

## « Régulation et addiction : les stratégies, les enjeux, les perspectives »

**Journée de travail du mardi 22 novembre 2016**

*(La séance est ouverte à 9 heures 30)*

### **Introduction de la matinée**

En introduction de la séance, **Charles COPPOLANI, président de l’Autorité de Régulation des Jeux en Ligne à l’ARJEL**, salue la présence du sénateur François TRUCY qui a joué le rôle décisif que tout le monde connaît ici, dans l’élaboration et le vote de la loi du 12 mai 2010.

La dernière enquête de prévalence réalisée par l’Observatoire des jeux et l’INPES a révélé une situation préoccupante : 200 000 joueurs sont touchés par l’addiction et près d’un million risquent fortement de le devenir à court ou moyen terme. Si le premier chiffre est resté stable par rapport à la dernière enquête en 2010, le deuxième a plus que doublé.

Dans ce contexte, l’ARJEL considère plus que jamais la protection du joueur et la lutte contre le jeu immodéré comme une priorité absolue, dans l’intérêt commun de tous les acteurs du secteur, qu’ils soient opérateurs, politiques ou décideurs. Le jeu doit demeurer une activité récréative et ludique au même titre qu’une activité sportive ou une sortie culturelle. Or l’addiction, enjeu de santé publique, ternit son attractivité. Afin d’y répondre, non seulement l’ARJEL accompagne et surveille les opérateurs agréés dans l’application de leur politique de jeu responsable, mais elle participe également à la définition de l’offre et à l’élaboration de dispositifs et de mesures de prévention. Grâce aux données collectées, elle dispose d’une vision exhaustive du marché des jeux en ligne et peut à ce titre suivre les évolutions des pratiques de jeu. Depuis 2010, la réglementation protège davantage les joueurs excessifs, les mineurs et les interdits volontaires de jeux des risques du jeu problématique, mais sa mise en œuvre est un défi quotidien pour les régulateurs.

Charles COPPOLANI rappelle que le secteur des jeux d'argent connaît de véritables bouleversements depuis 2010 aussi bien en termes d'offre, du fait d'innovations technologiques multipliant les potentialités de jeu, qu'en termes d'attentes des joueurs, adeptes des jeux vidéo et des jeux sociaux. L'attractivité croissante de l'offre illégale qui en résulte représente un véritable danger, c'est la raison pour laquelle l'offre agréée doit évoluer pour détourner les joueurs de l'offre prohibée. Certains jeux de casino et d'adresse actuellement interdits en France pourraient ainsi rejoindre le champ agréé après une évaluation des risques et la mise en place de dispositifs efficaces de suivi des pratiques des joueurs visant à déceler immédiatement, voire précocement, les signes du jeu problématique. Pour ce faire, l'ARJEL appelle les opérateurs agréés à être force de propositions de nouveaux jeux responsables dans la mesure où ils connaissent à la fois le marché et la réglementation.

Enfin, Charles COPPOLANI indique combien il compte sur le monde de la recherche, qu'il s'engage à soutenir, pour identifier et proposer les dispositifs les plus efficaces en matière de détection et de prévention.

### **Régulation de l'offre : comment concilier protection des joueurs et enjeux économiques ?**

La première table ronde de la matinée, animée par **Clément MARTIN-SAINT-LEON, directeur des Marchés, de la Consommation et de la Prospective à l'ARJEL**, porte sur la thématique de l'équilibre entre les enjeux économiques de l'industrie des jeux en ligne et la protection du consommateur. Cet équilibre doit être assuré pour chacun des trois modèles de régulation coexistant actuellement en France, à savoir ouverture à la concurrence, monopoles ou encore interdiction.

**Hélène GISSEROT, procureur général honoraire près la Cour des Comptes et présidente de la Commission consultative des jeux et paris sous droits exclusifs (COJEX) (2011-2016)** rappelle que son mandat à la COJEX avait été précédé de celui qu'elle avait exercé au sein du COJER (Comité d'encadrement du jeu et du jeu responsable), institué en 2006. La différence entre ces deux organismes tient à leur périmètre de compétence : alors que les missions du COJER étaient restreintes à la Française des Jeux et à la promotion du jeu responsable, celles de la COJEX ont été étendues au Pari mutuel urbain (PMU) et à la lutte contre le blanchiment d'argent.

Bien que la COJEX ne travaille qu'avec ces deux opérateurs, Hélène GISSEROT souligne l'importance de l'enjeu économique et sociétal en cause du fait du nombre de joueurs concernés : 26 millions à la Française des Jeux et 9 millions au PMU. Elle souligne également le caractère délicat de la mission de régulation dévolue à la COJEX dont les avis se sont attachés à concilier deux impératifs, d'une part, la prévention des risques de jeu problématique

désormais mieux connus grâce aux études de prévalence réalisées par l'Observatoire des Jeux, d'autre part, le développement légitime et maîtrisé des opérateurs.

Dans cette perspective la COJEX a orienté la démarche qu'elle a suivie dans l'élaboration de ses avis autour de trois axes.

En premier lieu, convaincue que la protection des joueurs exige une implication forte des parties prenantes, la COJEX s'est efforcée de nouer un dialogue constructif avec les opérateurs. Si la Française des Jeux avait déjà conscience des risques d'addiction que comportent les jeux de hasard et d'argent, le PMU a longtemps considéré que les paris hippiques, comportaient une part d'expertise diminuant le risque de jeu compulsif, théorie invalidée par les études de l'Observatoire des Jeux. Une fois les opérateurs sensibilisés, la COJEX a engagé avec eux un travail de réflexion destiné à intégrer dans leur plan « Jeu responsable » deux dimensions :

- Réduire les risques en incitant les opérateurs à réaliser, dès la conception des jeux, des études préalables pour limiter les nouvelles offres à des jeux qui soient les moins pathogènes possibles. Dans ce cadre, la Française des Jeux a déployé un processus de demande d'autorisation de mise sur le marché d'un jeu en trois phases : une phase d'expérimentation, la conduite d'une étude comportementale des joueurs dont les résultats sont partagés avec le régulateur, enfin la mise au point d'une version pérenne du jeu. La COJEX a en outre souligné l'importance du pilotage du taux de retour aux joueurs et de la composition des tableaux de lots dans la prévention des risques ;
- promouvoir une culture de vente responsable, au sein des deux entreprises grâce à l'organisation de formations, notamment en *e-learning*, à destination des salariés et des partenaires commerciaux. Pour les détaillants, la Française des Jeux a mis en place en outre un système de rémunération variable selon le niveau de prise en compte de la politique « jeu responsable », l'accent étant mis sur le respect de l'interdiction de vente à des mineurs (bonus « jeu responsable »). Jusqu'ici le PMU ne s'est pas engagé dans une telle voie.

En second lieu, la COJEX s'est attachée à maintenir les opérateurs dans le contexte d'un jeu extensif et récréatif.

A cet égard la COJEX a porté une attention particulière aux risques d'intensification potentielle de la pratique de jeu des consommateurs. Elle a ainsi invité la Française des Jeux :

- à supprimer progressivement le jeu *Rapido*, dont les risques étaient avérés, sans mettre en danger l'entreprise dont il était le principal pourvoyeur de chiffre d'affaires – pour le remplacer par le jeu *Amigo* autorisé jusqu'en 2020, le temps d'évaluer les comportements de jeu liés ;
- à stabiliser dans son offre la part des jeux de grattage vendus entre 5 et 10 € identifiés comme jeux à haut risque ; de même elle a émis des réserves sur les aménagements des paris hippiques proposés par le PMU et qui visaient à une intensification du jeu des parieurs réguliers.

En revanche elle s'est montrée favorable à un élargissement du bassin des joueurs, soit par l'offre de nouveaux jeux attractifs, soit par une extension du réseau commercial qui s'érode sous sa forme traditionnelle, à de nouveaux points de vente non conventionnels sous réserve d'une formation et d'une rémunération adaptées pour les nouveaux vendeurs.

Enfin, soucieuse de préserver les vecteurs de croissance potentiels liés à l'évolution des techniques, la COJEX a examiné favorablement la stratégie de digitalisation de l'activité et de l'offre développée par les deux opérateurs, malgré le risque d'intensification du jeu qu'elle comporte. Elle a toutefois invité les opérateurs à profiter de l'utilisation de nouveaux supports de jeu (tablettes, mobiles, etc.) pour promouvoir le jeu responsable en collectant des informations sur le comportement des joueurs et en levant l'anonymat de ces derniers.

**Juan ESPINOSA GARCIA, directeur général adjoint de la régulation des jeux, Ministère de l'Intérieur et de l'Administration Publique** (Espagne), explique que la réglementation espagnole vise le maintien d'un catalogue de jeux aussi vaste que possible. Certes, certains jeux comportent un risque d'addiction mais une offre extensive agréée permet de mieux protéger les joueurs. Le risque étant inhérent aux jeux d'argent et aux paris, l'étendue de l'offre doit être ajustée à l'impératif de protection des joueurs compulsifs et des mineurs. En 2011, lorsque l'étendue de l'offre a été légalement autorisée en Espagne, la réglementation avait pour objectif de :

- Lutter plus efficacement contre la fraude, la corruption, le terrorisme et le blanchiment d'argent ;
- Renforcer la protection des joueurs vulnérables (mineurs, interdits de jeu, etc.) et des joueurs en général ;
- Collecter des recettes pour l'Etat grâce à la taxation des jeux.

