

Berne, le 13 octobre 2022

Rapport d'évaluation : efficacité des mesures de protection des joueurs contre le jeu excessif en 2021



Management summary

L'art. 84 de la loi fédérale sur les jeux d'argent (LJAr) dispose que les exploitants de jeux de grande envergure doivent présenter chaque année à l'autorité d'exécution un rapport sur l'efficacité des mesures de protection des joueurs contre le jeu excessif.

Protection sociale dans le domaine en ligne

En 2021, la demande a continué de se déplacer vers le canal de vente par Internet. Ce transfert est toutefois resté contenu. Les restrictions dictées par la pandémie en matière d'activités de loisirs ont probablement augmenté le capital librement disponible d'une partie de la population suisse. Celle-ci semble l'avoir consacré en partie aux offres de loterie et de paris sportifs suisses. Conformément aux déclarations des exploitants, on n'observe toutefois pas d'augmentation des cas problématiques. Les mesures de protection sociale ont été mises en œuvre comme prévu.

Les pertes nettes moyennes des joueurs sur les produits Sporttip et JouezSport ont sensiblement progressé depuis l'été 2019 (date du lancement des nouveaux produits), tout comme la proportion de joueurs affichant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 500 et à CHF 2000. Durant l'année sous revue également, de nouvelles parts de marché provenant des offres en ligne étrangères se sont réorientées vers les offres de paris suisses. Certains grands événements sportifs, dont le Championnat d'Europe de football, ont vraisemblablement provoqué une hausse des paris sportifs. Les sociétés de loterie constatent en outre que les parieurs sportifs sont en moyenne nettement plus jeunes que les consommateurs d'autres produits, puisqu'ils se situent souvent dans la tranche des 18 à 29 ans et sont pour la plupart des hommes. Or il s'agit d'un groupe vulnérable. Selon la recherche, les jeunes hommes sont en effet considérés comme un groupe à risques.

Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale des sociétés de loterie fournissent des informations précieuses sur le danger potentiel des différents jeux d'argent. Outre les évaluations réalisées au moyen de l'outil de mesure et d'analyse ASTERIG et les indications fournies par la recherche, les données sur le comportement effectif des joueurs constituent la principale source d'information concernant le danger potentiel des jeux. L'image qui en ressort est largement cohérente. Ce sont principalement Sporttip / JouezSport, ainsi que PMU, Loto Express et Bingo qui présentent une dangerosité élevée. Les loteries à numéros Euro Millions, Swiss Loto, Magic 3 et 4 demeurent moins problématiques dans l'ensemble. Swiss Loto et Euro Millions notamment comptent un nombre relativement élevé de joueurs réguliers. Parmi eux, seuls quelques joueurs accusent des pertes mensuelles de plus de CHF 500. Ils sont encore moins nombreux à perdre plus de CHF 2000 par mois.

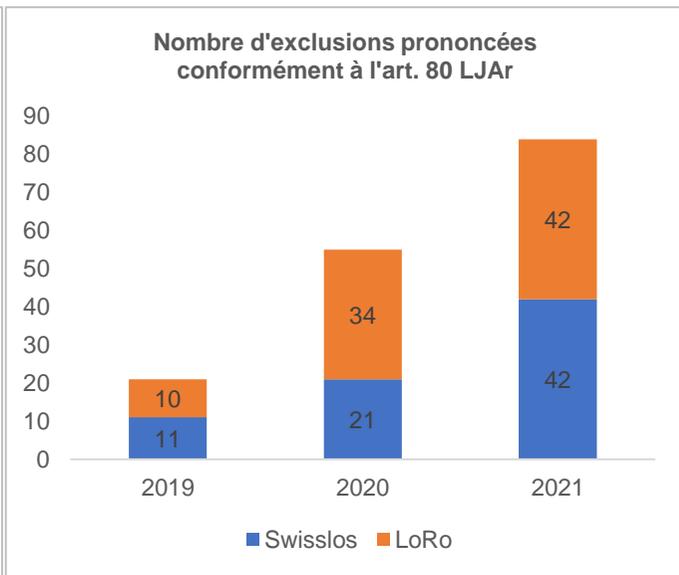
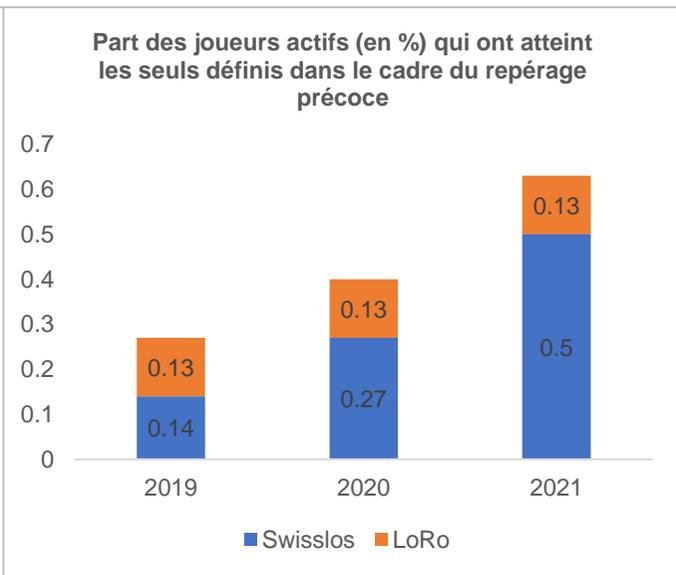
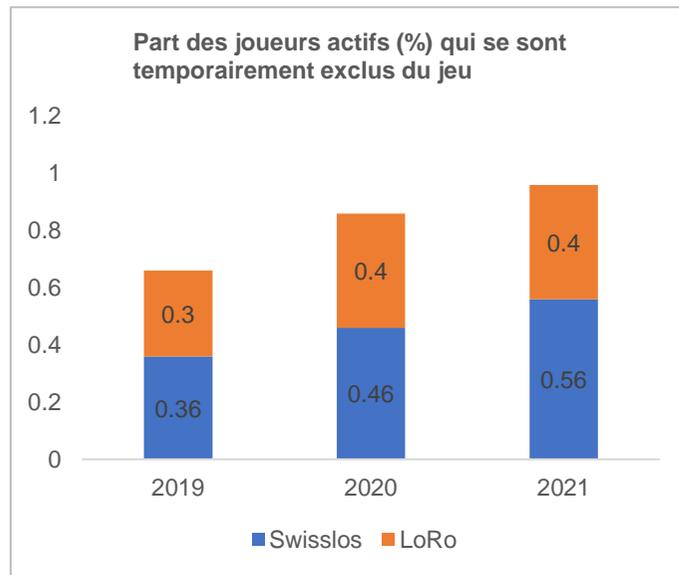
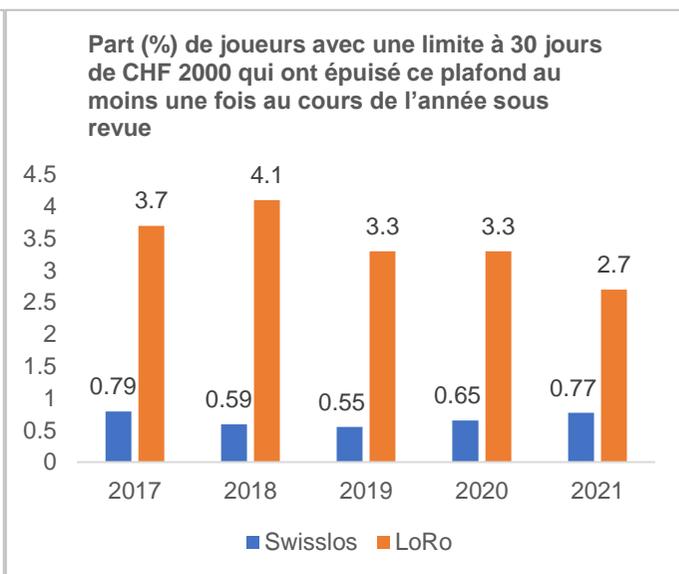
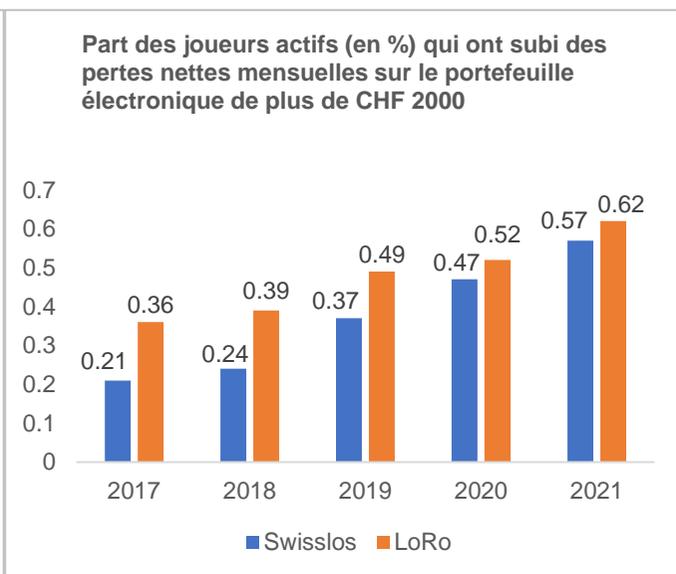
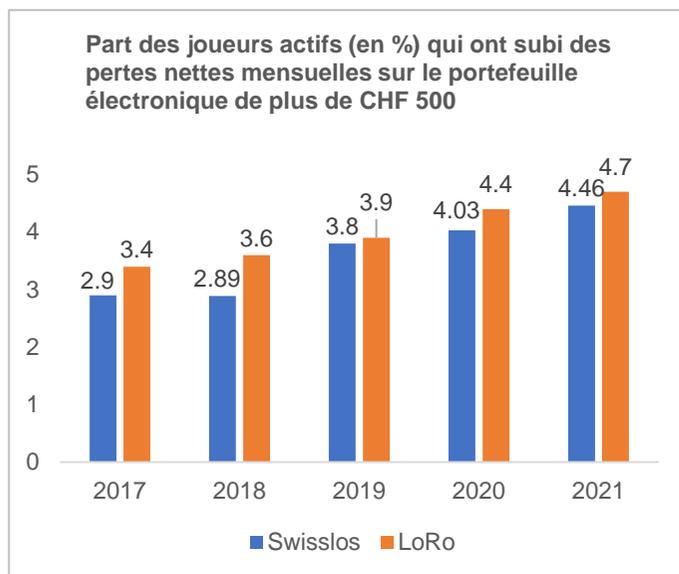
Diverses nouvelles mesures de prévention ont été mises en œuvre depuis l'entrée en vigueur de la LJAr. Les sociétés de loterie ont en particulier adopté des mesures appropriées qui, d'une part, informent les joueurs sur leur comportement de jeu et leur offrent des possibilités pour le contrôler et, d'autre part, permettent d'identifier et soutenir les joueurs à risques à un stade précoce, la mesure ultime étant l'exclusion de joueurs lorsque l'évaluation de leur situation financière l'exige. En 2021, 42 exclusions de jeu ont été prononcées par chaque société. Dans le cadre du repérage précoce, 2416 personnes (0.5 % des joueurs actifs¹) ont été identifiées chez Swisslos et 175 (0.13 % des utilisateurs actifs) à la Loterie Romande. Ces cas ont donné lieu à des éclaircissements.

