

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2025-009 DU 23 JANVIER 2025

PORTANT APPROBATION DU PLAN D' ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L' ANNÉE 2025 DE LA SOCIÉTÉ LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE

Le collègue 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 demande de la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE 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,

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 %).

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 le dispositif visant à prévenir et à détecter les contournements de l'interdiction du jeu des mineurs, qui repose sur la vérification des pièces d'identité et l'absence de comptes provisoires, peut être perfectionné, notamment par le recours à un dispositif de contrôle interne dédié.

7. En deuxième lieu, s'agissant d'une part du dispositif d'identification des joueurs mis en place par la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE, l'Autorité relève que celui-ci est fondé sur plusieurs indicateurs, chaque indicateur étant associé à une alerte et un parcours d'accompagnement. Ce dispositif d'identification de l'opérateur manque toutefois d'efficacité, dès lors que l'évaluation du niveau de risque de chaque joueur repose sur des indicateurs isolés, sans procéder à une évaluation générale de la variation de l'activité et du comportement de jeu du joueur. L'Autorité relève en particulier que le système d'identification des joueurs excessifs via les échanges avec les joueurs repose exclusivement sur le nombre d'échanges entre le joueur et le service client, sans tenir compte de leur contenu ni du comportement global du joueur. D'autre part, s'agissant de l'accompagnement des joueurs identifiés, l'approche retenue par l'opérateur ne permet pas de proposer un accompagnement adapté aux différents niveaux de risque présenté par le joueur. Par ailleurs, si l'opérateur évoque également l'existence de mesures d'accompagnement qui se déclenchent en cas de franchissement d'un certain seuil d'alertes, les éléments qu'il a transmis à l'Autorité dans le cadre de l'instruction ne permettent pas de l'attester. En outre, les canaux de prise de contact utilisés par l'opérateur, comprenant l'envoi de courriers électroniques et une démarche d'appels sortants, pourraient être encore diversifiés. L'opérateur pourrait également adopter des mesures additionnelles, à l'expiration de leur période de protection, à l'égard des joueurs ayant demandé leur exclusion via les dispositifs d'auto-exclusion. Enfin, si l'opérateur prévoit en 2025 d'évaluer les dispositifs susmentionnés, il n'a pas encore transmis à l'Autorité la méthodologie utilisée permettant d'en évaluer la robustesse.

8. L'Autorité rappelle que la politique de lutte contre le jeu excessif des opérateurs doit se traduire par des résultats concrets, c'est-à-dire, dans les meilleurs délais, conduire à une hausse significative des joueurs excessifs identifiés et accompagnés, en adéquation avec leur bassin de joueurs. Pour mesurer les progrès réalisés par l'opérateur en vue d'atteindre cet objectif, il appartient à la société de veiller à transmettre à l'Autorité dans le cadre de son prochain plan d'actions, outre le nombre de joueurs excessifs identifiés, le nombre et la nature des mesures d'accompagnement proposées selon le risque en cause ainsi qu'une estimation de la part du produit brut des jeux généré par les joueurs excessifs.

9. En troisième lieu, s'agissant de l'offre de jeux, la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE a développé une grille d'évaluation de ses offres de jeu et l'a appliquée à celles-ci. Toutefois, l'opérateur pourrait élargir la grille d'indicateurs. Par ailleurs, la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE ne prévoit pas la mise en œuvre de mesures correctrices tirant les conséquences des résultats de l'évaluation à laquelle elle procède.

10. En quatrième lieu, s'agissant des dispositifs d'information et de modération de la pratique de jeu, l'Autorité relève que la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE ne dispose ni de *dashboard*, ni *feedback* normatif et ne transmet pas d'informations personnalisées en fonction de la pratique de jeu aux joueurs. Par ailleurs, l'Autorité relève que les champs sont prédéfinis lors de la définition des limites de jeu et que le joueur ne peut pas librement moduler les montants à sa convenance. Enfin, l'Autorité relève que l'opérateur pourrait encore améliorer l'information

adressée aux joueurs ayant demandé une mesure d'interdiction volontaire de jeu du jeu en spécifiant, au moment de clôture du compte joueur, les coordonnées d'organismes d'aide au joueur.

11. Enfin, au-delà de ces orientations prioritaires, s'agissant de la formation, l'Autorité relève que la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE s'engage à dispenser dans les plus brefs délais un module de formation initiale à l'ensemble de ses collaborateurs, et en priorité au référent en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique et aux services échangeant directement avec les joueurs. Par ailleurs, l'Autorité observe que l'opérateur ne dispose pas d'un module de formation continue permettant d'actualiser régulièrement les connaissances de ses collaborateurs en matière de prévention du jeu excessif.

12. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE pour l'année 2025 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L'Autorité nationale des jeux approuve le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025 de la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE renforce les procédures spécifiques de détection des tentatives de contournement de l'interdiction de jeu des mineurs et évalue leur efficacité. Elle transmettra, dans son prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs, la méthodologie, les résultats ainsi que les mesures d'ajustement éventuellement envisagées.

