possibilité de prendre rendez-vous sur le site internet de l'établissement. De manière générale, toutes les **informations** sur les risques de jeu excessif ou pathologique et les dispositifs existants de modération, en particulier la LVA, et de protection (interdiction volontaire de jeu), doivent être lisibles et leur mise à disposition des joueurs doit être facilitée. Les informations transmises sur ces dispositifs devraient être pédagogiques, claires et de nature à faciliter leur activation par le joueur.
- **Transparent vis-à-vis du joueur** : l'information du joueur quant aux éléments objectifs qui fondent l'intervention du casino et du club devrait faire partie du contenu usuel de l'entretien, éventuellement associée à une comparaison de la pratique de jeu par rapport à une norme de référence.
- **Proportionné et gradué en fonction de l'analyse du risque** : en dialogue avec le joueur lorsque cela est possible, définir les modalités d'accompagnement les plus adaptées, selon une gradation des mesures.
- **Suivi dans le temps : le résultat des mesures prises nécessite d'être suivi et le niveau de risque réévalué périodiquement.** Des interventions plus fortes ou complémentaires peuvent être envisagées si les difficultés du joueur perdurent.



## Quelles modalités d'accompagnement proposer ?

Le schéma ci-dessous présente **sept grandes actions d'accompagnement adaptées à chaque niveau de risque** :

- L'information du joueur ;
- L'entretien ou l'interaction directe ;
- L'exclusion des communications commerciales ;
- L'orientation vers une structure d'aide aux joueurs ;
- La limitation volontaire d'accès ;
- L'interdiction volontaire de jeu ;
- L'exclusion unilatérale de l'établissement.

Ces mesures peuvent éventuellement être cumulatives ou successives pour un même joueur. Les mesures d'accompagnement doivent être adaptées au niveau de risque de chaque joueur et aux ressources propres de l'établissement.

### BONNES PRATIQUES RELATIVES À L'ACCOMPAGNEMENT DES JOUEURS

**Contact** de manière proactive les joueurs identifiés via les données de jeu ou appartenant à certaines catégories statistiquement plus vulnérables au jeu. **Le joueur concerné doit être informé de ce que les données à caractère personnel le concernant, collectées lors de cet entretien, sont traitées en vue d'une finalité de lutte contre le jeu excessif ou pathologique.**

**Proposer aux joueurs plusieurs modalités pour réaliser l'entretien avec le référent, afin de faciliter la prise de contact** : au sein du casino, par visio-conférence ou encore par téléphone, d'autant plus si l'établissement est éloigné du lieu d'habitation du joueur, ou bien pour lever les craintes pour le joueur d'être vu sollicitant de l'aide pour des problèmes de jeu au sein du casino, ou encore soustraire le joueur à l'univers du jeu (en particulier, lors de l'entretien à la fin de la durée de la LVA).

Intégrer à la gestion dématérialisée de la carte fidélité des **limites de jeu hebdomadaires** : mises ou pertes, permettant au joueur de se fixer un budget consacré au jeu et de le respecter.

Lorsqu'un joueur exprime des difficultés face au jeu ou souhaite rencontrer un membre du personnel à ce sujet, **lui proposer le cas échéant de préférence des boissons non-alcoolisées et ne pas l'inciter à consommer de l'alcool**, pour limiter les risques liés aux co-addictions au jeu et à l'alcool.

**Etablir un partenariat avec un Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) local ou une association d'aide aux joueurs** vers lesquels orienter les joueurs et leur entourage et faciliter l'orientation vers le soin, voire organiser des sessions d'information ou proposer une aide à la prise de rendez-vous.

**Faire porter un signe distinctif (Badge...)** à l'interlocuteur dédié à la prévention du jeu excessif ou pathologique au sein du casino.

## Information du joueur

**Contexte** : Prévention générale en amont de la détection et lors du premier contact.

**Mise en œuvre** : Information au joueur via différents canaux (prospectus, affichages en salle, sur les machines, réseaux sociaux, courriels, sms, site internet), différents formats (bandeau d'information, messages « pop-up », échanges avec le joueur) et au contenu varié (informations sur les risques associés au jeu, messages d'auto-évaluation, renvoi vers le site Evalujeu, informations personnalisées sur les caractéristiques de jeu du joueur, « feed-back normatif » c'est-à-dire la comparaison du comportement de jeu du joueur avec celui du joueur moyen, informations visant à réduire les croyances erronées).

## Orientation vers une structure d'aide aux joueurs

**Contexte** : Joueur pour lequel un ou plusieurs signaux indiquent une suspicion de risque modéré ou élevé de jeu excessif, mesure proposée en parallèle de toute autre forme d'accompagnement.

**Mise en œuvre** : Fourniture de coordonnées ; aide à la prise de rendez-vous avec le centre partenaire.

## Entretien ou interaction directe

**Contexte** : Un ou plusieurs signaux indiquent un risque de jeu excessif ; absence de réaction du joueur ou d'évolution de sa pratique suite aux tentatives précédentes.

**Mise en œuvre** : Proposition d'un rendez-vous sur place hors de la salle de jeu / appel téléphonique ou en visioconférence.