¹ Par joueurs actifs, on entend les joueurs qui ont acheté au moins une fois un produit sur la plate-forme de jeux en ligne pendant la période couverte par le rapport.

La Gespa tire un bilan globalement positif de l'exercice 2021 également : les mesures de protection sociale semblent contribuer de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux.

Pour autant, tous les problèmes ne sont manifestement pas réglés, entre autres en matière de paris sportifs. Dans ce domaine, les pertes moyennes des joueurs se sont sensiblement alourdies ces dernières années. Cette évolution était prévisible puisque l'offre légale en Suisse a gagné en attractivité tandis que l'accès aux offres illégales devenait de plus en plus compliqué. Swisslos a déjà réagi à cette tendance en engageant de nouvelles mesures de prévention, en particulier des vidéos explicatives. De nouvelles mesures sont prévues pour 2023. La Gespa salue le fait que les sociétés de loterie observent de près l'évolution du marché et mettent en place des mesures en ce sens. Elle se réserve toutefois le droit d'exiger des mesures supplémentaires si nécessaire.

Les graphiques suivants présentent les chiffres-clés du domaine en ligne et leur évolution au cours des dernières années.



Protection sociale dans le domaine terrestre

Les possibilités de mise en œuvre et d'évaluation de l'effet des mesures de prévention et de protection sociale sont plus limitées dans le domaine terrestre que dans le domaine en ligne.

Précisons à ce titre que le danger potentiel des produits terrestres est généralement plus faible que celui des produits en ligne, et ce pour diverses raisons (fréquence d'événements plus faible, disponibilité limitée, etc.).

La protection sociale dans le domaine terrestre revêt néanmoins une importance capitale et les sociétés de loterie ont instauré de nombreuses mesures pour promouvoir la responsabilité sociale de leurs jeux. Les instruments utilisés relèvent des domaines suivants :

- information aux joueurs ;
- repérage précoce des joueurs à risques ;
- autocontrôle, limitations et modérateurs de jeu ;
- formation et perfectionnement des employés chargés de l'exécution du programme de mesures sociales ;
- protection des mineurs / restriction d'admission.

Sont notamment recensés le nombre et le résultat des campagnes d'achats mystère, des contrôles effectués par leur service externe, et des demandes adressées à leur service de protection des joueurs. Certaines mesures avaient dû être reportées l'année précédente à cause de la pandémie et des restrictions imposées dans ce contexte. Tel est le cas notamment de la formation spécifique des dépositaires de terminaux de Loterie électronique ou de l'enquête prévue par Swisslos auprès du personnel des points de vente concernant les joueurs soupçonnés d'avoir des problèmes. L'an dernier, ces mesures ont finalement eu lieu.

La Gespa s'est pour la première fois l'an dernier renseignée sur la variante de distribution par l'intermédiaire d'une application (préparation sur le smartphone, puis scannage du code QR au kiosque). La distribution classique par l'intermédiaire des kiosques, c'est-à-dire le remplissage de bulletins papier, perd progressivement de l'importance. A ce propos, la Gespa voulait connaître la part du chiffre d'affaires terrestre généré par de telles applications. Les données des sociétés de loterie révèlent que la participation au moyen d'une application et d'un code QR est très populaire dans le domaine des paris sportifs. On constate par ailleurs que la frontière entre distribution terrestre et distribution en ligne tend à s'estomper sous l'effet de la numérisation. Cette évolution a une incidence sur la protection des joueurs.

Les deux sociétés de loterie accordent une importance centrale aux mesures de formation et de sensibilisation du personnel dans le domaine terrestre. Celles-ci sont spécifiquement axées sur la protection de la jeunesse et le repérage des joueurs à comportement de jeu problématique, et proposent des aides pour gérer ces situations. Afin de mettre au point leurs modules de formation, les sociétés de loterie collaborent avec des experts reconnus et entretiennent des contacts réguliers avec des centres spécialisés. Elles organisent ces formations destinées au personnel de vente et à leurs propres collaborateurs depuis plus de dix ans, si bien qu'elles disposent aujourd'hui d'une vaste expérience.

Table des matières

Introduction	7
1. Protection sociale dans le domaine en ligne	7
1.1 <i>Pertes nettes sur le portefeuille électronique</i>	7
1.2 <i>Limites de perte (art. 79 LJA en relation avec l'art. 87 OJA)</i>	10
1.3 <i>Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJA en relation avec l'art. 89 OJA)</i>	12
1.4 <i>Repérage précoce (art. 78 LJA en relation avec l'art. 90 OJA)</i>	12
1.5 <i>Exclusion (art. 80 LJA)</i>	15
2. Protection sociale dans le domaine terrestre	16
3. Conclusion générale	20

Introduction

Pour prévenir le jeu excessif et contrôler le comportement en matière de jeu, les sociétés de loterie Swisslos et la Loterie Romande mettent en œuvre un programme global de mesures sociales. Les exploitants sont tenus par la loi de prendre des mesures appropriées pour protéger les joueurs² contre le jeu excessif. Les bases légales sont ancrées dans le chapitre 6 de la loi fédérale sur les jeux d'argent (LJAR) et comprennent les articles 71 - 84 LJAr ainsi que les articles 76 - 91 de l'ordonnance sur les jeux d'argent (OJAR).

