

Berne, le 2 décembre 2021

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

Exercice 2020



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 2020, la demande déjà s'est quelque peu déplacée vers le canal de vente en ligne du fait de la pandémie de coronavirus. A la suite de la fermeture de points de vente, différents joueurs se sont tournés vers le canal en ligne. Cet aspect doit être pris en compte dans l'analyse des rapports. Ce transfert est toutefois resté contenu. En fin de compte, la pandémie n'a eu que peu d'influence sur la prévention de la dépendance au jeu et les mesures de protection sociale ont pu s'appliquer comme prévu.

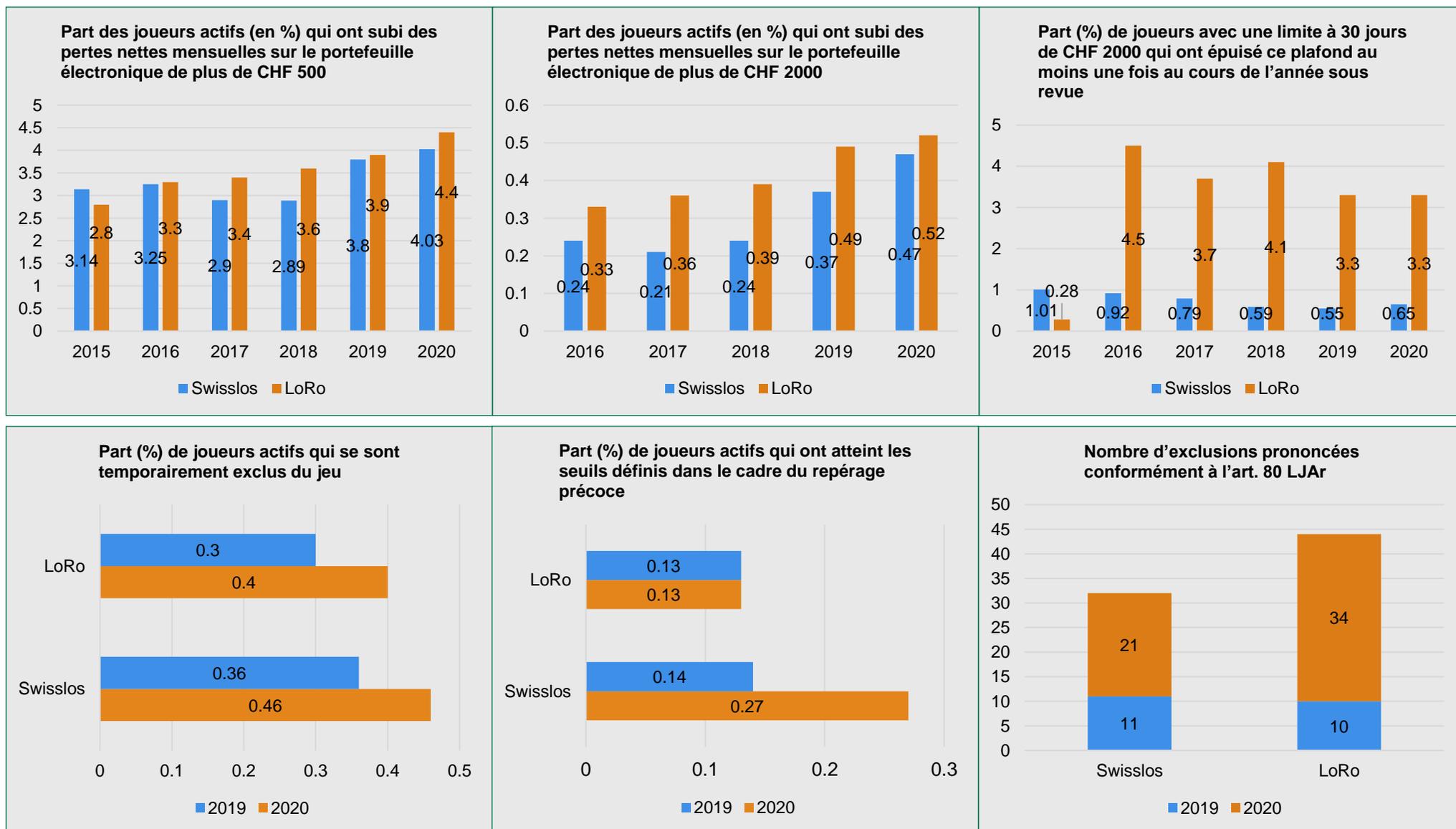
Pour Sporttip et Jouezsport, les pertes nettes moyennes des joueurs ont sensiblement progressé depuis l'été 2019 (date du lancement des nouveaux produits), tout comme la proportion de joueurs affichant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 500 et à CHF 2000. Chez les sociétés de loterie, force est de constater 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. La plupart des joueurs sont des hommes. Il s'agit d'un groupe vulnérable. Selon la recherche, les jeunes hommes sont en effet considérés comme un groupe à risques. C'est pourquoi une attention particulière sera accordée à ce groupe et l'évolution continuera d'être suivie de près.