### Exclusion des communications commerciales

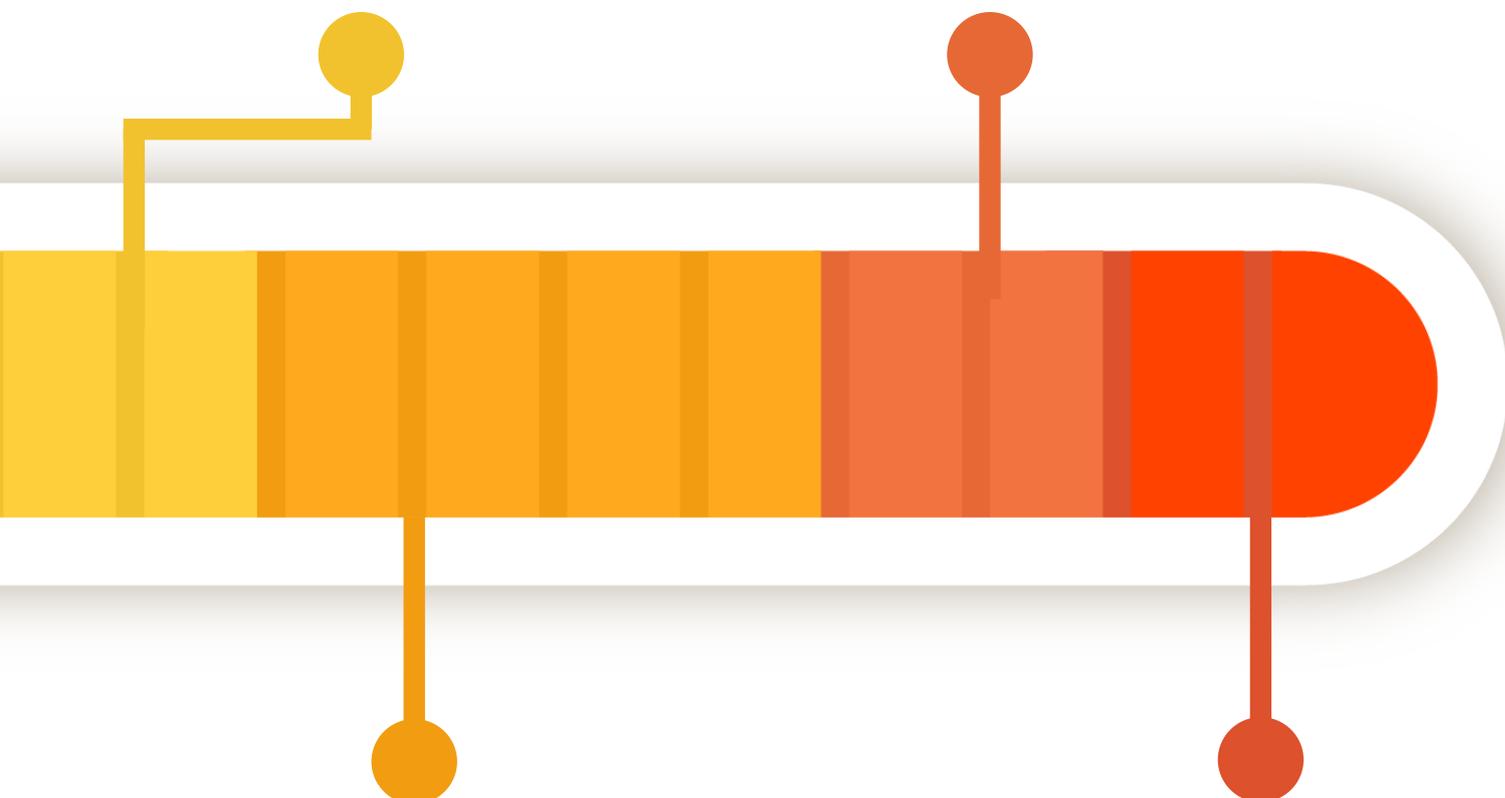
**Contexte** : Joueur qui contracte une autre mesure d'accompagnement (LVA...) ou comme mesure seule, selon les besoins.

**Mise en œuvre** : Proposition au joueur de l'exclure de l'ensemble des newsletters, communications sms ou mail afin de ne pas l'inciter à jouer davantage.

### Interdiction volontaire de jeu

**Contexte** : Risque fort de jeu excessif, avec des dommages de jeu élevés, absence de réaction du joueur ou d'évolution de sa pratique suite aux tentatives précédentes.

**Mise en œuvre** : Proposition de souscrire une interdiction volontaire de jeu et mise à disposition d'informations complémentaires; organisation d'un entretien avec le joueur lors de la levée de son interdiction volontaire de jeu.



### Limitation volontaire d'accès

**Contexte** : Un ou plusieurs signaux indiquent un risque de jeu excessif; absence de réaction du joueur ou d'évolution de sa pratique suite aux tentatives précédentes.

**Mise en œuvre** : Proposition d'un rendez-vous sur place hors de la salle de jeu / appel téléphonique ou en visioconférence.

### Limitation partielle ou totale de la capacité de jeu

**Contexte** : Cas sévère, risque fort de jeu excessif et indication de dommages de jeu très élevés; absence de réaction du joueur ou d'évolution de sa pratique suite aux tentatives précédentes; refus du joueur de contracter une LVA ou IVJ.

**Mise en œuvre** : Limitation partielle ou totale du jeu du client pour une durée limitée, sur la base légale du refus de fournir un service pour motif légitime, tel que prévu par l'article L. 121-11 du code de la consommation, rappelé par les décisions de l'ANJ 2022 d'approbation des plans d'action de prévention du jeu excessif ou pathologique.

## L'entretien, un moment clef entre identification et accompagnement

L'entretien avec le joueur est un moment clef d'échange avec le joueur, qui permet à la fois d'affiner l'évaluation de sa situation et de choisir ensemble les modalités d'accompagnement les plus adaptées, sans se substituer à d'autres formes d'entretiens pratiquées, par exemple, par les professionnels de l'addictologie. Le contenu type d'un entretien et les méthodes pour le mener et susciter l'adhésion du joueur devraient être prévus à l'avance et étudiés en formation. Le climat dans lequel celui-ci se déroule devrait être favorable à l'échange, notamment en garantissant la confidentialité au joueur et en adoptant une posture professionnelle et bienveillante, sans jugement.