L'art. 84 de la LJAr dispose que les exploitants de jeux de grande envergure doivent présenter chaque année à l'autorité d'exécution compétente un rapport sur l'efficacité des mesures de protection des joueurs contre le jeu excessif. Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale fournissent les bases nécessaires à l'examen permanent et à un éventuel développement desdites mesures.

Le questionnaire pour le domaine en ligne est identique à celui de l'année dernière, à une exception près, puisqu'une question a été ajoutée concernant l'efficacité des vidéos explicatives introduites par Swisslos. Le questionnaire relatif au domaine terrestre a également été étoffé d'une nouvelle question. Celle-ci porte sur la variante de distribution via les applications (préparation sur le smartphone puis scannage d'un code QR au point de vente).

Comme ces dernières années, la Gespa a analysé les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie. Elle a rédigé le présent rapport d'évaluation sur cette base. Bien que la LJAr ne prévoise pas la rédaction d'un tel rapport, la Gespa estime qu'il constitue une base précieuse pour mieux évaluer l'efficacité des mesures, identifier les évolutions et les tendances et introduire les mesures nécessaires, le cas échéant. Avec l'accord des sociétés de loterie, la Gespa a publié le dernier rapport d'évaluation (portant sur l'exercice 2020) sur son site Internet. Elle publiera dorénavant tous les rapports d'évaluation. Elle est en effet convaincue que la publication de tels rapports envoie un signal positif dans la mesure où elle améliore sensiblement la transparence en matière de protection sociale.

Dans le présent rapport d'évaluation, la Gespa se concentre sur les résultats qui sont frappants par rapport aux années précédentes ou particulièrement pertinents pour l'évaluation de l'efficacité. Il ne mentionne plus explicitement les données restées plus ou moins constantes ces dernières années (p. ex. en matière d'utilisation des plateformes de jeu sur Internet dans le contexte sociodémographique).

Le présent rapport se compose de trois parties : 1) Protection sociale dans le domaine en ligne, 2) Protection sociale dans le domaine terrestre, 3) Conclusion générale.

1. Protection sociale dans le domaine en ligne

1.1 Pertes nettes sur le portefeuille électronique

Chez Swisslos, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique (tous produits confondus) ont atteint une moyenne de CHF 50 à CHF 85 par joueur actif en 2021.

² Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée et désigne donc indifféremment les personnes des deux sexes.

Ces données ne tiennent pas compte de trois cas particuliers, respectivement lorsqu'il y a eu de gros gains en janvier (CHF 37 millions), février (CHF 230 millions) et octobre (CHF 17 millions).³

Du 11 au 13 septembre 2021, la plateforme de jeux Internet de la *Loterie Romande* a connu des problèmes techniques en relation avec le billet virtuel Monopoly. Du fait du nombre erroné de gains importants, cet incident a influé sur les données de pertes mensuelles nettes. Pour des questions de cohérence et de comparabilité avec les exercices précédents, les chiffres présentés ci-après ne tiennent pas compte des transactions, ni des gains de Monopoly. En 2021, les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique des joueurs actifs se sont établies à une fourchette de CHF 70 et CHF 87.

Comme l'an dernier déjà, les pertes nettes moyennes mensuelles sur le portefeuille électronique les plus élevées sur la plateforme *Swisslos* sont dues à Sporttip (entre CHF 45 et CHF 103 ; 2020 : entre CHF 24 et CHF 110). Viennent ensuite les produits Bingo, Swiss Loto et Euro Millions.

Sporttip a occasionné des pertes nettes annuelles moyennes sur le portefeuille électronique d'environ CHF 314 (2020 : CHF 298 ; 2019 : CHF 203). La tendance à la hausse des pertes s'est donc ralentie l'an dernier dans le domaine des paris sportifs. Compte tenu des résultats obtenus à ce jour avec Sporttip, Swisslos a développé deux nouvelles mesures de prévention sous la forme de vidéos explicatives à l'intention des gros parieurs, et les a mis en œuvre pour la première fois en 2021. De plus, elle a mené à bien un projet de recherche afin d'en savoir plus sur le comportement des joueurs de Sporttip. Gespa salue cette approche proactive.

Il convient de mentionner ici un rapport de recherche intitulé Sporttip: „Kundenstrukturentwicklung und Spielerschutz“, qui peut être consulté, uniquement en allemand, sur le site Internet de Swisslos. Contrairement à la conclusion de ce rapport, selon laquelle la perte nette moyenne par joueur a certes légèrement augmenté après l'actualisation de Sporttip, mais est restée constante entre 2019 et 2021, les données des rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale montrent que les pertes de Sporttip ont nettement augmenté depuis 2019. Dans le rapport de recherche mentionné, seul le mois d'octobre a été pris en compte pour l'analyse, tandis que le rapport sur l'efficacité des mesures de protection sociale indique la perte nette annuelle moyenne par joueur. Les bases de comparaison ne sont donc pas identiques. Du point de vue de la Gespa, la comparaison des pertes annuelles moyennes par joueur sur les trois dernières années semble plus pertinente qu'une comparaison ponctuelle sur la base d'un seul mois.

A la *Loterie Romande*, ce sont les joueurs de PMU qui accusent les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique les plus lourdes (2021 : 102 ; 2020 : CHF 108 ; 2019 : CHF 93). JouezSport arrive en deuxième position. Par rapport à l'année précédente, les pertes moyennes liées à JouezSport ont légèrement reculé (2021 : CHF 89 ; 2020 : CHF 96 ; 2019 : CHF 80). Les pertes nettes sur le portefeuille électronique liées à Magic 3 et Magic 4 sont de loin les plus faibles.

Pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 par mois

Chez Swisslos, un total de 4.46 % (2020 : 4.03 % ; 2019 : 3.8 %) des utilisateurs actifs de la plateforme a enregistré, en 2021, au moins une perte nette sur le portefeuille électronique de plus CHF 500. A la Loterie Romande, cette proportion a atteint 4.7 % (2020 : 4.4 % ; 2019 : 3.9 %).

³ Les gros gains ont un impact significatif sur les pertes nettes moyennes mensuelles par joueur. Ainsi, le fait qu'une personne ait remporté le jackpot de CHF 230 millions à l'Euro Millions a mathématiquement entraîné un gain net moyen de CHF 819 par joueur au cours de ce mois.

S'agissant des *différences spécifiques aux produits* à la Loterie Romande, il s'avère que parmi les joueurs qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500, les joueurs de JouezSport forment le groupe le plus important. Les joueurs de PMU, de billets virtuels et de Loto Express viennent ensuite. Cette année, la part des joueurs de JouezSport accusant des pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 a encore une fois légèrement progressé (2021 : 7.6 % ; 2020 : 6.8 % ; 2019 : 5.2 %). Les pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique liées à JouezSport ont certes légèrement diminué par rapport à l'an dernier (voir ci-avant), mais la part des joueurs affichant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 par mois a quelque peu augmenté.

Comme ces dernières années, Bingo est le produit de Swisslos qui regroupe proportionnellement le plus grand nombre de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500. Jass se classe au deuxième rang des pourcentages les plus élevés. Les deux produits sont assortis de limites obligatoires, avec un plafond de respectivement CHF 2000 et CHF 900.

Pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 par mois

A la Loterie Romande, la part des joueurs actifs qui ont subi une perte nette sur leur portefeuille électronique de plus de CHF 2000 au cours d'au moins un mois a atteint 0.62 %, soit 857 joueurs (2020 : 0.52 %, soit 572 joueurs ; 2019 : 0.49 %, soit 396 joueurs). Cette proportion a eu tendance à progresser légèrement ces dernières années.