2.2. La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, qui doit permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Afin de déterminer ce niveau de risque, la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE privilégie une approche basée sur les comportements de jeu et leur variation. Si elle recourt à des seuils quantitatifs, elle s'assure qu'ils permettent une détection effective et documente le choix de ces seuils dans son prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs. Elle renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques en s'appuyant, dans le respect des dispositions du règlement général sur la protection des données et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, sur les échanges des joueurs avec son service client et améliore la procédure de suivi des joueurs excessifs ou pathologiques. Elle met en place des procédures d'évaluation de l'efficacité de son dispositif d'identification (indicateurs, méthode d'analyse, fréquence d'analyse) permettant de s'assurer d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique cohérent

avec son bassin de joueurs et les données de prévalence nationales. Elle met en place toutes mesures utiles permettant d'atteindre cet objectif. Elle pourrait par ailleurs utilement affiner la classification des niveaux de risques de son dispositif en s'assurant de sa correspondance avec le référentiel de risque de l'ICJE.

La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE renforce les actions d'accompagnement déployées, qui doivent être adaptées au niveau de risque identifié et peuvent aller jusqu'à la limitation, la suspension, voire dans les cas les plus graves, la clôture du compte joueur unilatéralement décidée par l'opérateur. Elle perfectionne ses actions d'accompagnement spécifiques aux joueurs ayant demandé leur exclusion du jeu. Elle est invitée à diversifier davantage les canaux de prise de contact afin que les joueurs puissent prendre effectivement connaissance des informations communiquées par l'opérateur pour prévenir et accompagner les pratiques de jeu excessif ou pathologique (par exemple des messages *push* ou *in-app* ou des appels sortants réalisés auprès des joueurs identifiés comme excessifs). Elle met en place des procédures d'évaluation des actions déployées pour accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques, afin de démontrer leur efficacité sur leur comportement de jeu et sur le retour à une pratique de jeu modérée.

2.3. La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE veille à faire figurer, dans les outils de pilotage de son activité, outre le nombre de joueurs excessifs identifiés, une estimation de la part du produit brut des jeux générée par ces derniers ainsi que le nombre et la nature des mesures d'accompagnement proposées selon le risque en cause. Elle en rend compte dans le cadre du prochain plan d'actions.

2.4. La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE renforce sa démarche d'évaluation, non seulement lors de la conception de nouvelles offres de jeu, mais également pour celles déjà commercialisées, des risques qu'elles présentent en termes de jeu excessif ou pathologique et d'attractivité auprès des mineurs. À l'aune de cette évaluation, elle met en œuvre, le cas échéant, des actions visant à prévenir et réduire ces risques, qui peuvent notamment porter sur la mécanique du jeu et le *design* de l'offre ainsi que l'introduction de dispositifs visant à favoriser une pratique modérée de jeu. Ces mesures seront notamment évaluées par l'Autorité à l'occasion de l'homologation du logiciel de jeu relatif à cette offre prévue par le deuxième alinéa du VIII de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée et à l'occasion du prochain plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs présenté par l'opérateur.

2.5. Le dispositif d'information et de sensibilisation au jeu excessif ou pathologique et les dispositifs de protection de la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE devraient favoriser une meilleure perception par les joueurs de leur activité de jeu, par exemple en proposant au joueur un *dashboard*, et une comparaison de la pratique de jeu par rapport à une norme de référence (*feedback* normatif) ainsi qu'une évaluation du niveau de risque associé à cette pratique. En s'appuyant sur l'utilisation des outils de gestion de sa clientèle, elle adresse aux joueurs une information appropriée à leur profil, en particulier les joueurs identifiés comme excessifs. Elle veille à améliorer les informations adressées aux joueurs ayant fait l'objet d'une interdiction volontaire de jeu dans le cadre de son accompagnement à la mise en œuvre de ces mesures de protection. Elle veille par ailleurs à respecter le principe du « champ libre » dans la définition par les joueurs de leurs limites de jeu et veille à ce que les montants proposés afin de faciliter cette définition soient raisonnables.

2.6. La société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE met en place une formation initiale et continue au jeu excessif ou pathologique, adaptée au type de poste occupé par chaque collaborateur, en portant une attention particulière à la formation des référents en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique et des collaborateurs ayant un lien commercial direct avec les clients. Cette formation peut utilement définir les signaux d’alertes du jeu excessif, les mesures d’accompagnement à déployer et proposer des techniques d’entretien visant à susciter l’adhésion du joueur.

Article 3 : Le non-respect des prescriptions énoncées à l’article 2 est susceptible de conduire, en application des dispositions du II de l’article 43 de la loi du 12 mai 2010 mentionnée ci-dessus, à une saisine de la commission des sanctions de l’Autorité nationale des jeux, laquelle peut prononcer l’une des sanctions prévues au IV, V et X du même article.

Article 4 : Le directeur général de l’Autorité nationale des jeux est chargé de l’exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société LA DIFFERENCIATION ÉVIDENTE 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