



**IDENTIFICATION
ET ACCOMPAGNEMENT
DES JOUEURS EXCESSIFS
OU PATHOLOGIQUES :
JEU EN LIGNE**

SOMMAIRE

Introduction - Pourquoi un guide pratique ?	4
--	----------

I – Identifier les joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique	6
--	----------

Qu'est-ce qu'identifier des joueurs dont le jeu est excessif ou pathologique ?	6
---	----------

Quels joueurs sont concernés ?	8
---	----------

Combien de joueurs peut-on identifier ?	8
--	----------

Quelles méthodes utiliser pour détecter le jeu excessif ou pathologique ?	9
--	----------

Quels indicateurs utiliser ?	10
---	-----------

Comment mettre en œuvre ces indicateurs ?	14
--	-----------

Comment examiner la pratique du joueur ?	15
---	-----------

II – Accompagner les joueurs aux pratiques de jeu excessives ou pathologiques	17
--	-----------

Qu'est-ce qu'accompagner un joueur ?	17
---	-----------

Comment construire un dispositif d'accompagnement efficace ?	17
---	-----------

Quelles modalités d'accompagnement proposer ?	19
--	-----------

Les limites de jeu et l'auto-exclusion, outils centraux de modération pour le jeu en ligne	23
---	-----------

Et l'interdiction volontaire de jeu ?	23
--	-----------

Et si le joueur refuse l'accompagnement ou les outils de modération proposés ?	24
---	-----------

Comment suivre le joueur dans le temps ?	24
---	-----------

Annexes	26
----------------------	-----------

« 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 opérateurs de jeu en ligne (opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne et la société La Française des jeux pour le site de jeux de loterie en ligne qu'elle exploite) 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'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et l'obligation plus générale de lutte contre le jeu excessif ou pathologique qui existaient dès 2010 et avaient donné lieu au développement, par les opérateurs en ligne, de premiers dispositifs d'identification et d'accompagnement. L'entrée en vigueur de l'ordonnance du 2 octobre 2019 est venue renforcer les obligations existantes des opérateurs de jeu en ligne en matière de lutte contre le jeu excessif en introduisant cette obligation spécifique 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 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 défini au 1° de l'article L. 320-3 de ce code.

Une première série d'orientations pratiques a été apportée 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 cadre de référence 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 à la disposition des opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne et de la société La Française des jeux pour le site de jeux de loterie en ligne qu'elle exploite des exemples de solutions concrètes et des outils pour mettre en œuvre 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 et d'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, des 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, l'opérateur 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**¹, 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)**², 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 suivant³ 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 ou pathologique est le plus flagrant, par exemple en ne retenant que des indicateurs ou seuils de détection très élevés, correspondant aux situations les plus graves (telle que, par exemple, la sollicitation du service client par un joueur qui fait valoir un problème de jeu).
- Se limiter à identifier les « gros joueurs » (classement des joueurs ayant le plus misé, déposé, perdu ou gagné sur une période donnée) : les joueurs intensifs ont une plus forte probabilité d'être des joueurs excessifs ou pathologiques, mais ne le sont pas nécessairement tous.

Quels joueurs sont concernés ?

Par leur conception même, les jeux en ligne contiennent des mécanismes communs à tous les jeux d'argent et de hasard susceptibles de générer des comportements excessifs ou pathologiques chez les joueurs. Ces mécanismes sont bien identifiés par la recherche : jeu en direct, jeu en continu, forte disponibilité de l'offre de jeu, paris risqués, montants de gain élevés, « quasi-gains », fréquence d'événements rapide, « multitableting »⁴... 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 en ligne**, 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^{5/6} 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 5,9 % de joueurs excessifs et 10,4 % de joueurs à risque modéré** parmi les joueurs dont le **pari sportif** constitue l'activité de jeu principale, respectivement **4 % et 9,6 % pour le poker, 0,8 % et 3 % pour la loterie et 6,2 % et 12,2 % pour le pari hippique**. Selon le segment, **13,6 % à 18,4 % des joueurs connaissent donc un degré variable de difficultés avec le jeu**. Même si ces chiffres

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.

sont susceptibles de varier selon le canal de distribution de l'offre de jeu et selon les opérateurs (nombre d'agrèments, PBJ, nombre de CJ actifs...), **tous les opérateurs sont concernés par la nécessité de prévenir le jeu excessif ou pathologique**. Par ailleurs, il faut noter que ces chiffres sont destinés à être actualisés en 2024⁷, ce qui pourrait conduire à 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 au nombre de comptes joueurs.

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 taille de l'opérateur (bassin de joueurs, PBJ, nombre de CJA...) et avec 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.

Une évaluation régulière du dispositif mis en œuvre par l'opérateur 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 ?

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

- L'utilisation des données de jeu ;
- Les échanges du service client avec les joueurs et leurs proches.

Par l'activité de jeu sur compte, les opérateurs de jeux en ligne bénéficient de données précieuses pour analyser le comportement du joueur et y déceler différents signaux

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



Certains signaux peuvent faire l'objet d'une double surveillance : par les données (par exemple : le joueur a perdu 530 € ce mois-ci ; il fait d'ailleurs partie des 10 % de joueurs aux pertes les plus élevées) et par les déclarations du joueur ou de ses proches auprès du service client (par exemple « je suis dans le rouge à cause du jeu »).

La majorité des opérateurs utilise des algorithmes automatisés basés sur les données de jeu pour signaler au personnel la présence de certains signaux et opérer une évaluation du risque concernant un joueur. L'utilisation de tels algorithmes est à encourager, sous réserve qu'ils s'appuient sur une **pluralité d'indicateurs**, qu'ils soient mis en œuvre avec une **périodicité suffisante** et qu'ils atteignent **des résultats concluants** en termes de nombre de joueurs détectés. En cas de détection de signaux forts indiquant des pratiques de jeu excessives ou pathologiques, ces résultats doivent donner lieu à une vérification humaine avant intervention de l'opérateur auprès du joueur (voir ci-dessous). Dans tous les cas, ces traitements doivent être réalisés dans le **respect du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016**.

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

Caractéristiques du 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

Recherche d'argent pour jouer

Echanges avec le service client

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. S'il n'est pas nécessaire de reprendre l'intégralité des indicateurs exposés, il apparaît en revanche souhaitable que l'opérateur dispose d'indicateurs pour chacune des catégories présentées ci-dessus.