S'agissant des *différences spécifiques aux produits*, c'est la part des utilisateurs de JouezSport qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 qui est proportionnellement la plus élevée, comme l'an dernier. A l'instar des années précédentes, les joueurs de PMU arrivent en deuxième position. Leur proportion a toutefois légèrement reculé par rapport à 2020. Comparé aux deux dernières années, la part des utilisateurs de JouezSport ayant perdu plus de CHF 2000 a encore une fois augmenté (2021 : 1.37 %, soit 414 joueurs ; 2020 : 1.05 %, soit 189 joueurs ; 2019 : 0.90 %, soit 112 joueurs). Euro Millions et Swiss Loto comptent la proportion la plus faible de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 2000.

Chez Swisslos, les chiffres sont les suivants : 0.57 % des utilisateurs actifs de la plateforme a enregistré au moins une fois une perte nette mensuelle sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Cela correspond à 2542 joueurs (2020 : 0.47 %, soit 1745 joueurs ; 2019 : 0.37 %, soit 1164 joueurs). Ici aussi, leur proportion a donc quelque peu augmenté ces dernières années.

En ce qui concerne les *différences spécifiques aux produits*, c'est Sporttip qui regroupe proportionnellement le plus grand nombre de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Viennent ensuite Bingo et Jass. Swisslos a d'ores et déjà annoncé qu'elle allait continuer à renforcer ses mesures de prévention sur les paris sportifs en 2023.

Conclusion concernant les pertes nettes sur le portefeuille électronique

Les pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique des joueurs sont globalement restées plus ou moins constantes par rapport aux dernières années.

Dans le domaine des paris sportifs, les pertes ont significativement augmenté chez les deux sociétés de loterie depuis l'extension de l'offre et, en particulier, l'introduction des paris *live* en 2019. Cette évolution était prévisible pour plusieurs raisons : 2021 a été la deuxième année civile complète au cours de laquelle la nouvelle offre était sur le marché. De plus, les grands événements qui ont eu lieu l'an dernier, dont le Championnat d'Europe de football, ont vraisemblablement aggravé les pertes. Enfin, l'entrée en vigueur des dispositions relatives au blocage d'accès a provoqué le retrait de plusieurs prestataires non autorisés du marché suisse, en même temps qu'il devenait plus difficile d'accéder aux prestataires qui continuent à opérer de manière illégale. Le nouveau cadre juridique semble permettre aux deux prestataires suisses de paris sportifs de récupérer des parts de marché des exploitants illégaux. Il est désormais possible de satisfaire plus largement les besoins de la population suisse en matière de jeux d'argent au sein d'un environnement contrôlé par l'État, ce qui est une condition nécessaire à la réalisation des objectifs de la législation. Dans la perspective de la protection sociale, il faut par conséquent se réjouir de la nouvelle offre légale moderne et attrayante de paris sportifs. Celle-ci permet en effet d'éviter que les joueurs ne se tournent vers des offres illégales dénuées de protection sociale cohérente. Tandis que les pertes mensuelles moyennes liées à Sporttip ont connu une nouvelle progression l'an dernier, elles ont légèrement reculé sur JouezSport. Par ailleurs, la part des joueurs accusant des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 et de plus de CHF 2000 s'inscrit également en hausse.

L'analyse sociodémographique des parieurs sportifs des deux sociétés de loterie montre que la majorité d'entre eux sont de jeunes hommes (de 18 à 29 ans), que la recherche qualifie de comparativement vulnérables au développement d'une addiction au jeu. Ce constat doit être pris en compte en vue de la définition de mesures de protection sociale appropriées.

1.2 Limites de perte (art. 79 LJAr en relation avec l'art. 87 OJAr)

La plateforme de jeux Internet de la Loterie Romande dispose de limites de perte facultatives d'une durée d'un, sept ou 30 jours, applicables à tous les jeux de tirage proposés sur la plateforme (à l'exception de Loto Express). Elle comporte en outre des limites obligatoires spécifiques aux billets virtuels et à Loto Express (plafond cumulé de CHF 2000 par mois). Enfin, elle impose des limites de perte obligatoires spécifiques à JouezSport et PMU. Le montant maximal est fixé à CHF 8000 par mois.

Chez Swisslos, la plateforme de jeux dispose de limites de mise facultatives de 30 jours. Elle comporte en outre des limites obligatoires pour Clix et Bingo. Le plafond de pertes cumulées pour ces deux produits se monte à CHF 2000 par mois. Pour sa part, Jass est assorti de limites de perte obligatoires (de CHF 900 par mois). Enfin, elle impose des limites de perte obligatoires à Sporttip fixées à CHF 9999 par mois.

En ce qui concerne l'épuisement des limites (nombre de joueurs actifs avec des limites obligatoires⁴ qui épuisent effectivement la limite à 30 jours de plus de CHF 1000 qu'ils se sont fixée), on constate, pour l'exercice 2021 également, que les limites élevées ne sont atteintes que dans de très rares cas. Au total, 165 joueurs (0.77 % de tous les joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) ont épuisé au moins une fois ce plafond chez Swisslos (2020 : 136 joueurs, soit 0.65 %). Ce chiffre s'établit à 290 joueurs (2.7 % des joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) à la Loterie Romande (2020 : 245 joueurs, soit 3.3 %).

⁴ Les chiffres se réfèrent aux limites obligatoires pour Clix et Bingo chez Swisslos et pour les billets virtuels et Loto Express à la Loterie Romande. Le plafond est de CHF 2000 / mois cumulés pour les deux produits.

Sporttip / JouezSport et PMU sont assortis de limites obligatoires de perte sans plafond spécifique depuis la mi-2019 (c'est-à-dire CHF 9999 sur la plateforme Internet de Swisslos et CHF 8000 sur la plateforme de la Loterie Romande). Chez cette dernière, sept joueurs (0.5 %) qui s'étaient fixé une limite mensuelle de CHF 8000 pour le PMU l'ont atteinte. S'agissant de JouezSport, 51 joueurs (0.7 %) qui s'étaient imposé une limite mensuelle de CHF 8000 pour ce jeu l'ont atteinte (2020 : 19 joueurs, soit 0.6 %). Chez Swisslos, la limite maximale de CHF 9'999 pour Sporttip n'a été atteinte par aucun joueur durant l'année sous revue. Le produit PMU n'est pour sa part pas proposé sur la plateforme de jeu Internet de Swisslos.

Les joueurs optent en principe pour les limites raisonnables. Seule une minorité des joueurs actifs choisit des catégories de limites supérieures à CHF 1000, et un nombre encore plus faible les atteint effectivement. On constate que les limites choisies par les joueurs exercent un effet modérateur sur leur comportement de jeu.

La limite facultative de mise reste encore rarement utilisée sur la plateforme Internet de Swisslos (2021 : 1643 joueurs, soit 0.37 % ; 2020 : 1314 joueurs, soit 0.35 %). L'an dernier, le service Protection des joueurs a cherché à promouvoir cette option. En fin d'année, les mesures engagées avaient fait progresser l'utilisation desdites limites. Swisslos prévoit de nouvelles activités pour l'année prochaine. A la Loterie Romande, les joueurs utilisent plus souvent l'option des limites facultatives. En 2021, un nombre sensiblement plus faible de personnes s'est fixé une limite facultative comparé à l'exercice précédent (2021 : 5807 joueurs, soit 4.2 % ; 2020 : 18.2 %). Ce recul s'explique par la modification du système de limites. Les joueurs ont en effet dû se fixer des limites de perte obligatoires pour JouezSport et PMU. 2021 était la première année complète au cours de laquelle les limites facultatives ne s'appliquaient qu'aux jeux assortis d'un potentiel de danger faible. Les limites facultatives sont rarement épuisées et modifiées. Les chiffres sont en net recul par rapport à l'exercice précédent.

Conclusion relative aux limites de perte

L'effet modérateur des limites sur le comportement des joueurs a de nouveau été démontré l'an dernier. La recherche confirme la pertinence des limites.

Les résultats 2021 révèlent à nouveau que les limites obligatoires de plus de CHF 1000 ont été rarement atteintes et que le plafond de CHF 2000 ne l'a été que dans des cas isolés. A l'avenir, le plafond conservera son rôle central puisqu'il permet de protéger les joueurs excessifs ayant déjà perdu des sommes importantes contre des pertes encore plus lourdes.