La Gespa tire un bilan globalement positif de 2020 : les mesures de protection sociale semblent contribuer de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux.

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 rapports d'efficacité, ou plus concrètement 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. À l'avenir également, il faudra continuer de s'intéresser de près aux produits assortis d'un danger potentiel accru, en l'occurrence Sporttip/Jouezsport, Loto Express, PMU et Bingo. Les loteries à numéros Euro Millions, Swiss Loto, Magic 3 et 4 demeurent moins problématiques dans l'ensemble. Swiss Loto et Euro Millions en particulier comptent de nombreux joueurs réguliers. Les joueurs excessifs sont rares. Ce constat ressort notamment du fait que seuls quelques joueurs subissent des pertes mensuelles de plus de CHF 500 et qu'un nombre encore plus restreint d'entre eux accuse des pertes de plus de CHF 2000.

Diverses nouvelles mesures ont été mises en œuvre depuis l'entrée en vigueur de la LJAr. Les sociétés de loterie ont adopté des mesures appropriées pour 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 2020, 21 joueurs ont été ainsi exclus par Swisslos et 34 par la Loterie Romande. Dans le cadre du repérage précoce, 1003 personnes (0.27 % des joueurs actifs) ont été identifiées chez Swisslos et 143 (0.13 % des utilisateurs actifs) à la Loterie Romande. Ces cas ont donné lieu à des éclaircissements.

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 de l'offre terrestre est généralement plus faible que celui des produits en ligne, et ce pour diverses raisons (fréquence d'événements plus faible, disponibilité limitée, etc.).

Compte tenu des bases réglementaires, 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.

La limite d'âge de 18 ans prévaut pour tous les produits, également lorsqu'ils font partie de l'offre terrestre, ce dont il faut se réjouir.

Les rapports des sociétés de loterie font en outre état du nombre et du résultat des campagnes d'achats mystère, des contrôles effectués par leur service externe et des demandes adressées à leur service de protection des joueurs. Comme l'an dernier, aucun cas de mineur tentant de jouer n'a été signalé en 2020. Certaines mesures n'ont pas pu être réalisées l'an dernier à cause du coronavirus, ou ont dû être interrompues ou reportées. Il en va ainsi de la formation spécifique des dépositaires de la Loterie électronique et de l'enquête auprès du personnel prévue par Swisslos à propos de joueurs dont on soupçonne qu'ils ont des problèmes de jeu.

Dans le domaine terrestre, les mesures de formation et de sensibilisation du personnel occupent une place centrale chez les deux sociétés de loterie. Ces mesures 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 sont en contact régulier avec des centres spécialisés. Les sociétés de loterie 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	6
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</i>	8
1.3 <i>Sortie temporaire du jeu</i>	10
1.4 <i>Repérage précoce (art. 78 LJA)</i>	11
1.5 <i>Exclusion (art. 80 LJA)</i>	13
2. Protection sociale dans le domaine terrestre	14
3. Conclusion générale	17

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.

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 compétente un rapport sur l'efficacité des mesures de protection des joueurs¹ 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.

Les deux sociétés de loterie ont présenté jusqu'ici des rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale dans le domaine en ligne (pour les années 2014 à 2018). La procédure de rapport selon l'art. 84 est plus vaste puisqu'elle porte également sur le domaine terrestre, en plus du domaine en ligne. L'année dernière, les sociétés de loterie ont élaboré pour la première fois leur rapport selon les nouvelles exigences légales ; le rapport produit cette année est le deuxième du genre (couvrant l'année 2020).