Aucun indicateur seul ne permet d'aboutir à une conclusion définitive. Qu'ils soient basés sur des valeurs absolues ou des variations de comportement, ces indicateurs ont vocation à être avant tout considérés globalement (par exemple via une formule de scoring ajoutant les contributions de chacun à un score de risque total). Certains joueurs peuvent en effet présenter un unique signal associé au jeu excessif en restant récréatifs, ce que l'étude des autres indicateurs peut permettre de mettre en évidence (et éviter ainsi la détection de « faux positifs »). A contrario, certains joueurs excessifs ou pathologiques peuvent ne pas sembler particulièrement à risque lorsque chaque indicateur est considéré individuellement, mais l'être lorsque tous ces indicateurs sont agrégés (on parle alors de « faux négatifs »). C'est pourquoi la détection d'un premier signal doit 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. Cette phase ne dispense pas d'intervenir rapidement en cas de signal particulièrement grave ou d'urgence.

Exemple 1









Une joueuse habituellement peu active sur son compte joueur a modifié son comportement de jeu depuis deux semaines. Elle effectue quotidiennement des dépôts et mise des montants plus élevés. Son compte est mis sous surveillance par l'opérateur de jeu. Au bout d'une semaine, la joueuse revient à sa pratique initiale de jeu. L'opérateur se rend compte que l'intensification de sa pratique de jeu a coïncidé avec la tenue d'une compétition de tennis, ayant lieu tous les ans, et sur laquelle elle a parié. Après vérification de son historique de jeu, l'opérateur constate que la joueuse avait adopté le même comportement l'an passé et avait réduit drastiquement sa pratique de jeu à la fin de la compétition, et ce sans apparente difficulté (pas d'utilisation des limites de jeu ou des outils d'exclusion). L'opérateur établit que son cas est « à risque faible ».

Exemple 2



Un joueur contacte régulièrement le service client depuis quelques semaines pour des raisons diverses, allant de la demande d'informations sur un pari passé, à la demande de bonus ou d'avantages financiers. Dans son dernier courriel, le joueur manifeste une certaine urgence à jouer. Le service client et/ ou les personnes référentes « prévention du jeu excessif » décide(nt) alors d'examiner ses données de jeu : il(s) constate(nt) une intensification de la pratique du joueur depuis plusieurs semaines (hausse du nombre de dépôts et du temps de jeu). Le service client contacte le joueur par téléphone, qui en profite pour faire part de son sentiment de détresse et de ses difficultés financières. Lui sont proposées plusieurs mesures d'accompagnement, adaptées à son niveau de risque.

Tableaux détaillés



INDICATEURS LIÉS AU COMPORTEMENT DE JEU

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
Flux financier (Dépôts, mises, gains, pertes, retraits)	<ul style="list-style-type: none"> • Dépôts : nombre et montants des dépôts (total, moyenne, maximum, variation) sur une période (session de jeu, journalier, hebdomadaire, mensuel, variation), nombre de dépôts refusés. Poker : nombre d'achat de jetons par session de jeu. • Mises : nombre et montant des mises / inscriptions (total, moyenne, maximum, variation) sur une période (session de jeu, journalier, hebdomadaire, mensuel). • Pertes : répétition des pertes dans le temps ; grand nombre de dépôts perdus ; pertes supérieures à un seuil de vigilance ; montant cumulé des pertes sur une période (par session, par jour actif, hebdomadaire, par mois et variation). Poker : nombre de fois où le joueur a perdu tous ses jetons par session de jeu. • Retraits : fréquence de retraits élevée, annulation des demandes. • Gains : le joueur rejoue systématiquement ou presque toujours ses gains. 	 
Temporalité (Durée, horaires et fréquence de jeu)	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jours actifs par mois élevé. • Jeu à des horaires ou dates atypiques, grande amplitude horaire des sessions de jeu dans la journée. • Durée de la session de jeu. • Nombre de sessions de jeu / connexions par jour. • Augmentation soudaine de la durée des sessions de jeu par rapport aux habitudes du joueur. 	 
Caractéristiques du jeu	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jeux pratiqués chez l'opérateur. • Paris sportifs : le joueur accumule les paris en direct sur certaines rencontres (« <i>live-betting</i> »). • Le joueur privilégie les paris sur des cotes élevées ou des paris combinés. • Le joueur utilise souvent les « côtes boostées » et des bonus. • Poker : le joueur joue sur plusieurs tables en même temps ; le joueur joue à des tournois rapides à possibilité de remiser rapidement (« <i>sit&go</i> », « turbo », etc.), et/ou avec dotation aléatoire et espérance de gains importants. 	 
Tentative de compensation des pertes (« chasing »)	<ul style="list-style-type: none"> • Le joueur augmente ses mises, dépôts ou seuils de dépôts après des pertes. • Multiples dépôts dans une période réduite. • Le joueur exprime sa volonté de « se refaire » ou de jouer pour récupérer ses pertes. 	 

INDICATEURS LIÉS À L'ATTITUDE DU JOUEUR

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
Recherche d'argent pour jouer	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes répétées de bonus au service client. • Incidents de paiement. • Le joueur utilise les moyens de paiement de quelqu'un d'autre. • Changement fréquent de modes de paiement, utilisation de moyens de paiement atypiques (cartes prépayées, portefeuilles numériques). 	
Echanges avec le service client	<ul style="list-style-type: none"> • Le joueur contacte fréquemment le service client. • Joueur impoli, agressif, en colère, menaçant. • Le joueur accuse l'opérateur de ses pertes, remet en cause l'intégrité du jeu. • Le joueur semble déprimé, anxieux. • Le joueur exprime des signes de détresse manifeste, menace de se suicider. • Le joueur manifeste des croyances erronées sur le jeu (se vante de son expertise, etc.). • Le joueur cherche à faire rouvrir son compte malgré une auto-exclusion/une interdiction, ou à faire modifier ses limites de jeu. • Evocation de difficultés financières liées au jeu (y compris utilisation de crédits souscrits auprès d'établissements bancaires pour financer son jeu ou endettement). 	

INDICATEURS LIÉS AUX DISPOSITIFS DE MODÉRATION

Catégorie d'indicateur	Exemples	Méthodes de détection recommandées
Mesures de modération ou protection	<ul style="list-style-type: none"> • Le joueur se renseigne sur les mesures de modération ou les modalités d'accompagnement (limites, auto-exclusion, interdiction volontaire de jeu...) ou le jeu excessif. • Le joueur a déjà activé au moins une auto-exclusion, a été contacté pour jeu excessif. • Limites de jeu : le joueur modifie plusieurs fois ses limites, atteint ses limites, augmente fortement ses limites, fixe des limites extrêmement élevées par rapport à son activité. 	
Demande d'aide du joueur ou de son entourage	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'aide du joueur. • Les proches expriment de l'inquiétude pour le joueur ou demandent à l'opérateur d'intervenir. 	

Comment mettre en œuvre ces indicateurs ?

