

Lausanne, le 27 mai 2020

Jeux d'argent sur internet en Suisse | Résumé exécutif

**Un regard quantitatif, qualitatif et prospectif sur les jeux d'argent en ligne
et leur convergence avec les jeux vidéo**

Christophe Al Kurdi, Luca Notari & Hervé Kuendig

Un projet réalisé sur mandat du Programme Intercantonal Romand de Lutte contre le Jeu excessif (PILDJ)

Situation initiale et objectifs de l'étude

Le 29 septembre 2017, le parlement a adopté la nouvelle Loi sur les jeux d'argent (LJAr). Cette loi prévoyait l'ouverture du marché suisse des jeux d'argent en ligne aux casinos suisses et parallèlement le blocage de tout site étranger proposant des jeux de hasard et d'argent. Jusqu'à ce moment, le marché légal des jeux en ligne était limité aux jeux de loterie, de grattage et aux paris sportifs/hippiques. Les seuls opérateurs pouvant proposer ces jeux étaient Swisslos et la Loterie romande.

Dans ce contexte, au début de l'année 2018, le Programme Intercantonal Romand de Lutte contre le Jeu excessif (PILDJ) a confié la réalisation de cette étude à Addiction Suisse et au Groupement romand d'études des addictions (GREA), avec les objectifs suivants :

1. Établir un état des lieux actualisé du marché et des pratiques de JHAL « avant » l'ouverture du marché en Suisse et l'entrée en vigueur de la loi.
2. Apporter des éléments de compréhension des pratiques de JHAL et des représentations des joueurs.
3. Mettre à disposition des professionnels et des pouvoirs publics des informations vulgarisées qui facilitent la conception d'actions concrètes de prévention et de réduction des risques et nourrissent le débat public.

Il s'agissait de réaliser, avant l'entrée en vigueur de la LJAr, un premier état des lieux qui puisse être répliqué dans un second temps de manière à pouvoir comprendre l'impact du changement législatif sur l'évolution du marché des JHAL et ses usagers. De plus, en raison de leur proximité croissante avec les jeux d'argent, il a été demandé aux mandataires d'inclure à leurs investigations certains jeux vidéo gratuits, les jeux dits « Free-to-Play » (F2P), qui mettent en œuvre des techniques de monétisation qui se rapprochent des jeux d'argent et sont susceptibles de mettre en danger les utilisateurs les plus vulnérables.

Données et méthodes

Trois axes méthodologiques distincts, mais complémentaires ont été appliqués afin de répondre au questionnement du PILDJ, à savoir : une enquête quantitative, une enquête qualitative et une compilation documentaire. L'ensemble des choix méthodologiques ont été soumis pour discussion à un groupe d'accompagnement constitué de dix experts des questions soulevées. Ces derniers ont participé également à la révision du rapport et à l'élaboration des recommandations.

Le **volet quantitatif** de l'étude s'inscrit dans une collaboration internationale qui est née dans le but d'étudier les comportements des joueurs de jeux de hasard et d'argent en ligne (projet « *e-GAMES Electronic Gam(bling): Multinational Empirical Surveys* »). Il a impliqué l'utilisation d'un questionnaire standardisé et d'une méthodologie commune, permettant ainsi de comparer les résultats et d'étudier des comportements marginaux sur le plan national et donc difficiles à analyser d'un point de vue statistique sans regroupement des données des différents pays. La récolte des données s'est déroulée

du 30 mai au 29 juin 2018 au travers l'utilisation du « LINK Internet Panel », qui comprenait à cette date plus de 130'000 participants dans toute la Suisse. L'univers de référence de l'enquête était constitué des personnes résidentes en Suisse, âgées de 18 à 79 ans, pouvant être interrogées en allemand, français ou italien, qui ont utilisé au moins une fois par semaine Internet à des fins privées. Au total, 18'680 personnes ont été sélectionnées aléatoirement, puis contactées, en respectant la structure du panel en matière de sexe, d'âge et de langue. Parmi ces personnes 8'846 ont accepté de participer à l'enquête (47,3 % de taux de participation). Sur la base des critères d'inclusions définis au préalable, l'échantillon final de l'enquête se compose de données collectées auprès de 1'666 personnes ayant payé pour jouer à des jeux de hasard et d'argent en ligne au cours des 12 derniers mois (groupe-cible 1) et de 776 personnes ayant sur ce même laps de temps fait des paiements en jouant à des jeux vidéo gratuits (groupe-cible 2). Au total, 263 répondants appartenaient aux deux groupes-cibles.