L'entretien peut utilement couvrir :

- l'information du joueur sur les motifs d'inquiétude de l'établissement, et les risques du jeu excessif ou pathologique ;
- la possibilité de s'auto-évaluer (par exemple, à l'aide de l'ICJE) ;
- les modalités d'accompagnement offertes par le casino et celles proposées pour les joueurs dans sa situation, ainsi que l'offre de soins de proximité ;
- la proposition de réaliser un nouvel entretien ultérieurement pour faire le point.

L'entretien devrait faire l'objet d'un compte-rendu associé à la fiche du client afin de pouvoir en assurer le suivi.



### EXEMPLE DE BONNE PRATIQUE

**Former l'ensemble des cadres** pour pouvoir recevoir en entretien et accompagner les joueurs dans les meilleurs délais, même lorsque le référent « prévention du jeu excessif ou pathologique » est absent.

## La limitation volontaire d'accès, outil central de modération en casino

L'Autorité souligne tout particulièrement l'utilité de promouvoir le dispositif de limitation volontaire d'accès, prévu par l'art. 23 de l'arrêté du 14 mai 2007 dont les modalités de mise en œuvre ont été précisées par le cadre de référence. Outil souple, **elle est particulièrement adaptée pour permettre au joueur de reprendre le contrôle sur sa pratique de jeu**, en permettant la mise en place de plusieurs formes de modération en accord avec le joueur et de manière individualisée.

L'offre de limitation volontaire d'accès devrait pouvoir **s'adapter à toutes les situations** et peut proposer pour ce faire les modalités suivantes, en fonction des possibilités techniques des établissements :

- **l'exclusion systématique du joueur des communications commerciales.** Il serait également souhaitable que celles-ci ne soient rétablies, à l'issue de la LVA, qu'à la demande expresse du joueur ;

- une **durée modulable**, ne dépassant pas 1 an afin d'éviter la confusion avec le dispositif d'interdiction volontaire de jeu ;
- possibilité de **limiter sa fréquence de visites** ou de suspendre temporairement ses visites ;
- possibilité de **limiter ses visites à certaines périodes** : week-end, vacances scolaires... ;
- possibilité de **limiter ses montants de changes / pertes mensuelles** ;
- possibilité de **limiter ses moyens et ses montants de paiement** (par exemple, pas de chèque ou CB) ;
- **être toujours conclue à l'issue d'un entretien** avec le joueur ;
- le **retour du joueur** à l'issue de la LVA doit aussi être précédé d'un entretien ;
- être **formalisée sous forme de contrat** entre le casino ou club de jeux et le joueur.



**La LVA, démarche contractuelle entre le joueur et l'établissement, doit être distinguée de la démarche « ANPR »<sup>10</sup> (« A ne pas recevoir »), même « volontaire ».** Ces outils aux conséquences juridiques différentes ne doivent pas être confondus (voir schéma ci-dessous).



## BONNES PRATIQUES

**Proposer des mesures d'accompagnement complémentaires lors de la contractualisation de la LVA par un joueur.** Afin que l'exclusion du jeu soit efficace pour protéger durablement le joueur, elle a intérêt à être couplée à d'autres mesures, comme le partage d'informations de prévention sur les risques associés au jeu ou sur les structures d'aide aux joueurs disponibles, l'exclusion des communications commerciales ou la mise en place d'une procédure de réintégration au jeu lors de la levée de la LVA afin de limiter les risques d'une reprise de la pratique de jeu excessif du joueur.

Procéder à une **vérification automatisée du solde de crédit de LVA** lors du contrôle aux entrées.

**Formaliser la procédure de LVA**, en incluant des modalités d'accompagnement à l'issue de la durée de l'exclusion de jeu.

## Et l'interdiction volontaire de jeu ?

Dans les cas de perte de contrôle les plus sévères, il est fortement recommandé que le joueur soit informé de la possibilité qu'il a d'engager des démarches auprès de l'ANJ afin d'empêcher sa participation à des jeux d'argent et de hasard par le prononcé d'une interdiction volontaire de jeux pour une durée de trois ans, valable à la fois dans les casinos et clubs de jeux terrestres, pour les activités de jeux proposées par la Française des jeux et le Pari mutuel urbain réalisées avec un compte joueur et sur les sites des opérateurs de jeu en ligne agréés. **Il convient également de tenir compte du besoin exprimé par le joueur**, qui peut désirer, plutôt qu'une mesure d'accompagnement à la réduction des risques et des dommages sur un temps circonscrit (limitation volontaire d'accès), un arrêt définitif ou d'une durée prolongée du jeu, faisant de l'IVJ la réponse la mieux adaptée.

10. Art. 24 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos.

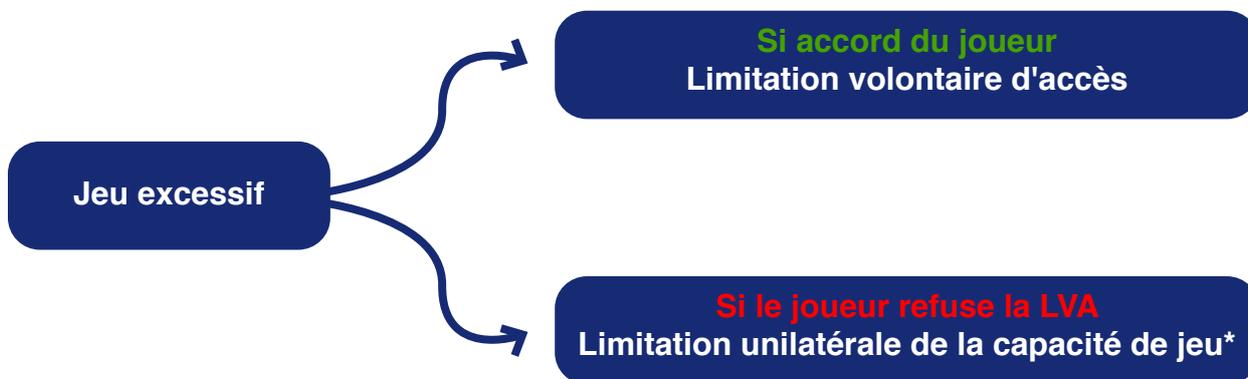
## Et si le joueur refuse l'accompagnement ou les mesures adaptées ?

