

REGULATION DU SECTEUR DES JEUX D'ARGENT ET DE HASARD

COMMISSION DES SANCTIONS

instituée par l'article 35 de 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

Affaire n° 2026/031

Vu la procédure suivante :

Par un courrier du 25 novembre 2025, la présidente de l'Autorité nationale des jeux (ci-après « ANJ » ou « l'Autorité ») a informé la société X qu'elle était susceptible d'être sanctionnée à raison du manquement à son obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique.

Par un courrier du 22 décembre 2025, la société X a présenté des observations en réponse.

Par une décision du 12 février 2026 portant notification de grief, le collège de l'ANJ a ouvert une procédure de sanction à l'encontre de la société X et en a saisi la commission des sanctions.

Par un mémoire du 18 mars 2025, la société X a présenté des observations en défense.

La société X fait valoir que :

- *au sujet du manquement à l'obligation d'identification des joueurs dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique,*

o en l'absence de définition en droit français du jeu excessif ou pathologique, elle ne peut avoir manqué à ses obligations ;

o le nombre de mises ne peut être utilisé comme indice de jeu excessif ou pathologique ; en particulier, le nombre de paris ne saurait inclure celui des paris complétés sans tenir compte des paris annulés ; en effet, un pari complété, qui est la modification d'un pari en cours, se traduit par l'envoi au coffre d'une trace d'annulation puis d'une trace de nouveau pari ;

o en raison de l'instauration d'une portabilité des limites fixées par un joueur en cas de fermeture de son compte et de création d'un nouveau compte, il est erroné de retenir l'intégralité des modifications des limites en tant qu'indice de jeu excessif ou pathologique ;

o l'obligation d'identification des joueurs n'étant qu'un préalable à l'obligation d'accompagnement, la prétendue absence d'identification des joueurs n^{os} 1, 13, 18 et 19 ne peut en tout état de cause être retenue dès lors que l'Autorité n'a relevé aucun manquement à l'obligation d'accompagnement de ces quatre joueurs ; cette absence d'identification ne saurait avoir créé un préjudice de long terme, que l'Autorité n'établit pas ;

- *au sujet du manquement à l'obligation d'accompagnement des joueurs dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique,*

elle a mis en œuvre les mesures d'accompagnement nécessaires, dans le cadre de l'accompagnement gradué prévu par le cadre de référence adopté par l'arrêté du 9 avril 2021, à savoir :

o l'information des joueurs, par l'envoi systématique de courriels automatiques ; à cet égard, le caractère automatique de l'envoi de ces courriels n'exclut pas que la démarche soit adaptée à la situation du joueur ; ces courriels sont en effet adressés aux joueurs détectés comme présentant un risque de jeu excessif et non à tous les joueurs ; en tout état de cause, l'Autorité ne peut reprocher à l'opérateur d'avoir envoyé des courriels à des joueurs ne présentant pas de risque d'addiction dans la mesure où tous les joueurs détectés comme présentant un risque ont reçu ces courriels d'information ;

o la limitation de la capacité de jeu : il s'agit de l'accompagnement des cas les plus graves, qui doit présenter un caractère exceptionnel ; cette mesure ne s'imposait pas uniformément pour les trente cas identifiés par l'Autorité, qui présentent une grande diversité ;

o la limitation de l'octroi de gratifications aux joueurs excessifs ou pathologiques : après la période de référence du contrôle, la société s'est engagée à ne plus proposer de bonus mensuels dans le cadre du programme de fidélité aux joueurs présentant un risque de niveau 2 et 3, dans le cadre de son plan d'action dédié au jeu responsable ; en revanche, pour la période du contrôle, il ne peut être tenu compte de l'octroi de bonus aux joueurs identifiés comme potentiellement à risque, sans manquer au principe de sécurité juridique et à la confiance légitime ;

o la suspension des comptes (joueurs n^{os} 4, 10, 21, 26) : ces comptes, dont l'Autorité a estimé qu'ils avaient été suspendus pour des motifs tenant à la lutte contre la fraude donc pour des motifs étrangers aux impératifs de jeu responsable, l'ont été en raison de pratiques frauduleuses destinées à contourner la politique de jeu responsable de l'opérateur ;

- *sur la sanction demandée,*

o en l'absence de manquement, il n'y a pas lieu de prononcer une sanction ;

o si la commission devait retenir un manquement, il faudrait tenir compte :

▪ de sa gravité : les faits retenus ne sont pas de nature à caractériser une défaillance d'ordre structurel ; ils concernent 29 joueurs à rapporter à X comptes actifs pour la période de référence et X joueurs détectés et accompagnés au cours

de cette période ; pour ces 29 joueurs, leurs pertes moyennes après déduction des gains avaient baissé de 28 % en moyenne dans les 90 jours suivant la mise en œuvre de mesures par l'opérateur, par rapport aux 90 jours la précédant ;

- de l'ampleur du dommage causé et des avantages qui en résulteraient : l'estimation de l'Autorité selon laquelle les joueurs excessifs auraient généré, pour l'opérateur, près de X euros en 2023 et X euros en 2024, fondée sur une méthodologie à la fois obsolète car ne prenant pas en compte l'évolution du cadre juridique s'imposant aux opérateurs, et discutable *ab initio*, ne peut être retenue ; elle se fonde sur une période plus longue que la période de référence ; seul le résultat net des pertes des 30 joueurs identifiés par l'ANJ doit dès lors être retenu, soit 190 501,86 euros ;

- de l'absence de récidive : si l'opérateur a été sanctionné pour dépassement du taux de retour au joueur (TRJ) pour l'année 2022, cette sanction concerne un manquement distinct et porte sur une période différente ; le TRJ des 29 joueurs identifiés par l'ANJ est à cet égard de 69 % en 2023 et de 81 % en 2024 ;

- o la mesure de publicité demandée n'a pas de pertinence dans la présente affaire, eu égard aux faits reprochés à la société ;

- o depuis la période de référence, la société a significativement renforcé ses moyens de lutte contre le jeu excessif et pathologique : elle a rendu son algorithme plus performant et étoffé son équipe en charge de la protection des joueurs.