Comme dans tout secteur de l'économie, la digitalisation de l'offre complexifie sa régulation quels que soient les instruments mis en œuvre. Le législateur doit donc continuellement s'assurer que la réglementation protège efficacement le joueur. Sans être trop intrusives, les autorités publiques ont un rôle à jouer dans ce domaine puisque certains jeux induisent des risques supérieurs à d'autres. Toutefois, Juan ESPINOSA GARCIA estime que l'équilibre est difficile à trouver dans la mesure où, peu importe la sévérité des lois, si l'offre légale ne répond pas à l'ensemble de la demande, celle-ci se reporte sur l'offre illégale. Lorsque l'Espagne a conçu sa réglementation, l'offre de machines à sous a été restreinte et les paris ont été soumis à un contrôle très strict. La part des jeux illégaux ayant atteint 50% du secteur six mois plus tard, la législation a dû être assouplie. Concernant les machines à sous, bien que le risque induit par leur usage soit connu, un double constat a conduit à une réévaluation de l'interdiction :

- 20% des participants à un sondage sur les machines à sous en ligne ont reconnu y avoir joué récemment, légalement ou non ;
- Les utilisateurs de machines à sous ont tendance à jouer pendant des périodes brèves durant lesquelles ils épargnent sur des comptes dédiés avant de cesser définitivement de jouer.

Juan ESPINOSA GARCIA reconnaît que le niveau de risque varie en fonction du jeu. La réglementation ne peut pas gérer les différences de dangerosité à moins de légiférer au cas par cas, mais elle peut mener une politique globale de prévention. Depuis un an, l'ensemble des jeux en ligne sont autorisés en Espagne et les autorités publiques sont satisfaites de constater que certains jeux illégaux ont disparu. Les défis demeurent mais la nouvelle réglementation encourage un comportement responsable pour les jeux à risque grâce à des contrôles d'identité et des limites mensuelles ou journalières. Certains jeux sont même très surveillés à l'instar des casinos en ligne pour lesquels des sessions ont été créées obligeant l'utilisateur à définir à l'avance le montant et la durée qu'il va consacrer à un jeu. Certes, une fois la première session expirée, une autre peut être ouverte mais les opérateurs voient déjà les bénéfices de l'autocontrôle pour diminuer le jeu excessif ou le recours aux jeux illégaux.

Par ailleurs, les autorités publiques ont d'autres instruments de normalisation. D'une part, la publicité permet de canaliser la demande dans un environnement réglementé ; même si elle contribue aussi à rendre le jeu anodin, d'où la mise en place de prescriptions légales plus ou moins sévères selon les segments de jeu. D'autre part, en tant que fournisseur de licences, l'Etat espagnol peut vérifier que les vendeurs de jeux illégaux ne sont pas licenciés. Dans l'ensemble, le législateur espagnol considère que le meilleur moyen de réguler le système est d'en faire complètement partie.

**Juliette DE LA NOUE, Directrice de la Conformité et des Affaires Publiques, BETCLIC**, partage (avec moins de sévérité peut-être) le constat de la Cour des comptes selon lequel « la France n'a pas une politique des jeux bien claire ». Elle estime que la réglementation française est paradoxale, et ce aux dépens des intérêts des joueurs et des opérateurs. Elle rappelle que la **Loi n° 2010-476 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** se fixait quatre objectifs en matière de santé publique et d'économie. Tous ont été atteints mais seulement pour les jeux couverts par la loi, insiste-t-elle, à savoir le poker et les paris sportifs ou hippiques en ligne pour lesquels ont été observés :

- L'émergence d'une offre légale majoritaire, qui pourrait inspirer la levée de la prohibition des casinos et jeux de tables en ligne ; en effet malgré la prohibition cette offre demeure attractive pour 800 à 900 000 Français qui jouent sur l'offre illégale d'après plusieurs études (notamment OFDT et IPSOS). La légalisation de ces jeux permettrait de concilier protection des joueurs et enjeux économiques comme en Espagne ;
- Ni flambée de l'addiction, ni phénomène massif de fraude puisqu'entre 2010 et 2014, la prévalence du jeu problématique chez les joueurs actifs en ligne est passée de 8,3% à 3,10% grâce à la réglementation du marché. Les dispositifs réglementaires sont efficaces mais ne protègent pas les joueurs de l'offre illégale qui sont pourtant potentiellement les plus vulnérables ;

- La préservation des filières bien que la viabilité des opérateurs de jeu en ligne reste menacée par une rentabilité économique insuffisante. La position des opérateurs historiques a toutefois été confortée : l'ouverture des jeux en ligne en France a dynamisé le secteur en dur sur les segments ouverts.

Juliette DE LA NOUE cite le dernier rapport d'activité de l'ARJEL, qui constate que le marché régulé avec ses trois segments de jeu autorisés est trop étroit pour assurer un développement équilibré. De plus, l'assiette fiscale n'est pas fondée sur les revenus de l'opérateur -le produit brut des jeux (c'est-à-dire les mises moins les gains reversés aux joueurs- mais sur les mises ce qui favorise un modèle intensif plutôt qu'extensif : les opérateurs ont intérêt à favoriser les joueurs qui jouent beaucoup à des cotes élevées plutôt qu'une masse de joueurs récréatifs qui joueraient de plus petites sommes et à des cotes plus basses. Aujourd'hui, la pérennité du modèle économique des opérateurs des jeux en ligne n'est pas avérée, comme en témoignent une baisse de - 60% du nombre d'opérateurs depuis 2010 et un résultat d'exploitation du périmètre régulé négatif depuis l'ouverture. Dans le même temps, Juliette DE LA NOUE explique que le marché prohibé prolifère et générerait un produit brut de 500 millions d'euros (estimation réalisée sur la base d'une dépense moyenne de 50 euros par mois), soit s'il était légalisé 200 à 300 millions d'euros de recettes fiscales supplémentaires et 200 à 400 millions d'euros de produit net pour les potentiels opérateurs agréés.

Enfin, Juliette DE LA NOUE invite à ne pas redouter les possibles conséquences d'une ouverture plus large du marché agréé en France car plusieurs pays européens l'ont fait sans revers. Au Royaume-Uni, aucun phénomène d'addiction, ni aucune affection des revenus des casinos physiques n'a été observé suite à la légalisation du casino en ligne. En outre, la Cour des comptes a estimé qu'en France, les situations contrastées des acteurs du secteur ne sont pas imputables à l'ouverture du marché, dont les jeux en ligne ne représentent que 7% en 2014. De ce fait, elle est convaincue que la légalisation de l'ensemble des jeux constitue la meilleure réponse au double impératif de protection des joueurs et de pérennisation économique des opérateurs. Une ouverture en deux temps, tout d'abord les jeux de table, permettrait de confirmer l'impact négligeable sur l'addiction et les revenus du casino physique avant d'élargir aux machines à sous.

En conclusion, **Charles COPPOLANI** souligne l'existence de liens entre l'attractivité de l'offre légale et la protection des joueurs, ainsi qu'entre la viabilité du marché légal et la santé des opérateurs. C'est toute l'importance de la régulation fiscale dans la lutte contre le jeu problématique qui permettrait par exemple dans le poker un jeu plus récréatif autour de tables où les engagements financiers sont modestes. En outre, pour assurer la protection des joueurs, l'offre légale doit correspondre aux besoins et aux attentes des joueurs, conformément à la loi de 2010. Grâce à la digitalisation, les instruments de maîtrise des risques sont de plus en plus nombreux et, dès lors que l'opérateur peut connaître le comportement des joueurs, y compris jeu par jeu, il est attendu comme force de propositions en matière d'outils de prévention du jeu excessif.

Si la loi autorisait finalement une offre élargie, un dialogue entre le régulateur et les opérateurs pourrait se mettre en place de façon à identifier le niveau de risque des nouveaux jeux et proposer les mesures de prévention les plus appropriées. Charles COPPOLANI rappelle enfin que sur un marché commun tel qu'il est organisé aujourd'hui en France (réseau physique et réseau en ligne), il est impossible de connaître précisément l'origine de l'addiction d'un joueur qui joue sur les deux réseaux. Il recommande donc une approche consolidée de la lutte contre les addictions.

### ➤ Débat avec la salle :

#### Intervention 1 :

Suite à une étude réalisée sur les segments régulés (loterie, poker, paris sportifs, paris hippiques), **Jean-Michel COSTES** (Observatoire des Jeux) affirme qu'il est scientifiquement établi que les joueurs problématiques sont moins fréquents dans l'offre régulée. Il se demande donc si l'Espagne mène de grandes enquêtes épidémiologiques afin de prouver que l'ouverture de jeux en ligne permet une meilleure protection des joueurs.

**Juan ESPINOSA GARCIA** lui répond qu'il a constaté en Espagne que la canalisation de l'offre illégale par l'offre légale lorsque celle-ci était élargie n'était pas évidente. Néanmoins, le régulateur espagnol connaît mieux le marché aujourd'hui et peut donc développer l'offre légale plus efficacement. Le régulateur espagnol met en place des dispositifs d'analyse de données et aujourd'hui sait mieux distinguer les joueurs dont le comportement révèle une addiction des joueurs récréatifs.

#### Intervention 2 :

Spécialiste de tous types d'addiction, le **Docteur Amandine LUQUIENS** (Psychiatre, addictologue) estime que les joueurs manquent d'informations claires concernant le niveau d'addiction de chaque jeu. La dangerosité des jeux d'argent, y compris sous droits exclusifs, devrait être davantage soulignée. Certes, la COJEX a négocié le remplacement du *Rapido* par l'*Amigo* mais la différence clinique en termes d'efficacité est nulle. A défaut de retirer les jeux à risque du marché, Amandine LUQUIENS propose d'adopter une signalétique claire sur le niveau de leur caractère addictogène.