Il revient au casino et au club de jeux de mettre en place les techniques reconnues pour favoriser l'adhésion du joueur aux mesures d'accompagnement. Cependant, en cas de refus répété du joueur, ou de difficultés à entrer en relation avec lui, et pour les cas les plus sévères, lorsque les autres options ont été épuisées, le casino ou le club de jeux peut être amené à **prendre une décision unilatérale visant à préserver le joueur des dommages du jeu excessif ou pathologique.**

A cette fin, et dans ces cas uniquement, les casinos sont fondés à recourir à la possibilité offerte par l'article L. 121-11 du code de la consommation sur la base duquel il peut être refusé de fournir un service en cas de motif légitime, caractérisé au cas présent par la nécessité de prévenir le jeu excessif ou pathologique. Elle prend la forme d'une limitation partielle ou totale de la capacité de jeu (limitation partielle ou totale des mises/changes, fréquence de visite, moyens de paiement, accès, etc.) pour une durée déterminée par l'établissement de façon strictement proportionnée à la situation du joueur. Cette mesure pourra être réévaluée de façon périodique et n'implique pas nécessairement la restriction éventuelle de l'accès aux autres activités proposées de façon dissociée par l'établissement, à savoir la restauration ou l'hôtellerie et le spectacle, laquelle doit être évaluée de manière indépendante et spécifique.

Cette limitation ou neutralisation, à la différence du dispositif « ANPR » (à ne pas recevoir), ne se traduit pas nécessairement par un signalement au chef du service de la direction centrale de la police judiciaire territorialement compétent. **L'ANPR doit être réservée aux seuls cas susceptibles de troubler l'ordre, la tranquillité ou la régularité des jeux (signes de violence, menaces, etc.).**

Cette distinction peut être résumée par le schéma suivant :



*\*Ce refus de prestation de services, même total, ne conduit pas nécessairement à en donner avis au chef du service de la direction centrale de la police judiciaire territorialement compétent contrairement aux hypothèses de refus d'accès à une personne que la direction du casino estime susceptible de troubler l'ordre, la tranquillité ou la régularité des jeux (art. 24 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos).*

## Comment suivre le joueur dans le temps ?

Une fois que la pratique de jeu excessive ou pathologique du joueur a été détectée et que l'établissement a évalué sa situation et lui a proposé une mesure d'accompagnement adaptée, **il est particulièrement recommandé que sa situation fasse l'objet d'un suivi dans le temps, en vue d'évaluer régulièrement son évolution et l'efficacité des mesures prises.** La mise en place des outils appropriés pour assurer ce suivi dans le temps, par exemple via la tenue d'un registre

dans lequel sont consignés les échanges et actions entreprises à l'endroit du joueur accessible, est donc un élément essentiel d'un dispositif abouti d'identification et d'accompagnement.

**La protection des données personnelles nécessite de prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.** En particulier, le fichier doit être accessible aux seuls salariés ou prestataires du casino ou du club en charge de la prévention du jeu excessif. Il s'ensuit, en pratique, que ce fichier, s'il est sous un format papier, doit être conservé dans une armoire ou un coffre dont la clé est détenue par ces seules personnes ; si le fichier est sous un format numérique, son accès doit être sécurisé et protégé par un mot de passe robuste connu de celles-ci seulement. Il est renvoyé à ce titre au **Guide de la sécurité des données personnelles** publié par la CNIL qui rappelle de façon didactique, sous forme de fiches pratiques, les précautions élémentaires qui devraient être mises en œuvre de façon systématique (<https://www.cnil.fr/fr/principes-cles/guide-de-la-securite-des-donnees-personnelles>).

**Conformément aux dispositions du RGPD, il convient, par ailleurs, d'informer très précisément le joueur, au moment de la collecte de ses données, des traitements qui vont être effectués et dans quelles conditions.** En particulier, il faut indiquer par écrit les informations suivantes :

- l'identité et les coordonnées du **responsable du traitement** ;
- le cas échéant, les coordonnées du **délégué à la protection des données (DPO)** ; les **finalités** et la **base juridique** du traitement ;
- les **destinataires** ou les catégories de destinataires des données ;
- la **durée de conservation** des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence des **droits des personnes** (accès, modification etc.) s'agissant de leurs données personnelles ;
- le droit d'introduire une **réclamation auprès de la CNIL** ;
- le caractère **obligatoire ou non** de la fourniture de telle ou telle donnée (et les conséquences éventuelles de la non-fourniture de telle donnée).

**Un modèle de contrat de LVA figure en annexe du présent guide. Les casinos et clubs de jeux peuvent le reproduire ou s'en inspirer sous leur seule responsabilité (voir annexe 1 « Exemple de contrat type de LVA »).**

A noter que lorsqu'un transfert de données est effectué hors de l'Union Européenne, il convient également d'en informer les personnes concernées et de mettre en place des mesures spécifiques, s'agissant de circonstances considérées comme très sensibles.