Le rapport d'instruction du 14 avril 2026 a été communiqué à la société X et à l'ANJ.

Par un mémoire du 13 mai 2026, la société X a présenté de nouvelles observations en défense reprenant l'argumentation développée dans son précédent mémoire.

Elle soutient également que :

- les pertes nettes subies par les vingt-neuf joueurs visés par la notification de grief ont baissé en moyenne de 28 % entre les quatre-vingt-dix jours précédant la période de contrôle et les quatre-vingt-dix jours suivant cette période, ce qui atteste du caractère adapté de l'accompagnement qu'elle a mis en place pour ces joueurs ;
- la sanction pécuniaire proposée par le rapport d'instruction est excessive au vu des manquements allégués et des pertes subies par les joueurs concernés ;
- il n'y a pas lieu de faire application de la majoration prévue aux alinéas 2, 3 et 4 du I de l'article 44 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 et destinée à financer l'aide aux victimes ;
- il n'y a pas lieu non plus de prononcer une mesure de publicité de la décision, une telle mesure devant rester réservée à des cas exceptionnels tenant au nombre de consommateurs concernés, à la durée de l'infraction, à l'absence de coopération de l'opérateur et au caractère historique de l'obligation objet du manquement, tous éléments et facteurs faisant défaut en l'espèce.

Par un mémoire du 13 mai 2026, l'ANJ a présenté de nouvelles observations.

Elle demande à la commission, d'une part, de prononcer une sanction pécuniaire d'un montant supérieur à celui de 150 000 euros proposé par le rapport d'instruction, qui ne saurait être inférieur au montant total de 683 355 euros des pertes financières subies par les vingt-neuf joueurs visés par la notification de grief et qui pourrait aller jusqu'à plusieurs millions d'euros, d'autre part, d'assortir le prononcé de cette sanction pécuniaire de l'une des mesures de publicité prévues par le X de l'article 43 de la loi du 12 mai 2010.

L'ANJ soutient à cet égard que :

- la gravité des manquements commis tient à l'importance fondamentale que revêt l'obligation d'identifier et d'accompagner les joueurs présentant une pratique de jeu excessive ou pathologique, celle-ci étant destinée à atteindre le premier des objectifs de la politique de l'Etat en matière de jeux d'argent, énoncé par le 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure, et visant ainsi, dans un objectif de santé publique, à protéger les joueurs les plus fragiles ;
- un manquement à la seule obligation d'identification d'un joueur excessif ou pathologique ne saurait être considéré comme dépourvu de toute gravité ;
- l'ampleur du dommage causé aux vingt-neuf joueurs visés par la notification de grief tient non seulement aux pertes financières qu'ils ont subies mais également aux conséquences autres, notamment psychologiques et sociales, qui en ont résulté pour eux, la circonstance que les manquements constatés concernent la quasi-totalité de l'échantillon de trente joueurs objet de l'enquête attestant du caractère structurel de la défaillance de la société X dans sa mise en œuvre des obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ;
- la mesure de publicité de la sanction est justifiée par la gravité significative du manquement retenu et son caractère structurel ainsi que par la nécessité de porter les faits en cause à la connaissance des joueurs et notamment de ceux inscrits chez l'opérateur.

Par un courrier du 19 mai 2026, les parties ont été convoquées à l'audience et informées de la composition de la commission des sanctions.

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu :

- le code de la sécurité intérieure ;
- 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 ;
- le décret n° 2010-495 du 14 mai 2010 relatif à la procédure de sanction applicable aux opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne ;

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

Après avoir entendu au cours de la séance non publique du mardi 30 juin 2026 :

- Mme Dorothee Pradines, en son rapport ;
- Mme Sophie Namer, représentant le collège de l'ANJ ;
- Les représentants de la société X ;

La mise en cause ayant eu la parole en dernier.

Après en avoir délibéré sous la présidence de M. Frédéric Dieu, par MM. Nicolas Brunner et Pascal Pedron, membres de la commission des sanctions, en présence de Mme Alexandra Sampoux, secrétaire de séance.

MOTIFS DE LA DÉCISION

1. La société X est titulaire de plusieurs agréments et notamment d'un agrément de paris sportifs. L'agrément X, délivré en aaaa, a été renouvelé en dernier lieu le jj/mm/aaaa. L'agrément X, délivré en aaaa, a été renouvelé en dernier lieu le jj/mm/aaaa par le collège de l'Autorité. La société X exploite son agrément en X par le biais d'un site accessible depuis l'adresse « X ».

L'Autorité a recensé chez cet opérateur, entre le 1^{er} octobre 2023 et le 31 mars 2024, X comptes joueurs actifs pour l'offre de paris sportifs en ligne et X comptes joueurs actifs pour le second agrément.