#### Intervention 3 :

**Armelle ACHOUR** (SOS Joueurs) a observé une croissance exponentielle, en particulier ces dernières années, de l'addiction parmi les joueurs du réseau physique, notamment pour les jeux de grattage, alors que le jeu en ligne rassemble paradoxalement moins de joueurs problématiques. SOS Joueurs attend donc de nouvelles possibilités de protection, comme un identifiant unique par joueur. L'association appelle les opérateurs, et plus encore lorsqu'il s'agit de monopole comme la Française des Jeux - dont l'Etat est actionnaire à 72% -, à être exemplaires. Armelle ACHOUR rappelle la rapidité avec laquelle son association a lancé l'alerte pour des jeux identifiés comme à haut risque tel que *Cash*, *Rapido* ou *Multiplicator* et demande à ce que des mesures s'ensuivent. Elle réclame la création d'une autorité de régulation pour l'ensemble des jeux.

**Raymond BOVERO**, Directeur du Programme Jeu Responsable de La Française Des Jeux, répond à Amandine LUQUIENS et Armelle ACHOUR que *Rapido* représentait au plus haut 2,2 milliards de chiffre d'affaires quand *Amigo* génère un chiffre d'affaires de 1,3 milliard. Bien qu'un certain nombre d'études aient démontré que de nombreux consommateurs de *Rapido* demeuraient des joueurs récréatifs, Raymond BOVERO souligne que la Française des Jeux n'a pas hésité à diviser son profit par deux pour minimiser les risques. Il reconnaît que la réaction a été lente, les premières alertes ayant eu lieu en 2002 et les premiers tests de joueurs à l'indice canadien du jeu excessif seulement en 2007. Il rappelle que l'abandon de *Rapido* pour *Amigo* s'est fait sous le regard aigu de la COJEX. Bien qu'une partie des consommateurs d'*Amigo* soient des anciens *Rapido* parfois excessifs. Les études présentées à la COJEX ont démontré qu'*Amigo* recrutait des joueurs récréatifs. Par ailleurs, Raymond BOVERO tient à modérer la hausse annoncée par Armelle ACHOUR et rappelle que si la Française des Jeux n'est pas toujours totalement exemplaire sur tous les points, elle est néanmoins très engagée, réalisant de nombreux tests pour ne pas exposer les joueurs à des risques d'addiction trop forts : par exemple, elle a, par trois fois, diminué le taux de redistribution aux joueurs de *Cash* (de 75% à 71.5%) et a arrêté la commercialisation de *Multiplier* après quelques semaines, car une étude FDJ avait alors révélé un taux de joueurs problématiques significativement supérieur aux autres jeux de grattage.

#### **Intervention 4 :**

**Olivier SIMON** (médecin au Centre du jeu excessif en Suisse) explique que la Suisse peine à mettre en place un mécanisme de rémunération des détaillants qui ne les incite pas à intensifier le jeu. Il demande davantage de détails sur le bonus « jeu responsable » en France. **Hélène GISSEROT** rappelle que la COJEX a d'abord insisté pour que la rémunération des détaillants ne dépende plus du chiffre d'affaires afin de ne pas les inciter à vendre plus. Ce lien entre la rémunération du détaillant et le chiffre d'affaires a été limité au PMU et il a complètement disparu à la Française des Jeux, qui a mis en place un bonus « jeu responsable » accompagné d'un renforcement de l'inspection annuelle des détaillants.

*(Pause à 11 heures 10 – Reprise à 11 heures 35)*

#### **Détection précoce et prise de contact avec les joueurs à risque**

La seconde table ronde de la matinée, animée par **Carole LEDUC**, en charge des questions relatives au jeu problématique à l'ARJEL, porte sur la possibilité de prévenir le comportement excessif à partir des données de jeux. Cette thématique couvre aussi bien le traitement des données que les moyens d'intervenir auprès des joueurs.

**Jean-Michel COSTES**, Secrétaire Général de l'Observatoire des Jeux, présente les premiers résultats provisoires de l'étude *e-Maje* (ODJ/ARJEL) portant sur un modèle

statistique prédictif du jeu problématique. Lancée en 2014, cette étude statistique s'appuie sur les données collectées par l'ARJEL auprès des opérateurs. Jean-Michel COSTES rappelle qu'elle a été réalisée en collaboration avec un comité de pilotage dont faisaient partie la psychiatre-addictologue Amandine LUCQUIENS et le Centre de référence du jeu excessif de Nantes.

Visant à qualifier le comportement de jeu d'un individu en fonction des trois catégories de l'indice canadien du jeu excessif (jeu sans risque ou à faible risque, jeu à risque modéré, jeu excessif), le modèle prédictif a deux fonctions :

- Permettre aux autorités publiques, voire aux opérateurs, d'estimer et de suivre la prévalence du jeu problématique ;
- Orienter la mise en place d'action de prévention individualisée, dans le respect des règles éthiques de la prévention en santé publique que sont le volontariat et l'anonymat.

Relevant du domaine public, l'ARJEL et l'ODJ ont choisi d'élaborer ensemble ce modèle afin qu'il puisse être utilisé gratuitement par les régulateurs, les opérateurs, les chercheurs, etc. Jean-Michel COSTES explique que les indicateurs de la base de données de l'ARJEL sont des « marqueurs comportementaux » sélectionnés en fonction des connaissances scientifiques existantes, pour leur capacité à pouvoir prédire l'aspect problématique de la pratique d'un jeu. L'outil diagnostic de référence utilisé pour le modèle est l'Indice canadien du jeu excessif (ICJE). Un échantillon de 9 000 personnes pratiquant un ou plusieurs des jeux en ligne (poker, paris sportifs, paris hippiques) a donc été soumis au test ICJE :

- 21,4% des joueurs ont obtenu un score correspondant à un risque modéré (3 à 7) ;
- 9,7% ont obtenu un score correspondant à un risque élevé (8 et plus).

Quatre méthodes statistiques ont été testées et une analyse préalable des données a été effectuée afin d'identifier les variables explicatives (démographie, activité en ligne, indicateurs statistiques annuels). Les variables les plus contributives au modèle prédictif sont relatives :

- à l'individu : sexe et âge ;
- au compte : limites de dépôts et nombre de sessions ouvertes ;
- aux activités : types de paris, montant des gains/pertes/ dépôts et *chasing* (nombre de « 3 dépôts consécutifs sur une période glissante de 12h »).

En outre, les indicateurs de variation (écart type, *extrema*) portant sur les variables liées au compte et aux activités sont les plus influents.

Les variables prédictives à identifier sont les scores ICJE, en l'occurrence les seuils ICJE 5 et + (seuil problématique) ou ICJE 8 et + (seuil excessif). En raison de variables prédictives corrélées et/ ou de données manquantes et compte-tenu de la sensibilité (ratio des « vrais positifs » sur l'ensemble des « positifs ») et de la spécificité (ratio des « vrais négatifs » sur l'ensemble des « négatifs ») du modèle, une marge d'erreur dans le calcul de la prévalence des comportements problématiques subsiste. Pour une précision au plus près de la réalité des

faits, le nombre de faux positifs, c'est-à-dire de joueurs détectés problématiques par le modèle sans l'être, devrait être minimal.

Jean-Michel COSTES montre ainsi que le modèle de l'ARJEL permet de tracer plusieurs courbes prédictives : ce sont des courbes ROC (de l'anglais *Receiver Operating Characteristic*), correspondant à la représentation graphique du couple (spécificité - sensibilité) pour les différentes valeurs seuil. Les résultats de chacune des 4 méthodes statistiques suivies peuvent être synthétisés par une courbe ROC :

- Plus la courbe s'éloigne de la diagonale vers la gauche, plus la sensibilité est élevée donc le modèle
- Plus la courbe s'éloigne de la diagonale vers le haut, plus la spécificité est forte donc le modèle prédictif détecte moins de « faux négatifs » comme problématiques.

Le taux de prédiction du jeu problématique correspond au ratio des joueurs identifiés comme « vrais positifs » ou « vrais négatifs » sur l'ensemble des joueurs de l'échantillon. Ce taux permettant de connaître la proportion de joueurs bien classés par le modèle n'est pas automatiquement le critère le plus pertinent. Ainsi, un opérateur sera davantage intéressé par le taux de spécificité afin de connaître la proportion de joueurs auprès desquels il doit véritablement mener des actions préventives quand un acteur de santé publique favorisera la sensibilité afin de manquer le moins possible de joueurs problématiques.

Par ailleurs, plus l'aire sous la courbe est importante (AUC - en anglais *Area Under the Curve*), plus le modèle est performant. L'AUC est un indice synthétique permettant d'apprécier la qualité de la prédiction (c'est une valeur numérique allant de 0.5 à 1 ; plus la valeur s'approche de 1 meilleure est la qualité prédictive). Etant donné que la valeur de l'AUC est supérieure à 0,7 pour toutes les courbes tracées, le modèle peut être considéré comme performant. Il l'est même davantage s'il est appliqué à un échantillon de joueurs pratiquant un seul jeu, notamment les paris sportifs et hippiques et avec l'indicateur ICJE 8 et + pour seuil retenu. A ce stade de l'analyse, le meilleur modèle offre un très bon niveau de prédiction pour l'ICJE 8 et + et un bon niveau de prédiction pour l'ICJE 5 et +. D'autres modèles de repérage des joueurs problématiques sont à l'étude afin de faciliter la mise en œuvre d'actions individualisées.

**Raymond BOVERO, Directeur du Programme Jeu Responsable de La Française Des Jeux**, revient sur l'historique de la politique responsable de son entreprise.

