

Intervention précoce et ordonnance d'application (LJar)

Notes pour Workshop « repérage précoce » mercredi 29 juin 2016

Le présent document vise à identifier les enjeux de mise en œuvre de la LJar en matière de d'intervention précoce. Cela concerne différents aspects du processus de jeu, présentés ici de manière synthétique, avec des propositions de points à discuter, régler le cas échéant.

1. Ouverture d'un compte – Statut : provisoire / vérifié	2
Considérants	2
Propositions	2
Standards européens.....	3
2. Jeux gratuits – Entraînement & Démonstration.....	5
Considérants.....	5
Propositions	5
Standards européens.....	5
3. Fixation de limites	7
Considérants.....	7
Propositions :	7
Standards européens.....	7
4. Sorties temporaires et auto-exclusion	9
Considérants.....	9
Propositions :	9
Standards européens.....	10
5. Alertes : information active/push	12
Considérants.....	12
Propositions :	12
Standards européens.....	13
6. Repérage précoce (RP)	13
Considérants.....	13
Propositions :	14
Standards européens.....	14
7. Sources	17
Citées.....	17
Autres documents intéressants.....	17

29.06.2016

Christophe al Kurdi

Sur mandat des Cantons et de la coalition pour la protection des joueurs

1. Ouverture d'un compte – Statut : provisoire / vérifié

L'ouverture du compte est une étape clé dans le contact établi online. La protection de la jeunesse oblige à une vigilance particulière en matière de contrôle de l'identité.

Considérants

Principes acceptés :

- L'identification **peut** avoir lieu sur la base d'une auto-déclaration (message art. 54 et 67, al. 1)
- La vérification de l'identité au moyen de pièces justificatives ne sera exigée qu'au moment du versement des gains ou si les mises mensuelles dépassent un certain montant. (Message art. 67)
- Les mineurs doivent être particulièrement protégés. Ils n'ont pas accès aux jeux de casino ni aux jeux de grande envergure exploités en ligne.(art. 70 al. 2)

Positions des opérateurs de jeux :

Les associations faïtières européennes des Loteries et casinos vont plus loin que le projet de loi :

- Pour les loteries, l'adresse et l'âge du consommateur doivent « être formellement vérifié »
- Pour les casinos, la vérification de l'âge et de l'adresse pourrait être effectuée sur à partir de factures ou de lettre émanant de d'organisme officiel. Ils précisent « qu'aucune activité de jeu devrait être autorisé avant que ces contrôles aient aboutis ». Elles indiquent un standard : Stork level 3.

Possibilités laissées par le législateur:

- Régime différent selon que le jeu figure sur la liste des jeux relevant du régime d'exclusion
- Vérification de l'identité en plusieurs étapes
- Distinction entres l'état du compte utilisateur: Provisoire (Non-vérifié) / Validé (joueur formellement identifié sur la base de document transmis et/ou e-identité)

Remarque/Question:

- La loi et le message d'accompagnement laisse entendre que la vérification de l'identité ne se fera qu'en cas de gain. Il serait donc possible pour des mineurs de jouer sur la base d'une simple auto déclaration.

Propositions

-
- a. Introduire une distinction claire entre un **compte provisoire** et un **compte formellement vérifié** et préciser les accès
 - b. Les comptes ouverts sur la base d'une auto-déclaration sont considérés comme provisoires
 - c. Les comptes provisoires (i.e. non formellement vérifiés) donnent accès uniquement à certains types de jeux n'ayant pas une grande dangerosité / ne figurant pas sur la liste des jeux soumis au régime d'exclusion (typiquement les jeux de loterie dont un délais important existe entre la mise et le résultat)
 - d. Les comptes provisoires donnent accès uniquement à des « sites d'entraînement / versions de démonstration » sur lesquels il est possible de se faire une idée exacte du jeu (possibilité de gain, etc.) sans engager de mise réelle
-

-
- e. Pour pouvoir engager des mises sur les autres jeux, le compte doit être validé (l'âge et l'adresse du joueur doivent être formellement vérifiés)
 - f. Afin de simplifier les démarches de vérification, les opérateurs peuvent s'organiser de manière à ce qu'une identité et une adresse validée par l'un d'entre eux, soit considérée comme vérifiée sur l'ensemble des autres plateformes de jeu.
-

Standards européens

Commission européenne :

1. Les États membres devraient veiller à ce qu'une personne ne puisse utiliser un service de jeux d'argent et de hasard en ligne qu'une fois qu'elle est enregistrée en tant que joueur et possède un compte de joueur auprès de l'opérateur. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 15)
2. Les informations suivantes devraient être exigées lors de la procédure d'enregistrement préalable à l'ouverture d'un compte de joueur: a) le **nom**; b) l'**adresse**; c) la **date de naissance**; d) l'adresse de **courrier électronique** ou le numéro de **téléphone portable**. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 16)
3. L'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone portable fournis devraient être validés par le joueur ou vérifiés par l'opérateur. Ces coordonnées devraient permettre **un contact et une communication directs et efficaces** entre l'opérateur et le joueur. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 17)
4. **L'identité du joueur devrait être vérifiée.** Les États membres sont encouragés, lorsque la vérification directe par voie électronique n'existe pas ou n'est pas possible, à faciliter l'accès aux registres, bases de données ou autres documents officiels nationaux sur la base desquels l'opérateur devrait vérifier l'identité du joueur. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 18)
5. Les États membres devraient veiller à ce que, lorsque l'identité ou l'âge du joueur ne peuvent pas être valablement vérifiés, la procédure d'enregistrement préalable à l'ouverture d'un compte de joueur, y compris un compte temporaire, soit annulée. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 19)
6. Les États membres sont encouragés à adopter des **systèmes d'identification électronique** pour la procédure d'enregistrement. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 20)
7. Les États membres devraient veiller à ce que:
 - a) la procédure d'enregistrement permette de vérifier l'identité dans un délai raisonnable, sans contraintes inutiles pour les consommateurs ou pour les opérateurs;
 - b) les systèmes d'enregistrement offrent d'autres moyens de vérifier l'identité, notamment lorsque le consommateur ne possède pas de numéro national d'identification dans un État membre où cela est exigé, ou en cas d'indisponibilité temporaire de bases de données. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 21)
8. Les États membres devraient veiller à ce que les joueurs disposent:
 - a) d'un accès à un **compte temporaire** auprès de l'opérateur auprès duquel il détiendra son compte, jusqu'à ce que son identité ait été valablement vérifiée;
 - b) d'un **identifiant unique et d'un mot de passe** ou d'un autre moyen de garantir la sécurité d'accès auprès de l'opérateur auprès duquel il détient son compte. (Commission européenne 2014, Recommandations pt 22)