Pour son activité X, le produit brut des jeux (PBJ) déclaré à l'Autorité par l'opérateur était de X euros en 2023 et de X euros en 2024. En se référant au PBJ, la part de marché de l'opérateur sur ce marché était de X % en 2023 et de X% en 2024. En 2025, le PBJ de l'opérateur sur ce marché est estimé à X euros, représentant une part de marché de X %.

Pour son activité X, le PBJ déclaré à l'Autorité par l'opérateur était de X euros en 2023 et de X euros en 2024. En se référant au PBJ, la part de marché de l'opérateur sur ce marché était de X % en 2023 et de X % en 2024. En 2025, le PBJ de l'opérateur sur ce marché est estimé à X euros, représentant une part de marché de X %.

2. Il résulte de l'instruction que l'ANJ a ouvert une enquête administrative pour contrôler l'exécution par la société X de son obligation d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique. Après avoir défini un faisceau d'indices ou

indicateurs susceptibles de caractériser une pratique de jeu excessive ou pathologique, les enquêteurs de l'ANJ ont examiné, à partir des données contenues dans le « coffre-fort » (réceptacle numérique enregistrant toutes les opérations des joueurs) de la société X, la situation de trente joueurs durant la période du 1^{er} octobre 2023 au 31 mars 2024.

Le faisceau d'indices utilisé par les enquêteurs de l'ANJ comprenait les sept éléments suivants : fréquence des dépôts (susceptible de révéler un besoin du joueur de réalimenter régulièrement son compte pour pouvoir continuer à jouer et donc potentiellement une perte de contrôle) ; nombre élevé d'alimentations perdues (dépenses de jeu potentiellement élevées par rapport aux moyens du joueur) ; fréquence de jeu ; nombre élevé de mises ; modifications d'un ou de plusieurs des quatre modérateurs de jeu légaux (limitation des dépôts, des mises, du temps de jeu en poker et seuil de retrait automatique, leur modification fréquente étant susceptible de révéler une volonté du joueur de réguler une activité de jeu qui lui échappe, sans y parvenir) ; activation du dispositif d'auto-exclusion ; nombre de comptes ouverts par le joueur sur la période chez l'opérateur.

Au terme de cette enquête, l'ANJ a estimé que la société X avait manqué, durant cette période, à son obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique.

Sur le cadre juridique

3. Aux termes de l'article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure : « *Sous réserve des dispositions de l'article L. 320-6, les jeux d'argent et de hasard sont prohibés.* ». Aux termes de l'article L. 320-2 du même code : « *Les jeux d'argent et de hasard qui, à titre dérogatoire, sont autorisés en application de l'article L. 320-6 ne sont ni un commerce ordinaire, ni un service ordinaire ; ils font l'objet d'un encadrement strict aux fins de prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment en matière de protection de la santé et des mineurs. / A cet effet, leur exploitation est placée sous un régime de droits exclusifs, d'autorisation ou d'agrément, délivrés par l'Etat...* ».

Aux termes de l'article L. 320-3 du même code : « *La politique de l'Etat en matière de jeux d'argent et de hasard a pour objectif de limiter et d'encadrer l'offre et la consommation des jeux et d'en contrôler l'exploitation afin de : / 1° Prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs ; / 2° Assurer l'intégrité, la fiabilité et la transparence des opérations de jeu ; / 3° Prévenir les activités frauduleuses ou criminelles ainsi que le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; / 4° Veiller à l'exploitation équilibrée des différents types de jeu afin d'éviter toute déstabilisation économique des filières concernées...* ».

Aux termes enfin de l'article L. 320-4 du même code : « *Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard définis à l'article L. 320-6 concourent aux objectifs mentionnés aux 1°, 2° et 3° de l'article L. 320-3. Leur offre de jeu contribue à canaliser la demande de jeux dans un circuit contrôlé par l'autorité publique et à prévenir le développement d'une offre illégale de jeux d'argent.* »

4. Dans ce cadre, l'obligation faite aux opérateurs de jeux ou paris en ligne d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer

leur pratique est énoncée par le IX de l'article 34 de la loi 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, dans sa rédaction issue du 15° de l'article 12 de l'ordonnance du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d'argent et de hasard.

Aux termes du IX de cet article 34 : *« Un arrêté du ministre chargé 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. »*

Il résulte des termes mêmes de ces dispositions que les opérateurs de jeux ou paris en ligne sont tenus de se conformer au cadre de référence qu'elles prévoient. Ce cadre de référence est défini en annexe de l'arrêté susvisé du 9 avril 2021 du ministre chargé de la santé, pris sur proposition de l'ANJ et entré en vigueur le 16 avril 2021.

5. La section VII de ce cadre de référence précise la teneur de l'obligation d'identification et d'accompagnement précédemment mentionnée ainsi que ses modalités de mise en œuvre et d'évaluation.

Selon le a) du 1 de cette section, l'obligation d'identification *« s'entend comme la détection et l'évaluation d'une perte de contrôle manifeste ou d'un niveau caractérisé de risque de jeu excessif ou pathologique. Pour mettre en œuvre cette obligation, l'opérateur déploie une approche et des outils d'identification et d'analyse adaptés en fonction du canal de distribution de son offre de jeu et des types de signaux relevés »*. Le b) précise à cet égard que *« les opérateurs fondent leur analyse sur un faisceau d'indices et de signaux permettant l'identification des pratiques de jeu excessif ou pathologique »* et énumère, parmi une liste d'indicateurs qui n'est pas exhaustive et peut être complétée par les opérateurs en fonction notamment des spécificités de leurs offres de jeux et de leur clientèle, *« la fréquence de jeu et le temps passé à jouer ; les dépenses de jeu (niveau de mises ou de pertes) ou les indices témoignant d'un niveau d'engagement du joueurs incompatible avec ses moyens financiers ; les caractéristiques de l'activité de jeu, en particulier lorsqu'elles traduisent une intensité de jeu, une prise de risque, une impulsivité ou des choix irrationnels ; les tentatives de compensation des pertes, notamment en termes de persistance ou d'intensification des dépenses après des pertes ; l'utilisation des dispositifs de modération ou d'auto-exclusion, pour le jeu sur compte, ou de la LVA (limitation volontaire d'accès), pour les casinos ou clubs de jeux »*.