→ De façon générale, pour les informations quantitatives, les opérateurs sont encouragés à adjoindre **aux indicateurs suggérés des indicateurs liés à leur variation** afin d'être en mesure d'identifier un changement de comportement chez le joueur, notamment une augmentation de la pratique de jeu dans le temps (montants, fréquence...).

Également, **utiliser un ensemble d'alertes** (« *red flags* ») permettant de repérer le plus rapidement possible une pratique de jeu excessive afin d'éviter des dommages trop conséquents pour le joueur. Il s'agirait de définir différents indicateurs associés à des changements de comportements de jeu (au sens large, incluant également les mouvements financiers) sur un court intervalle de temps. Ceux-ci devraient permettre de porter rapidement à la connaissance de l'opérateur les cas de joueurs qui semblent être en train de perdre le contrôle de leur activité de jeu, permettant une intervention rapide et préventive de l'opérateur auprès d'eux.

Exemple : Le joueur A joue depuis le 31 mars 2022. Jusqu'au 22 mai 2023, il a une activité régulière mais modérée, avec des dépôts de faibles montants et espacés (24 dépôts sur la période, 350 € déposés au total, en ne déposant jamais plus de 40 € dans une journée) et des paris de montants faibles (210 prises de jeu, avec une mise moyenne de 10 €). A partir du 26 mai, il commence à augmenter sensiblement les montants de ses dépôts et de ses paris, culminant à des épisodes de « chasing » les 2, 6 et 11 juin : 4 dépôts pour 575 € le 2 juin, 4 dépôts pour 1 750€ le 6 juin et 5 dépôts 3 700€ le 11 juin. Son activité de jeu s'est également largement intensifiée sur la période, avec notamment 14 paris pour 3 370 € le 28 mai, 8 paris pour 2 050 € le 2 juin, 17 paris pour 9 750€ le 6 juin et 13 paris pour 9 100€ le 11 juin. Dans ces conditions, il est attendu que l'opérateur soit a minima capable de détecter dès le 7 juin que le joueur rencontre visiblement des difficultés à modérer son activité de jeu et le contacte à ce sujet. Une autre intervention semblerait également nécessaire après le 11 juin.

Dans le cas spécifique où **un algorithme** est mis en œuvre pour traiter de façon simultanée différents indicateurs et **procéder automatiquement à une évaluation globale d'un niveau de risque**, les opérateurs peuvent effectuer le calcul d'un score de risque utilisant des **indicateurs continus** plutôt que d'utiliser des seuils binaires. La mise en œuvre de l'algorithme est en soi insuffisante pour l'appréciation d'une pratique de jeu excessive ou pathologique. Cette appréciation implique, en tout état de cause, pour les joueurs présentant des signaux forts de jeu excessif ou pathologique, une évaluation humaine, laquelle peut conduire, le cas échéant, à la prise par l'opérateur de mesures d'accompagnement incluant des mesures de réduction des risques et des dommages.

→ **Recommandations pour certains indicateurs spécifiques :**

- **Les montants dépensés et la fréquence de jeu sont deux indicateurs corrélés au risque de jeu excessif : plus on dépense ou plus la fréquence de jeu augmente 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, liée ou non au jeu). Ces différences ne devraient donc pas décourager l'utilisation d'indicateurs de montants engagés ou de fréquence de jeu. Les opérateurs sont invités à être attentifs dès que les pratiques s'écartent de façon significative d'un seuil de vigilance défini par l'opérateur.
- Lors d'une **demande de l'entourage**, l'opérateur peut procéder à une recherche active d'autres signaux et à l'évaluation de la situation du joueur afin de confirmer ou infirmer le signalement. En tout état de cause, ces proches ne sauraient recevoir la moindre information sur la situation du joueur mais l'opérateur peut néanmoins leur communiquer des informations génériques sur le jeu excessif ou pathologique,

sur les modalités d'accompagnement proposées, ainsi que les coordonnées de structures d'aide.

- **Lorsque la demande d'aide provient du joueur lui-même**, il est fortement souhaitable que l'opérateur **entame avec lui un échange dans les meilleurs délais**.

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 pour confirmer le niveau de risque de jeu excessif et déterminer la mesure d'accompagnement adéquate. En dehors de l'utilisation d'un algorithme dédié, 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'opérateur à débiter une **phase de vigilance renforcée et d'examen approfondi concernant le comportement de jeu du joueur**, pendant laquelle l'opérateur recherche d'autres signaux, examine sa pratique de jeu, son comportement général et prend éventuellement contact avec lui 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 ou pathologique, l'opérateur de jeux en ligne **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 de modération, de protection ou d'aide qu'offrent l'opérateur 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. A partir d'un certain niveau de risque, l'échange direct avec le joueur peut jouer un rôle déterminant, 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 opérateurs. 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, c'est-à-dire permettre la détection des joueurs présentant une forte variation à la hausse dans leur activité de jeu par rapport à leur niveau habituel, à une pratique de jeu récréative, ou encore en cas de demande d'aide du joueur ou de ses proches.



BONNES PRATIQUES

Mettre en place un **outil d'identification croisant activité de jeu des joueurs et analyse des interactions avec le service client.**

Un **système de détection automatisé incluant des mots-clés** pourrait être appliqué aux échanges avec le service client. Les mots clefs suivants peuvent utilement faire partie d'une liste de mots clefs vérifiés automatiquement dans tous les échanges des joueurs avec le service client : problème de jeu, addiction, addict, solitude, divorce, dette, surendettement, factures, suicide, perte d'emploi, chômage, aide, perdu le contrôle, etc.

Une « **phase d'observation** » dès qu'un **signal est repéré ou en cas de signalement d'un proche**. Cette phase permet d'analyser la situation du joueur, de rechercher davantage d'indices pour confirmer ou infirmer l'alerte initiale (examiner attentivement les autres indicateurs précités en cherchant des indices dans le comportement du joueur, son attitude ou encore sa gestion des modérateurs de jeu), notamment à l'aide d'une prise de contact avec le joueur

A partir de ces données, **calculer un niveau de risque sur trois niveaux**, sur l'exemple de l'ICJE :

- **Sans risque ou risque faible** : message général et automatisé de prévention des risques du jeu excessif ;
- **Risque modéré** : poursuite de la « phase d'observation », envoi d'informations personnalisées, rappel des options d'accompagnement possibles;
- **Risque de jeu excessif ou pathologique** : pour les cas les plus graves parmi les joueurs présentant un jeu excessif ou pathologique, prise de contact par téléphone avec le client pour l'orienter vers une mesure d'aide, déterminée à partir de l'échange avec le client, de sa prise de conscience et de son acceptation des mesures d'accompagnement proposées.