### EXEMPLE DE BONNE PRATIQUE

**Centraliser l'historique des actions réalisées par le casino ou le club de jeu, notamment via l'intégration d'une interface dédiée au logiciel de gestion utilisé par l'établissement ou le groupe d'établissements :** pour chaque joueur identifié et accompagné, un dossier comprend par exemple les dates et la nature des alertes d'un potentiel comportement de jeu excessif ou pathologique relevées, les dates et objets des entretiens réalisés et les actions d'accompagnement réalisées, l'acceptation ou le refus du joueur d'être accompagné, les contrats de LVA signés...

# Annexe n°1

## Exemple de contrat type de LVA (Limitation Volontaire d'Accès)

### LIMITATION VOLONTAIRE D'ACCÈS

#### IDENTITÉ

NOM : ..... PRENOM : .....

Date de naissance : ..... Lieu de naissance : .....

Adresse :

N° de téléphone :

Courriel :

Référence du document de justification d'identité :

- Carte nationale d'identité
- Passeport
- Titre de séjour
- Permis de conduire

N° ..... Date de délivrance : ..... Autorité de délivrance : .....

#### OBJET DE LA DEMANDE

Date de l'entretien (le cas échéant) :

Je souhaite :

- Une limitation d'accès totale du .../.../... au .../.../... [JJ/MM/AAAA] (**privilegier une durée de 1 an maximum**)

**OU :**

- Une limitation de visite du .../.../... au .../.../... [JJ/MM/AAAA] (**privilegier une durée de 1 an maximum**)
  - [...] visites par semaine, pour un total de [...] visites par mois
  - Périodes particulières d'exclusion souhaitées :

<b>Pendant les vacances scolaires</b>	Vacances de la Toussaint	
	Vacances de Noël	
	Vacances d'hiver	
	Vacances de printemps	
	Vacances d'été	
<b>Jours spécifiques</b>	Lundi	
	Mardi	
	Mercredi	
	Jeudi	
	Vendredi	
	Samedi	
	Dimanche	
<b>Autres (exemple : tous les 5 du mois)</b>		

**Je souhaite également :**

- Une limitation de moyen de paiement :
  - Par chèque
  - Par Carte bleue

**ET/OU :**

- Une limitation de montant de paiement
  - A [...] euros par mois

**ET/OU :**

- Une limitation de montant de changes / pertes mensuelles
  - A [...] euros par mois

*J'ai pris connaissance du fait qu'une aide psychologique pourra m'être apportée par des professionnels ou auprès d'un centre de soins spécialisé. Pour être aidé, je peux contacter Joueurs Info Service en appelant le 09.74.75.13.13.<sup>1</sup>*

*J'ai été informé(e) qu'il m'est possible, à tout moment, de solliciter une interdiction volontaire de jeux auprès de l'Autorité nationale des jeux (en ligne depuis l'adresse <https://www.anj.fr/ts/demande-interdiction>).*

*J'ai pris connaissance du fait qu'un nouvel entretien avec la personne habilitée de l'établissement est susceptible de m'être proposé préalablement à la reprise du jeu.*

*J'ai été informé(e) de ce que le casino s'abstiendra de m'adresser toute communication commerciale durant la durée de la présente limitation volontaire d'accès.*

**FAIT LE :..... A :.....**

*En deux exemplaires*

SIGNATURE DU JOUEUR

SIGNATURE DU RÉFÉRENT JEU EXCESSIF/MCD

---

<sup>1</sup> Les établissements de jeux peuvent faire figurer dans leur contrat d'autres services offrant un niveau d'assistance comparable.

## INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

### Exemple de clause à adapter et compléter :

**RESPONSABLE DE TRAITEMENT :** [indiquer l'identité et les coordonnées du responsable de traitement]

**FINALITES ET BASES JURIDIQUES DU TRAITEMENT :** Les informations recueillies sont traitées pour la gestion de votre demande de limitation volontaire d'accès, ainsi que pour le suivi des mesures d'accompagnement mises en œuvre. L'exécution du contrat de limitation volontaire d'accès constitue la base de ce traitement (article 6.1.b du Règlement européen sur la protection des données).

**FOURNITURE DES DONNEES :** La fourniture de l'ensemble des données demandées dans les champs ci-dessus est nécessaire pour la mise en œuvre du contrat de limitation volontaire d'accès (sauf lorsqu'il y a une alternative entre plusieurs champs). A défaut de fourniture de ces données, votre demande de limitation volontaire d'accès ne pourra être traitée.

**DESTINATAIRE(S) DES DONNEES :** Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : [compléter avec l'indication des destinataires des données (dont le responsable de traitement)].

**DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES :** Les données sont conservées pendant : [compléter avec la durée de conservation des données (proportionnée à la finalité concernée) et devant être déterminée par le responsable du traitement].

**DROITS DES PERSONNES :** Vous disposez du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification de celles-ci, ou une limitation du traitement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité des données. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le site [cnil.fr](http://cnil.fr).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter : [compléter avec adresse électronique et postale du délégué à la protection des données (s'il y en a un) ou, à défaut, du service chargé de l'exercice de ces droits]

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX).