La politique responsable de La Française Des Jeux s'est construite en quatre principales étapes :

- Dès 2006, une approche pédagogique de l'addiction sans substance - alors méconnue - a été élaborée ;
- En 2010, indépendamment de la Loi n° 2010-476, la politique de l'opérateur inclut la co-construction des jeux avec les spécialistes du jeu problématique et la coresponsabilité afin d'accroître la dimension ludique aux dépens de l'aspect anxiogène ;

- En 2012, la Française des jeux a mis en place l'outil *SereniGame* afin de systématiquement analyser l'offre aux regards des enjeux d'addiction et a mis en œuvre des services concrets pour les joueurs problématiques ;
- Depuis 2015, le Plan d'action de jeu responsable s'est aligné sur la nouvelle stratégie de l'opérateur orientée vers la *gamification*, la digitalisation et les paris sportifs. Désormais, au lieu de prévenir le jeu excessif, la Française des Jeux encourage le jeu récréatif, tout en accentuant son aide et accompagnement aux personnes en situation de vulnérabilité et en collaborant avec les structures dédiées à la prise en charge des joueurs excessifs.

En outre, Raymond BOVERO explique que l'outil *Playscan* permet d'évaluer le niveau de risque potentiel des habitudes de jeu suivant cinq dimensions (émotions, temps, finances, etc.) :

- Si le risque est faible, le joueur, considéré comme récréatif, est indiqué en vert. Ce type de joueur compte pour 92% des analyses *Playscan* mais il représente 79% des autotests ;
- Si le risque est moyen, le joueur, indiqué en jaune, est orienté vers un modérateur. Celui-ci peut lui recommander une demande d'auto-exclusion et l'orienter vers des structures d'aide ;
- Si le risque est fort, le joueur, indiqué en rouge, est orienté vers le modérateur. Il est automatiquement retiré de la liste de diffusion de tout message à caractère commercial ou publicitaires.

Développé en 2009, obligatoire depuis 2012, *Playscan* est exclusivement utilisé en ligne. Dans le réseau physique, le dispositif de détection des comportements à risque via le « big data », élaboré en collaboration avec IBM, est en cours de test et devrait être bientôt proposé à d'autres loteries.

Par ailleurs, dans le réseau physique de vente, les augmentations « anormales » des mises pour les gammes sensibles, tels que les paris sportifs et le jeu *Amigo*, sont surveillées. Lorsque le chiffre d'affaires du détaillant augmente trop fortement, une alerte est lancée et peut déclencher un rappel des bonnes pratiques, et éventuellement un complément d'enquête. Ce dernier peut entraîner selon les constats :

- Une suspension provisoire de l'activité de jeu ;
- La fixation d'un seuil maximal de mises au-dessus duquel le détaillant perdrait son agrément sur une gamme de jeu ;
- La résiliation du contrat avec la Française des Jeux.

30 points de vente à risques avaient ainsi été signalés en 2012 ; près de 200 l'ont été en 2015, sachant que le système auto-apprenant de « *Big data* » permettra d'améliorer la détection.

Par ailleurs, une démarche de Réduction des Risques et des Dommages a été mise en œuvre. Elle consiste en des inspections de terrain annuelles des 31 000 points de vente de la Française des Jeux. Les agents commerciaux et les inspecteurs sont chargés d'identifier les

détaillants et/ou points de vente à risque (prévalence inquiétante de joueurs problématiques, succession de gains supérieurs à 300€, lesdits « gros lots », etc.) et conseiller les détaillants confrontés à des joueurs problématiques. En outre, des jeunes en service civique mènent actuellement des expérimentations de terrain dans quatre zones pilotes où ils sont en charge de la détection précoce des risques. Quel que soit l'outil mis en œuvre, Raymond BOVERO souligne que les intérêts du joueur, du détaillant, de l'opérateur et de l'Etat français sont traités avec une égale importance.

**Maris BONELLO, Responsable du service « Jeu Responsable et Intégrité » chez UNIBET**, travaille dans ce groupe de paris sportifs, de casino et de poker en ligne, disposant de licences en Europe et en Australie, depuis son master en psychologie. L'analyse des fraudes lui ayant enseigné l'importance de la prévention, elle a développé un algorithme permettant de détecter les comportements à risque. Maris BONELLO a également élaboré des procédures destinées à interagir le plus efficacement possible avec les joueurs problématiques.

Dans ce cadre, elle explique que lorsqu'un joueur est détecté « à risque » du fait de réclamations fréquentes sur ses pertes au service client, de dépôts réalisés sans provisions, de retrait des gains immédiatement suivi d'une nouvelle mise, etc., son compte fait l'objet d'une attention particulière. Si nécessaire, son profil (âge, sexe, nationalité) est dressé par les équipes du service « Jeu Responsable et Intégrité » pour définir une entrée en contact adaptée à ses caractéristiques :

- Pour tous types de joueurs : aucun mail mais une notification ludique, personnalisée ou non ;
- Pour les joueurs adultes : appel avec/ sans alerte préalable en fonction de la nationalité ;
- Pour les jeunes joueurs : discussion instantanée en ligne (tchat) ;
- Pour les femmes : choix d'une interlocutrice.

Une fois les joueurs problématiques identifiés, UNIBET dispose pour agir d'un centre d'appels employant 122 personnes formées en continu au jeu problématique. Lorsqu'un joueur est contacté, une solution lui est proposée en adéquation avec son profil : changement de jeu, suspension brève ou longue de sa session, limite de dépôt hebdomadaire etc. L'appel passé, un récapitulatif des solutions envisagées est envoyé par mail afin de laisser une trace de l'engagement du joueur. Chaque appel doit se terminer sur une note positive afin d'établir un climat de confiance, facteur clé de la démarche préventive. Si la situation ne s'arrange pas, une approche plus offensive peut être tentée.

Maris BONELLO illustre son propos avec l'exemple d'une cliente néerlandaise pratiquant les jeux de casinos. En 2012, celle-ci a augmenté plusieurs fois le niveau de ses dépôts sur une durée restreinte. Grâce à la sensibilité de l'algorithme, malgré les faibles évolutions du montant, cette joueuse a pu être identifiée à risque dès le lendemain de son inscription. Contactée par téléphone, elle choisit de se fixer une limite de budget, une limite qu'elle augmentera moins d'une semaine plus tard. A nouveau contactée par UNIBET, elle décida de

fermer elle-même son compte pour une période de six mois. Au terme de cette coupure, elle rappela pour manifester sa reconnaissance d'avoir été ainsi prise en charge. La détection précoce facilite en effet le traitement d'une addiction car la dépendance est souvent moins tenace lorsqu'elle est récente.

UNIBET privilégie donc une approche préventive dans ses relations clients. Suivre sur trois mois des joueurs identifiés précédemment comme risqués permet à UNIBET de construire un modèle économique durable. L'opérateur favorise ainsi la constitution d'un bassin large de joueurs de longue durée pariant de petites sommes au lieu de s'appuyer sur les joueurs excessifs. Ces derniers génèrent certes un volume important de chiffre d'affaires mais uniquement sur le court terme, ayant tendance à rapidement s'exclure ou être exclus (identification de leur addiction, compte à sec, etc.). En outre, l'image de la marque s'améliore avec la diminution de la prévalence de joueurs problématiques parmi ses clients, d'autant plus si les joueurs contactés apprécient la démarche.

Dans la continuité des interventions précédentes, le Docteur **Michael AUER, Responsable de l'unité « Analyses Prédictives » de NECCTON**, revient sur la manière d'agir efficacement une fois un joueur à risque identifié. Le dépistage précoce des joueurs à risques n'est pas sans failles puisqu'il s'accompagne souvent d'un taux élevé de « faux positifs », ce qui est dû au faible taux de joueurs à risque parmi l'ensemble des joueurs. Sachant qu'un cadre législatif trop strict peut favoriser le passage vers un environnement illégal, l'objectif du régulateur est de créer un environnement sûr et ludique en repérant les joueurs à risques et en communiquant avec eux de manière personnalisée.

Lors d'une étude dans laquelle les joueurs étaient interrogés sur leur perception des pertes, il s'est avéré que plus les dépenses de jeu des joueurs étaient élevées, moins leur perception subjective des pertes correspondait à la réalité. Michael AUER recommande donc de mettre à disposition des joueurs des informations sur leurs activités pour leur permettre d'ajuster la perception qu'ils ont de leur comportement de jeu. Les retours personnalisés (*personalized feedback*) sont centraux pour modifier un comportement problématique et fonctionnent particulièrement bien pour réguler les joueurs de casino excessifs. Etant donné que tous les profils, du joueur en recherche d'évasion (*escape gambler*) au joueur compulsif (*binge gambler*), n'ont pas les mêmes caractéristiques (durée de jeu, sommes mises, type de jeux), il est nécessaire d'adapter « le bon message au bon joueur, au bon moment » afin d'éviter le développement de comportements à risque.

En effet, chaque personne, à un moment donné, a besoin d'une information spécifique qu'elle soit joueuse pathologique, prête à tomber dans l'addiction ou anciennement dépendante. Pour la persuader d'agir, il existe plusieurs techniques spécifiques :

- La loterie autrichienne a mis en place des notifications *pop-up* s'affichant au millième essai sur une machine à sous. Les premiers joueurs étaient informés qu'ils avaient joué mille fois et devaient choisir s'ils souhaitaient continuer à jouer. Après un certain

temps, les messages ont été modifiés de manière à incorporer du feedback normatif et des formulations motivationnelles. En conséquence, le nombre de joueurs arrêtant de jouer au millième essai a doublé ;

- Un opérateur norvégien, Norsk Tipping, a choisi d'individualiser les messages destinés à ses joueurs de machines à sous en ligne. Un échantillon de joueurs sélectionnés aléatoirement a reçu différents types d'information sur les pertes cumulées au cours des six derniers mois. L'étude a montré que les retours personnalisés se sont traduits par une diminution des dépenses de jeu, et que différents types de messages étaient efficaces pour différents profils de joueurs ;
- L'outil développé sur le principe de la « *Big data* » par NECCTON, Mentor, mesure les habitudes de jeu et évalue le niveau de risques présentés par le comportement du joueur. Il offre aux joueurs la possibilité d'autoévaluer leur comportement de jeu (nombre moyen d'heures et de jours de jeu, montants moyens déposés et retirés sur la semaine précédente) et signale comme joueurs problématiques à l'opérateur de manière très transparente les utilisateurs dont la perception ne correspond pas à la réalité.