Le questionnaire pour le domaine en ligne est identique à celui de l'année dernière. En ce qui concerne le domaine terrestre, une question a été ajoutée, qui porte sur l'enregistrement éventuel de cas dans lesquels des mineurs voulaient percevoir des gains (art. 45 LJAr).

Comme ces dernières années, la Gespa a analysé les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie. Elle a préparé le présent rapport d'évaluation sur cette base. Bien que la LJAr ne prévoie 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 engager les mesures nécessaires, le cas échéant.

Le présent rapport d'évaluation 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 Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée et désigne donc indifféremment les personnes des deux sexes.

1. Protection sociale dans le domaine en ligne

1.1 Pertes nettes sur le portefeuille électronique

Les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique (tous produits confondus) ont atteint une moyenne de CHF 65 à CHF 89 par joueur actif chez Swisslos en 2020, contre une fourchette de CHF 26 à CHF 93 à la Loterie Romande.

Pour la première fois l'an dernier, les pertes nettes moyennes mensuelles sur le portefeuille électronique sur la plateforme *Swisslos* ont été les plus élevées en lien avec le produit Sporttip (entre CHF 24 et CHF 110). Viennent ensuite Bingo (produit responsable des pertes moyennes les plus élevées en 2019), Swiss Loto et Euro Millions, jeux pour lesquels la perte nette moyenne par joueur a augmenté les mois au cours desquels le jackpot était élevé.

Sporttip a occasionné des pertes nettes annuelles moyennes sur le portefeuille électronique d'environ CHF 298 en 2020 (2019 : CHF 203 ; 2018 : CHF 108). Sur la base des résultats obtenus jusqu'à présent avec Sporttip, Swisslos a développé en 2021 deux nouvelles mesures de prévention, à savoir des vidéos explicatives à l'intention des gros parieurs. Gespa salue cette approche proactive.

A la *Loterie Romande*, ce sont les joueurs de PMU qui accusent les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique les plus élevées, avec près de CHF 108 en 2020 (2019 : CHF 93, 2018 : CHF 101). Jouezsport arrive en deuxième position. Par rapport à l'année précédente, les pertes moyennes liées à Jouezsport ont à nouveau progressé (2020 : CHF 96 ; 2019 : CHF 80 ; 2018 : CHF 66). 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 4.03 % (2019 : 3.8 %) des utilisateurs actifs de la plateforme a enregistré en 2020 une perte nette sur le portefeuille électronique de plus CHF 500 au cours d'au moins un mois. A la Loterie Romande, cette proportion a atteint 4.4 % (2019 : 3.9 %).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits* à la Loterie Romande, la part des joueurs de Jouezsport qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 dépasse celle des utilisateurs des autres jeux. Les joueurs de PMU et de Loto Express arrivent en deuxième position. Cette année, la part des parieurs sportifs accusant des pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 a encore une fois légèrement progressé à la Loterie Romande (2020 : 6.8 % ; 2019 : 5.2 % ; 2018 : 3.5 %).

Comme l'an dernier, 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. La part en question a de nouveau quelque peu augmenté en un an pour Sporttip.

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 0.52 %, soit 572 joueurs (2019 : 0.49 %, soit 396 joueurs).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits*, la part des utilisateurs de Jouezsport qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 est proportionnellement la plus élevée. Comme les années précédentes, les joueurs de PMU arrivent en deuxième position. Par rapport à 2019, la part des utilisateurs de Jouezsport ayant perdu plus de CHF 2000 a encore une fois augmenté (2020 : 1.05 %, soit 189 joueurs ; 2019 : 0.90 %, soit 112 joueurs). Euro Millions et Swiss Loto comptent la plus petite proportion de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 2000.

Chez Swisslos, les chiffres sont les suivants : 0.47 % 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 1745 joueurs (2019 : 0.37 %, resp. 1164 joueurs).

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.

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.

On constate à nouveau chez les deux sociétés de loterie que les pertes causées par les paris sportifs ont connu une hausse marquée. Cette évolution était prévisible pour deux raisons. D'une part, les paris *live* introduits en 2019 ont rendu l'offre plus attrayante. 2020 a été la première année civile complète au cours de laquelle la nouvelle offre était sur le marché. D'autre part, 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 cadre juridique modernisé semble permettre aux deux prestataires suisses de paris sportifs de récupérer des parts de marché détenues jusqu'ici par 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 d'une protection sociale digne de ce nom.