Opérateurs de jeux :

9. Au minimum, lors de l'inscription, le consommateur doit fournir son nom, âge, adresses et nom d'utilisateur et mot de passe uniques. Lorsque c'est possible, **des systèmes de vérification par des tiers** doivent être utilisés par les Membres afin de vérifier les informations fournies et/ou l'admissibilité pour jouer. (The European Lotteries 2014, 5)
10. S'il y a lieu et selon les produits offerts, les Membres devront s'assurer que leurs plateformes de jeu à distance (Internet, télévision numérique, appareils mobiles) incluent, selon les règles de compétence :

Preuve d'adresse : La preuve d'adresse fournie par un consommateur doit être formellement vérifiée par les Membres et/ou une tierce partie avant que le consommateur ne soit considéré comme «dûment inscrit».

Limite et vérification de l'âge : L'âge du consommateur doit être **formellement vérifié** par les Membres et/ou une tierce partie (selon les règles de compétence) avant que ce dernier ne soit considéré comme «dûment inscrit» par le Membre. Il doit être indiqué clairement que le jeu des mineurs n'est pas accepté par le biais de panneaux «Interdit au moins de» 16, 18 ou 21 (en fonction des règles de compétence) et un message clair concernant le jeu des mineurs doit être affiché. Si un mineur est identifié, les Membres doivent suivre une politique transparente et documentée, comprenant le remboursement de l'acompte et une marche à suivre pour les mises et les gains. (The European

11. How to prevent minors and vulnerable people from gambling online? : In order to prevent minors from playing online, it is necessary to identify the person who is trying to play. A first step is to require the potential customer to register or sign-up. Once the registration is complete and certain pieces of information, such as date and place of birth, name, and address have been obtained, the given information must be verified. This could be in the form of **a scanned image of his or her identity card or passport** to confirm the name and date of birth. To confirm the address, an **official bill or a letter from a recognized administration** could be provided. Once the customer has provided this background information, the given information can be independently checked by a respected third party. **No gambling activity should be allowed before these checks have been satisfactorily completed.** The full respect of this procedure will ensure that minors and vulnerable people have no access to gambling online. (ECA 2013, 12)
12. We generally recommend **Stork level 3** (www.eid-stork.eu) as the standard for secure customer identification. (ECA 2013, 14)
13. Sites must take steps to verify the age and identification of every new player. This is especially important in all cases where the method of payment does not itself constitute an age check (e.g. debit cards). Sites should either employ the use of a **reliable electronic checking system** or request **visual proof of age** and ID such as driving licence, identification card or passport and/or via the provision of a social/fiscal number.
 - e) When the age verification systems in place are not deemed totally effective, the site should not accept payments from cards that are available to those under the legal gambling age. This should also include third party payment systems that accept those cards as well – such as neteller, firepay, paybox etc. (G4 2013, pt 4.1)

2. Jeux gratuits – Entraînement & Démonstration

Très souvent pour se familiariser à un jeu en ligne, les opérateurs mettent à disposition des joueurs une version de démonstration de ce jeu qui se distingue de la version réelle par des taux de retour et des chances de gagner beaucoup plus élevés.

Considérants

Principes acceptés :

- Les versions de démonstration peuvent être considérées la fois comme de l'information à destination des joueurs (au sens de l'Art. 44) et de la publicité (Art. 72)
- La publicité des exploitants de jeux d'argent ne peut ni être outrancière, ni induire en erreur. (art.72, al. 1)
- L'information des joueurs doit être objective (Art. 44)
- Les versions de démonstration relèvent de la pratique commerciale. En tant que telle, elles ne doivent pas induire les joueurs en erreur.

Positions des opérateurs de jeux :

- Seule une organisation d'opérateurs (G4) spécifie que les chances de gagner et l'âge d'accès doivent être identiques entre les jeux avec et sans argent (A23)
- Les standards en la matière (CEN), issus d'un consensus entre opérateurs (CWA) précisent que l'âge pour y accéder devrait être identique et les règles de contrôles différents

Possibilités laissées par le législateur :

- Qualification des versions de démonstration (information vs. publicité)
- Règlementation des versions de démonstration
- Fixation des principes généraux pour les offres commerciales

Propositions

-
- a. Les versions de démonstration des jeux obéissent aux mêmes règles et conditions techniques que les jeux d'argent correspondant (taux de retour, etc.)
-

Standards européens

Commission européenne :