II. Accompagner les joueurs dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique

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 courriels automatisés et répétés, plutôt que de leur proposer une information personnalisée via leur compte client ou d'organiser un entretien téléphonique, en recourant à des méthodes adaptées pour susciter leur adhésion à l'accompagnement.
- Réduire l'accompagnement à l'activation de différents outils (auto-exclusion, exclusion des communications commerciales, changement des limites de jeu) sans en expliquer l'intérêt en termes de modération de la pratique de jeu et sans partager les informations de contact des structures d'aide aux joueurs ou de soins disponibles.
- 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 pour **prévenir leur aggravation et mettre en place un accompagnement plus efficace**.
- **Réactif** : les modalités d'accompagnement devraient être présentées au joueur dans les meilleurs délais, en essayant plusieurs canaux de contact en cas de non-réponse par le joueur ou de non-consultation des messages écrits.
- **Accessible et compréhensible** : les joueurs devraient se voir proposer plusieurs modalités pour contacter les référents « prévention du jeu excessif ou pathologique » des opérateurs de jeux. De manière générale, l'ensemble des informations sur les risques de jeu excessif et les dispositifs existants de modération (limites de jeu, auto-exclusion), de protection (interdiction volontaire de jeu) doivent être lisibles et leur mise à disposition des joueurs facilitée. De la

même manière, il est recommandé que les informations relatives à la limitation de la publicité ou des gratifications financières puissent être aisément accessibles. 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 de l'opérateur devrait faire partie du contenu usuel de l'échange, éventuellement associée à une comparaison de la pratique de jeu par rapport à une norme de référence (*Voir annexe 1 « Messages de feedback normatif »*).
- **Proportionné et gradué en fonction de l'analyse régulière de la pratique de jeu** : en dialogue avec le joueur lorsque cela est possible, à partir de l'analyse présentée plus haut, l'opérateur de jeux en ligne devrait définir les modalités d'accompagnement les plus adaptées. Plusieurs recommandations en ce sens sont présentées ci-dessous.
- **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 ?

L'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques et notamment le contact avec les joueurs devrait idéalement être confié à un référent prévention du jeu excessif et/ou à une équipe « prévention du jeu excessif ou pathologique ».

Cependant, dans le cas où l'opérateur ne dispose pas des ressources nécessaires pour allouer exclusivement des moyens humains dédiés à cet objectif, il est encore plus recommandé que le service client soit formé à l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (en particulier des contenus relatifs à des techniques permettant de susciter l'adhésion du joueur). Les opérateurs 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.

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

- **L'information du joueur ;**
- **L'échange direct ;**
- **L'exclusion des communications commerciales ;**
- **L'orientation vers une structure d'aide aux joueurs ;**
- **L'invitation du joueur à abaisser ses limites de jeu et/ou à s'auto-exclure ;**
- **L'interdiction volontaire de jeu ;**
- **La réduction unilatérale par l'opérateur de la capacité de jeu du joueur ou la clôture de son compte.**

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 à chaque opérateur.

BONNES PRATIQUES RELATIVES À LA PRISE DE CONTACT AVEC LE JOUEUR

Mobiliser l'outil de gestion de clientèle (CRM) pour envoyer de l'information ciblée selon le profil du joueur. Certains messages peuvent concerner l'ensemble des joueurs, d'autres des groupes spécifiques comme les joueurs ayant récemment ouvert leur compte, les joueurs ayant atteint un certain pourcentage de leur limite de jeu, les joueurs ayant déjà souscrit une auto-exclusion, les joueurs effectuant régulièrement des dépôts, etc.

Doubler l'envoi de courriers électroniques par l'utilisation de messages dans l'application ou sur le site (in-app) pour palier le faible taux d'ouverture des courriels. D'autres outils comme les messages dynamiques sur site web ou dans l'application voire les sms ou notifications push, peuvent être utilisés pour s'assurer que le joueur reçoit bien les messages d'accompagnement.

Proportionner le mode de prise de contact avec le joueur en fonction du niveau de risque de la pratique de jeu, de ses réponses et de l'évolution de sa situation. Si un joueur à risque modéré peut être contacté par chat ou message dans l'interface de jeu, un joueur donnant des signes de risque élevé ou de difficultés sévères devrait être appelé par téléphone dans les meilleurs délais par l'opérateur. Par ailleurs, un joueur dont le comportement de jeu présente des signes forts de jeu excessif et qui persiste dans le temps malgré les messages écrits de l'opérateur peut également être appelé par téléphone.

Information du joueur

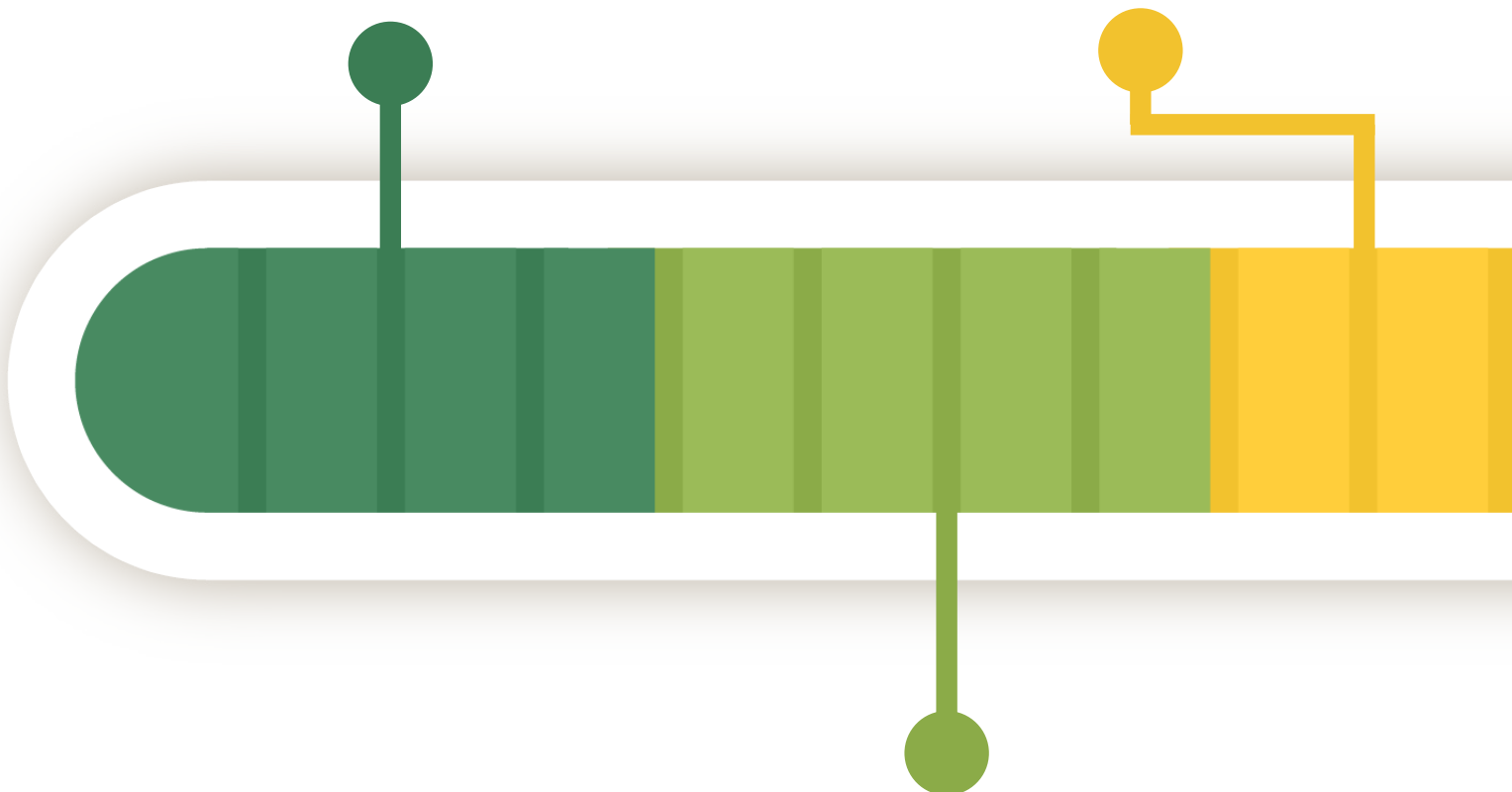
Contexte : Prévention générale en amont de la détection et lors du premier contact.