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 plus vulnérables au développement d'une addiction au jeu. Il est donc particulièrement important de protéger ce groupe de manière adéquate, de surveiller la situation en continu et, si nécessaire, de renforcer les mesures.

1.2 Limites de perte

Chez les deux sociétés de loterie, les trois limites (1 jour, 7 jours et 30 jours) sont encore clairement le plus souvent fixées à une fourchette de CHF 1 à CHF 50. Une légère tendance à fixer des limites plus élevées s'est profilée ces dernières années. Cette évolution est restée plus ou moins stable en 2020.

On constate néanmoins que des catégories de limites supérieures sont avant tout choisies en rapport avec les paris sportifs.

La limite volontaire de mise reste encore rarement utilisée sur la plateforme Internet de Swisslos (2020 : 1314 joueurs, soit env. 0.35 %). A la Loterie Romande, l'option des limites facultatives de perte est utilisée plus souvent. En 2020, un nombre à nouveau plus important de personnes qu'un an auparavant s'est imposé une limite facultative (18.2% ; 2019 : 15.7 %). Le service Protection des joueurs de Swisslos prévoit d'autres mesures pour promouvoir cette option en 2021. A ce jour, elle a communiqué des informations sur la possibilité de se fixer des limites facultatives de mise dans sa newsletter en ligne.

L'épuisement proportionnel des limites est resté relativement constant par rapport aux deux dernières années. Après une première augmentation significative (surtout entre 2014 et 2015), l'épuisement des limites s'est stabilisé. A la Loterie Romande, les limites de perte ont légèrement augmenté et elles ont été atteintes plus fréquemment. Ceci vaut en particulier pour la limite quotidienne. En ce qui concerne les limites hebdomadaires et mensuelles, les chiffres sont restés plus ou moins stables. Les limites de perte obligatoires ont été en revanche légèrement moins souvent modifiées à la Loterie Romande que l'an dernier. Les utilisateurs du Loto Express et des billets virtuels ont modifié leurs limites sensiblement moins souvent que les joueurs de PMU et de Jouezsport.

En ce qui concerne l'épuisement des limites (nombre de joueurs actifs avec des limites obligatoires² qui épuisent effectivement une limite à 30 jours de plus de CHF 1000 qu'ils se sont fixée), on peut affirmer comme jusqu'ici que les limites élevées ne sont atteintes que dans de très rares cas. Au total, 136 joueurs (0.65 % de tous les joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) ont épuisé au moins une fois ce plafond chez Swisslos. Ce chiffre s'établit à 245 joueurs (3.3% des joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) à la Loterie Romande. Chez cette dernière, on constate que les limites de perte facultatives mensuelles de plus de CHF 1000 également ne sont pratiquement jamais atteintes, ou ne le sont que dans des cas isolés.

Sporttip / Jouezsport et PMU sont assortis de limites obligatoires de perte sans plafond spécifique depuis la mi-2019 (CHF 9999 sur la plateforme Internet de Swisslos et CHF 8000 sur la plateforme de la Loterie Romande). Chez cette dernière, cinq joueurs (0.5 %) qui s'étaient fixé une limite mensuelle de CHF 8000 pour le PMU l'ont atteinte. Ce chiffre se monte à 19 joueurs (0.6 %) pour Jouezsport.

Il est difficile d'estimer l'impact des limites dans les paris sportifs. Les pertes moyennes réalisées avec les paris sportifs ont à nouveau augmenté en un an. Cette hausse tient très certainement à la plus grande attractivité des nouveaux produits dans l'ensemble. Une fois encore, il convient de rappeler que 2020 a été la première année civile complète au cours de laquelle les paris sportifs ont été proposés sur le marché sous leur nouvelle forme.

Seul un faible pourcentage de joueurs épuisent la limite à 30 jours qu'ils se sont fixée. En outre, le plafond n'est atteint que dans des cas extrêmement rares chez les deux sociétés de loterie. On peut ainsi affirmer que les limites choisies par les joueurs exercent un effet modérateur sur leur comportement de jeu.

² 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.

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 elle aussi la pertinence des limites.