14. Les Etats membres devraient veiller à ce que les jeux sans enjeu financier utilisés aux fins de la communication commerciale soient soumis aux mêmes règles et conditions techniques que les jeux d'argent correspondants. (Commission européenne 2014, recommandation pt 42)

Opérateurs de jeux :

15. Free play games websites should provide links to **the same age restriction**, responsible gambling, and customer protection information as the real money sites, but need not be subject to the same verification process. (CEN 2011, pt 1.08)
16. Gambling for fun or free
Where Gambling-For-Fun or Free Gambling is offered, the following conditions must be met:
a) **the free stakes must mirror the real stakes** in pay out percentages and method of gambling;

b) the free stakes must offer the **same age restriction**, social responsibility and player protection information as the real gambling site. (G4 2013, pt 4.5)

17. Play-for-fun games must accurately represent the for-money version of the game; in particular they must not be designed to mislead the customer about the likelihood of winning in the for-money version of the game, by for example, using mappings that produce different outcome likelihoods. (IAGR 2008, 17)

3. Fixation de limites

La fixation de limites est importante du point de vue de la responsabilisation des joueurs. Par ailleurs, la fixation de limites par le joueur, tout comme la fréquence de modification de celles-ci, peuvent faciliter le repérage de situations potentiellement problématiques.

Considérants

Principes acceptés :

- L' Art. 77, autocontrôle des joueurs et limitations de jeu, indique la possibilité d'imposer des limites (durée, fréquence et perte)
- Le message spécifique : Les autocontrôles et limitations de jeu sont des mesures de prévention particulièrement efficaces lorsqu'elles sont appliquées en accord avec les joueurs.

Positions des opérateurs de jeux :

- Les associations faitières des Loteries et casinos se positionnent clairement pour la responsabilisation des joueurs et pour la mise à disposition de dispositifs permettant le contrôle de leur activité de jeux.
- The European Lotteries va plus loin et précise que certaines limites (obligatoires) doivent être déterminées avant que le joueur ne soit autorisé à jouer.

Possibilités laissées par le Législateur :

- moment durant lequel il serait préférable pour le joueur de déterminer les limites qui encadreront sa pratique de jeu
- modification des limites (abaissement / rehaussement) et les délais y relatifs.
- modalités pour la fixation de limites (journalières, hebdomadaires, mensuelles, annuelles)

Propositions :

-
- a. Avant de pouvoir commencer à jouer, le joueur doit pouvoir fixer des valeurs seuils qu'il ne désire pas dépasser (base journalière, hebdomadaire, mensuelle) et des informations à ce sujet être disponibles.
 - b. Afin de faciliter la prise de conscience du joueur, aucune valeur n'est préétablie par l'opérateur de jeu et le joueur fixe seul ses objectifs. Une aide (sous forme d'informations statistiques, tutoriel-budget, etc.) pourrait être mise à disposition des joueurs pour la fixation des limites
 - c. L'abaissement d'une limite financière devrait être immédiate, son rehaussement différé dans le temps (latence de 24h)
 - d. Les limites fixées par le joueur devraient donner lieu à des alertes automatiques durant les phases de jeux
-

Standards européens

Commission européenne :

18. En matière de soutien aux joueurs, outre la fixation de limites de dépôt, les joueurs pourraient bénéficier de mesures de protection supplémentaires, telles que la possibilité de **fixer des limites de mise ou de perte**. (Commission européenne 2014, Considérants pt 23)

19. Les Etats membres devraient veiller à ce qu'au moment de l'enregistrement sur le site web de jeux d'argent et de hasard d'un opérateur, le joueur puisse, par défaut, fixer des limites de dépôt monétaire, ainsi que des **limites temporelles**. (Commission européenne 2014, recommandation pt 24)
20. Les Etats membres devraient veiller à ce que, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, le joueur puisse:
 - a) **abaisser sa limite de dépôt, avec effet immédiat;**
 - b) **relever sa limite de dépôt**, cette modification ne pouvant prendre effet que vingt-quatre heures au moins après sa demande;
 - c) sortir temporairement du jeu et s'auto-exclure. (Commission européenne 2014, recommandation pt 29)

Opérateurs de jeux :

21. Deposit Limits
Customers should be able to request the setting of their own deposit limits. (CEN 2011 , pt 1.10)
22. There should be a clear link from the depositpage to the facility to set deposit limits and/or to the Responsible Gambling page (CEN 2011 , pt 1.11)
23. The operator should enable the customer to set and review their deposit limit without undue delay through the website and/or through contact with customer services. A request to decrease a deposit limit should be implemented immediately. However, if a customer wants to increase a deposit limit previously set, a minimum **waiting period of 24 hours should apply**. (CEN 2011 , pt 1.12)
24. Certaines limites obligatoires (fixées par le consommateur ou par défaut par la Loterie) **doivent être déterminées avant que le joueur ne soit autorisé à jouer**. Les consommateurs doivent avoir la possibilité de modifier leurs limites. Une diminution de la limite prendra effet sans délai. Une augmentation de la limite devrait prendre effet et après une période minimum d'interruption (cooling-off) (24 heures par exemple). (The European Lotteries 2014, 5)
25. How can online gambling offers be limited? : Limitations can be introduced by **limiting the maximum bets of games**, by offering self-exclusion periods, gambling time limits and loss limits for vulnerable people. Another way is to lower the attractiveness of a game by lowering the stakes and the pay-out percentage. These are very effective ways for Members countries to steer their gambling markets. If a game becomes problematic for the population, there are always ways of limiting it. On the other hand, a demand for gambling that is not problematic can lead to a market expansion. (ECA 2013, 10)

4. Sorties temporaires et auto-exclusion

Le projet de loi reprend à la LMJ la possibilité pour un joueur de s'auto-exclure. Au regard de la pratique actuelle, la durée de cette auto-exclusion (qui est généralement d'un an) est de nature à dissuader certains joueurs de se servir de cette possibilité.