Le **volet qualitatif** a été réalisé entre le 11 janvier et le 15 février 2019. Dix entretiens semi-directifs d'une durée variant entre 60 à 105 minutes, avec une moyenne de 85 minutes, ont été conduits. Les entretiens ne visaient ni à infirmer ni à confirmer des hypothèses émises à partir du volet quantitatif. Il s'agissait plus simplement d'effectuer une description des pratiques qui, en matière de jeux d'argent en ligne ou de jeu vidéo, ne sont pas directement observables autrement. Toutes les entrevues ont été enregistrées numériquement et la majeure partie du contenu a été retranscrite par écrit (non-verbatim). L'analyse thématique a été utilisée pour identifier, analyser et structurer l'information recueillie. Un premier codage vertical des entretiens a été entrepris, à la suite duquel nous avons réalisé une analyse transversale pour chaque thème identifié.

Le **volet documentaire** de cette étude complète ses deux volets empiriques. Il revient sur la convergence actuelle entre jeux d'argent et jeux vidéo – en s'appuyant sur la littérature scientifique sur le sujet, les écrits d'Insiders (producteurs de JHAL/jeux vidéo), les statistiques les plus récentes et nos propres observations sur les dispositifs que l'on peut rencontrer en Suisse. Dans un premier temps, il détaille plusieurs dispositifs qui se situent à la frontière entre jeux vidéo (adresse) et jeux d'argent (chance). Dans un second temps, au travers d'une description des stratégies de monétisation mises en œuvre dans l'univers des jeux vidéo, il décrit un versant de cette convergence, celui de la Gambification du Gaming. Enfin, dans un troisième temps, il se termine par la description du deuxième versant de cette convergence, bien moins exploré à ce jour, celui de la Gamification du Gambling.

Principaux résultats

Volet quantitatif (Section A)

- Avant l'ouverture aux jeux de casino en ligne, les joueurs de JHAL en suisse étaient en très grande majorité des joueurs de jeux de loterie, de tirage, de grattage et/ou de paris sportifs. Pris ensemble, ces types de jeux ont été pratiqués par plus de neuf joueurs sur dix. Le poker et les autres formes de jeux étaient minoritaires.
- L'analyse des plateformes en ligne utilisées par les joueurs a montré des différences assez nettes sur le choix de l'offre: les jeux de loterie, de tirage ou de grattage étaient pratiqués presque uniquement sur les plateformes nationales, alors que pour les paris sportifs, l'offre étrangère était privilégiée par presque deux parieurs sur trois.
- Les paris sur les marchés financiers sont une pratique qui peut être apparentée aux jeux de hasard et d'argent. La part de personnes qui ont dit pratiquer ce type de paris n'est pas négligeable — plus



d'un joueur sur vingt — pas plus que les dépenses qui ont été rapportées par ces joueurs avec ce type de JHAL.

- Trois joueurs en ligne de JHA sur cinq n'avaient pas pris part à des jeux d'argent offline au cours des 12 mois précédant l'enquête. Ceci montre que sur la base des réponses des joueurs de JHAL de notre échantillon, il est peu probable qu'en Suisse la population des joueurs en ligne soit la même que la population de joueurs dits terrestres. Cette conclusion a de fortes implications pour ce qui concerne la prévention, le dépistage des problèmes et l'intervention à l'aide des joueurs vulnérables.
- Presque un joueur sur dix ayant pratiqué des jeux de hasard et d'argent en ligne (JHAL) a rapporté des problèmes modérés ou sévères en lien avec les jeux de hasard en ligne.
- Dans le cadre de notre échantillon, les joueurs à risque modéré et les joueurs problématiques sont à l'origine d'une partie importante — un peu moins de la moitié — des revenus des JHAL.
- Les jeux Free-to-Play (F2P) n'apparaissent pas au moment de l'étude être un problème d'envergure d'un point de vue financier pour les personnes ayant participé à l'enquête. Il n'en demeure pas moins que divers problèmes en lien à ce type de jeux vidéo sont rapportés.