Enfin, le a) du 2 de la même section prévoit que l'obligation d'accompagnement du

joueur : « vise tout autant les joueurs affichant un problème de jeu manifeste que ceux présentant un risque caractérisé de jeu excessif [et] consiste principalement à (i) l'informer sur les risques liés au jeu excessif et les outils existants permettant de modérer ou de retrouver la maîtrise de sa pratique de jeu ; (ii) l'orienter vers des solutions d'accompagnement appropriées, qu'il s'agisse d'organismes spécialisés d'aide aux joueurs ou, dans les cas les plus graves, de professionnels médico-psycho-sociaux ; (iii) le cas échéant, limiter ou neutraliser la capacité de jeu du joueur ».

Sur le grief

6. En l'espèce, selon le grief, l'ANJ reproche à la société X d'avoir manqué, au titre de la période du 1^{er} octobre 2023 au 31 mars 2024, à son obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique.

L'Autorité soutient que les faits en cause, qui se sont déroulés sur une période de six mois et ont concerné vingt-neuf joueurs détenant un ou plusieurs comptes auprès de l'opérateur, permettent d'observer chez l'opérateur une défaillance d'ordre structurel dans la mise en œuvre de ses obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques. Elle ajoute que ces manquements aux obligations d'identification et d'accompagnement et, par suite, à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique présentent un caractère durable et sérieux et d'une particulière gravité eu égard aux parts de marché de l'opérateur et à son expérience significative, d'autant que l'opérateur a déjà été sanctionné en 2024 pour méconnaissance du plafond réglementaire du taux de retour au joueur pour l'année 2022, qui concourt également à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique. L'Autorité, se fondant sur les estimations de l'Observatoire des jeux appliquées au produit brut des jeux de l'opérateur, affirme enfin que les joueurs excessifs auraient généré au profit de l'opérateur près de X euros en 2023 et X euros en 2024, tandis que la défaillance de celui-ci a causé des pertes financières d'un montant total de 683 355 euros aux vingt-neuf joueurs en cause.

La société X conteste la définition et la portée conférées par l'ANJ aux obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs dont le comportement de jeu est excessif ou pathologique ainsi que la pertinence et la fiabilité de la méthode d'identification de ces joueurs à laquelle l'Autorité a recouru en l'espèce. Elle fait en outre valoir qu'elle a mis en œuvre des mesures adaptées pour identifier et accompagner les joueurs en cause et qu'en tout état de cause, l'insuffisance d'identification et d'accompagnement de ces joueurs, à la supposer établie, ne saurait, contrairement à ce que soutient l'ANJ, attester d'une défaillance structurelle de l'opérateur à l'égard de l'ensemble de ses joueurs présentant un comportement de jeu excessif ou pathologique et d'un manquement global de celui-ci à ses obligations de les identifier et de les accompagner.

Sur la définition et la portée conférées par l'ANJ aux obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs dont le comportement de jeu est excessif ou pathologique :

7. La société X soutient en premier lieu que les obligations incombant en la matière aux opérateurs ne sont pas assez précises pour que leur méconnaissance puisse être constatée et donc sanctionnée. Elle soutient également que le cadre de référence ne saurait ajouter aux obligations

légales.

Il résulte toutefois des dispositions citées au point 4 de la présente décision que le législateur a entendu, d'une part, renvoyer la définition de la teneur de ces obligations ainsi que des modalités de leur mise en œuvre et de leur évaluation, au cadre de référence arrêté par le ministre chargé de la santé sur proposition de l'Autorité nationale des jeux, d'autre part, soumettre les opérateurs au respect de ce cadre, lequel régit tant l'élaboration de leur « *plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu* », que la mise en œuvre de leurs obligations d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique.

Les dispositions citées au point 4 de la présente décision et le cadre de référence mentionné à son point 5 sont suffisamment clairs, intelligibles et précis pour que leur mise en œuvre soit contrôlée par les services placés sous l'autorité du collège de l'ANJ et que leur méconnaissance puisse fonder l'engagement de poursuites par le collège puis le prononcé d'une sanction par la commission des sanctions, sous le contrôle, le cas échéant, du juge administratif.

8. La société X soutient en deuxième lieu que la mise en œuvre des moyens énumérés dans le cadre de référence ou approuvés dans le cadre du plan d'actions annuel en vigueur durant la période du contrôle suffit à établir que l'opérateur a satisfait à son obligation d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique.

Selon le *a)* du 1 de la section VII du cadre de référence mentionné au point 5 de la présente décision, les opérateurs « *doivent réaliser tous les efforts nécessaires pour atteindre l'obligation d'identification fixée par la loi. À ce titre, ils doivent déployer l'ensemble des moyens utiles et appropriés pour mettre en œuvre cette détection et être en capacité de démontrer qu'ils se sont effectivement acquittés de cette obligation* ».