La technologie on-line permettrait très facilement la mise en œuvre de modalités d'auto-exclusion plus souples et individualisées (sorties temporaires)

Considérants

Principes acceptés :

- L'Art 77 requiert des opérateurs qu'ils fournissent aux joueurs des moyens de limiter leur fréquence de jeu
- Les joueurs peuvent demander eux-mêmes à la maison de jeu ou à l'exploitant de jeux de grande envergure à être exclus des jeux. (Art. 78, al. 5)
- L'exclusion s'étend aux jeux de casino, aux jeux de grande envergure exploités en ligne et aux jeux de grande envergure auxquels l'autorité intercantonale a étendu l'exclusion (Art. 78, al. 4)

Positions des opérateurs de jeux :

- Les associations faitières des Loteries et casinos soutiennent la possibilité pour un joueur de s'auto-exclure
- Les standards européens (CEN-CWA) distinguent la sortie temporaire (cooling-off period) de l'auto-exclusion ; cette dernière étant d'une durée minimum de 6 mois

Possibilités laissées par le législateur :

- Moyens pour le joueur de limiter la fréquence du jeu (art 77), dont les sorties temporaires (auto-exclusion online, non-étendue au fichier national)
- Délimitation des jeux bénéficiant du principe de l'auto-exclusion (online ?)
- Les sorties temporaires complèteraient, en y incluant avec plus de souplesse, la possibilité pour les joueurs de s'auto-exclure

Propositions :

-
- a. Une catégorie plus souple d'auto-exclusion (sortie temporaire) devrait être proposées aux joueurs, afin de les aider à gérer leurs comportements de jeux, sans avoir recours à l'exclusion totale, qui reste le moyen de dernier recours
 - b. Le joueur devrait pouvoir décider à tout moment (d'un simple clic) d'une sortie temporaire pour une durée variable (de 1 jour à 6 mois) et pour le ou les jeux auxquels il ne désire plus avoir accès (possibilité de s'exclure d'un seul jeu)
 - c. A la différence des autres limitations de jeux explicitement prévues par l'art. 77 (fréquence, durée et perte), la sortie volontaire serait contraignante et ne pourrait pas être modifiée avant la fin du délai fixé par le joueur
 - d. La possibilité de sortie temporaire est systématiquement proposée lors de dépassement de limites fixées par le joueur
 - e. Les personnes ayant recours à l'auto-exclusion (sortie temporaire et exclusion) ne doivent pas être exposés à des offres commerciales ciblées (email, courrier, téléphone)
-

Standards européens

26. Les Etats membres devraient veiller à ce que le joueur puisse à tout moment, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, activer **la sortie temporaire** ou **l'auto-exclusion pour un service de jeux d'argent** et de hasard en ligne particulier, ou pour **l'ensemble des services** de jeux d'argent et de hasard en ligne à la fois. (Commission européenne 2014, recommandation pt 32)
27. Les Etats membres devraient prévoir que:
 - a) **la sortie temporaire** suspend le jeu pour vingt-quatre heures au moins;
 - b) **l'auto-exclusion** auprès d'un opérateur ne peut être d'une durée inférieure à six mois. (Commission européenne 2014, recommandation pt 33)
28. Les Etats membres devraient veiller à ce qu'en cas d'auto-exclusion, **le compte du joueur soit fermé** (Commission européenne 2014, recommandation pt 34)
29. Les Etats membres devraient veiller à ce que le **réenregistrement d'un joueur** ne soit possible qu'à la demande de celui-ci, faite par écrit ou par voie électronique, et, en tout état de cause, seulement après l'expiration de la période d'auto-exclusion. (Commission européenne 2014, recommandation pt 35)
30. Les Etats membres sont encouragés à établir un **registre national** des joueurs auto-exclus. (Commission européenne 2014, recommandation pt 37)
31. Les Etats membres devraient **faciliter l'accès des opérateurs aux registres nationaux des joueurs auto-exclus**, une fois ceux-ci établis, et faire en sorte que les opérateurs les consultent régulièrement afin d'empêcher les joueurs auto-exclus de continuer à jouer. (Commission européenne 2014, recommandation pt 38)
32. **Les communications commerciales** : ne devraient pas cibler des joueurs vulnérables, en particulier en s'adressant de manière non sollicitée à des joueurs qui se sont auto-exclus ou qui ont été exclus de services de jeux d'argent et de hasard en ligne pour des raisons de jeu pathologique. (Commission européenne 2014, recommandation pt 43)
33. Les Etats membres autorisant la diffusion de communications commerciales non sollicitées par courrier électronique devraient s'assurer que:

ces communications commerciales sont identifiables comme telles, clairement et sans ambiguïté;

l'opérateur respecte **les registres opt-out**, dans lesquels les personnes physiques ne souhaitant pas recevoir ce type de communications commerciales peuvent s'inscrire. (Commission européenne 2014, recommandation pt 44)

Opérateurs de jeux :

34. Cooling-off and self-exclusion
Operators should offer customers a **cooling-off period** from gambling activity, and reasonable endeavours should be made to prevent to customers during their marketing cooling-off period. (CEN 2011 , pt 1.13)
35. Operators should offer **self-exclusion for a minimum of six months**. The customer should, in addition, be able to **request a longer self exclusion period** within operator defined increments. (CEN 2011 , pt 1.14)
36. Once the customer has selected the self-exclusion option, the following is required:

The account should be locked and any funds in the account paid out, subject to appropriate and necessary checks and verifications.