Volet qualitatif (Section B)

- Les moyens de prévention mis à disposition par les opérateurs de jeux d'argent dans le cadre de leur politique de « jeu responsable », notamment l'information, les dispositifs de préengagement et les tests d'autoévaluation, n'ont été utilisés par aucun des joueurs de JHAL interviewés.
- Les jeux d'argent ne sont pas pour autant considérés, par nos interlocuteurs, comme une activité sans risque : la majorité d'entre eux ont rapporté mettre en œuvre des stratégies d'autocontrôle et disent s'imposer des limites sur les montants engagés, leur fréquence de jeu, voire le type de jeu sur lequel ils sont prêts à jouer.
- S'agissant des jeux F2P, nos interviews ont mis en évidence deux modalités alternatives aux microtransactions pour l'acquisition de biens virtuels dans les jeux vidéo : l'accomplissement de mission/de tâches (le Grinding) et le visionnage de publicité (View to Play).
- La pratique du Grinding, comme substitut aux microtransactions, requiert énormément de temps de la part des Gamers. Cette variable, du temps consacré aux jeux F2P, semble essentielle pour la compréhension des dépenses effectuées par les joueurs.
- Parce que les jeux F2P peuvent conduire à des dépenses importantes, voire incontrôlées, en argent (via les microtransactions) ou en temps (via le Grinding), plusieurs interlocuteurs nous ont fait part — de manière similaire à ce qui a été constaté avec les JHAL — de la mise en œuvre de stratégies d'autocontrôle qui visaient à limiter le temps passé ou les sommes dépensées.
- Plusieurs interlocuteurs ont désigné, sous l'appellation « Pay-to-Win » (P2W), certains jeux gratuits (comme Candy Crush par ex.) qui se caractérisent par la possibilité d'effectuer pendant le jeu des microtransactions qui augmentent considérablement les chances de gagner par rapport aux joueurs qui ne paient pas. Ils ont évoqué également la nature changeante de ces jeux qui au début sont basés sur l'adresse, puis sur l'argent que les joueurs sont prêts à dépenser.
- Interrogés sur leur utilisation d'une forme particulière de microtransactions, les Loot Boxes, nos interlocuteurs se sont montrés conscients de leur proximité avec les JHA. Toutefois, à aucun moment la pratique de certains éditeurs de jeux qui consiste à proposer des objets dans les Loot

Boxes — non pas d'une façon véritablement aléatoire — mais sur la base d'une analyse des comportements de jeux des joueurs n'a été évoquée par les personnes interrogées. Ceci laisse entrevoir un manque réel d'information de la part des joueurs-consommateurs sur les mécaniques de monétisation des jeux vidéo auxquels ils participent et pourrait soulever des questions en termes de droit de la consommation.

- Enfin, presque la moitié des personnes interviewées, qu'elles soient actives sur les jeux vidéo ou les jeux d'argent, ont fait référence à des périodes de leur vie durant laquelle elle jouait plus ou, à l'inverse, d'autres périodes durant lesquelles elle jouait moins. Assez logiquement, ces variations sur le plan de l'intensité du jeu (sommes mises, temps consacré aux jeux vidéo ou d'argent) ont été mises en relation avec des périodes et/ou événements personnels ayant eu un impact direct sur le pouvoir d'achat (argent à disposition en sus des frais non compressibles) ou sur le temps à disposition pour jouer.

Volet exploratoire et prospectif (Section C)