Mise en œuvre : Information via différents canaux (messages dans l'interface de jeu, réseaux sociaux, courriers électroniques, sms...), différents formats (bandeau d'information, messages « pop-in », échanges avec le joueur), et au contenu adapté (informations éducatives sur les risques associés au jeu, messages d'auto-évaluation, « *feedback* » normatif, lutte contre les croyances erronées, renvoi vers le site Evalujeu, etc.), modérateur de publicité à l'inscription et au sein du CJ.

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.



Echange direct avec le joueur

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 ; risque modéré ou élevé.

Mise en œuvre : Mode de communication adapté au niveau de risque, aux réponses du joueur et à l'évolution de sa situation : échange par courrier électronique, chat, messages, et si nécessaire téléphone ou visioconférence.



Exclusion des communications commerciales

Contexte : détection d'un facteur de risque avéré chez le joueur (modéré ou élevé).

Mise en œuvre :

- Risque modéré : proposition au joueur de mesures de limitation des communications commerciales.
- Risque élevé : exclusion de l'ensemble des communications commerciales. Proposition au joueur de l'exclure de l'ensemble des newsletters, communications sms ou courrier électronique ainsi que des offres associées à une gratification financière 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 : Information sur la possibilité de souscrire une interdiction volontaire de jeu et mise à disposition d'informations complémentaire.

Limites de jeu ou auto-exclusion

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'abaisser les montants des limites de jeu ou d'activer l'auto-exclusion et mise à disposition d'informations complémentaires. Reprise de contact avec le joueur lorsqu'il tente de se reconnecter.

Plafonnement des limites de jeu, suspension temporaire ou clôture de compte unilatérale

Contexte : 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 auto-exclusion ou une interdiction volontaire de jeu, et en dernier recours.

Mise en œuvre : Action 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 le b) de la Section VII – 2 Accompagnement de l'Article VII – Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques de l'arrêté du 9 avril 2021, la délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021 portant communication de l'ANJ sur la limitation des mises de parieurs par les opérateurs de jeux d'argent et de hasard et par les décisions du collège de l'ANJ d'approbation des plans d'action de prévention du jeu excessif ou pathologique pour l'année 2022.

BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Mettre à disposition du joueur un tableau de bord au sein de son compte joueur, lui permettant d'accéder en temps réel à son activité de jeu, notamment ses pertes, son temps de jeu, ou encore l'utilisation de ses modérateurs de jeu et aux informations de prévention du jeu excessif, afin de favoriser sa prise de conscience et la modération de sa pratique de jeu (voir annexe 2 « Tableau de bord de la pratique de jeu »).

Formuler des messages selon des principes reconnus pour leur efficacité pour limiter le jeu excessif : messages dynamiques (« pop-up ») qui incitent le joueur à passer d'un état impulsif à un état réflexif ; messages favorisant la prise de conscience et l'autoévaluation ; messages personnalisés selon les caractéristiques du joueur (rappel des montants dépensés, des limites fixées, etc.) ; messages de « *feedback* » normatif formulés de façon encourageante (non stigmatisante), éventuellement associés à des « nudge » ; informations visant à réduire les croyances erronées.

Etablir un partenariat avec une structure de soin, d'aide au joueur, ou un organisme de recherche pour élaborer le contenu des messages d'information, dispositifs de sensibilisation des joueurs et les dispositifs d'identification et d'accompagnement.

Mettre en place un dispositif gradué et diversifié d'actions d'accompagnement en fonction du niveau de risque identifié. Seule une partie des mesures d'accompagnement est déclenchée automatiquement (courriels d'information, « pop-up », etc.) laissant au personnel dédié le soin d'évaluer la situation, si nécessaire en contact direct avec le joueur et de décider des mesures les plus engageantes avec lui. La situation est ensuite réévaluée régulièrement.



Les opérateurs peuvent inviter les joueurs à visiter le site EVALUJEU, géré par l'ANJ, qui permet d'auto-évaluer sa pratique de jeu à partir de l'ICJE et propose de multiples informations, conseils.



Les limites de jeu et l'auto-exclusion, outils centraux de modération pour le jeu en ligne

Les limites de jeu et l'auto-exclusion sont des outils souples et particulièrement adaptés **pour permettre au joueur de reprendre le contrôle sur sa pratique de jeu** de façon individualisée. Ces outils devraient pouvoir s'adapter à toutes les situations et permettre de choisir des montants, durées de jeu et durées d'exclusions variables



BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

En complément du dispositif réglementaire, proposer une limite de pertes aux joueurs vulnérables, soit les joueurs identifiés comme ayant un jeu excessif ou pathologique, les jeunes de 18-25 ans, ou encore les joueurs sortant d'une période d'auto-exclusion. Cette limite pourrait également être proposée pour les activités de jeu les plus à risque. Les pertes s'entendent comme la différence entre les mises et les gains. Afin que la limite de pertes soit la plus protectrice possible pour le joueur, elle pourrait être définie de façon à ne jamais être « négative ». Exemple : dans le cas d'une limite de pertes fixée à 50 euros, avec un pari placé à 25 euros, la limite de pertes passerait automatiquement à 25/50. Si le joueur percevait un gain de 50, la limite passerait à 0/50 plutôt qu'à -25/50.