Il ne résulte cependant pas des termes de ce cadre de référence que les seuls moyens utiles et appropriés que l'opérateur doit mettre en œuvre à cet égard sont ceux que le cadre de référence énumère ou ceux que l'opérateur fait figurer dans son plan d'actions annuel. Les dispositions liminaires du cadre de référence énoncent sur ce point que ce cadre « *n'ajoute [...] rien aux obligations légales, les préconisations ou bonnes pratiques étant données à titre d'exemple et n'interdit pas, sous réserve du respect des règles impératives applicables, l'adoption de solutions alternatives auxquelles les opérateurs pourraient recourir* ».

Les « orientations de mise en œuvre » précisent que si « *les opérateurs peuvent s'appuyer sur le socle commun des signaux d'alertes proposés par le cadre de référence* », les indicateurs ainsi définis « *ne sont pas exhaustifs* », les opérateurs étant « *encouragés à les compléter avec toutes autres données leur paraissant pertinentes, au regard notamment des spécificités de leurs offres de jeu, de leur clientèle, des canaux de distribution, de l'évolution des pratiques, de la littérature scientifique ou des bonnes pratiques observées en France ou à l'international.* »

La société X ne saurait donc utilement soutenir qu'elle a mis en œuvre toutes les mesures prescrites par le cadre de référence et que la mise en œuvre des mesures données à titre d'exemple par ce cadre suffirait à établir l'absence de manquement à ses obligations d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique.

9. La société X soutient en troisième lieu que l'identification de ces joueurs par

l'opérateur ayant pour seul but de lui permettre de les accompagner en vue de modérer leur pratique de jeu, l'opérateur ne peut être légalement sanctionné pour avoir manqué à l'obligation d'identification d'un joueur lorsqu'il ne lui est pas reproché d'avoir manqué à l'obligation d'accompagner ce joueur en vue de modérer sa pratique de jeu.

Sur ce point, la notification de grief reproche notamment à la société X d'avoir manqué à son obligation d'identification à l'égard de quatre joueurs, ceux-ci ayant été identifiés par l'opérateur à un niveau de risque seulement « potentiel » alors que leur pratique de jeu impliquait qu'ils soient identifiés dans la catégorie des joueurs les plus à risque, sans toutefois que la notification de grief ne retienne, concernant ces mêmes joueurs, un manquement de la société X à son obligation d'accompagnement.

Il résulte toutefois des dispositions citées aux points 3 et 4 de la présente décision qu'en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et de protéger les mineurs, conformément au 1^o de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure, et de répondre ainsi aux objectifs de valeur constitutionnelle de protection de la santé publique et de sauvegarde de l'ordre public, le législateur a entendu soumettre les opérateurs, lesquels doivent concourir à ces objectifs en vertu de l'article L. 320-4 du même code, à l'obligation, d'une part, d'identifier les personnes dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique, cette identification devant porter, ainsi que le précise le cadre de référence mentionné au point 5, sur la nature et la teneur de cette pratique ainsi que sur la nature du risque, et son degré, qui lui sont associés, d'autre part, d'accompagner les personnes concernées par des mesures adaptées et proportionnées à leur pratique et au risque auquel elle les expose, destinées, dans l'intérêt de ces personnes, à mettre fin à cette pratique, du moins à la modérer, et à prévenir sa réitération.

Eu égard, en conséquence, au caractère distinct et autonome de chacune de ces deux obligations, bien que l'absence d'identification correcte d'un joueur dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique aboutisse le plus souvent à une absence d'accompagnement adapté de celui-ci, l'ANJ peut légalement décider de sanctionner le seul manquement d'un opérateur à son obligation d'identifier un joueur présentant une pratique de jeu excessive ou pathologique, sans retenir à l'encontre de l'opérateur de manquement à son obligation d'accompagner ce joueur en vue de modérer sa pratique de jeu, la circonstance qu'aucun grief ne soit formulé sur ce point par l'ANJ ne pouvant au demeurant signifier que l'opérateur a effectivement satisfait à son obligation d'accompagnement.

Sur la pertinence et la fiabilité de la méthode d'identification des joueurs dont le comportement de jeu est excessif ou pathologique retenue par l'ANJ :

10. En premier lieu, contrairement à ce que soutient la société X, il ne résulte pas de l'instruction que, pour sélectionner les trente joueurs en cause, l'ANJ aurait utilisé des indicateurs qui n'étaient pas prévus par le cadre de référence, et en particulier l'« algorithme du 30 avril 2025 ».

La société ne peut en outre sérieusement contester la pertinence des indicateurs de jeu excessif ou pathologique auxquels ont recouru les enquêteurs de l'ANJ dès lors qu'ils [correspondaient] à ceux mentionnés dans le cadre de référence défini par l'arrêté précité du 9 avril 2021, en particulier à ceux énumérés au *b)* du 1 de la section VII de ce cadre, relatif à l'obligation d'identification des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique, le nombre de

comptes ouverts par le joueur pouvant à cet égard être rattaché à la catégorie de signaux relatifs aux « *comportements de jeu et leurs variations* ».

11. La société X soutient en deuxième lieu que, dans son opération d'identification des trente joueurs en cause, l'ANJ a incorrectement utilisé certains indicateurs.

Toutefois, l'intégration des paris complétés au nombre de mises permet bien de quantifier les actions de jeu, conformément aux recommandations du *b)* du 1 de la section VII du cadre de référence mentionné au point 5 de la présente décision.

