

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2025-002 DU 23 JANVIER 2025

RELATIVE AU PLAN D' ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L' ANNÉE 2025 DE LA SOCIÉTÉ BCFR2

Le collège de l' Autorité nationale des jeux,

Vu le Traité sur le fonctionnement de l' Union européenne, notamment ses articles 49 et 56 ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment le Titre II de son Livre III ;

Vu la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 modifiée relative à l' ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d' argent et de hasard en ligne, notamment le IX de son article 34 ;

Vu l' ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d' argent et de hasard ;

Vu le décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 modifié relatif à l' offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l' Autorité nationale des jeux des données de jeux, notamment ses articles 16 à 22 ;

Vu l' arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs ;

Vu la décision n° 2024-002 du 25 janvier 2024 portant approbation du plan d' actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l' année 2024 de la société BCFR2 ;

Vu la demande de la société BCFR2 du 30 novembre 2024 tendant à l' approbation de son plan d' actions pour l' année 2025 en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 23 janvier 2025,

Considérant ce qui suit :

1. Le IX de l' article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée dispose : « *Un arrêté du ministre des solidarités et de la santé, pris sur proposition de l' Autorité nationale des jeux, définit, à l' adresse des opérateurs titulaires de droits exclusifs, des opérateurs de jeux ou de paris en ligne, des casinos et des clubs de jeux, un cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs. Ce cadre de référence prévoit des obligations renforcées pour les opérateurs titulaires de droits exclusifs. / Les opérateurs, casinos et clubs de*

jeux soumettent chaque année à l'approbation de l'Autorité leur plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu. Ils rendent compte, à cette occasion, de la mise en œuvre du plan de l'année précédente. Le plan est établi dans le respect du cadre de référence prévu à l'alinéa ci-dessus. / Les opérateurs, casinos et clubs de jeux identifient les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et les accompagnent en vue de modérer leur pratique, dans le respect du cadre de référence. / L'Autorité évalue les résultats des actions menées par les opérateurs, casinos et clubs de jeux pour prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs. Elle peut, sur le fondement de cette évaluation, leur adresser des prescriptions à ce sujet ».

2. Le deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée prévoit ainsi que l'Autorité approuve chaque année les plans d'actions des opérateurs de jeux d'argent et de hasard en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu, qui sont établis dans le respect et selon des modalités prévues par le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs approuvé par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé. L'examen de ces plans permet à l'Autorité d'évaluer la mise en œuvre effective par les opérateurs de leur obligation de concourir à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs défini au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure et de leur adresser, le cas échéant, à l'issue de cette évaluation, des prescriptions.

3. Les règles qui précèdent doivent par ailleurs être lues à la lumière des articles 49 (liberté d'établissement) et 56 (liberté de prestation des services) du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne tels que les interprète la Cour de justice de l'Union européenne. Selon celle-ci, un Etat membre peut subordonner la fourniture en son sein par un opérateur d'une offre de jeux d'argent et de hasard à l'obtention d'un agrément et justifier cette restriction par des raisons impérieuses d'intérêt général, parmi lesquelles, en particulier, la prévention de l'assuétude au jeu. L'Etat membre qui exige un tel agrément préalable doit toutefois mener une politique cohérente et systématique, ce qui implique qu'il exerce un contrôle continu et concret sur les opérateurs qu'il autorise à prêter sur son territoire, en vérifiant que leur offre de jeux n'est pas à ce point attractive qu'elle revient, dans les faits, à empêcher la réalisation de l'objectif que l'Etat membre prétend poursuivre. C'est pourquoi il revient notamment à l'Etat français de veiller à ce que les opérateurs auxquels il a délivré un agrément mènent véritablement une politique destinée à prévenir et lutter contre l'assuétude au jeu. Il en va également de même en ce qui concerne la protection des mineurs.

4. En sa qualité d'autorité administrative d'un Etat membre, et eu égard aux missions et pouvoirs qui lui sont attribués, l'Autorité doit donc s'assurer que le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu que lui soumet pour approbation un opérateur agréé traduit sa volonté de poursuivre une politique efficace de lutte contre le jeu excessif ou pathologique à travers la mise en œuvre d'actions cohérentes, adaptées et proportionnées permettant d'atteindre cet objectif. Pour ce faire, elle évalue ce plan en considération du cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs défini par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé.

5. Afin de garantir la réalisation de l'objectif visant à mettre en place un niveau élevé de protection du joueur poursuivi par l'ordonnance du 2 octobre 2019 et l'arrêté du 9 avril 2021 susvisés et de prévenir le développement des risques de jeu excessif ou pathologique au sein du marché français

des jeux d'argent¹, l'Autorité attache dans l'étude des plans pour 2025 une attention particulière aux actions mises en œuvre par les opérateurs de jeux en matière de protection des mineurs, d'identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, de conception de l'offre de jeu, et de dispositifs d'information et de modération mis à la disposition des joueurs.

6. En premier lieu, s'agissant de la protection des mineurs, l'Autorité relève, que si la société BCFR2 affirme avoir mis en œuvre un dispositif de prévention et de détection des tentatives de contournement de l'interdiction de jeu des mineurs basé sur un algorithme de surveillance comportemental, les éléments transmis ne permettent pas de l'attester compte tenu de l'absence de toute estimation fiable du nombre de tentatives de contournement effectivement mises en échec, d'informations précises sur le fonctionnement de l'algorithme ou de documents internes qui y ont trait. Par ailleurs, l'évaluation de son dispositif global de prévention du jeu des mineurs apparaît insuffisante, notamment au regard de la qualité et de la cohérence des résultats quantitatifs qu'elle présente, et de certains indicateurs non pertinents sur lesquels elle repose (par exemple, le critère tenant à l'absence de communications commerciales à destination des mineurs, lesquelles sont en tout état de cause interdites).