All reasonable endeavours should be made to prevent marketing to these

The customer should be provided with contact information for an organisation trained to assist problem gamblers, and encouraged to contact this organisation. (CEN 2011 , pt 1.15)
37. Cooling-off and self-exclusion procedures and conditions should be clearly communicated on the responsible gambling page. (CEN 2011 , pt 1.16)
38. A third party making an application for a customer's self-exclusion should be properly identified. Taking into consideration relevant local legal and regulatory requirements, the appropriate manager should give due consideration to the appropriate course of action. (CEN 2011 , pt 1.17)
39. **Training** should be provided to customer service employees on the issues of problem gambling and to ensure the prompt and efficient handling of correspondence relating to self-exclusion and cooling-off. Refresher courses should be

undertaken as and when need (CEN 2011 , pt 1.18)

40. Option d'auto-exclusion volontaire par les joueurs : Les procédures d'auto-exclusion volontaire doivent être clairement documentées sur le site Internet. Les joueurs doivent avoir **la possibilité de s'auto-exclure via le site Internet**. De plus, l'auto-exclusion doit également être possible via le service clientèle. (The European Lotteries 2014, 5-6)
41. How can online gambling offers be limited? Limitations can be introduced by limiting the maximum bets of games, by offering self- exclusion periods, gambling time limits and loss limits for vulnerable people. (ECA 2013, 10)

5. Alertes : information active/push

Sur les jeux en ligne, le joueur ne dispose pas d'un contexte social ayant pour effet de modérer son jeu. Des alertes (générées automatiquement à partir du comportement de jeu) sont de nature à répondre à cette préoccupation.

Par ailleurs, assorties d'invitation à modifier son rythme de jeu, ses mises, etc., les alertes peuvent être une première étape (automatisée) dans le processus d'intervention précoce.

Considérants

Principes acceptés :

- Art. 75, al. 2 : ils [les opérateurs] attirent l'attention des joueurs sur leur comportement en matière de jeu si cela est indiqué au vu du danger potentiel et des caractéristiques du canal de distribution
- Message Art. 75 : Pour les jeux exploités en ligne, il sera possible d'informer systématiquement les joueurs sur leur durée de jeu et leurs pertes, et il sera dès lors indiqué de le faire pour les jeux présentant un danger potentiel important.
- Le message Art. 77 spécifie : Dans le domaine des jeux en ligne, les autocontrôles et les limitations de jeu sont relativement faciles à mettre en place, car on peut suivre aisément, individuellement et en continu, le comportement d'un joueur (...).

Positions des opérateurs de jeux :

- Les alertes et informations de type « push » est bien acceptées par les opérateurs, qui ont eux-mêmes recours à ce genre de modérateurs de jeux sur base volontaire (ex : loterie électronique)

Possibilités laissées par le législateur :

- L'Art 75, al. 2 ouvre la possibilité d'une information active des joueurs (alertes / Push technology)
- Fixation des seuils d'activation (norme statistique, auto-déterminé par les joueurs, etc)
- Fixation de la temporalité, les limites et des caractéristiques des alertes

Propositions :

-
- a. Des alertes pourraient être déclenchées sur la base des limites fixées par le joueur
 - b. Des alertes pourraient être déclenchées par un comportement de jeux qui s'écarterait trop statistiquement de la norme
 - c. Les alertes pourraient être assorties d'un arrêt momentané de jeu (cooling-off)
 - d. Les alertes pourraient être assorties d'une clarification sur les problèmes de jeux, sur la responsabilité des opérateurs en matière d'exclusion, ainsi qu'un avertissement et une demande de modification du comportement de jeu (rythme de jeu, mises, fréquence de visites, etc.)
 - e. Les alertes et le comportement des joueurs face à ces alertes devraient être intégrées comme la première étape (automatisée) du repérage précoce.
 - f. La réaction du joueur face à l'alerte fait partie des données recensées à des fins d'intervention précoce
-

Standards européens

Commission européenne :

42. Les Etats membres devraient veiller à ce que, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, le joueur puisse, par défaut, **recevoir des alertes à intervalles réguliers** sur les gains ou les pertes qu'il a accumulés durant sa session de jeu ou de pari et le temps depuis lequel il joue. Le joueur devrait confirmer qu'il a reçu l'alerte et être en mesure d'interrompre ou de poursuivre sa session de jeu. (Commission européenne 2014, recommandation pt 26)
43. En matière de mises en garde, la possibilité d'utiliser un **minuteur** devrait, le cas échéant, être visiblement proposée au joueur pendant sa session de jeu. (Commission européenne 2014, Considérants pt 22)

6. Repérage précoce (RP)

Le repérage d'une situation potentiellement problématique consiste en l'appréhension par les opérateurs d'une situation particulière « à risque », mise en évidence par des critères préalablement établis par la personne, des annonces des proches et des professionnels, des analyses des comportements de jeu (systèmes automatisés), etc.

Le repérage est facilité par la fixation préalable de limites par le joueur (Limitation des mises, temps de jeux, fréquences des visites, etc.). Les critères à utiliser lors du repérage évoluent et doivent être suivis avec soin. L'efficacité du dispositif repose sur sa capacité à identifier les situations réellement problématiques. A cet égard, il est important de distinguer le repérage d'une situation potentiellement problématique, de la vérification de celle-ci.