En 2021, 165 joueurs (0.77 %) chez Swisslos et 290 joueurs (2.7 %) à la Loterie Romande ont atteint au moins une fois le plafond obligatoire mensuel de CHF 2000. Ces chiffres correspondent plus ou moins à ceux de l'exercice précédent. On constate à nouveau que la limite de CHF 2000 par mois est très rarement atteinte.

1.3 Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJAr en relation avec l'art. 89 OJAr)

Les plateformes de jeux Internet des deux sociétés de loterie offrent aux joueurs la possibilité de s'auto-exclure d'un, de plusieurs ou de tous les produits disponibles pour une durée d'un à 180 jours.

Le pourcentage de joueurs qui ont fait usage de cette option au cours de l'année sous revue est de 0.56 % chez Swisslos (2020 : 0.46 %) contre 0.4 % à la Loterie Romande (2020 : également 0.4 %). La durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours) a de nouveau clairement été le plus fréquemment choisie.

Relevons que la sortie temporaire a été principalement utilisée en lien avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo, Clix et Sporttip chez Swisslos, billets virtuels et JouezSport à la Loterie Romande). Ce schéma est le même que celui constaté les années précédentes, ou du moins similaire.

L'analyse des données révèle également que la *perte moyenne* des joueurs qui se sont auto-exclus dépasse largement celle des autres joueurs actifs.

S'agissant des différences entre les *types de jeu*, la perte nette moyenne sur le portefeuille électronique par joueur auto-exclu la plus élevée sur la plateforme Internet de la Loterie Romande est due à JouezSport, puis au PMU.

Chez Swisslos, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des joueurs qui se sont auto-exclus temporairement d'un jeu au moins une fois au cours d'un mois sont dues à Sporttip et Bingo.

Conclusion concernant la sortie temporaire du jeu

La perte moyenne des joueurs qui se sont auto-exclus dépasse largement celle enregistrées par les autres joueurs actifs. Ce constat tend à prouver que l'auto-exclusion avant tout est utilisée par les joueurs qui subissent des pertes nettes importantes sur leur portefeuille électronique. En ce sens, cette mesure semble à première vue viser le « bon » groupe cible. Ce résultat peut être interprété comme un indicateur d'efficacité de l'auto-exclusion.

Il est frappant de constater que la sortie temporaire a été principalement utilisée en rapport avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo, Clix et Sporttip chez Swisslos, billets virtuels et JouezSport à la Loterie Romande).

La limitation à six mois prévue à l'art. 89 OJAr de la durée de sortie de jeu facultative est regrettable, dans la mesure où certains joueurs souhaitent sans doute se faire exclure pour une durée plus longue.

1.4 Repérage précoce (art. 78 LJAr en relation avec l'art. 90 OJAr)

Loterie Romande

Depuis fin novembre 2019, l'outil de repérage précoce Playscan est appliqué obligatoirement sur la plateforme Internet de la Loterie Romande. Cet outil analyse le comportement de jeu, alerte le joueur sur son comportement en matière de jeu et lui offre un soutien. Dans leur compte, les joueurs peuvent à tout moment vérifier leur niveau de risque (risque très faible = vert, jusqu'à risque très élevé = rouge

foncé). Dans son analyse, Playscan prend en compte les données de jeu, leur évolution au cours des cinq dernières semaines, ainsi que les résultats d'une auto-évaluation.

En plus de Playscan, la Loterie Romande a également établi des critères pour repérer précocement les joueurs à risques sur sa plateforme de jeux Internet. Lorsqu'ils sont atteints, ces critères déclenchent automatiquement un message d'alerte (perte nette mensuelle de CHF 2000 pour tous les jeux pendant trois mois consécutifs et/ou perte nette mensuelle de CHF 2000 pour tous les jeux à trois reprises sur une période de six mois).

La Loterie Romande prend contact avec les joueurs qui répondent à ces critères. En 2021, 175 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce (2020 : 143). En 2021, la Loterie Romande a contacté ces 175 joueurs par téléphone et/ou par e-mail. Après la prise de contact, la Loterie Romande a évalué la situation financière de 44 joueurs en 2021 et engagé les mesures ci-après :

Surveillance : si l'évaluation financière montre que le joueur engage des mises qui correspondent à ses moyens financiers, la Loterie Romande le place sous observation. En 2021, 21 joueurs ont été placés sous surveillance mensuelle.

Exclusion VETO : si l'évaluation financière montre que le joueur est surendetté, ne respecte pas ses obligations financières ou engage des mises sans rapport avec son revenu et sa fortune, la Loterie Romande prononce une exclusion. Cette mesure a touché 27 joueurs en 2021 (2020 : 18).

Restriction de la participation : si le joueur ne répond pas aux lettres de la Loterie Romande dans le délai imparti ou refuse de fournir les documents demandés, son compte de joueur est bloqué. Si le joueur envoie les documents demandés à une date ultérieure, la Loterie Romande évalue sa situation financière et prend les mesures appropriées. Elle a procédé ainsi avec 133 joueurs l'an dernier.

Les joueurs dont le compte a été bloqué sont exclus des promotions et des crédits de jeu gratuits. De plus, tous les joueurs identifiés comme étant à haut risque par l'outil Playscan sont exclus des divers courriels et newsletters.

Swisslos

Pour les jeux présentant un risque accru, Swisslos a défini des critères spécifiques afin de détecter les joueurs à comportement potentiellement problématique. Les données y afférentes sont collectées automatiquement et déclenchent des mesures si les critères sont atteints (exemple de critère de repérage précoce pour Bingo et Clix : « Au cours des six derniers mois civils, le joueur a subi une perte de CHF 500 ou plus durant quatre mois ou plus »). Le repérage précoce, ou plus précisément la réalisation des critères attachés à Clix et Bingo a abouti aux résultats ci-après :

En 2021, 625 signalements ont été adressés automatiquement au service Protection des joueurs (2020 : 192). S'ils atteignaient certains critères, les joueurs ont reçu des informations écrites sur les risques liés aux jeux d'argent, leur comportement en matière de jeu, les offres de soutien et certains moyens d'aide. Plus spécifiquement, les joueurs qui répondaient au critère 1 (« Au cours de six mois civils consécutifs, le joueur a atteint la limite de perte maximale trois fois ou plus ») ont fait l'objet de clarifications supplémentaires sur la base des documents reflétant leur situation financière qu'ils avaient été priés de présenter.

Sporttip est également assorti de critères de détection précoce collectés automatiquement (exemple de critère : « subit une perte de CHF 2000 au cours d'au moins trois des six derniers mois civils »).

En 2021, les critères mis en place pour Sporttip ont déclenché 1778 signalements automatisés (2020 : 806 ; 2019 : 318) à l'intention du service Protection des joueurs. En cas de réalisation de certains critères, les joueurs ont reçu, comme pour Clix et Bingo, des informations écrites sur les risques liés aux jeux d'argent, leur comportement de jeu, les offres de soutien et certains moyens d'aide. Depuis mars 2021, les joueurs qui remplissent les critères d'avertissement précoce reçoivent également une vidéo explicative sur le fonctionnement des paris sportifs. En présence d'indices de jeu excessif, la Protection des joueurs a contacté les joueurs concernés et les a orientés vers un service spécialisé si elle le jugeait nécessaire. Swisslos a exclu les joueurs concernés lorsque les mesures d'aide prévues n'avaient pas amélioré la situation.

Par rapport à 2020, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a de nouveau augmenté significativement. Pour contrer cette tendance, Swisslos a mis au point des mesures de prévention supplémentaires en collaboration avec l'organisation de prévention de conseil Radix. Le but était de produire :

- a) une vidéo explicative sur le fonctionnement des paris sportifs ;
- b) une vidéo explicative sur les possibilités d'autocontrôle, de limitation et d'exclusion de jeu.

Les chiffres fournis par Swisslos à ce sujet sont les suivants : en juin 2021, 106 joueurs de Sporttip ont rempli au moins un critère et reçu l'e-mail contenant le lien vers la vidéo. 17 joueurs ont cliqué sur ce dernier (=16 % des e-mails envoyés). Sur ces 17 joueurs, cinq ont lancé la vidéo expliquant le fonctionnement des paris sportifs (= 4.7 %), et deux d'entre eux ont regardé la vidéo jusqu'à la fin (=1.9 %). Globalement, le taux de clic mensuel moyen a atteint 9.6 %. On ne peut dire si les joueurs ont modifié leur comportement de jeu après avoir visionné la vidéo, puisque les données des joueurs sont anonymes dans l'outil utilisé (Google Analytics).