En outre, l'indicateur relatif au nombre de jours avec au moins une action sur un ou plusieurs modérateurs pouvait tenir compte à la fois des modifications des modérateurs et des fixations de ceux-ci.

Enfin, les indicateurs relatifs aux modifications des limites des dépôts et du seuil de retrait automatique pouvaient tenir compte seulement de la fréquence des modifications et des écarts maximaux entre limites fixées, pour révéler les variations dans la manière dont le joueur se régule.

12. La société X soutient en troisième lieu que l'identification de certains joueurs résulte de l'application d'indicateurs certes pertinents mais portant sur une période antérieure à la période de contrôle. Il en va ainsi selon elle de l'indicateur relatif aux auto-exclusions.

Toutefois, si le contrôle diligenté par l'ANJ doit porter sur le respect par l'opérateur de ses obligations durant une période déterminée, cela ne saurait priver l'Autorité de la faculté de prendre en compte des circonstances antérieures à cette période afin d'identifier les joueurs à risque élevé durant la période de contrôle, l'auto-exclusion étant un dispositif tout particulièrement destiné aux joueurs conscients de courir le risque d'une pratique de jeu excessive ou pathologique ou d'avoir une telle pratique.

Il est ainsi loisible à l'ANJ, pour déterminer s'il présente une pratique de jeu excessive ou pathologique devant être identifiée et accompagnée par l'opérateur, de tenir compte du fait qu'un joueur s'est autoexclu peu de temps avant le début de la période de contrôle, cette auto-exclusion récente pouvant être un indice de problèmes de jeu ancrés et manifestes constatés au cours de la période de contrôle.

13. Il résulte de tout ce qui précède que, dans le cadre de l'enquête qu'elle a diligentée, l'ANJ a mis en œuvre une formule fondée sur des indicateurs pertinents de jeu excessif ou pathologique, conforme aux orientations et recommandations du cadre de référence.

Sur les manquements retenus à l'encontre de la société X :

14. Il résulte de l'instruction, et en particulier du procès-verbal de manquement du 20 novembre 2025, que la société X a manqué à son obligation d'identifier au plus haut niveau de risque de jeu excessif ou pathologique les vingt-neuf joueurs retenus par la notification de grief, la circonstance qu'ils aient été identifiés à un niveau de risque inférieur ou qu'ils aient été identifiés à un niveau de risque plus élevé postérieurement à la période de contrôle étant à cet égard sans incidence sur la caractérisation de ce manquement dès lors que l'obligation d'identification pesant sur l'opérateur s'entend d'une identification de la nature et du niveau de

risque auxquels le joueur en cause est effectivement exposé. Ainsi qu'il a été dit au point 9, ce manquement à l'obligation d'identification peut être retenu y compris à l'égard des quatre joueurs pour lesquels aucun manquement à l'obligation d'accompagnement n'est poursuivi par l'ANJ (joueurs n^{os} 1, 13, 18 et 19).

Il résulte également de l'instruction que la société X a manqué à son obligation d'accompagner, par des mesures suffisantes, adaptées et proportionnées, vingt-cinq de ces joueurs, certains n'ayant fait l'objet d'aucune mesure et ne s'étant vu, en particulier, adresser aucun courriel (joueurs n^{os} 25 et 23), d'autres ne s'étant vu adresser que des courriels, à l'exclusion de toute autre mesure d'accompagnement (joueurs n^{os} 4, 7, 10, 15, 20, 21, 24, 27, 28 et 30), certains enfin n'ayant fait l'objet que de mesures de limitation insuffisantes (joueurs n^{os} 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 14, 16, 17, 26 et 29).

15. S'agissant des mesures d'information mises en œuvre, si la société X soutient que les courriels mentionnés au point précédent, même automatiques, contribuent à l'accompagnement gradué des joueurs concernés au titre de l'information, il n'en demeure pas moins qu'ils ne sauraient suffire à eux seuls à conférer à l'accompagnement de ces joueurs un caractère proportionné au niveau de risque caractérisé de jeu pathologique ou excessif ou au caractère manifeste d'une telle pratique de jeu.

Il résulte ainsi de l'instruction, et il n'est au demeurant pas sérieusement contesté par la société X, que, pour la totalité des vingt-cinq joueurs concernés, la société a essentiellement procédé à des mesures de type « informatif », sans qu'aucune mesure d'orientation de l'intéressé vers des solutions d'accompagnement appropriées ne soit prise.

16. S'agissant des mesures de limitation mises en œuvre par la société X, s'il est vrai que la réduction et l'exclusion de certaines gratifications financières ou de certaines sollicitations peuvent être des mesures pertinentes d'accompagnement, de telles mesures ne sont de nature à limiter la capacité de jeu des joueurs ayant une pratique de jeu excessive ou pathologique que de façon indirecte, par leur effet de « moindre incitation », contrairement à des mesures telles que la limitation directe du nombre et du montant des paris ou la suspension du compte du joueur.

En l'espèce, s'il résulte de l'instruction que certains joueurs ont fait l'objet d'une mesure d'exclusion des offres commerciales et promotionnelles (joueurs n^{os} 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 14, 16, 17, 26 et 29), cette mesure a coexisté avec la persistance de l'octroi de bonus et avantages en nature à vingt-quatre des trente joueurs examinés par l'enquête diligentée par l'ANJ, pour un total de 43 966 euros, alors même que l'octroi de ces bonus et avantages constitue une incitation au jeu pour les joueurs ayant une pratique de jeu excessive ou pathologique.