Considérants

Principes acceptés :

- Obligation d'observer le comportement du joueur (consentement du joueur à utiliser ses données pour l'intervention précoce) – art. 74. F
- Equivalence entre mesures sociales terrestre et online
- Efficacité des mesures de repérage automatisées (CFMJ, rapport annuel 2014, p.11)
- Critères de repérage précoce fixés par les opérateurs
- Possibilité de mener des entretiens individuels pour les jeux online (message, art 76)
- Evolution des offres de jeux (technologie) et des connaissances (recherche) des critères objectifs de repérage précoce
- L'art. 78 (exclusion) al. 1-2, prévoit la prise en compte par les opérateurs d'avis de tiers et/ou de professionnels (annonces). L'entourage des joueurs joue un rôle important dans le repérage de problème de jeu (financiers et/ou dépendance).
- Collaboration élargie dans l'élaboration et la mise en oeuvre des mesures de protection– art. 72. Al. 2

Positions des opérateurs de jeux :

- Pratique de 15 ans en Suisse, à satisfaction des opérateurs de maisons de jeux
- Selon l'European Casino Association (ECA), l'ensemble des opérateurs de jeu en ligne devrait disposer d'un programme d'Intelligence Artificielle afin de protéger les joueurs (ECA 2013, pt 30)

Possibilités laissées par le législateur :

- Traduction du concept de mesures sociales dans le domaine online
- Utilisation des données du « big data » à des fins d'IP

- Etablissement de critères de repérage précoce
- Collaborations dans la mise en œuvre et l'évaluation des mesures de repérage (74 al 2)
- Fixation des seuils qui déclenchent une mesure de repérage
- Prescriptions pour le fonctionnement des algorithmes automatiques
- Procédures pour affiner une analyse automatique préalable
- Protection des données

Propositions :

- a. Lors de l'ouverture d'un compte, le joueur devrait être avisé que ses comportements de jeu, ses échanges avec l'opérateur ainsi que le choix et les modifications de ses options de jeu (limites) donneront lieu à un monitoring qui a pour but de répondre aux exigences légales en matière de repérage précoce (art. 76) et de blanchiment d'argent (Art. 57). Avant de pouvoir commencé à jouer, le joueur devrait donner son consentement préalable.
 - b. Les opérateurs devraient prévoir des canaux qui facilitent l'annonce des tiers et/ou professionnels. Cette possibilité devrait être clairement indiquée sur l'ensemble des supports (site web, flyers, etc.), les annonces investiguées et l'anonymat clarifié.
 - c. L'opérateur devrait disposer d'un outil d'analyse automatique qui lui permette de catégoriser automatiquement le comportement de jeu de sa clientèle selon différents niveaux de risque. Il doit expliciter aux autorités de surveillance la prise en compte des paramètres de jeux dans la démarche de repérage précoce (temps, pertes, fréquence, contacts, alimentation du compte, etc.)
 - d. Les critères utilisés pour le repérage des situations à risque devraient faire l'objet de recommandations communes des autorités de surveillance. Le mécanisme de révision des critères de repérage devrait garantir la collaboration entre les autorités de surveillance et les institutions visées à l'art 74 al. 2
 - e. L'opérateur devrait disposer de procédures fixant différentes étapes et formes d'interaction avec les joueurs au regard de leur niveau de risque (stepped care model). Il est important de distinguer le repérage d'une situation potentiellement problématique (qui peut reposer sur des algorithmes) de la vérification de celle-ci qui doit obligatoirement s'inscrire dans une démarche itérative requérant une véritable interaction entre le joueur et l'opérateur, voire même une rencontre en face-à-face (message art. 76).
-

Standards européens

Commission européenne :

44. **Annonces** : Les Etats membres devraient mettre en place des règles concernant les demandes adressées par des tiers intéressés en vue de l'exclusion d'un joueur de son site web de jeux d'argent et de hasard. (Commission européenne 2014, recommandation pt 36)
45. **Repérage et Exclusion** : Afin de prévenir le développement de troubles associés aux jeux d'argent et de hasard, un opérateur devrait également pouvoir, en cas **de comportement inhabituel d'un joueur**, le faire sortir du jeu pour un certain temps, voire l'en exclure. Dans ces circonstances, l'opérateur devrait communiquer ses raisons au joueur et l'orienter vers une assistance ou un traitement. (Commission européenne 2014, Considérants pt 24)

