

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2025-016 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 ZETURF FRANCE LIMITED

Le collège de l' Autorité nationale des jeux,

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

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

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

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

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

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

Vu la décision n° 2024-016 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 ZETURF FRANCE LIMITED ;

Vu la demande de la société ZETURF FRANCE LIMITED 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 prester 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 d'une part du dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques mis en place par l'opérateur, l'Autorité relève que celui-ci se traduit par un nombre trop limité de joueurs détectés eu égard à la taille de l'opérateur. Si la société ZETURF FRANCE LIMITED indique avoir initié des travaux pour le développement d'un algorithme permettant une meilleure évaluation des risques liés à la pratique du joueur et associe désormais davantage le service client pour procéder à cette identification, l'Autorité relève que le dispositif demeure largement perfectible et les seuils de risques retenus par l'opérateur trop élevés. La procédure d'évaluation de ce dispositif, qui repose principalement sur la réalisation de bilans quantitatifs par l'opérateur, apparaît également insuffisante. D'autre part, s'agissant de l'accompagnement des joueurs identifiés, l'Autorité note que les mesures prises pour accompagner les joueurs identifiés comme excessifs, comme les canaux de prise de contact, consistant exclusivement en l'envoi de courriers électroniques, pourraient être diversifiés. Certaines mesures complémentaires, comme la limitation de pertes, pourraient utilement être adoptées par l'opérateur pour renforcer son dispositif. Plus spécifiquement, 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 du jeu via les dispositifs d'auto-exclusion ou d'interdiction volontaire de jeu. Enfin, l'opérateur consolide ses 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.

7. 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, 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.

8. En deuxième lieu, s'agissant de la conception de l'offre de jeu, la société ZETURF FRANCE LIMITED n'a pas encore mis en place d'outil d'évaluation de son offre de jeu qui doit permettre d'en caractériser le potentiel addictif, et pourrait utilement conduire à proposer aux joueurs des mesures de protection supplémentaires pour les segments de son offre présentant un niveau de risque élevé, en particulier s'agissant des paris sportifs « en direct ».

9. En troisième lieu, s'agissant des dispositifs d'information et de modération mis à la disposition des joueurs, l'Autorité note que la société ZETURF FRANCE LIMITED a amélioré son dispositif d'information au sein de la page dédiée à la pratique de jeu, en élargissant les données mises à disposition du joueur, et en valorisant davantage les mécanismes de modération prévus par les

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 %).

dispositions législatives et réglementaires. Par ailleurs, l'opérateur indique que l'ergonomie et la lisibilité de certains outils comme les graphiques de jauges seront améliorés en 2025. L'Autorité encourage l'opérateur à poursuivre l'amélioration du *dashboard* à l'usage de ses joueurs, et à leur proposer un *feedback* normatif.

10. S'agissant l'autre point d'attention énoncé au point 5, l'Autorité n'a pas relevé, en l'état des informations déclarées par l'opérateur, d'éléments justifiant l'édition d'une prescription particulière.

11. Enfin, au-delà de ces points d'attention prioritaires, l'Autorité relève, s'agissant de la formation, que la société ZETURF FRANCE LIMITED a mis en place une formation initiale et continue spécifique pour permettre aux collaborateurs de parfaire leurs connaissances en matière d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs. En revanche, l'Autorité constate que le contenu de cette formation n'est toujours pas adapté au type de poste occupé par chaque collaborateur.

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

Article 2 :

2.1. La société ZETURF FRANCE LIMITED 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 ZETURF FRANCE LIMITED privilégie une approche basée sur les comportements de jeu et leur variation. Elle s'assure que les seuils quantitatifs qu'elle utilise 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 également ses procédures d'évaluation de l'efficacité de son dispositif (indicateurs, méthode d'analyse, fréquence d'analyse), afin 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 ZETURF FRANCE LIMITED perfectionne les mesures d'accompagnement qu'elle a établies en fonction des différents profils de risque identifiés en proposant par exemple aux joueurs une mesure de limitations de pertes. Elle renforce les actions d'accompagnement déployées à l'égard des joueurs ayant demandé leur exclusion du jeu ainsi qu'à l'égard de ceux ayant fait l'objet

d'une interdiction volontaire de jeu. La société ZETURF FRANCE LIMITED est invitée à diversifier 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). Enfin, elle améliore ses 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.

2.2. La société ZETURF FRANCE LIMITED 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.

2.3. La société ZETURF FRANCE LIMITED 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. A 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.

S'agissant des offres comportant un risque accru de jeu excessif, tels les paris « en direct », la société ZETURF FRANCE LIMITED pourrait utilement proposer aux joueurs un dispositif spécifique, qui viendrait compléter ceux prévus aux articles 16 à 17 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 susvisé. Ce dispositif pourrait par exemple proposer au joueur une limitation de la durée de jeu et du montant maximum de pertes ou la possibilité de s'autoexclure de ce type d'offres.

2.4. Le dispositif d'information et de sensibilisation au jeu excessif ou pathologique et les dispositifs de protection de la société ZETURF FRANCE LIMITED devraient favoriser une meilleure perception par les joueurs de leur activité de jeu, par exemple en améliorant le *dashboard* qu'elle propose, et en proposant une comparaison de la pratique de jeu par rapport à une norme de référence (*feedback* normatif) et une évaluation du niveau de risque associé à cette pratique. Elle poursuit ses efforts visant à valoriser les outils de modération des pratiques de jeu et de protection des joueurs.

2.5. La société ZETURF FRANCE LIMITED s'efforce par ailleurs d'adapter le contenu de sa formation initiale et continue au jeu excessif ou pathologique 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 ZETURF FRANCE LIMITED 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