Pour 2022, le service Protection des joueurs prévoit de nouvelles activités afin de promouvoir les vidéos explicatives (p. ex. utilisation sur le site Internet de Swisslos pendant le Championnat du monde de football 2022). En 2023, la société de loterie introduira un nouvel instrument de repérage précoce et de contrôle, sous la forme d'un autotest. Celui-ci permettra aux joueurs de réfléchir à leur comportement de jeu, ainsi qu'à leur budget consacré au jeu.

Pour les jeux moins dangereux, comme Swiss Lotto, aucun processus de repérage précoce n'est prévu en principe. L'exclusion et les dispositions de l'art. 80 LJA s'appliquent toutefois indépendamment du danger potentiel d'un jeu. Les personnes qui sont endettées ou ne remplissent pas leurs obligations financières doivent être exclues. Depuis octobre 2020, Swisslos observe donc le comportement de jeu en ligne même pour les produits assortis d'un danger potentiel moindre (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star). En 2021, le critère de repérage précoce défini à cet effet a déclenché 13 signalements automatisés à l'intention du service Protection des joueurs, ainsi que des mesures de suivi correspondantes (2020 : 5).

Sur un total de 2416 personnes (2020 : 1003 ; 2019 : 452) identifiées dans le cadre du repérage précoce, 27 joueurs ont été exclus sur la base de l'art. 80 LJA (= 1.12 % ; 2020 : 0.70 % ; 2019 : 0.88 %). Ces chiffres s'inscrivent en légère hausse par rapport à l'année précédente.

Conclusion relative au repérage précoce

Le repérage précoce des personnes menacées constitue l'une des principales mesures de protection.

Les systèmes instaurés par les deux sociétés de loterie peuvent être qualifiés d'efficaces. La Loterie Romande utilise l'outil Playscan, qui identifie les joueurs à haut risque et aide les joueurs à adopter un comportement responsable en matière de jeu. Elle prend en outre contact avec tous les joueurs dont les pertes mensuelles atteignent un des deux seuils de perte définis. En 2021, 175 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. Cela correspond à 0.13 % des joueurs actifs.

Swisslos dispose elle aussi d'un système de détection précoce approprié et a établi des critères qui déclenchent une alarme automatisée et des clarifications supplémentaires. En 2021, le processus de repérage précoce a permis d'identifier 2416 personnes, soit 0.5 % des utilisateurs actifs. La majorité des annonces automatisées ont été déclenchées en lien avec Sporttip. Par rapport à 2020, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a de nouveau augmenté. C'est pourquoi Swisslos a développé trois nouveaux outils de prévention en collaboration avec Radix et les a mis en œuvre en 2021. Swisslos a pris contact personnellement avec la grande majorité des personnes repérées précocement. Selon la société de loterie, plusieurs contacts sont parfois nécessaires pour parvenir à un accord de modération avec les joueurs excessifs ou pour les convaincre de s'adresser à des services de consultation spécialisés dans les addictions. Afin d'atteindre son objectif d'accompagner les joueurs à problème et de ne pas les exclure trop rapidement du jeu, Swisslos a étoffé son personnel en 2022.

Au cours de l'année considérée, les deux sociétés de loterie ont pris contact avec les joueurs concernés, évalué leur situation, et mis à disposition des mesures d'aide. Dans le cas les plus extrêmes, elles les ont exclus. La Gespa salue le fait que les sociétés de loterie soutiennent les joueurs et leur indiquent des possibilités de contrôler leur comportement en matière de jeu. La simple prise de contact par une société de loterie peut déjà exercer un effet sur les joueurs, dans la mesure où ceux-ci comprennent alors que quelqu'un surveille leur comportement en matière de jeu.

Les mesures de repérage précoce demeurent relativement nouvelles. Elles sont donc susceptibles d'être adaptées au fil du temps. Il s'agit d'un processus dynamique. En lien avec les produits assortis d'un danger potentiel élevé et responsable de pertes comparativement lourdes, des critères supplémentaires de repérage précoce seraient envisageables afin de ne pas passer à côté de joueurs menacés.

1.5 Exclusion (art. 80 LJAr)

Swisslos

Swisslos a prononcé 42 exclusions au total l'an dernier (2020 : 21). Treize ont été demandées par les joueurs eux-mêmes et 27 ont été décidées par Swisslos après examen de la situation financière. Pour la première fois l'an dernier, elle a exclu deux personnes sur la base d'annonces d'une autorité. Une demande de levée d'exclusion a été déposée en 2021. La raison de l'exclusion (problèmes financiers) n'existant plus, Swisslos a accédé à la demande et levé l'exclusion.

Loterie Romande

Au cours de l'année sous revue, la Loterie Romande a elle aussi prononcé 42 exclusions (2020 : 34). 15 d'entre elles ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, tandis que les 27 autres ont été

décidées par la Loterie Romande après examen de la situation financière des joueurs. Sept demandes de levée d'exclusion ont été déposées. La Loterie Romande n'a toutefois accédé à aucune d'entre elles.

Conclusion relative à l'exclusion

Les exploitants de jeux de grande envergure en ligne doivent exclure des jeux les personnes qui sont surendettées, ne remplissent pas leurs obligations financières ou engagent des mises sans rapport avec leur revenu et leur fortune.

Avec une exclusion non accompagnée de mesures d'aide, les joueurs problématiques se retrouvent livrés à eux-mêmes, ce qui est contreproductif en soi. Fortes de cette conviction, les deux sociétés de loterie n'utilisent cet instrument qu'avec circonspection.

Le nombre d'exclusions en vigueur dans toute la Suisse dépasse les 70 000. Pour les sociétés de loterie, cet outil n'existe que depuis 2019. De toute évidence, les exclusions prononcées par les sociétés de loterie ne représentent qu'une petite partie du total. Les raisons de cette faible proportion sont multiples ; d'une part, la plupart des produits en ligne des sociétés de loterie présentent un potentiel de danger nettement moindre que les produits de casino (en ligne). D'autre part, les exclusions n'interviennent qu'en derniers recours – une approche que salue la Gespa sur le fond. Dans la mesure du possible, les joueurs doivent en effet être accompagnés et soutenus, et non pas simplement « abandonnés à leur sort ». A cela s'ajoute que les sociétés de loterie ont une longue expérience des jeux d'argent en ligne et n'ont cessé d'étoffer et d'optimiser la protection sociale ces dernières années. Enfin, les casinos prononcent de telles exclusions depuis près de 20 ans. La liste des exclusions comporte ainsi certainement de nombreuses personnes décédées entre-temps, ou qui habitent à l'étranger et ne sont plus revenues en Suisse depuis des années.

2. Protection sociale dans le domaine terrestre

Par rapport aux jeux en ligne, les possibilités de mise en œuvre des mesures de prévention et d'enregistrement de l'effet de ces dernières sont limitées dans le domaine terrestre. Précisons à ce titre que le danger potentiel des produits terrestres est généralement plus faible que celui des produits en ligne, et ce pour diverses raisons (fréquence d'événements plus faible, disponibilité limitée, etc.).

Avec la numérisation par ailleurs, la distinction classique entre le domaine terrestre et le domaine en ligne a tendance à s'estomper. Des formes de jeu hybrides ont fait leur apparition, notamment des applications ou des terminaux de libre-service, qui pourraient également influencer sur le danger potentiel des jeux (cf. explications ci-après).

Même si les possibilités s'avèrent globalement limitées, la protection sociale revêt une importance capitale dans le domaine terrestre. Les sociétés de loterie ont instauré de nombreuses mesures pour promouvoir la compatibilité sociale de leur offre. Elles prévoient des mesures, entre autres, dans les domaines suivants :

- information aux joueurs ;
- repérage précoce des joueurs à risques ;
- autocontrôle, limitations et modérateurs de jeu ;
- formation et perfectionnement des employés chargés de l'exécution du programme de mesures sociales ;

- protection des mineurs / restriction d'admission (auprès des deux sociétés de loterie, l'âge minimum requis pour l'ensemble des produits est fixé à 18 ans).