### ➤ **Débat avec la salle :**

#### **Intervention 1 :**

**Jean-Marie JORDAN**, Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) du canton de Berne, remercie Charles COPPOLANI pour son invitation et les intervenants pour la clarté de leurs présentations. Il constate qu'il existe beaucoup d'éléments de modération et de dispositifs plaçant l'individu au centre, ce qui n'est probablement pas étranger aux intérêts des opérateurs d'identifier les joueurs problématiques, mais il s'interroge sur les actions que ceux-ci mettent en place pour aider les joueurs pathologiques.

**Carole LEDUC** lui répond que la prise en charge et l'aide à distance feront l'objet de la table-ronde de l'après-midi.

#### **Intervention 2 :**

**Pierre PERRET**, fondateur de l'Institut du Jeu Excessif (IJE) et ancien joueur, rappelle que la détection n'est pas curative. Il explique qu'il est louable de dépister les joueurs problématiques avec des outils technologiques mais la passion pour le jeu est un problème humain. Un joueur en difficulté étant rarement prêt à envisager un changement de sa pratique, ce sont les joueurs qui manifestent une demande d'aide qu'il faut aider en priorité. Dans cette configuration, les efforts portés à identifier des joueurs problématiques qui s'ignorent sont vains. Pierre PERRET se demande même si les messages adressés aux joueurs excessifs n'auraient pas des effets pervers étant donné que ceux-ci considèrent que le jeu est solution de tous leurs problèmes. Il considère que les opérateurs font preuve d'idéalisme s'ils pensent que dépister est suffisant pour soigner.

**Raymond BOVERO** adhère à ce constat. Il tient toutefois à préciser que la responsabilité première de l'opérateur est la prévention primaire et le maintien d'un jeu récréatif grâce à un niveau d'information suffisant sur le mésusage du jeu, voire l'addiction. Raymond BOVERO explique qu'en tant que responsable de la réduction des risques à la Française des Jeux, - une tâche ardue -, il croit possible de limiter les dérives vers le jeu problématique.

*(Interruption de la séance de 13 heures 15, reprise à 14 heures 32)*

## Introduction de l'après-midi

**Charles COPPOLANI** synthétise les réflexions menées et les problématiques soulevées durant la matinée. Pour lutter contre l'addiction au jeu, l'interdiction n'est pas une solution viable. Il faut pouvoir mettre en place des pratiques de jeu responsables via des évaluations, des outils de suivi, une approche jeu par jeu et la mobilisation de tous les acteurs, en particulier les opérateurs.

Les joueurs excessifs font rarement appel spontanément à des dispositifs d'aide en raison de barrières psychologiques, d'un sentiment de honte, et d'un besoin d'anonymat. L'utilisation d'internet constitue ainsi une opportunité de traitement, d'une part pour la e-prévention visant les joueurs à risque (utilisation de modérateurs, de messages) et d'autre part pour la e-thérapie visant les joueurs pathologiques. L'e-thérapie est un dispositif basé sur une plateforme en ligne permettant d'accéder à des auto-exercices, et d'obtenir éventuellement un accompagnement individualisé de thérapeutes. Cette méthode a été validée par un certain nombre d'études scientifiques, qui mettent notamment en avant les aspects positifs suivants :

- Moyen de toucher un public spontanément réticent vis-à-vis de l'aide ;
- Plus grande accessibilité au dispositif ;
- Approche anonyme ;
- Des e-thérapies se sont montrées aussi efficaces que les thérapies classiques ;
- Dispositifs moins coûteux.

## Retour d'expérience et perspectives sur l'aide à distance

La première table ronde de l'après-midi, animée par **Jean-Michel COSTES, Secrétaire Général de l'Observatoire des Jeux**, porte sur les différents dispositifs d'aide à distance déjà mis en place et leurs perspectives d'évolution.

**Karine GROUARD, directrice adjointe à la Direction de l'Aide et de la Diffusion aux Publics de Santé publique France** est en charge du dispositif joueur info service qui constitue dispositif d'aide à distance intervenant en amont de l'e-thérapie. Cette ligne a été créée en juin 2010 à la suite de la loi relative à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne et est gérée par Santé publique France. Ce dispositif anonyme et confidentiel est accessible par téléphone, tchat, et internet (le site a été ouvert en janvier 2013 et a depuis accueilli 9,2 millions de visiteurs). Il a pour mission d'informer, d'orienter, de conseiller et de soutenir les personnes en difficulté avec leur pratique de jeu et leur entourage.

Depuis juin 2010, 19 381 demandes d'aide et d'information ont été traitées, dont 62% émanant directement des joueurs et 35% de leur entourage. Alors que la part des sollicitations liées au poker est en baisse depuis 2010, celle liée aux paris reste constante (30% en 2015).

Concernant le profil de ces joueurs en demande d'aide, ceux-ci sont en majorité des homes (74%), pour beaucoup âgés de plus de 40 ans (45%) et font état d'une pratique intensive de jeu depuis longtemps. Ils témoignent également souvent des mêmes motivations intimes qui les poussent à jouer : ennui, solitude, perte d'un proche...

A l'opposé, l'entourage en demande d'aide est féminin à 77% et essentiellement constitué des conjoints (33%), des parents (28%) et des enfants (14%) des joueurs.

Souvent, les joueurs pris en charge ont appelé alors qu'ils se trouvaient dans une situation de profonde détresse (« au bout du rouleau »), dans une situation financière dramatique, avec l'envie exprimée de disparaître face à une situation qui leur semble insoluble. Les joueurs pris en charge ont tendance à percevoir leur problème comme étant extérieur à eux-mêmes et rejettent leur colère sur l'Etat et les opérateurs de jeu, souvent avec violence. Ils se plaignent en particulier de la grande disponibilité de l'offre de jeux, de la facilité à jouer dans des bureaux de tabac ou des sites non agréés, des relances des opérateurs et des crédits accordés par certains buralistes.

Karine GROUARD fait part du témoignage poignant de deux joueurs qui décrivent le processus d'enfermement lié au jeu et la longue période de maturation dont les joueurs ont besoin pour se sentir capables de demander de l'aide, après avoir pris conscience de la réalité de l'addiction et de la perte de contrôle associée.

Pour aider ces joueurs en demande, l'immédiateté et l'anonymat du dispositif sont essentiels puisqu'ils contribuent à libérer la parole et à favoriser ainsi une nécessaire prise de conscience. Le dispositif vise alors à informer le joueur de manière concrète sur les aides possibles en fonction de son profil et de sa motivation (interdiction de jeu, dispositifs de prise en charge, etc.) mais aussi à renforcer sa motivation aux changements, à valoriser les démarches déjà entreprises et à le soutenir en l'aidant à mettre des mots sur ses difficultés, sa souffrance.

Karine GROUARD souligne un problème très récurrent de confusion chez les joueurs qui associent le numéro de joueur info service le numéro d'assistance des opérateurs en ligne (82% des sollicitations traitées) - un problème qui s'explique par le manque de visibilité voire l'absence de numéro d'assistance chez les opérateurs, par l'état du joueur pressé de jouer mais également par les contenus des messages de prévention mal identifiés.

Pour terminer, Karine GROUARD présente trois dispositifs déjà mis en place, susceptibles d'inspirer des dispositifs spécifiques aux jeux d'argent :

- Le premier est l'alcoomètre disponible sur le site d'alcool-info-service, un outil en ligne qui permet de réaliser une auto-évaluation de sa consommation et d'être accompagné dans le suivi des objectifs fixés. Le programme a montré son efficacité à 6 semaines.
- Le deuxième est le programme allemand à l'étude « Quit the shit » pour réduire ou arrêter la consommation de cannabis, qui a démontré une réduction de la fréquence et de la quantité consommée à 3 mois. Il combine à la fois un tchat d'entrée et de fin de programme, un journal de bord à compléter et des retours hebdomadaires de thérapeutes.

- La troisième initiative est l'exemple de Tabac info service qui dispose d'un outil entièrement automatisé d'accompagnement sur 3 mois, avec notamment des mails rédigés par des tabacologues. A également vu le jour une application permettant l'accès à des contenus variés et à un soutien adapté aux différentes étapes du parcours de sevrage du tabac.

**Le Docteur Amandine LUQUIENS, Responsable de l'unité « Addiction aux jeux de Hasard et d'Argent » à l'hôpital Paul Brousse,** identifie trois challenges importants à relever dans le domaine des jeux de hasard et d'argent, particulièrement pour les jeux en ligne : le risque accru du media web, le peu de recours aux soins et le peu d'approches thérapeutiques proposées (limitées à la psychothérapie).

Ce constat invite donc à privilégier le repérage des joueurs problématiques et à directement s'adresser à eux pour leur proposer un accompagnement. Au regard de la réticence déjà évoquée par de nombreuses personnes à suivre un parcours de soin en face à face, il est nécessaire de développer des dispositifs d'aide à distance. Comme mentionné par Karine GROUARD, des dispositifs existent déjà, tels que les forums ou, plus récemment, les applications. Il s'agit maintenant d'évaluer l'efficacité de ces dispositifs, et particulièrement sur les personnes touchées par les addictions les plus sévères.

Pour le moment, seuls deux essais randomisés ont été menés pour tester ce type d'intervention. Le plus récent a été réalisé il y a trois ans et s'intéressait aux interventions exclusivement en ligne.