Les résultats 2020 révèlent à nouveau que les limites obligatoires supérieures à CHF 1000 ont été rarement atteintes et 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 2020, 136 joueurs (0.65 %) chez Swisslos et 245 joueurs (3.3 %) à la Loterie Romande ont atteint le plafond obligatoire de CHF 2000 par mois au moins une fois au cours de l'année sous revue. 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

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 0.46 % chez Swisslos, contre 0.4 % à la Loterie Romande. La durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours) a de nouveau clairement été le plus fréquemment choisie.

Il est à noter que la sortie temporaire a été principalement utilisée pour les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo et Clix chez Swisslos, PMU et Jouezsport à la Loterie Romande). Ces tendances sont conformes aux années précédentes.

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 (CHF 680), puis à PMU (CHF 382).

Chez Swisslos, Sporttip et Bingo sont responsables des pertes mensuelles nettes sur le portefeuille électronique les plus élevées supportées par les joueurs qui se sont auto-exclus temporairement d'un jeu au moins une fois au cours du mois en question.

Conclusion concernant la sortie temporaire du jeu

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

Il est frappant de constater que le retrait temporaire a été principalement utilisé avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo et Clix chez Swisslos, PMU 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 les rapports précédents des deux sociétés de loterie ont démontré que la possibilité de s'auto-exclure pour une durée jusqu'à un an répond à un besoin des joueurs.

1.4 Repérage précoce (art. 78 LJAr)

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). Playscan prend en compte et analyse 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 alors contact avec les joueurs. En 2020, 143 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. La Loterie Romande les a contactés par téléphone et/ou par e-mail. Après la prise de contact, la Loterie Romande a évalué la situation financière de 65 joueurs en 2020 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 2020, 51 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 18 joueurs en 2020.

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 procède à une évaluation financière et prend les mesures appropriées. C'était le cas de 76 joueurs en 2020.

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 appropriées si les critères sont atteints (exemple de critère de repérage précoce pour Bingo et Clix : « Au cours des six derniers mois civils, le joueur subit 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 2020, 192 signalements ont été adressés automatiquement au service Protection des joueurs. Lorsqu'ils ont atteint un des 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.

En cas de soupçons fondés, Swisslos a demandé aux personnes concernées des documents relatifs à leur situation financière. 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. En cas d'échec de ces mesures d'aide, Swisslos a inscrit ces personnes au registre des joueurs exclus conformément à l'art. 80 LJA.

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

En 2020, les critères mis en place pour Sporttip ont déclenché 806 signalements automatisés (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.

Par rapport à 2019, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a de nouveau augmenté significativement. C'est pourquoi Swisslos a développé en 2020 trois nouveaux instruments, en collaboration avec Radix, qui sont utilisés depuis 2021 à des fins d'avertissement précoce et d'autocontrôle du comportement de jeu des joueurs. Il s'agit 1) d'une vidéo explicative sur le fonctionnement des paris sportifs, 2) d'une vidéo explicative sur les possibilités d'autocontrôle, les restrictions de jeu et les exclusions, et 3) d'un autotest dans lequel le joueur est invité à réfléchir à son comportement de jeu ainsi qu'à son budget.

Pour les jeux moins dangereux comme Swiss Loto, aucun processus de repérage précoce n'est en principe prescrit. L'exclusion et les règles 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 même pour les produits assortis d'un danger potentiel moindre (Euro Millions, Swiss Loto, Joker et Super-Star), dans le domaine en ligne. En 2020, le critère de repérage précoce défini dans ce contexte a déclenché cinq signalements automatisés au service Protection des joueurs, ainsi que des mesures de suivi correspondantes.

Sur un total de 1003 personnes (2019 : 452) identifiées dans le cadre du repérage précoce, sept joueurs ont été exclus sur la base de l'art. 80 LJAr (= 0.70 % ; 2019 : 0.88 %).

Conclusion relative au repérage précoce

Les mesures de repérage précoce des personnes à risques semblent particulièrement pertinentes et visent à identifier les signes d'un comportement de jeu problématique à un stade précoce.

Les systèmes instaurés par les deux sociétés de loterie peuvent être décrits comme 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 2020, 143 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. Cela correspond à 0.13 % des joueurs actifs au cours de l'année sous revue.