Dans leur rapport, les sociétés de loterie ont indiqué, pour chaque catégorie, quelles mesures elles ont appliquées au cours de l'année sous revue et comment elles évaluent leur efficacité. Elles décrivent les mesures détaillées dans leur programme de mesures sociales⁵. Les paragraphes ci-après présentent, à titre d'exemple, plusieurs résultats qui fournissent des indications sur l'efficacité des mesures.

Loterie Romande

- La Loterie Romande fait appel à des clients mystère pour contrôler la mise en œuvre des mesures. Tous les points de vente de Loterie électronique sont contrôlés en moyenne sept fois par année et les points de vente de Loto Express et de PMU une fois. Les contrôles effectués par les clients mystère (*mystery shopping*) ont été interrompus pendant la fermeture des points de vente liée au coronavirus. L'an dernier, la Loterie Romande a effectué 1266 visites. Dans ce contexte, elle a émis un avertissement pour infraction aux règles du jeu responsable.
- La Loterie Romande publie de nombreuses informations sur le jeu responsable sur son site Internet. En janvier 2022, elle a introduit une nouvelle option : un formulaire de contact par lequel les joueurs à comportement problématique peuvent demander à être contactés par un spécialiste de l'addiction au jeu. La Gespa salue cette nouvelle possibilité.
- Depuis plus de dix ans, tous les collaborateurs et dépositaires de la Loterie Romande sont tenus de suivre régulièrement des formations adaptées à leurs tâches respectives. Les dépositaires de la Loterie électronique reçoivent des formations interactives spécifiques.
- En 2021, la Loterie Romande a organisé onze formations pour 350 dépositaires d'un terminal de Loterie électronique. Ces formations consistent en un cours de base pour les nouveaux dépositaires, ainsi qu'en un cours avancé pour les personnes qui ont déjà suivi le premier niveau.
- En 2021, le cours avancé s'est intéressé au comportement de jeu dans le contexte du Covid-19, ainsi qu'à six situations typiques de jeu problématique en relation avec la Loterie électronique auxquelles il faut impérativement réagir (exemple : le joueur évoque à plusieurs reprises ses problèmes financiers causés par les jeux d'argent). Le cas échéant, le dépositaire doit écrire un e-mail au service Jeu responsable de la Loterie Romande, lequel prendra contact pour obtenir davantage de renseignements et prendre les mesures adéquates.
- Les formations dans le domaine de la Loterie électronique dispensées en collaboration avec le Centre du jeu excessif (CJE) et l'association Rien Ne Va Plus sont évaluées par le CJE. Les résultats 2021 révèlent entre autres que : 93.3 % des participants au cours de base sont satisfaits du choix des thématiques abordées, 86.4 % apprécient la qualité des échanges et 90 % reconnaissent l'utilité de la formation pour la pratique. Les résultats relatifs au cours avancé sont également positifs.
- L'an dernier, la Loterie Romande a mis au point une nouvelle version de la formation interactive pour le personnel des kiosques, cafés et restaurants), et l'a dotée de contenus actualisés, notamment de nouvelles vidéos et d'interviews. En 2021, 2302 responsables et employés de points de vente ont suivi cette formation et reçu leur certificat « Jeu responsable ».
- Dans le cas de la Loterie électronique, le produit terrestre le plus dangereux du point de vue de la protection des joueurs, de nombreux éléments modérateurs sont utilisés pour atténuer le potentiel de dépendance (p. ex. absence de confort devant les distributeurs). Ces facteurs de modération ont été développés en collaboration avec des spécialistes externes et leur efficacité est régulièrement vérifiée.
- La Loterie électronique est assortie d'un contrôle spécifique de l'âge depuis le 1^{er} août 2019 (remise d'une carte électronique associée à l'empreinte digitale du possesseur de la carte). Les joueurs doivent avoir 18 ans révolus pour obtenir une carte. Le dépositaire est tenu de vérifier l'âge de toute personne qui semble avoir moins de 25 ans. Au 31 décembre 2019, un total de 86 250 cartes avait

⁵ [Concept social de Swisslos](#) ; [Programme de protection sociale de la Loterie Romande](#)

été distribué dans les points de vente de Loterie électronique. En 2020, ce chiffre se montait à 49 213 et à 19 775 en 2021. Selon la Loterie Romande, les déposataires semblent convaincus jusqu'ici de l'efficacité du contrôle d'accès. Par ailleurs, les contrôles effectués par la Loterie Romande après l'introduction du système n'ont pas mis en évidence d'infractions relatives au jeu de mineurs.

- Extension de l'exclusion à la Loterie électronique : cette mesure n'était pas encore en vigueur en 2021, de sorte qu'aucun commentaire ne peut être fait ici. Au moment de la rédaction du rapport, la procédure est pendante devant le Tribunal des jeux d'argent. En septembre 2021, la Gespa a décidé d'étendre l'exclusion de jeu à la Loterie électronique. Les modalités de mise en œuvre de cette extension restent actuellement encore à définir.
- En 2021, la Loterie Romande a organisé un forum d'échange et de discussion par vidéoconférence avec des représentants des autorités cantonales, des centres de prise en charge et des experts de la prévention de la ludopathie en Suisse romande. Ce forum a servi de cadre à des échanges autour des défis de la protection des joueurs, à l'expression des divergences d'opinion et à la discussion de possibilités d'amélioration. A la fin du forum, plusieurs champs de collaboration ont été identifiés, dans lesquels il s'agit maintenant de mettre en œuvre des actions ciblées afin de contribuer à l'amélioration des mesures de protection sociale. La Gespa salue cette initiative.

Swisslos

- Swisslos dispose de son propre centre de contact interne, géré par le service Protection des joueurs. Ce centre récolte également tous les indices et questions reçus par le service externe et le service clientèle qui laissent présumer d'éventuels problèmes de jeu. Il renseigne ensuite les joueurs, leurs proches ou les points de vente sur le matériel d'information existant et les offres cantonales de conseil et d'aide. En 2021, il a pris contact avec 278 joueurs (2020 : 271 ; 2019 : 176). Il a en outre reçu 101 demandes de personnes exclues des casinos, qui se renseignaient auprès de Swisslos sur une éventuelle levée de leur exclusion.
- De 2020 à la fin du premier semestre 2021, une campagne a été menée dans les points de vente de l'hôtellerie et de la restauration. Dans le cadre de celle-ci, le personnel devait remettre de manière ciblée un briquet aux joueurs afin de les informer sur le centre de contact interne gratuit. Les points de vente ont jugé cette action globalement positive.
- Dans le cadre de leur formation (dispensée par un expert externe en protection sociale), les employés des points de vente sont informés du danger potentiel des jeux d'argent, des critères qui peuvent indiquer des problèmes de ludopathie, et des possibilités pour aborder et signaler les joueurs qu'ils soupçonnent d'avoir des problèmes. Les signalements en question peuvent être adressés directement à un service spécialisé ou à Swisslos. Si les collaborateurs d'un point de vente ne souhaitent pas approcher eux-mêmes les clients, Swisslos s'en charge.
- En 2021, les points de vente ont signalé deux joueurs qu'ils soupçonnaient d'avoir des problèmes au service Protection des joueurs de Swisslos (2020 : 16 ; 2019 : 2). Celui-ci a donné aux points de vente concernés des conseils et des moyens d'aide sur la manière de gérer la situation. Swisslos s'explique la diminution des signalements effectués par les points de vente par rapport à 2020 par le fait que le personnel, grâce aux mesures de sensibilisation et de formation renforcées, est à même de traiter directement les demandes et les cas problématiques, et ne les communique pas (plus) au service Protection des joueurs. Par ailleurs, les points de vente posent de plus en plus leurs questions concernant la dépendance au jeu directement aux collaborateurs du service externe de Swisslos, qui ont également été sensibilisés à la thématique et sont à même de fournir des renseignements adéquats.
- Les collaborateurs du service externe de Swisslos ont réalisé une enquête active auprès des points de vente, afin d'encourager ceux-ci à signaler les joueurs soupçonnés d'avoir des problèmes de jeu. Menée à l'automne 2021 auprès des établissements de l'hôtellerie et de la restauration, l'enquête ciblée, qui s'intéressait aux joueurs à comportement problématique présumé, n'a toutefois pas permis d'augmenter le nombre de signalements de cas suspects (2 cas).