La démarche initiale de l'étude lancée en 2013 a consisté à aller à la rencontre des joueurs de l'opérateur Winamax et de proposer systématiquement un dépistage pendant un mois pour les joueurs actifs. Un échantillon de plus de 1000 joueurs s'est vu proposer différentes interventions, d'une intensité croissante en termes d'investissement personnel et d'accompagnement actif. La première intervention consistait à être mis sur liste d'attente (intervention contrôle) ; il est à noter que les joueurs avaient tout de même, pour être inclus, été dépistés activement et avaient accepté d'entrer dans l'essai visant à retrouver le contrôle de leur pratique de jeu. La deuxième intervention avec un autre groupe consistait en un email de feedback normatif. Le troisième groupe avait la possibilité de télécharger en ligne un manuel d'aide par soi-même qui s'appuyait sur une approche motivationnelle et cognitivo-comportementale. Le quatrième groupe s'appuyait sur le même programme, qui était cependant dispensé chaque semaine par un psychologue avec lequel le joueur avait la possibilité d'échanger sur ses progrès. L'échantillon de joueurs regroupait des personnes plutôt jeunes comparées aux joueurs à risque classiques.

Le premier résultat global est que l'ensemble des joueurs aidés allaient mieux et étaient moins investis dans le jeu. Un tiers des joueurs n'étaient d'ailleurs plus considérés comme problématiques. Par contre, l'étude n'a pas pu montrer de différence entre les groupes selon les approches progressives qui étaient proposées (feedback normatif ou accompagnement plus poussé). La différence qui a été relevée concernait en fait l'acceptabilité des programmes :

plus les joueurs étaient fortement sollicités, moins ils répondaient aux évaluations. Par exemple, seulement 5% des joueurs engagés dans le programme avec le psychologue avaient répondu aux évaluations à 6 semaines.

L'étude a également pu s'appuyer sur les données des comptes joueurs pour savoir comment ceux-ci se comportaient. Les joueurs du premier groupe continuaient à perdre de l'argent mais ceux des trois autres groupes voyaient leurs pertes diminuer en moyenne. Pour autant, il n'a pas été possible d'établir de différences significatives entre les groupes sur ce critère financier, démontrant ainsi les limites méthodologiques de ce genre d'approche. D'une part, les joueurs, même problématiques, peuvent parfois gagner de l'argent, ce qui limite la portée du critère financier. D'autre part, il existe une dispersion très importante des variables financières (l'écart type va jusqu'à 11 000 euros). Enfin, il a été remarqué qu'il était très compliqué de s'assurer de la collaboration et de l'engagement des joueurs en se basant exclusivement sur des outils en ligne.

La publication de ces résultats a mis en lumière plusieurs défis pour l'étude des altérations du fonctionnement neuropsychologique. On sait en effet que certaines fonctions cognitives sont moins performantes chez les joueurs que dans la population générale, notamment les capacités de contrôle cognitif, et en particulier les capacités d'inhibition. L'équipe a donc tenté de développer une intervention concentrée sur cette difficulté avec un programme informatisé accessible sur internet, sans face à face, et ayant pour objectif l'entraînement de cette fonction cognitive. Le programme, déjà utilisé dans de nombreux domaines (psychiatrie, neurologie) est constitué de six exercices gamifiés pour motiver les joueurs et s'appuie sur l'accompagnement d'un neuropsychologue pour analyser le lien avec leurs pratiques de jeu. Le niveau de difficulté est croissant.

Ce programme est déjà dispensé en routine. Le principal résultat de l'observation des joueurs en bénéficiant est que les joueurs sont plutôt curieux de cette approche alternative qui favorise un meilleur investissement. Une étude devrait être vite mise en place pour tester en ligne ce dispositif, avec un recrutement par téléphone pour s'assurer d'un meilleur engagement du patient. Ce dispositif sera comparé avec un autre programme contrôle qui testera uniquement l'acuité visuelle. L'évaluation se basera sur des données cliniques, leurs compétences par rapport au jeu, des données financières et des informations sur leur comportement de jeu.

Amandine LUQUIENS conclut que le dépistage proactif avec un conseil minimal peut porter ses fruits. Mais dans le cas d'une personne demandeuse de soins, il est compliqué de proposer des solutions uniquement en ligne et également d'être trop intrusif. Il semble plus efficace de laisser le choix au joueur sur son niveau d'accompagnement. De manière générale, il est important de continuer à mener des recherches sur le sujet afin de pouvoir s'appuyer sur des données fiables et ainsi proposer des solutions adaptées et efficaces.

**Le Docteur Per CARLBRING, Professeur à l'Université de Stockholm**, a participé à de nombreuses études sur le thème des addictions depuis 1990 et la manière de les traiter en ligne.

Il tente de répliquer en ligne les observations et les méthodes concernant les patients rencontrés en présentiel. En Suède, la première étape consiste à réaliser un diagnostic pour évaluer quel traitement est le plus adapté à la personne concernée. Concernant les sujets de l'addiction au jeu, il existe beaucoup de traitements disponibles en ligne ou par téléphone dans la mesure où les personnes concernées sont réticentes à venir en milieu hospitalier.

Le traitement en ligne consiste à donner au patient un livre dont il doit lire un chapitre par semaine et réaliser les exercices associés. Per CARLBRING insiste sur l'importance de bien réaliser ces exercices pour évaluer les avancées. Les exercices doivent être envoyés au thérapeute, qui fait ensuite des commentaires en retour. Le nombre de commentaires varie selon les approches. En Suède, on considère que le thérapeute doit consacrer entre dix et quinze minutes par semaine et par patient à la rédaction des commentaires. Per CARLBRING aborde également une autre étude de 2007 qui montre l'importance du soutien d'un thérapeute dans le succès d'un traitement, les chances de succès étant proportionnelles (jusqu'à une certaine limite) au temps passé avec le thérapeute. Néanmoins, en 2014, une étude a montré que les consignes et commentaires d'un thérapeute sont certes utiles mais moins déterminants que ce que l'on pensait précédemment. De plus, les compétences du *e-coach* ne sont pas véritablement importantes pour le succès du traitement. La réponse typique du *e-coach* doit reconnaître le travail difficile réalisé par le patient, puis normaliser sa situation en montrant que ces sentiments et difficultés sont partagés par beaucoup d'autres. Ensuite, il s'agit de résumer ce qu'il y a d'encourageant dans les remarques du patient, lui montrer qu'il est sur la bonne voie et l'informer sur ses éventuelles incompréhensions.

Concernant l'efficacité des traitements en ligne, des méta-analyses ont montré qu'ils fonctionnaient aussi bien que des traitements en face à face pour les dépressions et les anxiétés et que le taux d'abandon était approximativement le même.

Une autre étude de 2008 a étudié exclusivement des joueurs en ligne problématiques au bout de 6, 18 et 36 mois. Un premier résultat a souligné les bienfaits pour les patients d'un appel téléphonique hebdomadaire pendant 10 minutes avec un coach. Un autre résultat montrait que certaines personnes dont les problèmes de jeu avaient disparu au bout de 6 mois en avaient à nouveau au bout de 18 mois.

Deux nouvelles études ont été menées afin d'étudier des joueurs problématiques qui n'avaient leur addiction. L'étude consistait à cibler directement leur entourage inquiet de cette addiction afin de changer l'environnement du joueur et de savoir si l'inclusion de proches dans la thérapie était bénéfique.

### ➤ Débat avec la salle :

#### Intervention 1 :

Une question est posée au Docteur Per CARLBRING sur la manière de sélectionner les coachs, interrogeant l'idée selon laquelle ces derniers n'auraient pas besoin de compétences spécifiques.

Pour Per CARLBRING, l'idée générale est qu'il est très positif de pouvoir échanger avec quelqu'un plutôt que de rester seul. L'importance du coach réside avant tout dans sa capacité

à bien soutenir et motiver son patient, ce qui nécessite surtout de l'entraînement plutôt que de réelles compétences.

### **Intervention 2 :**

Une autre question est adressée à **Amandine LUQUIENS** à propos de la prise en compte de la comorbidité dans les études menées.

**Amandine LUQUIENS** répond que la première étude menée a volontairement choisi une approche très peu interactive quant au repérage d'autres troubles éventuels. L'étude à venir, quant à elle, permettra de collecter un minimum de données cliniques (co-addiction, dépression) pour notamment expliquer les résultats non homogènes.

### **Efficacité des dispositifs d'encadrement (modérateurs, auto-exclusion, interdiction de jeu)**

La deuxième table ronde de l'après-midi est animée par **Carole LEDUC, en charge des questions relatives au jeu problématique à l'ARJEL.**

**Carole LEDUC** rappelle qu'il existe un certain nombre de dispositifs légaux déjà mis en place avec la loi de 2010 tels le seuil de dépôt, le seuil de mise et le dispositif d'auto-exclusion. L'objectif de cette table-ronde est de faire un bilan de ces dispositifs et de réfléchir à d'éventuelles améliorations.

**Norbert BOYEN est un représentant de la Commission des Jeux de Hasard (Belgique),** fondée en 2001, et qui s'appuie sur deux lois : la loi sur les jeux dits « terrestres » de 1999 et la loi sur les jeux en ligne de 2010. La protection des joueurs, la délivrance de licences de jeu, et la régulation du marché sont ses principales missions. La Commission est sous l'autorité du gouvernement fédéral et non du gouvernement régional, ce qui permet d'imposer les mêmes normes sur l'ensemble du territoire belge.

En Belgique, la Commission gère presque tout. Par exemple, elle détermine elle-même le volume des bonus ou l'endroit de l'écran où doit se trouver le bandeau d'aide pour les joueurs à risque. Elle dispose également de bases de données de qualité, qui permettent de mener des investigations concernant le blanchiment d'argent.