Swisslos dispose également d'un système de détection précoce approprié et a établi des critères qui déclenchent une alarme automatisée et des clarifications supplémentaires. En 2020, le processus de repérage précoce a permis d'identifier 1003 personnes. Cela correspond à 0.27 % des utilisateurs actifs au cours de l'année sous revue. Sporttip est à l'origine de la majorité des signalements automatisés, ce qui confirme l'impression d'un danger potentiel accru. Par rapport à 2019, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a de nouveau augmenté significativement. C'est pourquoi, Swisslos a développé trois nouveaux outils de prévention en collaboration avec Radix, qui seront utilisés à partir de 2021.

Au cours de l'année considérée, les deux sociétés de loterie ont pris contact avec les joueurs concernés, évalué leur situation, mis à disposition des mesures d'aide et, dans le cas les plus extrêmes, 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, qui comprennent alors que quelqu'un contrôle leur comportement en matière de jeu.

Les mesures de repérage précoce sont relativement nouvelles. Elles sont donc susceptibles d'être adaptées au fil du temps. Il s'agit d'un processus dynamique.

1.5 Exclusion (art. 80 LJAr)

Swisslos

Swisslos a prononcé 21 exclusions au total l'an dernier. Douze ont été demandées par les joueurs eux-mêmes et neuf ont été décidées par Swisslos après examen de la situation financière. Une demande de levée d'exclusion a été déposée en 2020. Swisslos l'a toutefois rejetée, au motif que la raison de l'exclusion (problèmes financiers) existait encore à ce moment-là.

Loterie Romande

Au cours de l'année sous revue, la Loterie Romande a prononcé 34 exclusions. 16 d'entre elles ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, tandis que les 18 autres ont été décidées par la Loterie Romande après un examen de leur situation financière. Aucune demande de levée d'exclusion n'a été déposée au cours de l'année sous revue, et la Loterie Romande n'en a pas non plus levée.

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.

L'exclusion doit être utilisée en dernier recours, lorsque les autres mesures de contrôle des comportements en matière de jeu ont échoué. Avec une exclusion non accompagnée de mesures d'aide, les joueurs problématiques se retrouvent livrés à eux-mêmes, ce qui est contreproductif. Les deux sociétés de loterie adhèrent à ce principe.

Fin 2020, le nombre d'exclusions en vigueur dans toute la Suisse était de 72 322. Les exclusions en tant que mesures à disposition des sociétés de loterie ne sont applicables que depuis 2019. Mais de toute évidence, elles ne représentent qu'une partie des exclusions. Les raisons pour cet écart 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, un point de vue que partage la Gespa. Dans la mesure du possible, les joueurs doivent être accompagnés et soutenus, et non pas simplement « abandonnés à leur sort ». Enfin, les sociétés de loterie ont une longue expérience des jeux d'argent en ligne et n'ont cessé d'étoffer et d'optimiser leur protection sociale ces dernières années.

2. Protection sociale dans le domaine terrestre

Par rapport au domaine 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.).

Pour autant, 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. A cet effet, elles prévoient des mesures 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.

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. Toutes les mesures ne sont pas abordées ci-après. Les mesures détaillées sont décrites dans les programmes de protection sociale des sociétés de loterie³. Les paragraphes ci-après présentent plusieurs résultats à titre d'exemple, qui fournissent des indications sur l'efficacité des mesures.

³ Concept social de Swisslos ; Programme de protection sociale de la Loterie Romande