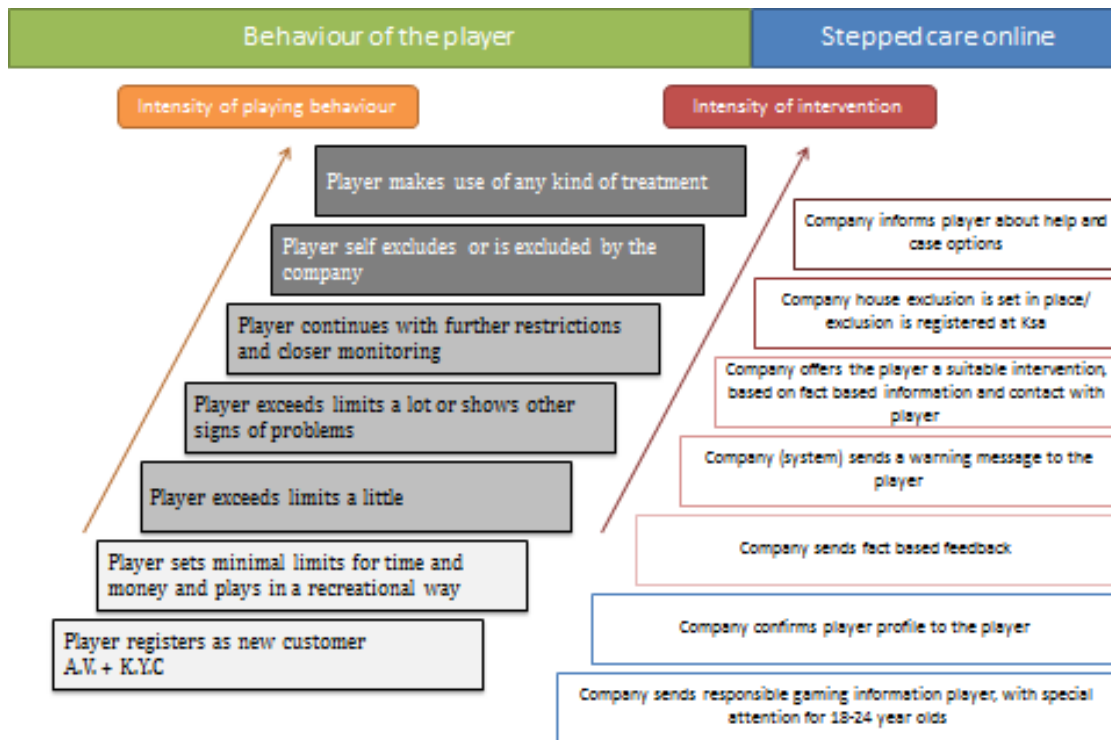
46. Les Etats membres devraient s'assurer que l'opérateur dispose de politiques et de procédures facilitant son interaction avec les joueurs dès lors que leur comportement de jeu signale un risque de développer un trouble associé aux jeux d'argent et de hasard. (Commission européenne 2014, recommandation pt 30)

Opérateurs de jeux :

47. There are also **Artificial Intelligence (AI)** products on the market, such as **Playscan**, which offers a self-test and also scans the player's gambling and betting patterns. With this information, the AI-software assesses whether the player is at risk of developing a gambling problem. Players who are assessed as being at risk should be excluded from participating in gambling, from receiving marketing offers and so on. **ECA believes that every online operator must have responsible gambling tools to offer in order to protect players.** (ECA 2013, pt 30)
48. The other type of risk assessment currently in place in **Sweden** is a **computer-based play analytics program that analyzes a player's actual play activity**. Using a computer algorithm, the program is able to calculate a player's problem gambling risk level. Those who are gambling problematically, or are at risk of gambling problems, can be alerted.
Beyond the two approaches to the risk assessment process itself, there are two general ways that the information generated from computer-based analysis can be used. It can be provided to a player only or, with a player's approval, it can be provided to the gaming provider.
The provision of self-assessment tools and feedback to players for their own use is much less contentious than the operator-tracking alternative.
Making players' risk assessment information available to gaming operators may raise liability concerns that are beyond the scope of this study. However, the system capable of gathering extensive play information for marketing purposes is essentially the same system that would be able to track and assess problematic player behavior. So the issue of liability may already be on the table as the new analytical technologies are brought on stream (Responsible Gambling Council 2009, 7-8)
49. Un outil d'analyse du comportement, mis au point par les Suédois est également offert gratuitement aux clients sur Internet. Cet outil, **Playscan**, analyse les pratiques de jeu de chacun et indique au joueur via un triple code couleur, type feu tricolore, si selon l'analyse, le joueur reste récréatif (couleur verte), s'approche d'une conduite à risque (couleur orange), ou probablement pathologique (couleur rouge). Le joueur « orange » est incité à revoir à la baisse ses valeurs de modérateurs, le joueur rouge est incité à arrêter le jeu, à se faire aider et **ne reçoit plus aucun message commercial de LFDJ.** (LFDJ 2011, 52)
50. Svenska Spel offers online gamblers the option of an automatic risk assessment based on their play history (Strom, 2008a). **Playscan** is a program that assesses current play patterns for signs of potential problems and, by projecting play patterns into the future, claims to be able to identify patterns that may indicate future problems. Online gamblers can opt in to have Playscan turned on. After the analysis, players receive a green, yellow or red light. Green indicates that gamblers have their gambling habits under control, yellow indicates a negative behavioural change, and red indicates that their gambling is no longer enjoyable. Svenska Spel reports that Playscan can not only determine if a player is having problems, but also if a player is running the risk of developing problems in the next three months. (Responsible Gambling Council 2009, 59)

Exemple : Stepped care model

51. (Ministry of Security and Justice (NL) 2014, 8 (figure 2))



52. Considerations about the appropriate level of detail (**the stepped care model**)

The methods of intervening must be embodied in the AMvB. We recommend, in order of severity, the following methods:

- Handing out RG-information
- Self-test for problem gambling
- Pop up messages with feedback on their playing behaviour
- Contact with feedback to provide a 'mirror' to the player
- Pointing out the possibilities to get help or a referral to care organisations
- Cooling off period (min. 24 hours – max. 7 days)
- Restricting the periods or times a player can visit
- Partial self-exclusion of certain types of (online) games
- Self-exclusion for a certain period of time at one operator
- Self-exclusion for a certain period (minimum is 6 months) for all operators
- Involuntary exclusion for six months
- A life time ban (Ministry of Security and Justice (NL) 2014, 31)