7. En deuxième lieu, s'agissant, d'une part, du dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques mis en place par la société BCFR2, l'Autorité relève que celui-ci se traduit par un nombre résiduel de joueurs détectés eu égard à la taille de l'opérateur. Les éléments transmis par l'opérateur ne permettent par ailleurs pas d'attester de la robustesse du dispositif (méthodologie, indicateurs et fréquence d'analyse). De plus, si l'opérateur déclare que son dispositif d'identification via les données de jeu aura la capacité de détecter différents niveaux de risque automatiquement en janvier 2025, un tel engagement ne peut être accueilli qu'avec réserve compte tenu de l'imprécision entourant son fonctionnement et du fait qu'un objectif analogue avait déjà été avancé dans le précédent plan, sans être suivi d'une mise en œuvre effective. S'agissant de l'évaluation du dispositif, bien que l'opérateur ait effectué une comparaison entre le nombre de joueurs identifiés et les résultats de l'étude de prévalence, la procédure présentée s'avère peu robuste. D'autre part, s'agissant du dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, il ressort de l'instruction que celui-ci apparaît très insuffisant. Il appartient à l'opérateur de déployer des actions d'accompagnement adaptées au niveau de risque identifié pouvant aller jusqu'à la limitation, la suspension, voire dans les cas les plus graves, la clôture du compte joueur unilatéralement décidée par l'opérateur. A cet égard, l'Autorité relève que, si l'opérateur déclare placer sous surveillance renforcée les joueurs « VIP » et les jeunes joueurs (18 – 24 ans) afin de leur proposer un accompagnement spécifique, les informations contenues dans son plan ne permettent pas d'attester de la pertinence de cette mesure. S'agissant de l'évaluation de ce dispositif, l'Autorité observe que l'opérateur ne fournit pas la méthodologie de l'évaluation de l'impact de ses interventions (joueurs concernés, temporalité de l'analyse sur l'ensemble des résultats, etc.).

8. En troisième lieu, s'agissant de la conception de l'offre de jeu, l'Autorité relève que l'évaluation fournie par la société BCFR2 se limite à une description de la procédure d'évaluation préalable à l'homologation, des outils mobilisables pour évaluer son offre *a posteriori*, et des pistes

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

de réflexion concernant des mesures correctrices envisagées. En revanche, l'opérateur ne présente ni résultats quantitatifs précis, ni méthodologie claire et complète permettant d'apprécier l'efficacité de ces outils.

9. En quatrième lieu, s'agissant des dispositifs d'information et de modération mis à la disposition des joueurs, l'Autorité constate que ceux-ci, peu lisibles et peu ergonomiques, ne sont pas de nature à susciter l'intérêt des joueurs et à faciliter leur appropriation. L'Autorité relève par ailleurs que l'opérateur n'a pas déployé de *dashboard* relatif à la pratique de jeu, ni de *feedback* normatif, ni de communications transmettant des informations personnalisées selon l'activité de chaque joueur. Si l'opérateur déclare avoir sensibilisé son bassin de joueurs par le biais d'une vidéo relative aux risques de jeu excessif et aux outils à disposition des joueurs, il résulte cependant de l'instruction qu'il n'a pas été en mesure de transmettre aux services en charge de l'instruction des éléments permettant de connaître les canaux de diffusion de la vidéo susmentionnée. En outre, le déploiement annoncé par l'opérateur de *pop-in* lorsque les limites que le joueur s'est fixé sont atteintes demeure, en dépit du calendrier prévisionnel fourni, imprécis dans ses modalités d'application et doit surtout être effectivement mis en œuvre, cet engagement ayant lui aussi déjà été formulé à plusieurs reprises lors d'exercices antérieurs sans être suivi d'effet. Il en va de même des nouvelles limites de pertes et de l'allongement des délais entre les prises de paris « en direct » annoncé par l'opérateur sans pour autant être en mesure, lors de l'instruction du plan, d'en confirmer le caractère opérationnel.

10. Enfin, au-delà de ces points d'attention prioritaires, s'agissant de la formation, si la société BCFR2 a amélioré sa formation en proposant à ses collaborateurs chargés de la conformité de suivre un module dispensé par un organisme spécialisé dans l'aide aux joueurs, l'Autorité constate néanmoins que l'opérateur continue de faire une présentation inexacte du fonctionnement de la procédure d'interdiction volontaire de jeu. Par ailleurs, un module proposé au titre de la formation initiale, dispensé aux collaborateurs impliqués dans la prévention du jeu excessif ou pathologique, apparaît inadapté. Celui-ci repose en effet principalement sur des mises en situation centrées sur des problématiques médicales ou personnelles de joueurs dont le lien avec la détection de comportements de jeu excessif demeure trop indirect et les actions proposées en réponse à ces situations fictives, inadéquates.

11. Il résulte de ce qui précède que le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025 de la société BCFR2 ne saurait être regardé, en l'état de l'instruction et au regard de ses nombreuses lacunes, comme suffisant pour lui permettre de répondre à ses obligations légales et pleinement concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là que la demande d'approbation de ce plan d'actions ne peut qu'être rejetée.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L'Autorité nationale des jeux rejette la demande d'approbation du plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025 de la société BCFR2.

Article 2 : La société BCFR2 dépose, dans un délai de deux mois à compter de la réception de la présente décision, un nouveau dossier de demande d'approbation de son plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025.

Article 3 : Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société BCFR2 et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 23 janvier 2025.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 29 janvier 2025