Le personnel des points de vente n'est donc guère intéressé par une aide directe de la part du service Protection des joueurs pour gérer les joueurs à comportement suspect.

- Swisslos prévoit d'étendre ses mesures de prévention en 2022. La société de loterie a par exemple publié un manuel d'auto-assistance sur son site Internet. Dans le domaine de l'exploitation des jeux terrestres, le service externe de Swisslos et le personnel des points de vente peuvent orienter les personnes concernées vers ce document. La Gespa salue cette mesure.
- Le service externe de vente de Swisslos visite les points de vente généralement plusieurs fois par an. Lors de ces visites, il attire l'attention du personnel sur les directives applicables dans le domaine de la prévention de la dépendance au jeu et de la protection de la jeunesse. Parallèlement, il vérifie également par lui-même si des personnes de moins de 18 ans jouent, et interroge les collaborateurs du point de vente sur leur expérience en la matière.
- Dans le domaine terrestre, Swisslos ne propose pas de produits soumis à l'exclusion selon l'art. 80 LJA. Elle se réserve toutefois le droit, à l'avenir, de conclure des accords avec les joueurs, par lesquels ceux-ci acceptent que leurs gros gains, le cas échéant, ne leur soient pas versés, mais affectés à un but d'utilité publique, et ce dans le but de dissuader les joueurs de jouer dans les points de vente terrestres également.
- Swisslos met en œuvre depuis plus de dix ans des mesures de formation et de perfectionnement destinées à ses propres collaborateurs ainsi qu'au personnel des points de vente.

Variante de distribution via une application (préparation sur le smartphone, puis scannage d'un code QR au kiosque)

Dans son dernier rapport d'évaluation, la Gespa estimait que lorsqu'elles estompent la frontière entre les domaines terrestre et en ligne pour le consommateur, les variantes de distribution doivent être surveillées et, au besoin, assorties de mesures supplémentaires. La participation physique à un jeu via une application ne constitue pas un nouveau canal de distribution ni un canal indépendant, mais uniquement une variante de la distribution par l'intermédiaire des points de vente terrestres. La fonction d'émission d'un code QR permet de remplacer les bulletins de jeu papier. Si les supports de données électroniques se substituent à ces derniers, ils restent soumis aux mêmes conditions. Les sociétés de loterie ont été invitées à indiquer la part du chiffre d'affaires terrestre généré par de telles applications. Chez Swisslos, la part des participations par code QR générées par l'application Sporttip représente 36.4 % du chiffre d'affaires global de Sporttip, et 55.7 % du chiffre d'affaires global Sporttip généré sur les points de vente terrestres. A la Loterie Romande, l'application JouezSport est également utilisée par la majorité des joueurs dans les points de vente. Ce sont ainsi 77.7 % du RBJ terrestre de JouezSport qui proviennent de l'application avec code QR.

Il apparaît donc que la participation au moyen de l'application et du code QR est populaire dans le domaine des paris sportifs. Dans l'air du temps, cette tendance n'est pas étonnante, d'autant plus que les parieurs sportifs sont globalement plus jeunes et plus enclins à utiliser les nouvelles technologies. Il convient toutefois de garantir une protection sociale suffisante.

Conclusion relative à la protection sociale dans le domaine terrestre

Même si les possibilités d'instaurer des mesures de protection sociale sont plutôt limitées par rapport au domaine en ligne, les sociétés de loterie appliquent dans le domaine terrestre de nombreuses mesures de modération qui semblent pertinentes. S'il n'est pas facile d'évaluer l'efficacité de ces dernières, certains résultats présentés par les sociétés de loterie tendent à la démontrer, à commencer par ceux des visites *mystery shopping* et des contrôles effectués par le service externe.

Les mesures de formation et de sensibilisation du personnel sont centrales chez les deux sociétés de loterie.

Spécifiquement axées sur la protection de la jeunesse et le repérage des joueurs à comportement de jeu problématique, ces mesures proposent des aides pour gérer ces situations. La compétence du personnel est la clé de voûte de la protection sociale dans le domaine terrestre.

Afin de mettre au point leurs modules de formation, les sociétés de loterie collaborent avec des experts reconnus et entretiennent des contacts réguliers avec des centres spécialisés. Les mesures sont également régulièrement évaluées par des experts. La Gespa salue cette approche.

La mise à disposition d'applications pour préparer la participation à un jeu est une évolution qui influe sur les caractéristiques de la distribution terrestre. Elle permet en effet un certain rapprochement entre la participation terrestre et le jeu en ligne. Si elle modifie le danger potentiel des jeux, une adaptation des mesures de protection sociale devra être envisagée.

3. Conclusion générale

Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale ont pour but de fournir les bases nécessaires à l'examen permanent et au développement desdites mesures. Ils permettent de communiquer aux exploitants les enseignements tirés et de créer de la transparence en faveur d'autres cercles de personnes intéressées.

Le processus d'élaboration des rapports par les sociétés de loteries est professionnel et efficace. La Gespa salue le fait que les enseignements tirés de l'évaluation annuelle incitent celles-ci à agir de manière proactive et à instaurer les mesures adéquates (p. ex. développement des nouvelles mesures de prévention pour les paris sportifs ou instauration de limites facultatives et implémentation de limites obligatoires pour le PMU). Le retour d'informations aux sociétés de loterie remplit ainsi le but recherché, et confirme le fait que cette forme de réglementation contribue à l'amélioration continue de la protection des joueurs. Les données de l'actuel cycle de rapport révèlent à nouveau que les mesures de protection sociale sont largement efficaces et contribuent de manière déterminante à une consommation contrôlée et éclairée des jeux.

Dans le domaine en ligne, ce sont avant tout, selon la Gespa, l'offre de mesures de protection sociale facultatives (p. ex. auto-exclusion) et l'imposition supplémentaire de mesures obligatoires (p. ex. limites de perte nettes sur le portefeuille électronique avec plafond) sur les plateformes de jeux Internet des sociétés de loterie qui garantissent l'efficacité du système de protection des joueurs. Les mesures introduites à la suite de l'entrée en vigueur de la LJAr sont également positives. Les rapports continueront d'évaluer l'efficacité de ces mesures ces prochaines années.

Des défis se posent notamment pour les produits Sporttip et JouezSport. L'objectif consistant à récupérer des parts du marché illégal a visiblement été atteint en 2021 également. Pourtant, comme les offres en question sont assorties d'un danger potentiel accru, cette récupération transfère vers le marché légal des utilisateurs à comportement de jeu en partie problématique. Il s'agit en l'espèce de tenir la promesse que les joueurs concernés soient mieux pris en charge sur un marché réglementé de façon sérieuse, avec des prestataires responsables, que sur le marché non autorisé. Les sociétés de loterie sont actives sur ce plan et ont déjà introduit des premières mesures de protection sociale supplémentaires. Le temps dira si celles-ci suffisent ou si de nouvelles mesures doivent être envisagées.

Contrairement au secteur en ligne, la possibilité de mettre en œuvre des mesures de protection est limitée dans le domaine terrestre et l'efficacité de celles-ci moins facilement évaluable. A cet égard, les mesures de formation et de sensibilisation conçues par les sociétés de loterie en coopération avec des experts semblent appropriées. Il s'agira d'observer de près la convergence entre les formes de distribution terrestres et en ligne. A l'avenir, la numérisation continuera probablement à soulever de nouvelles questions.

Pour éviter que les joueurs ne se tournent vers le marché illégal, les sociétés de loterie doivent pouvoir continuer à proposer des jeux d'argent attractifs et concurrentiels dans les limites du cadre juridique. La lutte contre le marché illégal, rappelons-le, est et reste l'une des principales mesures de prévention dans le cadre de la réglementation des jeux d'argent. Parallèlement, la protection des joueurs et la compatibilité sociale de l'offre légale conservent toute leur importance, et ce en particulier afin de préserver la crédibilité de la réglementation. Les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie constituent un instrument précieux dans cette perspective, puisqu'ils permettent d'évaluer la protection sociale et d'identifier les éventuels besoins d'intervention.