# Annexe n°2

## Ressources scientifiques

### Identification

- Auer, M., & Griffiths, M. D. (2022). Using artificial intelligence algorithms to predict self-reported problem gambling with account-based player data in an online casino setting. *Journal of gambling studies*, 10.1007/s10899-022-10139-1.
- Braverman, J., & Shaffer, H. J. (2012). How do gamblers start gambling : identifying behavioural markers for high-risk internet gambling. *European journal of public health*, 22(2), 273–278.
- Braverman, J., LaPlante, D. A., Nelson, S. E., & Shaffer, H. J. (2013). Using cross-game behavioral markers for early identification of high-risk internet gamblers. *Psychology of addictive behaviors : journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 27(3), 868–877.
- Cantinotti, M., Ladouceur, R., & Jacques, C. (2004). Sports betting: Can gamblers beat randomness? *Psychology of Addictive Behaviours*, 18(2), 143-147.
- Costes J.-M., Eroukmanoff V., Richard J.-B. Les problèmes liés aux jeux d'argent et de hasard en France, en 2019. Résultats du Baromètre de Santé publique France 2019.
- Costes, J.-M., & Eroukmanoff, V. (2018). Les pratiques des jeux d'argent sur Internet en France en 2017. *Les notes de l'Observatoire des jeux*, 9, 8.
- Costes, J.-M., Kairouz, S., Monson, E., & Eroukmanoff, V. (2018). Where Lies the Harm in Lottery Gambling? A Portrait of Gambling Practices and Associated Problems. *Journal of Gambling Studies*.
- Costes, J.-M., Richard, J.-B., Eroukmanoff, V., Le Nezet, O., & Philippon, A. (2020). Les Français et les jeux d'argent et de hasard. Résultats du Baromètre santé 2019, *Tendances* 138, 6p., OFDT.
- Currie, S. R., Hodgins, D. C., Casey, D. M., el-Guebaly, N., Smith, G. J., Williams, R. J., & Schopflocher, D. P. (2017). Deriving low-risk gambling limits from longitudinal data collected in two independent Canadian studies. *Addiction*, 112(11), 2011–2020.
- Currie, S.R., Hodgins, D.C., Williams, R.J. et al. (2021). Predicting future harm from gambling over a five-year period in a general population sample: a survival analysis. *BMC Psychiatry* 21, 15.
- Delfabbro, P., Thomas, A., & Armstrong, A. (2016). Observable indicators and behaviors for the identification of problem gamblers in venue environments. *Journal of behavioral addictions*, 5(3), 419–428.
- Deng, X., Lesch, T. & Clark, L. (2019) Applying Data Science to Behavioral Analysis of Online Gambling. *Current Addictions Reports* 6, 159–164.
- Dowling, N. A., Youssef, G. J., Greenwood, C., Merkouris, S. S., Suomi, A., & Room, R. (2022). The Identification of Low-risk Gambling Limits for Specific Gambling Activities. *Journal of gambling studies*, 38(2), 559–590.
- Dowling, N. A., Youssef, G. J., Greenwood, C., Merkouris, S. S., Suomi, A., & Room, R. (2021). The Development of Empirically Derived Australian Low-Risk Gambling Limits. *Journal of clinical medicine*, 10(2), 167.
- Dufour, M., Morvannou, A., Brunelle, N., Kairouz, S., Laverdière, É., Nadeau, L., Berbiche, D., & Roy, É. (2020). Gambling Problem Trajectories and Associated Individuals Risk Factors: A Three-Year Follow-Up Study Among Poker Players. *Journal of gambling studies*, 36(1), 355–371.
- Gainsbury, S. M., Russell, A., Hing, N., Wood, R., & Blaszczynski, A. (2013). The impact of internet gambling on gambling problems: a comparison of moderate-risk and problem Internet and non-Internet gamblers. *Psychology of addictive behaviors : journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 27(4), 1092–1101.
- Gray, H. M., LaPlante, D. A., & Shaffer, H. J. (2012). Behavioral characteristics of Internet gamblers who trigger corporate responsible gambling interventions. *Psychology of addictive behaviors : journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 26(3), 527–535.
- Haefeli, J., Lischer, S. & Haeusler, J. (2015). Communications-based early detection of gambling-related problems in online gambling. *International Gambling Studies*.
- Haefeli, J., Lischer, S. & Schwarz, J. (2011) Early detection items and gambling features for online gambling, *International Gambling Studies*, 11:3, 273-288
- Haeusler J. (2016). Follow the money: using payment behaviour as predictor for future self exclusion. *International Gambling Studies*, 16(2):246–62.
- Howe, P. D. L., Vargas-Sáenz, A., Hulbert, C. A., & Boldero, J. M. (2019). Predictors of gambling and problem gambling in Victoria, Australia. *PloS one*, 14(1), e0209277.
- Kyonka, E. G. E., & Schutte, N. S. (2018). Probability discounting and gambling: a meta-analysis. *Addiction (Abingdon, England)*, 113(12), 2173–2181.
- La création de Lignes directrices sur les habitudes de jeu à moindre risque (2021), Centre canadien sur les dépendances et l'usage des substances.
- LaBrie, R. & Shaffer, H. (2011). Identifying behavioral markers of disordered Internet sports gambling. *Addiction Research & Theory*. 19. 56-65.
- Louderback, E. R., LaPlante, D. A., Currie, S. R., & Nelson, S. E. (2021). Developing and validating lower risk online gambling thresholds with actual bettor data from a major Internet gambling operator. *Psychology of Addictive Behaviors*, 35(8), 921–938.
- Luquiens, A., Tanguy, M. L., Benyamina, A., Lagadec, M., Aubin, H. J., & Reynaud, M. (2016). Tracking online poker

problem gamblers with player account-based gambling data only. *International journal of methods in psychiatric research*, 25(4), 333–342.