Etablir une procédure pour informer les joueurs sollicitant une auto-exclusion, comprenant :

- Au début de la période, la transmission des informations sur les dangers du jeu d'argent et de hasard, les croyances erronées, la possibilité d'évaluer son rapport au jeu via le site EVALUJEU, les structures d'aide aux joueurs et l'offre de soins disponible.
- En cas de tentative de connexion pendant la période, l'envoi d'un nouveau courriel d'information et d'orientation vers une structure d'aide aux joueurs.
- A l'issue de la période d'auto-exclusion du joueur, éviter de lui notifier la possibilité de reprise du jeu. Lors de son éventuelle reconnexion, l'informer à nouveau, lui proposer de revoir ses limites antérieures à la baisse, de s'exclure des communications commerciales pour une période donnée, ou encore d'évaluer son rapport au 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 (limites de jeu ou auto-exclusion), un arrêt définitif ou d'une durée prolongée du jeu, faisant de l'IVJ la réponse la mieux adaptée.

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

Il revient aux opérateurs agréés de mettre en place des techniques de prise de contact et de partage d'informations favorisant 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, **l'opérateur 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 opérateurs 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

Comment suivre le joueur dans le temps ?

Une fois que le joueur a été détecté et que l'opérateur 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, 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, d'un historique des échanges et actions entreprises à l'endroit du joueur associé à son dossier client, est donc un élément essentiel d'un dispositif abouti d'identification et d'accompagnement.



Evaluer l'efficacité des mesures d'accompagnement prises en analysant systématiquement sur plusieurs semaines l'évolution de l'activité de jeu et l'utilisation de limites et/ou de l'auto-exclusion après l'intervention du service client auprès de joueurs identifiés. La poursuite des comportements de jeu excessif ou pathologique ou leur aggravation amène à renforcer les mesures d'accompagnement.

Créer une interface dédiée et un outil de gestion et suivi des joueurs identifiés, associés au dossier client. L'historique des détections, mesures d'accompagnement, et échanges avec le joueur est aisément accessible aux salariés de l'opérateur en charge de cette mission.

La protection des données personnelles nécessite de prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. En particulier, ces informations doivent être accessibles aux seuls salariés ou prestataires de l'opérateur agréé en charge de la prévention du jeu excessif. Il s'ensuit, en pratique, que ce fichier, sous un format numérique, son accès doit être sécurisé et protégé par un mot de passe robuste connu de ces dernières 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>).

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).

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.

Annexe n°1

Messages de « feed-back » normatif



En quoi consiste le « feed-back » normatif ? Le « feed-back » normatif consiste à présenter au joueur une comparaison de son comportement de jeu avec celui de l'ensemble des joueurs, afin de souligner l'écart potentiel entre les deux. L'objectif est que ce décalage pousse le joueur à se questionner sur sa pratique et à prendre conscience de son niveau de risque, afin de maintenir / revenir à une pratique de jeu récréative.



Quels joueurs cibler ? Ces messages s'adressent à tous les joueurs, c'est-à-dire à la fois aux joueurs récréatifs et excessifs ou pathologiques, afin d'agir dans une logique de prévention globale. Leur contenu aura un impact différencié selon le profil de risque : il visera soit à valoriser une pratique de jeu récréative, soit à encourager le joueur à adopter une pratique de jeu à moindre risque.



Quels canaux et formats de transmission ? Les opérateurs de jeu en ligne et de jeu sur compte peuvent partager ces messages via les écrans des comptes joueurs en ligne, via les services SMS et listes de diffusion de courriers électroniques en s'appuyant sur les outils du CRM ou encore lors d'un échange oral avec le joueur. Les messages écrits peuvent prendre différents formats : messages statiques ou messages dynamiques (« pops-in »).



Quels sujets aborder ? La fréquence, la durée, les dépenses et les limites de jeu. Ces sujets doivent ensuite permettre d'aborder des problématiques plus globales, comme les croyances erronées et les dommages associés au jeu.

Construction d'un message de « feed-back » normatif en quatre parties

- (1) Donnée chiffrée sur un aspect du comportement de jeu individuel du joueur ;
- (2) Donnée chiffrée sur le même aspect de comportement de jeu mais propre à l'ensemble des joueurs ;
- (3) Phrase visant à réduire les croyances erronées ou à informer sur les risques associés au jeu ;
- (4) Éléments d'auto-évaluation afin d'inciter le joueur à s'interroger sur sa pratique de jeu et à lui suggérer un comportement à suivre.

Exemples :

- « Vous venez de jouer pendant **XX minutes**. La session médiane des joueurs est de **XX minutes**. Les chances de gagner n'augmentent pas avec la durée de la session de jeu. Souhaiteriez-vous faire une pause ? »
- « Vous avez perdu **XX€** cette semaine. Le joueur médian perd **XX€** et **XX%** de ses mises par an. Des pertes importantes peuvent conduire à des difficultés financières. Avez-vous dépensé plus que vous ne l'aviez prévu ? »

NB : Cet exemple ne convient pas à un joueur se situant en-dessous du niveau médian de dépenses, puisqu'il pourrait provoquer chez lui un effet contreproductif en le poussant à dépenser davantage. Il s'adresse uniquement aux joueurs se situant au-dessus du niveau médian.

- « Vous avez effectué **XX dépôts** ce mois. Le joueur médian dépose **XX fois** par mois. Un nombre important de dépôts peut être un signe de perte de contrôle et conduire à des difficultés financières. Continuez à favoriser le jeu récréatif et soyez vigilant à ne pas basculer dans le jeu excessif ! »

NB : Cet exemple s'adresse à un joueur se situant en-dessous du niveau médian de dépôts afin de l'encourager dans une pratique de jeu récréative. Si le joueur se situe au-dessus du niveau médian, la dernière phrase peut être modifiée et remplacée par « Souhaiteriez-vous faire une pause ? ».



Les messages ne doivent pas être stigmatisants ou provoquer d'effet contreproductif, par exemple en incitant le joueur en-dessous du niveau moyen de consommation à intensifier sa pratique de jeu. Il peut être utile de solliciter des professionnels de l'addictologie pour valider ces messages.



Quand envoyer un message de feed-back normatif ? Pour les services sms et listes de diffusion de courriers électroniques, définir une échelle de temps régulière durant laquelle sera analysé le comportement de jeu du joueur en comparaison avec celui des autres joueurs, et à l'issue de laquelle le message sera envoyé. Concernant l'affichage sur écran des comptes joueurs, privilégier l'utilisation de la messagerie du compte joueur.