À cet égard, la société X ne peut utilement faire valoir qu'elle n'était pas tenue de cesser de verser des bonus aux joueurs identifiés comme ayant une pratique de jeu excessive ou pathologique, dès lors qu'il lui appartenait d'aider les joueurs en cause, par tous moyens pertinents et proportionnés, à contrôler et modérer leur pratique de jeu.

Il résulte également de l'instruction que, durant la période de contrôle, deux joueurs ont bénéficié d'offres promotionnelles et commerciales alors qu'ils avaient été exclus du bénéfice de telles offres très peu de temps avant le début de cette période (joueurs n^{os} 26 et 29).

Il résulte enfin de l'instruction que les mesures de suspensions de comptes prises par l'opérateur, dont la durée n'a jamais excédé quelques jours, n'ont pas eu pour motif

d'accompagner les joueurs dans la modération de leur pratique de jeu et n'ont pas conduit l'opérateur à identifier correctement le niveau effectif de risque des joueurs en cause.

Les mesures ainsi prises par la société X n'ont dès lors pu constituer un accompagnement suffisant et pertinent de ceux-ci destiné à mettre fin à leur pratique de jeu excessive ou pathologique ou, pour le moins, à modérer cette pratique.

17. Bien que l'enquête sur laquelle elle se fonde n'ait porté que sur trente joueurs, la notification de grief énonce que cette population restreinte de joueurs constitue un échantillon qui « permet d'apprécier à grande échelle le traitement, par l'opérateur, des joueurs manifestement excessifs ou pathologiques », ceux-ci ayant généré au profit de l'opérateur un montant de 187 millions d'euros en 2023 et de 189 millions d'euros en 2024.

Il ressort toutefois du procès-verbal de manquement que les enquêteurs de l'ANJ ont appliqué à tous les joueurs de la société X – soit, selon l'Autorité, sur la période de contrôle, X comptes joueurs actifs pour l'offre de X et X comptes joueurs actifs pour X – une formule dite de « scoring » (consistant à noter les joueurs en fonction d'indicateurs de jeu excessif ou pathologique) ayant conduit l'Autorité à enquêter sur chacun des trente joueurs ayant eu les scores les plus élevés, c'est-à-dire les trente joueurs présentant les pratiques de jeu les plus manifestement excessives ou pathologiques d'après la formule appliquée.

L'ANJ ne fournit toutefois aucun élément de comparaison par rapport aux scores atteints par les autres joueurs ayant un score supérieur à un certain seuil et ne rapporte pas la situation des trente joueurs étudiés au nombre de joueurs identifiés comme présentant un risque par l'opérateur et à la façon dont ceux-ci ont été accompagnés. Ainsi, en l'état de la méthodologie retenue par l'ANJ, l'absence ou l'insuffisance d'identification et d'accompagnement des vingt-neuf joueurs en cause ne suffit pas à révéler l'existence d'un manquement global et structurel de la société X à ses obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs présentant une pratique de jeu excessive ou pathologique, bien que la société affirme elle-même avoir identifié et accompagné, parmi ses joueurs, cinq mille cent trente-cinq joueurs présentant une telle pratique et qu'elle ait même fait état, dans ses écritures et lors de l'audience tenue par la commission, d'un nombre de plus de trente mille joueurs excessifs ou pathologiques ultérieurement identifiés et accompagnés grâce à la mise en œuvre de mesures correctrices.

Dès lors, contrairement à ce que soutient l'ANJ et ainsi que le fait valoir la société X, l'insuffisance d'identification et d'accompagnement des vingt-neuf joueurs en cause ne saurait attester d'une défaillance structurelle de l'opérateur à l'égard de l'ensemble de ses joueurs présentant un comportement de jeu excessif ou pathologique et caractériser un manquement global de celui-ci à ses obligations de les identifier et de les accompagner.

18. Il résulte de tout ce qui précède que la société X a manqué, à l'égard de vingt-neuf joueurs, à son obligation d'identifier les personnes dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique, six joueurs n'ayant pas du tout été identifiés comme joueurs à risque et vingt-trois joueurs ayant été identifiés à un niveau de risque qui n'était pas le plus élevé, de façon inadaptée eu égard à leur pratique de jeu. La société X a en outre manqué, à l'égard de vingt-cinq de ces vingt-neuf joueurs, à son obligation de les accompagner de façon graduée et proportionnée en vue de modérer leur pratique.

La circonstance que le manquement ainsi constitué ne concerne qu'un faible nombre de

joueurs au regard de l'ensemble des joueurs disposant d'un compte actif auprès de l'opérateur concerné et ne suffise pas à lui seul à révéler un manquement structurel de celui-ci à ses obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique, ne saurait faire obstacle à ce que ce manquement soit sanctionné, l'opérateur de jeux ou paris en ligne étant tenu de s'acquitter de ces obligations à l'égard de l'ensemble des joueurs actifs sur son site.

La société X a dès lors manqué à son obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique.