- MacKay, T. & Hodgins, D. (2012). Cognitive distortions as a problem gambling risk factor in Internet gambling, *International Gambling Studies*, 12:2, 163-175.
- Mazar, A., Zorn, M., Becker, N., & Volberg, R. A. (2020). Gambling formats, involvement, and problem gambling: which types of gambling are more risky?. *BMC public health*, 20(1), 711.
- McCormack, A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2013). Characteristics and predictors of problem gambling on the internet. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 11(6), 634–657.
- Meyer, G., Fiebig, M., Häfeli, J. & Mörsen, C. (2011). Development of an assessment tool to evaluate the risk potential of different gambling types, *International Gambling Studies*, 11:2, 221-236.
- Newall, P. W. S., Russell, A. M. T., & Hing, N. (2021). Structural characteristics of fixed-odds sports betting products. *Journal of behavioral addictions*, 10(3), 371–380.
- Parke, J., & Parke, A. (2017). *Getting Grounded in Problematic Play: Using Digital Grounded Theory to Understand Problem Gambling and Harm Minimisation Opportunities in Remote Gambling*. University of Lincoln.
- Perrot, B., Hardouin, J. B., Thiabaud, E., Saillard, A., Grall-Bronnec, M., & Challet-Bouju, G. (2022). Development and validation of a prediction model for online gambling problems based on players' account data. *Journal of behavioral addictions*, 10.1556/2006.2022.00063.
- Ukhov, I., Bjurgert, J., Auer, M., & Griffiths, M. D. (2021). Online Problem Gambling: A Comparison of Casino Players and Sports Bettors via Predictive Modeling Using Behavioral Tracking Data. *Journal of gambling studies*, 37(3), 877–897.
- Williams, R. J., Shaw, C. A., Belanger, Y. D., Christensen, D. R., El-Guebaly, N., Hodgins, D. C., McGrath, D. S., & Stevens, R. M. G. (2022). Etiology of problem gambling in Canada. *Psychology of addictive behaviors : journal of the Society of Psychologists in Addictive Behaviors*, 10.1037/adb0000843.
- Young, M.M., Hodgins, D.C., Currie, S.R. et al. Not Too Much, Not Too Often, and Not Too Many: the Results of the First Large-Scale, International Project to Develop Lower-Risk Gambling Guidelines. (2022). *International Journal of Mental Health and Addiction*.

## Accompagnement

- Anisman, H. (2010). Animation-based education as a gambling prevention tool: correcting erroneous cognitions and reducing the frequency of exceeding limits among slots players. *Journal of gambling studies*, 26(3), 469–486.
- Auer, M. M., & Griffiths, M. D. (2015). The use of personalized behavioral feedback for online gamblers: An empirical study. *Frontiers in Psychology*, 6, Article 1406.
- houn, M., & Griffiths, M. D. (2022). The Effect of a Mandatory Play Break on Subsequent Gambling Behavior among British Online Casino Players: A Large-Scale Real-World Study. *Journal of gambling studies*, 10.1007/s10899-022-10113-x.
- Caillon, J., Grall-Bronnec, M., Perrot, B., Leboucher, J., Donnio, Y., Romo, L., & Challet-Bouju, G. (2019). Effectiveness of At-Risk Gamblers' Temporary Self-Exclusion from Internet Gambling Sites. *Journal of gambling studies*, 35(2), 601–615.
- Currie, S.R., Brunelle, N., Dufour, M. et al. (2020). Use of Self-control Strategies for Managing Gambling Habits Leads to Less Harm in Regular Gamblers. *J Gambli Stud* 36, 685–698.
- Gainsbury S. M. (2014). Review of self-exclusion from gambling venues as an intervention for problem gambling. *Journal of gambling studies*, 30(2), 229–251.
- Gainsbury, S. M., Aro, D., Ball, D., Tobar, C., & Russell, A. (2015). Optimal content for warning messages to enhance consumer decision making and reduce problem gambling. *Journal of Business Research*, 68(10), 2093–2101.
- García-Fernández, G., Derevensky, J., & Fernández-Hermida, J. R. (2020). Systematic Review of Preventive Programs for Reducing Problem Gambling Behaviors Among Young Adults. *Journal of gambling studies*, 36(1), 1–22.
- Ladouceur, R., Sylvain, C., & Gosselin, P. (2007). Self-exclusion program : a longitudinal evaluation study. *Journal of gambling studies*, 23(1), 85–94.
- Ladouceur, R., Sylvain, C., Boutin, C., Lachance, S., Doucet, C., Leblond, J., & Jacques, C. (2001). Cognitive treatment of pathological gambling. *The Journal of nervous and mental disease*, 189(11), 774–780.
- Lucar, C. , Wiebe, J. , & Philander, K. S. (2013). Monetary limits tools for internet gamblers: A review of their availability, implementation and effectiveness online.
- Luquiens A, Dugravot A, Panjo H, Benyamina A, Gaiffas S, Bacry E. Self-Exclusion among Online Poker Gamblers : Effects on Expenditure in Time and Money as Compared to Matched Controls. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Nov 11;16(22):4399.
- Luquiens, A., Vendryes, D., Aubin, H.-J., Benyamina, A., Gaiffas, S., & Bacry, E. (2018). Description and assessment of trustability of motives for self-exclusion reported by online poker gamblers in a cohort using account-based gambling data. *British Medical Journal Open*, 8(12), e02254
- Marchica, L., & Derevensky, J. L. (2016). Examining personalized feedback interventions for gambling disorders: A systematic review, *Journal of Behavioral Addictions*, 5(1), 1-10.
- Monaghan, S., & Blaszczynski, A. (2010). Impact of mode of display and message content of responsible gambling signs for electronic gaming machines on regular gamblers. *Journal of gambling studies*, 26(1), 67–88.