Le contrôle des opérateurs est très strict avec un dossier administratif important à fournir et une distance minimum de 1000 mètres entre chaque agence de pari. De plus, tous les sites de jeu en Belgique doivent être hébergés sur des serveurs belges, permettant ainsi un meilleur contrôle et une meilleure analyse des données fournies par les opérateurs, notamment concernant les pertes horaires moyennes pour une machine à sous ou un jeu. Les opérateurs ont aussi l'obligation de rembourser aux joueurs sous forme de gains au moins 80% des

mises, un taux qui atteint même 95% en ligne. Enfin, le nombre de licences accordées par catégorie de jeux (casino terrestre, casino virtuel, pari sportif, etc.) est limité.

Concernant l'encadrement dans les casinos, le personnel y travaillant doit avoir une licence D obtenue après avoir suivi un cours en e-learning et passé un examen.

Le contrôle de l'âge est effectué très strictement (21 ans pour le casino en ligne et 18 ans pour le bingo café) et depuis 2015, il est obligatoire d'installer un lecteur de pièce d'identité sur les machines. Dans les casinos, l'identification des joueurs se fait avec le triplet « nom-prénom-date de naissance », qui est immédiatement communiqué à la commission pour contrôle.

De plus, il existe une base de données appelée EPIS (Exclusion Person and Identification System) qui recense les personnes interdites de jeu (300 000 personnes aujourd'hui). On peut s'inscrire volontairement dans cette base (exclusion de 3 mois minimum), ou être inscrit par un tiers (exclusion jusqu'à 1 an si le dossier est validé par la commission). Après un an, la personne exclue peut rejouer si elle peut prouver avoir reçu un accompagnement et avoir retrouvé une situation financière saine. Des personnes ont également été exclues du fait de leur fort endettement (120 000 personnes).

Pour l'identification des joueurs dans les jeux en ligne, le triplet nom-prénom-date de naissance ne suffit pas. La Commission a la possibilité de contrôler le numéro d'identité des joueurs en utilisant le registre national d'identité, ce qui coûte 100 000 euros par an à la commission. A chaque création d'un nouveau profil, ce dernier est transféré à la commission qui accorde ou non la permission de jouer. Elle contrôle d'une part si la personne n'est pas déjà dans la base EPIS (savoir s'il est exclu) et d'autre part elle vérifie l'identité et l'âge de la personne dans le registre national.

**Carole LEDUC, en charge des questions relatives au jeu problématique à l'ARJEL, fait un bilan des modérateurs en France.**

Pour la majorité des joueurs, la limite de mise et le seuil de reversement sont les modérateurs les plus souvent mal compris. Ce ne sont pas les valeurs des limites qui ont été étudiées mais plutôt la corrélation entre les dépenses réelles des joueurs et la limite qu'ils se sont fixés :

- Limite de dépôt : Pour 40% des joueurs, la limite fixée est cohérente ; mais pour 36% d'entre eux, elle semble inadaptée avec un dépôt maximum sur l'année inférieur à 10% de leur plafond. Le pré-remplissage des champs par certains opérateurs est sans doute à l'origine de cet écart ; il incite en effet les joueurs à indiquer une limite de dépôt trop élevée. De plus, un nombre assez important de joueurs atteignent au moins deux fois leur limite de dépôt, ce qui montre une bonne utilisation du modérateur.
- Limite de mise : ce modérateur est plus controversé car les joueurs ont du mal à intégrer qu'il comprend également le montant de leurs gains recyclés sous forme de mise. En effet, Carole LEDUC souligne qu'une majorité de joueurs fixe une limite de mise incohérente puisque 60% d'entre eux totalisent des mises inférieures à 10% de

la limite fixée. Le modérateur semble utile pour une minorité des joueurs comme l'indique également la faible proportion d'entre eux ayant atteint 2 fois leur limite de mise.

- Seuil de reversement : il vise à éviter le recyclage systématique des gains des joueurs. Pour la majorité d'entre eux, ce seuil est très élevé, ce qui peut à nouveau s'expliquer par le pré-remplissage du seuil par les opérateurs. En effet, ce seuil est beaucoup plus bas lorsque les joueurs ont une liberté de choix, ce qui s'avère utile puisque la majorité d'entre eux ne réévaluent pas leur seuil. Il n'est pas non plus indispensable puisque les joueurs avec des seuils de reversement hauts reversent leurs gains manuellement environ autant de fois que ne le font les joueurs avec un seuil bas.

**Julie CAILLON, psychologue à l'Institut Fédératif des Addictions Comportementales (IFAC) du CHU de Nantes**, décrit une étude menée depuis 2013 au CHU de Nantes sur l'évaluation de l'efficacité de certains modérateurs de jeu : autolimitation en temps, en argent, pop-ups informatifs, auto-exclusion et impact du bonus de jeu sur les joueurs à risque. L'objectif de l'étude est de connaître l'usage que les joueurs font des modérateurs et leur sentiment sur ces dispositifs et sur les opérateurs qui les mettent en œuvre.

Les joueurs connaissent assez peu les modérateurs proposés. Les plus connus sont ceux liés aux limites d'argent. Au contraire, l'auto-exclusion ou l'interdiction de jeu sont bien moins connues. La plupart des joueurs comprennent mal le fonctionnement des modérateurs et changent très peu les valeurs entrées par défaut ou indiquent des valeurs élevées pour ne pas être bloqués.

Concernant la pratique commerciale des bonus, beaucoup de joueurs ont le sentiment qu'ils ont peu d'impact sur leur pratique de jeu car ils sont trop peu fréquents et les montants sont peu élevés. Cette intuition semble néanmoins contredite par les premiers résultats de l'étude sur l'impact des bonus sur la prise de risque en situation de jeu.

Quand les joueurs sont interrogés sur l'intérêt des modérateurs, ces derniers sont perçus positivement et donnent une bonne image de l'opérateur. Néanmoins, la plupart des joueurs soulignent que les limites peuvent être contournées facilement et qu'il faudrait des outils personnalisés (avec par exemple des questionnaires pour les aider à se fixer des limites pertinentes et pour bien utiliser les modérateurs).

Les 3 modérateurs perçus comme étant les plus pertinents sont :

- L'autolimitation en argent qui empêche de vouloir absolument regagner l'argent perdu ;
- L'auto exclusion volontaire ;
- Les pop-ups auto-évaluatifs, qui seraient d'autant plus intéressants si les messages étaient ciblés sur les profils à risque.

Au contraire, la limitation des bonus et les pop-ups informatifs sont les modérateurs les plus impopulaires. Pour les joueurs, les bonus sont ambivalents et les pop-ups informatifs polluent simplement l'environnement de jeu. Pour beaucoup de joueurs, les opérateurs mettent en

place des modérateurs car ils sont obligés de le faire. Il serait intéressant selon eux d'avoir un système général pour tous les opérateurs afin de rendre ces outils plus crédibles et d'avoir des approches personnalisées, notamment pour les joueurs pathologiques sur lesquels ces modérateurs ont très peu d'efficacité.

**Alexandre ROOS, Président de Winamax**, considère que les deux modérateurs imposés par la loi ne font pas sens pour le poker. Winamax propose donc d'autres modérateurs plus pertinents. Un premier est un modérateur de perte mensuelle ou hebdomadaire qui a séduit 35 000 joueurs (sur 400 000). Le deuxième est un modérateur de temps de jeu hebdomadaire qui vise à réduire le risque d'isolement social et de déconnexion de la réalité (2500 joueurs l'utilisent). Comme ces modérateurs ne sont pas obligatoires, les personnes qui l'utilisent indiquent des limites plus cohérentes que pour des modérateurs obligatoires. Des modérateurs ont aussi été créés pour que les joueurs puissent s'interdire certains modes de jeux, qu'ils considèrent comme étant plus à risque.

Concernant les méthodes pour améliorer la compréhension et la bonne utilisation des modérateurs, Alexandre ROOS souligne que les joueurs sont plus réceptifs à ces derniers plus tard dans leur parcours. En effet, le joueur est souvent pressé lors de l'inscription, déjà longue. Winamax propose donc à nouveau aux joueurs de régler le modérateur de dépôt à partir du 4<sup>ème</sup> dépôt en 24h, ce qui peut leur éviter de déraiser. Alexandre ROOS trouverait aussi intéressant de réfléchir à des modérateurs cross-opérateurs, ce qui empêcherait les joueurs de contourner leurs modérateurs en jouant avec un autre opérateur. C'est une question technologique complexe mais probablement un axe de réflexion intéressant à suivre.

### ➤ Débat avec la salle :

**Judicaël LEFEBVRE, Responsable RSE au PMU** intervient pour évoquer la possibilité pour le joueur d'essayer les modérateurs à blanc afin de mieux les comprendre.

### **L'addiction aux frontières des jeux d'argent : quels enjeux de régulation ?**

La troisième table ronde de l'après-midi est animée par **Clément MARTIN-SAINT-LEON, directeur des Marchés, de la Consommation et de la Prospective à l'ARJEL** et a pour objectif de s'intéresser aux mécanismes de la perte de contrôle dans d'autres secteurs que les jeux d'argent.

**Marc VALLEUR, Psychiatre à l'hôpital Marmottan**, considère qu'une immense partie de ce qui a été dit concernant les addictions aux jeux d'argent pourrait être appliquée à tous les types d'addictions, y compris les addictions avec substance. Dans tous les cas, ni la prohibition ni l'ouverture totale ne sont pas des solutions viables et il est important d'éviter

tout tabou sur ces questions.