Banque de données chiffrées calculées par l'Autorité pouvant être insérées dans les messages de « feed-back » normatif

Paris sportifs en ligne

- Sur les 3,22 millions de joueurs avec au moins une mise en paris sportifs en 2021, 600 000 ont eu un **bilan positif** (18,6 % des joueurs, soit moins d'un joueur sur 5). Sur les 815 000 joueurs ayant misé au moins 1000 € cette année, 136 000 ont un bilan positif, soit 16,7 % de ces joueurs.
- Sur les 3,22 millions de joueurs, 27 500 présentent un **bénéfice atteignant 1 000 €** (0,85 % de l'ensemble des joueurs et moins de 3 % des joueurs ayant misé au moins 1000 € cette année), 1 280 ont **gagné plus de 10 000 €** (0,04 % de l'ensemble des joueurs) et **250 plus de 30 000€** (0,008 % de l'ensemble des joueurs).
- Sur les 3,22 millions de joueurs, 260 000 ont **perdu au moins 1 000€** (8 % de l'ensemble des joueurs et équivalant à près d'un tiers des joueurs ayant misé au moins cette somme), 18 600 ont **perdu au moins 10 000€** (0,57 % de l'ensemble des joueurs, et équivalant à plus de 10 % des joueurs ayant misé cette somme) et 2 200 ont **perdu plus de 30 000€** (0,068 % de l'ensemble des joueurs). Il y a près de 10 fois plus de joueurs ayant perdu ces sommes que de joueurs les ayant gagnées. **Le joueur médian de paris sportifs en ligne perd 40 € par an et 26 % de ses mises.**

Paris hippiques en ligne

- Sur les 537 000 joueurs avec au moins une mise en paris hippiques en ligne en 2021, moins de 60 000 ont un **bilan positif** (11 % de l'ensemble des joueurs, soit environ 1 joueur sur 9). Sur les 161 000 joueurs ayant misé au moins 1000 € cette année, 10 000 ont un bilan positif, soit 6,2 % de ces joueurs.
- Sur les 537 000 joueurs, 3 000 présentent un **bénéfice atteignant 1 000 €** (soit 0,55 % de l'ensemble des joueurs et 1,6 % des joueurs ayant misé au moins 1 000 € cette année), 392 ont **gagné plus de 10 000 €** (0,07 % de l'ensemble des joueurs) et 150 **plus de 30 000€** (0,03 % de l'ensemble des joueurs).
- Sur les 537 000 joueurs, 76 000 ont **perdu au moins 1 000€** (14,2 % de l'ensemble des joueurs, et équivalant à presque 50 % des joueurs ayant misé au moins cette somme), 4 090 ont **perdu au moins 10 000€** (0,76 % de l'ensemble des joueurs et équivalant à 12 % des joueurs ayant misé cette somme) et 346 ont **perdu plus de 30 000€** (0,06 % de l'ensemble des joueurs). **Le joueur médian de paris hippiques en ligne perd 58 € par an et 36 % de ses mises.**

Poker en ligne

- Sur les 1,26 millions de joueurs avec au moins une mise en poker en ligne en 2021, 190 000 ont un **bilan positif** (15 % de l'ensemble des joueurs, soit environ 1 joueur sur 7). Sur les 329 000 joueurs ayant misé au moins 1 000 € cette année, 42 000 ont un bilan positif, soit 12,7 % de ces joueurs.
- Sur les 1,26 millions de joueurs, 13 000 présentent un **bénéfice atteignant 1 000 €** (soit 1 % de l'ensemble des joueurs et 4 % des joueurs ayant misé au moins 1 000 € cette année), 2 800 ont **gagné plus de 10 000€** (0,2 % de l'ensemble des joueurs) et 970 **plus de 30 000€** (0,08 % de l'ensemble des joueurs) ;
- Sur les 1,26 millions de joueurs, 110 000 ont **perdu au moins 1 000€** (8,7 % de l'ensemble des joueurs, soit 1/3 des joueurs ayant misé au moins cette somme) et 7 000 ont **perdu au moins 10 000€** (0,55 % de l'ensemble des joueurs, et équivalant à presque 8 % des joueurs ayant misé cette somme). **Le joueur médian de poker en ligne perd 24 € par an et 24 % de ses mises.**

Loterie en ligne

- Sur les 4,2 millions de joueurs avec au moins une mise en loterie en ligne en 2021, moins de 85 000 ont un **bilan positif** (2 % de l'ensemble des joueurs, environ 1 joueur sur 50).
- Sur les 4,2 millions de joueurs, 3 840 présentent un **bénéfice atteignant 1 000 €** (soit 0,09 % de l'ensemble des joueurs et 0,8 % des joueurs ayant misé au moins 1 000€ cette année), 859 ont

- **gagné plus de 10 000 €** (soit 0,02 % de l'ensemble des joueurs) et 220 **plus de 30 000 €** (soit 0,005 % des joueurs).
- Sur les 4,2 millions de joueurs, 105 000 ont **perdu au moins 1 000€** (soit 2,5 % de l'ensemble des joueurs, et équivalant à 42 % des joueurs ayant misé cette somme), 1 900 **au moins 10 000€** (soit 0,04 % de l'ensemble des joueurs et équivalant à 17 % des joueurs ayant misé cette somme). Le **joueur médian de loterie en ligne perd 58 € par an et 74 % de ses mises.**

Montant des dépôts – Commun : Parmi les joueurs avec au moins un dépôt dans la semaine, 50 % déposent moins de 25 € par semaine, 75 % moins de 55 € et 90 % moins de 150 €.

Annexe n°2

« Tableau de bord » de la pratique de jeu



En quoi consiste le « tableau de bord » ? Le « Tableau de bord » est une **interface dynamique sur laquelle les informations clés de l'activité du joueur sont représentées**, notamment *via* des indicateurs, permettant au joueur d'évaluer sa pratique de jeu et de **prendre conscience de son niveau de risque** en temps réel.



Quelles informations doit-il partager au joueur ?

- Le **solde des avoirs du joueur** en distinguant ses différentes composantes : montant des dépôts, des gains et des bonus ;
- Les **seuils des modérateurs de jeu fixés par le joueur** (montant de dépôts, montant de mises, seuil de reversement automatique et seuil de temps de jeu effectif maximal pour les jeux de club), ainsi que le **niveau de consommation de ces limites de jeu** ;
- **L'historique de jeu du joueur**, comprenant à la fois son volume de mises, de gains, de pertes, son degré d'utilisation d'offres promotionnelles et enfin ses mouvements financiers, sur une période d'au moins un an.