- En Suisse, seules les personnes majeures (+18 ans) sont autorisées à jouer à des jeux d'argent en ligne. À l'inverse, il n'existe aucune base légale fédérale pour l'encadrement des jeux vidéo.
- Avec les jeux vidéo F2P qui proposent des microtransactions, la question de l'âge et en particulier de la capacité de discernement des acheteurs de biens virtuels se pose avec beaucoup d'acuité. Ceci est singulièrement vrai pour les Loot Boxes ([10.4] et les jeux dits Pay-to-Win (10.3) qui ont été décrits par la littérature comme des modalités particulièrement agressives de monétisation des jeux vidéo.
- D'autres dispositifs qui simulent les jeux d'argent, comme les Free Money Gambling (10.5), soulèvent également des inquiétudes en matière de protection de la jeunesse. De tels jeux, non seulement « enseignent et encouragent les jeux de hasard » (dixit PEGI), mais favoriseraient la migration vers les jeux en argent réel et seraient susceptibles de conduire à un jeu problématique par la suite (10.5.2).
- De manière plus générale, l'ensemble des jeux F2P incorporent de nombreuses mécaniques qui poussent les Gamers à effectuer des microtransactions (11). Pour décrire cette transformation à l'œuvre dans le domaine des jeux vidéo, plusieurs auteurs parlent de « Gamblification du Gaming » — de par l'importance croissante du rôle pris par l'argent au détriment de la centralité de l'adresse des joueurs.
- Certains éditeurs de F2P arrivent, sur la base d'une analyse en direct des comportements de jeux des Gamers, à individualiser — à l'insu de ces derniers — le prix et les biens virtuels qui sont proposés dans le cadre du jeu (11.4.2). L'utilisation du Big Data à des fins de manipulation n'a été que récemment établie. Elle soulève des questions importantes en termes éthiques (protection des joueurs vulnérables) et juridiques (protection des consommateurs).
- Dans l'univers des jeux d'argent en ligne (JHAL), un phénomène inverse est à l'œuvre. Dénommé « Gamification du Gambling », il est caractérisé par l'application du design et des mécaniques des jeux vidéo (F2P) aux jeux d'argent sur Internet (12).
- Depuis peu, les jeux d'argent en ligne ressemblent à s'y méprendre à n'importe quel jeu vidéo gratuit (F2P). Il s'agit pour l'industrie des jeux d'argent de conquérir un public plus jeune et plus féminin en utilisant les mêmes recettes éprouvées des F2P. Ces similitudes sont de nature à favoriser la confusion et les fausses croyances chez les joueurs les plus vulnérables.
- Dans le cadre de la Gamification des JHAL, ce n'est pas que l'esthétique et les mécaniques de monétisation des F2P qui ont été reprises, mais également l'utilisation du Big Data à des fins marketing (12.2) ; ce qui pourrait créer un défi de taille aux régulateurs de JHA. Dans le cadre de la

Recommandations

Les auteurs de ce rapport et les membres du groupe d'accompagnement ont émis les recommandations suivantes :

- Informer les consommateurs sur les mécanismes de monétisation à l'œuvre dans les F2P (Loot Boxes, Pay-to-Win) et les dangers que recèlent, en particulier pour les enfants et les adolescents, les jeux simulant les jeux d'argent (Free Money Gambling, Démos).
- Intégrer dans le plan romand d'étude d'éducation aux médias des connaissances vulgarisées et actuelles sur les dangers inhérents aux F2P, de manière à sensibiliser les enfants et les adolescents à cette problématique.
- Reconduire, dans les deux à trois ans, une étude similaire de manière à pouvoir vérifier l'efficacité des mesures mises en place par la LJAr pour protéger les joueurs.
- Identifier pour chacun des domaines concernés par les F2P (loi sur les jeux d'argent, droit de la consommation, droit des données personnelles et droit de la protection de la jeunesse) des leviers légaux/normatifs qui permettraient la mise en œuvre des recommandations du GREF.
- Inclure dans un éventuel monitoring national sur les jeux d'argent un volet sur les F2P qui prendrait en compte non seulement les dépenses, mais le temps dévolu à cette activité.
- Déterminer les indicateurs nécessaires au suivi de la Gamification actuelle des JHAL que les cantons et/ou les chercheurs devraient requérir auprès des autorités de surveillance.

Ce résumé exécutif accompagne la publication du rapport du GREA et d'Addiction Suisse sur les jeux d'argent sur internet

C. Al Kurdi, L. Notari, et H. Kuendig, « Jeux d'argent sur Internet en Suisse : Un regard quantitatif, qualitatif et prospectif sur les jeux d'argent en ligne et leur convergence avec les jeux vidéo », GREA & Addiction Suisse, Lausanne, 2020.

Le rapport et les factsheets sont téléchargeables à partir du site web du GREA :

www.grea.ch/rapport-jhal