On peut réfléchir à la question de l'addiction aux jeux d'argent avec la triple approche substance- personne-moment socio-culturel que l'on applique habituellement aux addictions avec substance. Le moment socio-culturel est déterminant dans le cas des jeux en ligne puisque c'est le résultat du développement des NTIC.

Il existe principalement deux chemins menant vers l'addiction. Le premier est l'impulsivité, qui pousse à réaliser des choix risqués. Cette réaction concerne souvent les jeunes et les hommes qui cherchent à mettre leur vie en jeu, dans un modèle dostoïevskien où le joueur s'en remet presque à Dieu, au destin. Ces joueurs ressentent paradoxalement un sentiment de maîtrise et privilégient des jeux avec une dimension de choix, tels que les paris hippiques, le poker, comme si le jugement divin était une reconnaissance de leur valeur.

A l'opposé, il y a des joueurs addictifs par automédication. Cela concerne des personnes déprimées, anxieuses qui sont souvent des personnes fragiles et qui tombent dans une dépendance physiologique. Ces personnes trouvent dans le jeu un refuge à travers la répétition d'une habitude, afin d'oublier leurs problèmes quotidiens.

Entre les deux, il y a des addictifs conditionnés qui sont essentiellement victimes du produit.

Ce qui est particulièrement prenant dans les jeux d'argent, c'est que l'argent que l'on mise implique un risque ancré dans la réalité. Freud définissait en effet la réalité comme le contraire du jeu mais l'argent vient justement ici faire le lien entre le jeu et la réalité. Au contraire, les jeux vidéo placent le risque dans le virtuel.

**Simon LERNER est un représentant de la « International Social Games Association » (ISGA)**, fondé il y a 4 ans en réaction à l'essor des jeux en ligne sur les médias sociaux tels que *Candy Crush* et *Farmville*, ce qui inclut les casinos en ligne. Son action porte principalement sur les jeux sociaux dans lesquels des achats optionnels sont possibles.

L'ISGA travaille avec les régulateurs, notamment par le biais de la recherche, afin de permettre l'adoption de bonnes pratiques par les entreprises actives sur le marché des jeux en ligne, notamment concernant les pratiques commerciales (présentation des jeux, du caractère potentiellement addictif, de la présence de contenus payants). L'ISGA dialogue également avec les consommateurs : un de ses projets est un portail d'information pour les consommateurs visant à donner des conseils utiles (par exemple, comment mettre en place des contrôles parentaux ou donner un accès aux avis de psychologues et d'experts sur les conséquences éventuelles de ces jeux). Afin de protéger les consommateurs, l'Union européenne a déjà instauré plusieurs mesures permettant d'assurer la transparence dans les achats optionnels et de meilleures pratiques publicitaires.

L'ISGA mène également des recherches concernant le développement croissant des jeux sociaux et leur origine. De plus, en réaction aux débats sur l'argent de parents dépensés par leurs enfants, des recherches étudient si les enfants peuvent être exploités par les jeux sociaux.

Concernant la question de la régulation, il n'est pas forcément pertinent pour Simon LERNER d'opposer la régulation par l'industrie et la régulation par l'Etat, qui ont des utilités différentes.

Les jeux vidéo sont contrôlés par des lois de protection et de transparence en Europe mais ces dernières ne sont pas toujours bien comprises. La publication de guides de bonnes pratiques permet parfois justement de faciliter l'application des réglementations étatiques, en rendant les réglementations plus compréhensibles pour les développeurs.

Pour Simon LERNER, il est difficile de comparer jeux sociaux et jeux d'argent puisque ces derniers posent des problèmes très spécifiques, notamment la recherche de la récupération des pertes. Une réglementation identique pour ces deux types de jeux n'est donc pas la réponse la plus appropriée.

**Claire CASTANET, Directrice des relations avec les épargnants (AMF)** souligne les risques d'addiction concernant le trading sur option binaire et le Forex, qui sont également à la source de nombreuses escroqueries. Il existe en effet des sites qui proposent des placements hors du secteur régulé, et qui sont parfois frauduleux. Claire CASTANET donne notamment l'exemple d'une personne ayant perdu 250 000 euros sur un faux site. Le procureur de Paris estime à 4 milliards d'euros le montant de pertes liées à ce marché depuis 6 ans. Souvent, ce sont des personnes fragiles (chômeurs, personnes âgées) qui sont les victimes de ces escroqueries, mais aussi des catégories socio professionnelles élevées.

Investir via les options binaires est un processus qui possède d'importantes similitudes avec les paris. Tout d'abord, ces investissements semblent pouvoir être facilement et rapidement rentables et il est possible de les réaliser à tout moment. De plus, cette apparente facilité crée un sentiment de contrôle chez le nouveau participant. Enfin, ce type d'offre donne accès à des bonus et des cadeaux. On observe également des techniques commerciales agressives assez similaires à celles des jeux de pari.

Une des différences importantes avec les paris se situe dans la durée du processus. Alors que les joueurs de paris prennent parfois des années à se rendre compte de leur problème, un site escroc disparaît une fois que les clients ont été ruinés. Le client n'a donc pas besoin de prendre sur lui pour lutter contre son addiction et arrêter, comme au poker, c'est l'escroc qui quitte le client.

Ces escroqueries sur de faux sites de trading ont de sérieuses conséquences psychologiques. Il existe un risque de désocialisation pour les personnes ayant convaincu leurs proches d'investir massivement sur ces sites, et les victimes ressentent souvent un très fort sentiment de honte ainsi qu'un besoin d'anonymat. Il n'existe pas d'étude globale permettant de dresser le profil socio-professionnel des personnes sujettes à ces escroqueries.

## ➤ Débat avec la salle :

### Intervention 1 :

Une première question est adressée à **Claire CASTANET** sur le profil socio-professionnel des personnes pratiquant le trading.

**Claire CASTANET** répond qu'il n'existe pas d'étude globale sur le sujet puisqu'ils n'ont pas accès aux données de ces investisseurs.

### Intervention 2 :

Une remarque est formulée concernant le trading binaire pour souligner, en comparaison des paris sportifs où il existe des côtes, le manque d'information disponible sur les très faibles chances de gain sur ces sites, même légaux, du fait de la grande complexité des produits.

**Claire CASTANET** complète cette remarque en ajoutant que l'AMF considère aujourd'hui que les investissements sur les options binaires ou le Forex ne sont pas adaptés au grand public. En effet l'AMF a mené une étude en 2014 qui démontre que des clients de sites dits « sérieux » perdent 9 fois sur 10, avec un montant de perte moyen de 10 900 euros. La nouvelle directive européenne MIF2 qui permettra une interdiction des produits n'entrera en vigueur qu'au 3 janvier 2018. Dans cette attente, la loi Sapin 2 va interdire la publicité sur les produits hautement risqués de cette nature.

### Intervention 3 :

Une question est adressée à **Marc VALLEUR** pour savoir si les jeunes jouant aux jeux vidéo sont tendanciellement plus enclins à participer à des jeux d'argent ?

**Marc VALLEUR** répond que les quelques études publiées à ce sujet montrent bien que la pratique des jeux vidéo chez les jeunes les encourage à participer à des jeux d'argent plus tard, d'autant plus avec le développement de jeux de type « pay to play » comme *Candy Crush*.

## **Conclusion par Charles COPPOLANI**

Merci à tous de votre participation : les débats ont été aussi riches que ce que j'en attendais. Ils confirment que nous devons faire évoluer notre offre agréée en réfléchissant à une offre du XXIème siècle à la fois attractive et maîtrisée. A cette réflexion il convient d'associer étroitement le monde de la recherche pour trouver les bon outils de détection, de suivi et de contrôle des pratiques de jeu d'argent afin qu'il demeure une activité de loisir récréative et maîtrisée.

Je sais qu'il faudra y investir de l'argent, qu'il faudra stimuler l'intelligence et l'imagination mais c'est un investissement qui se justifie au regard de l'attrance de plus en plus affirmée de nos concitoyens pour le jeu d'une manière générale et pour le jeu d'argent en particulier. Si vous le permettez je conclurai rapidement sur quelques évidences qui ont marqué nos débats

- premièrement le joueur qui s'adonne aux jeux d'argent et sous réserve qu'il ait 18 ans et qu'il ne soit pas un interdit de jeu, est un adulte responsable qui a le droit de pratiquer le jeu

d'argent y compris de manière abusive et irraisonnée : notre responsabilité s'exerce dans des limites qui se définissent autour de trois principes d'action : l'information, la prévention et le soin étant entendu que ce dernier ne relève pas du régulateur. Nous sommes tous d'accord sur un point : l'intrusion et la violation de la liberté individuelle du joueur sont non seulement illégitimes mais le plus souvent contreproductives pour la personne que l'on veut aider.

- deuxièmement et j'en viens plus précisément à la mesure de la performance du régulateur en termes de lutte contre l'addiction, le niveau d'efficacité ne se mesure pas selon le canal de distribution comme il en va pour la régulation. En ce domaine il existe des vases communicants et notre action ne pourra pas être véritablement efficace qu'à deux conditions :

- d'une part disposer de données pour l'ensemble du secteur agréé des jeux d'argent : c'est-à-dire réseau physique et réseau en ligne car les joueurs utilisent de plus en plus indifféremment les deux réseaux

- d'autre part harmoniser les deux réseaux pour que les mêmes règles s'appliquent ainsi que le même niveau de protection sur le réseau en ligne ou sur le réseau en dur que le client soit mineur, interdit de jeu ou joueur tout simplement.

Enfin je terminerai en évoquant un projet que je porte au niveau européen : un observatoire des jeux qui coordonnerait des études à l'échelle européenne, notamment avec comme premier sujet d'études l'outil de mesure l'indice canadien du jeu excessif (ICJE) pour mieux l'adapter à chaque catégorie de jeux.

Merci à tous de votre participation.