Bien que ces dispositions soient facultatives, il serait également essentiel à la préservation d'une pratique de jeu récréative chez le joueur de partager les informations suivantes :

- Le **niveau de pertes du joueur**, pouvant être appréhendé via le ratio gains/mises ou via la balance totale entre mises et gains.
- Le **temps de jeu du joueur** (par session, au total sur une durée déterminée).
- Des **explications sur le fonctionnement et l'intérêt de chacune des limites** de jeu.
- Un **renvoi vers le site EVALUJEU** et autres **informations sur le jeu récréatif**.
- Un **renvoi vers les outils de protection mis à disposition du joueur** (auto-exclusion, interdiction volontaire de jeu).
- Les coordonnées de **structures d'aide aux joueurs et de soin**.
- Des **messages de « feed-back » normatif** (cf. Annexe n° 2).

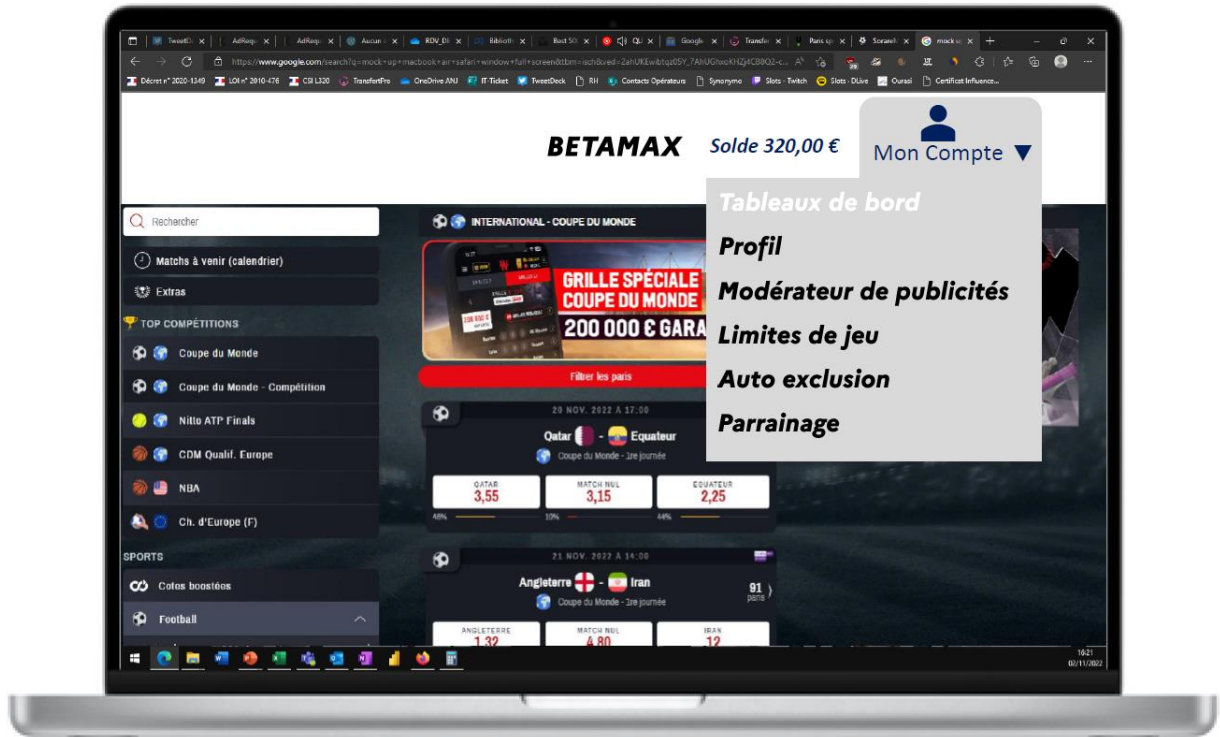


Orientations de présentation du « dashboard »

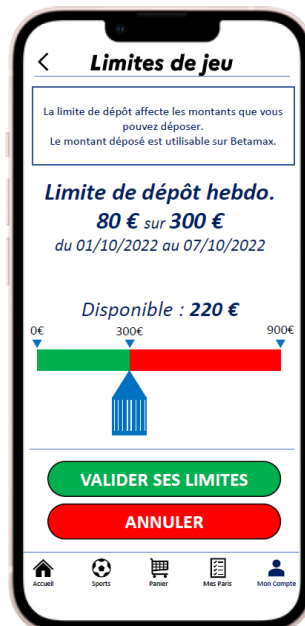
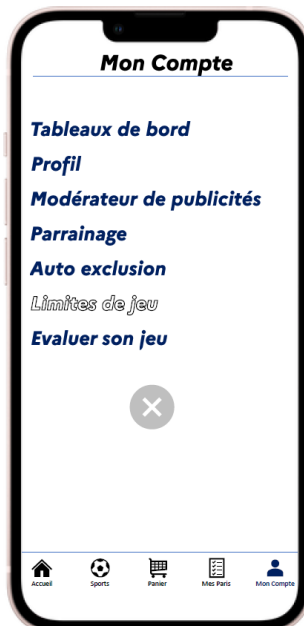
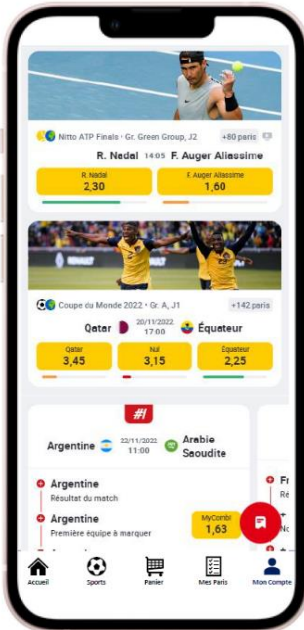
- Le « **dashboard** » doit être **facilement accessible au sein du compte joueur** (Exemple : onglet « Tableau de bord » dans la section « Mon compte ») ;
- Le « **dashboard** » doit permettre au joueur d'avoir **une vue d'ensemble sur son activité de jeu, sur différentes échelles de temps** (semaine, mois, année) et **sur les différents types de jeu pratiqués** ;
- Le « **dashboard** » doit être **visuellement attractif**, afin de susciter l'attention du joueur et de permettre une compréhension rapide de l'information partagée (possibilité d'associer des jauges, courbes ou autres graphiques pour illustrer le propos). Il doit être **adapté à chaque support de jeu** (version « client lourd » et version mobile) ;
- Le « **dashboard** » **ne doit pas provoquer d'effet contreproductif**, en incitant le joueur à optimiser sa pratique de jeu pour récupérer ses pertes ou à dépenser davantage ;

Proposition de « Tableau de bord » uniformisé

- Version « Client lourd »



- Version mobile



Annexe n°3

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 Gambl 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 opérateurs.

Contact : prevention@anj.fr



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