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 et tous les points de vente de Loto Express et de PMU une fois par année. En 2020, les contrôles ont dû être interrompus en raison du coronavirus. Au total, la Loterie Romande a effectué 1618 visites. Dans ce contexte, elle a émis sept avertissements pour infraction aux règles du jeu responsable.
- Depuis le 1^{er} janvier 2021, il faut avoir 18 ans révolus pour pouvoir jouer aux produits de la Loterie Romande, également lorsqu'ils sont vendus dans des points de vente terrestres. La Gespa se réjouit de cette mesure.
- La Loterie Romande demande aux points de vente d'orienter les joueurs qui ont probablement un problème de jeu vers des centres spécialisés dans le traitement / la prévention du jeu excessif, ou de les signaler à son service Jeu responsable, pour que celui-ci puisse ensuite prendre contact avec les joueurs concernés.
- 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 Loterie électronique reçoivent des formations interactives spécifiques.
- En 2020, tous les nouveaux collaborateurs de la Loterie Romande ont suivi la formation « Jeu Responsable ». La Loterie Romande proposera une nouvelle version de cette formation en 2021, avec entre autres de nouvelles vidéos et interviews liées à la prévention du jeu excessif. La formation pour les collaborateurs des points de vente sera également remaniée et enrichie de nouveaux contenus. En 2020, 388 dépositaires ont suivi cette formation et reçu leur certificat « Jeu responsable ».
- En ce qui concerne la formation annuelle spécifique des dépositaires, la Loterie Romande a dû reporter ses cours 2020 à 2021 en raison de la situation sanitaire et des mesures prises par les autorités à cet égard.
- Dans le cas de la Loterie électronique, le produit terrestre le plus dangereux du point de vue de la protection des joueurs, de nombreux 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 de l'âge spécifique depuis le 1^{er} août 2019 (remise d'une carte électronique liée 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 30 ans. Au 31 décembre 2019, un total de 86 250 cartes avait été distribué dans les points de vente de Loterie électronique. En 2020, ce chiffre a atteint 49 213. Selon la Loterie Romande, les dépositaires 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, y compris les visites de clients mystère, n'ont pas mis en évidence d'infractions relatives au jeu de mineurs en 2020.
- Extension de l'exclusion à la Loterie électronique : cette mesure n'était pas encore en vigueur en 2020, de sorte qu'aucun commentaire ne peut être fait ici. En septembre 2021, la Gespa a décidé d'étendre cette exclusion des joueurs interdits à la Loterie électronique à l'avenir. Les modalités de mise en œuvre de cette extension de l'exclusion restent actuellement encore à définir.

Swisslos

- Swisslos a mis en place son propre centre de contact interne, géré par le service Protection des joueurs. Ce centre récolte tous les indices et questions reçus par le service externe et le service clientèle qui laissent présumer d'éventuels problèmes avec les jeux d'argent. 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 2020, il a pris contact avec 271 joueurs (2019 : 176).
- En 2020, une campagne a été lancée dans les points de vente de l'hôtellerie et de la restauration. Dans le cadre de celle-ci, le personnel des points de vente devait remettre de manière ciblée un briquet aux joueurs afin de les informer sur le centre de contact interne gratuit.

- 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 dépendance au jeu, et des possibilités pour approcher 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 2020, les points de vente ont signalé 16 joueurs qu'ils soupçonnaient d'avoir des problèmes au service Protection des joueurs de Swisslos (2019 : 2). Les points de vente concernés ont reçu des conseils et des aides sur la manière de gérer la situation. La légère hausse du nombre de signalements par rapport à 2019 s'explique notamment par un concours lancé auprès des collaborateurs, qui visait à déterminer si ceux-ci souhaitaient que Swisslos les contacte et les interroge sur leurs expériences avec des joueurs à comportement problématique présumé.
- Afin d'encourager les points de vente à signaler les joueurs qu'ils soupçonnent de présenter un comportement problématique, Swisslos prévoit de procéder à une enquête active, par l'intermédiaire de son service externe. En 2015, une enquête similaire avait provoqué une hausse des signalements de cas suspects (n = 22).
- Depuis le 1^{er} janvier 2019, la limite d'âge de 18 ans s'applique à tous les produits Swisslos, même lorsqu'ils sont vendus par des points de vente terrestres. La Gespa se réjouit de cette mesure. Depuis le dernier trimestre de 2020, Swisslos distribue également aux points de vente de l'hôtellerie et de la restauration une affiche relative à la protection de la jeunesse, qui précise que les jeux d'argent ne peuvent être vendus aux moins de 18 ans.
- En 2020, un cas a été signalé dans lequel un mineur avait tenté d'encaisser un gain (cf. art. 45 LJAr). Pour l'encaissement des gains, Swisslos a exigé une confirmation pourvue de la signature du titulaire de l'autorité parentale, à qui le gain a finalement été versé.
- Le service externe de vente de Swisslos visite aussi 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. Il peut vérifier parallèlement par lui-même si des personnes de moins de 18 ans jouent, et demander aux collaborateurs du point de vente de lui faire part de leurs expériences en la matière.
- Dans le domaine terrestre, Swisslos ne propose pas de produits soumis à l'exclusion selon l'art. 80 LJAr. A l'avenir, elle se réserve toutefois le droit de conclure des accords avec les joueurs, par lesquels ceux-ci acceptent que leurs gains importants, 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 se tourner vers les points de vente terrestres.
- Swisslos met en œuvre depuis plus de dix ans des mesures de formation et de perfectionnement destinées à ses propres collaborateurs comme au personnel des points de vente.