Sur la sanction

19. Aux termes du IV de l'article 43 de la loi du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne : *« A l'encontre des opérateurs de jeux ou paris en ligne, la commission des sanctions de l'Autorité peut prononcer, compte tenu de la gravité du manquement, une des sanctions suivantes : / 1° L'avertissement ; / 2° La réduction d'une année au maximum de la durée de l'agrément ; / 3° La suspension de l'agrément pour trois mois au plus ; / 4° Le retrait de l'agrément. / Le retrait de l'agrément peut s'accompagner de l'interdiction de solliciter un nouvel agrément pendant un délai maximal de trois ans. »*

Aux termes du V du même article : *« La commission des sanctions de l'Autorité peut, à la place ou en sus des sanctions prévues au IV, prononcer une sanction pécuniaire dont le montant est proportionné à la gravité du manquement, à la situation de l'opérateur en cause, à l'ampleur du dommage causé et aux avantages qui en sont tirés, sans pouvoir excéder 5 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice clos correspondant à ses activités faisant l'objet de l'agrément. Ce plafond est porté à 10 % en cas de nouveau manquement. A défaut d'activité antérieure permettant de déterminer ce plafond, le montant de la sanction ne peut excéder 150 000 €, portés à 375 000 € en cas de nouvelle violation de la même obligation. »*

20. Pour apprécier la gravité du manquement, mentionné au point 18, de la société X à ses obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs dont la pratique de jeu est excessive ou pathologique et prononcer une sanction qui lui soit proportionnée, il y a lieu de tenir compte, notamment, de la teneur, de l'ampleur et de la durée du manquement en cause ainsi que des mesures correctrices mises en œuvre par la société et des éventuelles sanctions disciplinaires dont elle aurait déjà fait l'objet en la matière.

En l'espèce, si l'identification incorrecte de quatre joueurs ayant néanmoins bénéficié d'un accompagnement adapté ne justifierait pas, à elle seule, qu'une sanction pécuniaire soit prononcée à l'encontre de la société X, il résulte toutefois de l'instruction que l'ensemble des manquements retenus à l'obligation d'identification et d'accompagnement a occasionné aux vingt-neuf joueurs concernés des pertes d'un montant total de 683 355 euros, le résultat net dégagé au profit de la société et les avantages ainsi retirés par elle s'élevant quant à eux à 190 501,86 euros.

La période de six mois au cours de laquelle le manquement de la société X à ses obligations a été constaté est à cet égard suffisamment longue pour attester du caractère durable et sérieux de ce manquement.

En outre, la société X, qui bénéficie d'un agrément depuis aaaa pour X et depuis aaaa pour les paris sportifs en ligne, ne peut ignorer, compte tenu de son expérience, la teneur et l'importance des obligations d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique, obligations dont le respect contribue à la poursuite des objectifs constitutionnels et législatifs rappelés au point 3.

Enfin, le manquement de la société X à ses obligations est susceptible d'avoir affecté et amoindri son concours à la poursuite des objectifs énoncés par l'article L. 320-3 du même code, en particulier des objectifs, mentionnés aux 1° et 2° de cet article, de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs ainsi que de préservation de l'intégrité des opérations de jeu, l'opérateur de jeux d'argent et de hasard étant tenu de concourir à la poursuite de ces objectifs en vertu de l'article L. 320-4 du même code. A cet égard, le concours de l'opérateur à la politique de l'Etat en matière de jeux d'argent et de hasard, laquelle a pour principal objectif, selon les dispositions liminaires de l'article L. 320-3, de limiter et d'encadrer l'offre et la consommation des jeux et d'en contrôler l'exploitation, est d'autant plus nécessaire et s'impose d'autant plus lorsque l'opérateur détient une part de marché importante, ce qui est le cas de la société X, qui, au titre de l'année 2025, détenait une part de marché d'environ X % pour X et d'environ X % pour X, faisant d'elle l'un des acteurs majeurs du secteur X.

S'il résulte de l'instruction que la société X a pris des mesures correctrices destinées à améliorer sa capacité d'identification et d'accompagnement de ceux de ses joueurs présentant une pratique de jeu excessive ou pathologique et consistant notamment en l'utilisation d'un algorithme plus performant et en un renforcement de son équipe en charge de la protection des joueurs, la mise en place de telles mesures ne saurait suffire à ôter au manquement commis par la société X son caractère de gravité, eu égard, d'une part, à la teneur, à l'incidence et à la durée de ce manquement, d'autre part, à l'expérience et à l'importance de la société dans les secteurs économiques concernés.

En revanche, si la société a fait l'objet, par une décision du jj/mm/aaaa, d'une sanction pécuniaire d'un montant de X euros pour manquement à son obligation de respecter le plafond réglementaire de 85 % du taux de retour au joueur, cette précédente sanction disciplinaire se rapporte à une obligation distincte de celle dont la méconnaissance est sanctionnée par la présente décision et ne saurait ainsi conduire à porter à 10 % le plafond mentionné au V de l'article 43 de la loi du 12 mai 2010.

21. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments et eu égard au montant du chiffre d'affaires hors taxe dégagé par la société X, au titre des deux agréments dont elle dispose, lors du dernier exercice clos qui est l'exercice 2025, il y a lieu de prononcer à son encontre, sur le fondement du V de l'article 43 de la loi précitée du 12 mai 2010, une sanction pécuniaire d'un montant de 500 000 (cinq cent mille) euros.

22. Il n'y a pas lieu, enfin, d'assortir cette sanction de l'une des mesures de publicité prévues au X de l'article 43 de la même loi.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : Il est prononcé à l'encontre de la société X une sanction pécuniaire d'un montant de 500 000 (cinq cent mille) euros.

Article 2 : La présente décision sera notifiée à la société X et au président de l'Autorité nationale des jeux.

Article 3 : La présente décision sera publiée, dans un délai de quinze jours à compter de son prononcé, sur le site internet de l'Autorité nationale des jeux.

Fait à Paris, le 10 juillet 2026

La secrétaire de séance

Le président

Alexandra Sampoux

Frédéric Dieu

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues par le II de l'article 44 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010.