- Motka, F., Grüne, B., Slecza, P., Braun, B., Örnberg, J. C., & Kraus, L. (2018). Who uses self-exclusion to regulate problem gambling? A systematic literature review, *Journal of Behavioral Addictions*, 7(4), 903-916
- Mouneyrac, A. (2019). Messages de prévention promouvant le Jeu responsable : une injonction paradoxale dans les jeux de hasard et d'argent. *Psychologie*. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II.
- Nowatzki, N., Williams, R. & Williams, Dr. (2002). Casino self-exclusion programmes: A review of the issues. *International Gambling Studies*.
- Parke, J., & Parke, A. (2017). Getting Grounded in Problematic Play: Using Digital Grounded Theory to Understand Problem Gambling and Harm Minimisation Opportunities in Remote Gambling. University of Lincoln.
- Perrot, B., Hardouin, J. B., Thiabaud, E., Saillard, A., Grall-Bronnec, M., & Challet-Bouju, G. (2022). Development and validation of a prediction model for online gambling problems based on players' account data. *Journal of behavioral addictions*, 10.1556/2006.2022.00063.
- Pickering, D. & Nong, Sunny Zhenzhen & Gainsbury, Sally & Blaszczynski, Alex. (2019). Consumer Perspectives of a Multi-Venue Gambling Self-Exclusion Program: A Qualitative Process Analysis. *Journal of Gambling Issues*.
- St-Pierre, R., Derevensky, J.L. (2016). Youth Gambling Behavior: Novel Approaches to Prevention and Intervention. *Current Addictions Reports* 3, 157–165.
- Tanner, J., Dawson, A., Mushquash, C. & Mazmanian, D. (2016). Harm reduction in gambling: a systematic review of industry strategies. *Addiction Research & Theory*.
- Van der Maas, M., Shi, J., Elton-Marshall, T., Hodgins, D. C., Sanchez, S., Lobo, D. S., Hagopian, S., & Turner, N. E. (2019). Internet-Based Interventions for Problem Gambling: Scoping Review. *JMIR mental health*, 6(1), e65.
- Williams, R.J. (2010). Pre-commitment as a strategy for minimizing gambling-related harm.

## Autres

- Binde, P. (2009). Exploring the Impact of Gambling Advertising: An Interview Study of Problem Gamblers. *Int J Ment Health Addiction* 7, 541.
- Blaszczynski, A., & Nower, L. (2002). A pathways model of problem and pathological gambling, *Addiction*, 487-499.
- Caillon, J., Bouju, G., Vénisse, J. & Grall-Bronnec, M. (2014). Mise au point sur le jeu pathologique. *PSN*, 12, 61-72.
- Currie, S.R., Hodgins, D.C., Wang, J. et al. (2008). Replication of Low-Risk Gambling Limits Using Canadian Provincial Gambling Prevalence Data. *J Gambl Stud* 24, 321–335.
- Hing, N., & Lamont, M., & Vitartas, P., & Fink, E. (2015). "Sports bettors' responses to sports-embedded gambling promotions : Implications for compulsive consumption," *Journal of Business Research*, Elsevier, vol. 68(10), pages 2057-2066.
- Hing, N., Cherney, L., Blaszczynski, A., Gainsbury, S., & Lubman, I. (2014). Do advertising and promotions for online gambling increase gambling consumption? An exploratory study, *International Gambling Studies*, 14:3, 394-409,
- Hing, N., Lamont, M., Vitartas, P. et al. (2015). Sports-Embedded Gambling Promotions: A Study of Exposure, Sports Betting Intention and Problem Gambling Amongst Adults. *Int J Ment Health Addiction* 13, 115–135.
- Hing, N., Li, E., Vitartas, P. et al. (2018). On the Spur of the Moment: Intrinsic Predictors of Impulse Sports Betting. *Journal of Gambling Studies* 34, 413–428.
- Lopez-Gonzalez, H., Estevez, A. & Griffiths, M.D. (2017). Marketing and advertising online sports betting: A problem gambling perspective. *Journal of Sport and Social Issues*.
- Narayanan, S., Manchanda, P. (2012). An empirical analysis of individual level casino gambling behavior. *Quant Mark Econ* 10, 27–62.
- Palmer, R., & Mahoney, E. (2005). Winners and Losers: Segmenting a Casino Loyalty Programme, *International Gambling Studies*, 5:2, 271-287.
- Prentice, C., & Wong, I.A. (2015). Casino marketing, problem gamblers or loyal customers ? *Journal of Business Research*.
- Rockloff, M.J. Validation of the Consumption Screen for Problem Gambling (CSPG). (2012). *Journal of Gambling Studies* 28, 207–216.
- Southwell, J., Boreham, P. & Laffan, W. (2008). Problem Gambling and the Circumstances Facing Older People. *J Gambl Stud* 24, 151–174.
- Wardle, H. (2016). People who play machines in bookmakers: secondary analysis of loyalty card survey data. The Responsible Gambling Trust.
- Williams, R.J., West, B.L., & Simpson, R.I. (2012). Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. October 1, 2012.
- Wohl, M. J. (2018). Loyalty programmes in the gambling industry: potentials for harm and possibilities for harm-minimization. *International Gambling Studies*, 18(3), 495-511.
- Wohl, M. J. A., Davis, C. G., & Hollingshead, S. J. (2017). How much have you won or lost? Personalized behavioral feedback about gambling expenditures regulates play. *Computers in Human Behavior*, 70, 437–445.

**Pour plus d'informations :**  
**<https://anj.fr/>**

Pour toute précision complémentaire,  
la direction prévention du jeu excessif et protection des joueurs  
chargée de l'accompagnement à la conformité de l'Autorité  
pourra également répondre aux questions des casinos et clubs de jeux.

Contact : [prevention@anj.fr](mailto:prevention@anj.fr)



**Autorité nationale des jeux**  
11 boulevard Gallieni  
92130 Issy-les-Moulineaux