7. Sources

Citées

- CEN. 2011¹. *Responsible Remote Gambling Measures (CWA 16259:2011)*. Workshop Agreements (CWA). Brussels: European Committee for Standardization. http://www.eesc.europa.eu/self-and-coregulation/documents/codes/private/143%20MARKT%202011%20CEN%20Responsible%20Remote%20Gambling%20Measures_Workshop%20Agreement_final_16259-2011.pdf.
- Commission européenne. 2014. *Recommandation du 14 juillet 2014 relative aux jeux d'argent et de hasard en ligne (2014/478/UE)*. <http://publications.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/f84fa393-0f01-11e4-a7d0-01aa75ed71a1/language-fr/format-PDFA1A>.
- ECA. 2013. *55 Questions and Answers on Online Gambling*. Brussels: European Casino Association. http://www.europeancasinoassociation.org/fileadmin/user_upload/pdf/Position_papers/20130408-ECA_WG2_-_55_Q_AND_A_FINAL.pdf.
- G4. 2013. *Responsible e-Gambling: Code of Practice (Version G02)*. Amsterdam: Global Gambling Guidance Group. http://www.gx4.com/bestanden/files/G4_E-Gambling_COP_G02-20130214.pdf.
- IAGR. 2008. « eGambling guidelines ». UK(?): International Association of Gaming Regulators. <http://iagr.org/wp-content/uploads/eGamblingguidelines-September-2008.pdf>.
- LFDJ. 2011. *Consultation de la Commission: Contribution de la Française des Jeux*. Paris: la Française des Jeux. <https://circabc.europa.eu/sd/a/8cca925c-d15c-4bb6-92ab-9268b192e131/Fran%EF%BF%BDaise%20des%20Jeux.pdf>.
- Ministry of Security and Justice (NL). 2014. « Advice on the framework for the prevention of problem gambling and addiction ». blg-489674. Netherlands: MoSJ. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-489674>.
- Responsible Gambling Council. 2009. *Play Information and Management Systems*. RGC Centre for the Advancement of Best Practices. <http://www.responsiblegambling.org/rg-news-research/rgc-centre/research-and-analysis/docs/research-reports/play-information-and-management-systems>.
- The European Lotteries. 2014. *Standards européen de Jeu Responsable (version 3)*. Lausanne: European State Lotteries and Toto Association. <https://www.european-lotteries.org/system/files/document/798/files/elresponsiblegamingstandsv32014fr.pdf>.

Autres documents intéressants

- ARJEL. 2013. *Lutter contre le jeu excessif et pathologique : Recommandations trois ans après l'adoption de la loi d'ouverture du marché des jeux en ligne*. Paris, France: Autorité de régulation des jeux en ligne. <http://www.arjel.fr/IMG/pdf/20130426-addiction.pdf>.
- Bonnaire, C. 2012. « Jeux de hasard et d'argent sur Internet : quels risques ? » *L'Encéphale* 38 (1): 42-49. doi:10.1016/j.encep.2011.01.014.
- Codagnone, C., F. Bogliacino, A. Ivchenko, G. Veltri, et G. Gaskell. 2014. « Study on online gambling and adequate measures for the protection of consumers of gambling services ». Commission européenne. http://ec.europa.eu/internal_market/gambling/docs/initiatives/140714-study-on-online-gambling-final-report_en.pdf.
- Commission européenne. 2011. *Livre vert sur les jeux d'argent et de hasard en ligne dans le marché*

¹ Il existe une version plus récente de ce document (CWA 16259:2014) <http://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030299595>

- intérieur: SEC(2011) 321 final. COM(2011) 128 final. Bruxelles: Commission Européenne / European Commission. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A52011DC0128>.
- European Commission. 2011. *Summary of Responses. Green Paper on online gambling in the Internal Market* *Green Paper on online gambling in the Internal Market of 24 March 2011 (COM(2011)0128 final)*. Brussels: European Commission. <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/9784/attachments/1/translations/en/renditions/native>.
- EGBA. 2011. Written submission to the green paper on online gambling in the Internal Market. Brussels: European Gaming and Betting Association. <http://www.egba.eu/media/1107-EGBA-contribution-to-the-Green-Paper-on-online-gambling-in-the-Internal-Market.pdf>.
- Monaghan, Sally M. 2009. « A critical review of the impact of Internet gambling ». http://epubs.scu.edu.au/tourism_pubs/361/.
- Nadeau, L., M. Dufour, R. Guay, S. Kairouz, J. M. Menard, et C. Paradis. 2014. ***Le jeu en ligne. Quand la réalité du virtuel nous rattrape*. Montréal: Groupe de travail sur le jeu en ligne. <http://www.economie.gouv.fr/observatoire-des-jeux/jeu-en-ligne-quebec-2014>.
- Papineau, Élisabeth, et Jean Leblond. 2010. *Étatisation des jeux d'argent sur Internet au Québec : une analyse de santé publique*. [Montréal] : Institut national de santé publique du Québec, <http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/hyperion/9782550585886.pdf>.
- Responsible Gambling Council. 2009. *Play Information and Management Systems*. RGC Centre for the Advancement of Best Practices. <http://www.responsiblegambling.org/rg-news-research/rgc-centre/research-and-analysis/docs/research-reports/play-information-and-management-systems>.
- Wiebe, Jamie, Kahlil Philander, et Cynthia Lucar. 2013. « Monetary Limits Tools for Internet Gamblers: A Review of their Availability, Implementation and Effectiveness Online ». Toronto: Responsible Gambling Council. <http://www.responsiblegambling.org/rg-news-research/rgc-centre/research-and-analysis/docs/research-reports/monetary-limits-tools-for-internet-gamblers>.
- Williams, Robert J., et Beverly L. West. 2012. *Prevention of problem gambling : A Comprehensive Review of the Evidence and Identified Best Practices*. [Guelf, Ontario] : Ontario Problem Gambling Research Centre. <https://www.uleth.ca/dspace/bitstream/handle/10133/3121/2012-PREVENTION-OPGRC.pdf?sequence=3>.