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 évoqués par les sociétés de loterie tendent à la prouver. Citons en particulier les achats mystère et les contrôles effectués par le service externe, ainsi que les demandes adressées au service Protection des joueurs.

Les mesures de formation et de sensibilisation du personnel sont centrales chez les deux sociétés de loterie. Ces mesures 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. 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 sont en contact régulier avec des centres spécialisés. Les mesures sont également régulièrement évaluées par des experts. La Gespa salue cette approche.

Le cas échéant, il pourrait être utile de collecter systématiquement certains indicateurs afin de se faire une idée plus précise de l'efficacité de telle ou telle mesure. Les sociétés de loterie pourraient, par exemple, demander aux collaborateurs des points de vente d'enregistrer activement les joueurs qu'ils soupçonnent d'avoir des problèmes.

Dans le domaine terrestre enfin, il faudra surveiller l'application servant à préparer en particulier les paris sportifs. Grâce à celle-ci les joueurs préparent leurs paris sur leur smartphone, puis n'ont plus qu'à scanner un code QR au kiosque. Selon les addictologues, cette méthode ne va pas sans poser problème et est perçue par les joueurs comme un jeu en ligne. Le fait qu'un code doive finalement être scanné dans un kiosque restreint quelque peu le danger potentiel, mais pour le joueur, l'utilisation de l'application pour placer les paris diffère probablement à titre subjectif d'une participation classique au moyen d'un billet rempli au kiosque. Lorsqu'ils estompent la frontière entre les domaines terrestre et en ligne pour le consommateur, ces canaux de distribution doivent être observés et, si nécessaire, accompagnés de mesures supplémentaires. La convergence entre les formes de vente terrestres et électroniques mérite une attention particulière.

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. Bien que le présent rapport d'évaluation relativise quelque peu la notion d'efficacité, la rédaction de rapports permet de relever des informations pertinentes de manière systématique, puis de les communiquer aux exploitants.

La Gespa se félicite de la collaboration constructive de longue date avec les sociétés de loterie. Elle salue également 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 de nouvelles mesures préventives pour les parieurs particulièrement actifs sur la base des résultats des paris sportifs, introduction de limites facultatives par le passé, ou encore 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.

La Gespa estime que dans le domaine en ligne, 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 constituent un système efficace pour protéger les joueurs. Elle salue également les mesures introduites en rapport avec la LJAr (p. ex. mesures de repérage précoce des joueurs à comportement problématique). Les rapports continueront d'évaluer l'efficacité de ces mesures ces prochaines années.

Dans l'offre en ligne, les produits Sporttip et Jouezsport, entre autres, posent des défis de taille. L'objectif consistant à récupérer des parts du marché illégal semble réalisable. 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'agira en l'espèce de continuer à tenir la promesse selon laquelle les joueurs concernés sont mieux pris en charge sur un marché réglementé de manière sérieuse et constitué de prestataires responsables que sur un marché non autorisé.

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 plus difficilement évaluable. A cet égard, les mesures de formation et de sensibilisation conçues par les sociétés de loterie en coopération avec des experts semblent pertinentes. Certaines mesures n'ont pas pu être réalisées l'an dernier, ou ne l'ont été que de manière limitée, à cause de l'épidémie de coronavirus. Les sociétés de loterie rattraperont les mesures prévues retard en temps voulu.

Il s'agit de permettre aux sociétés de loterie de continuer à proposer des jeux d'argent attractifs et concurrentiels dans les limites du cadre juridique, pour éviter que les joueurs ne se tournent vers le marché illégal. La lutte contre ce dernier est et reste l'une des principales mesures de prévention. Dans le même temps, il demeure important de maintenir un niveau élevé de protection des joueurs dans les domaines en ligne et terrestre et de garantir la responsabilité sociale de l'offre, notamment afin de préserver la crédibilité de la réglementation. En ce sens, les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie constituent un instrument précieux, qui permet d'évaluer la protection sociale et d'identifier les éventuels besoins d'intervention.