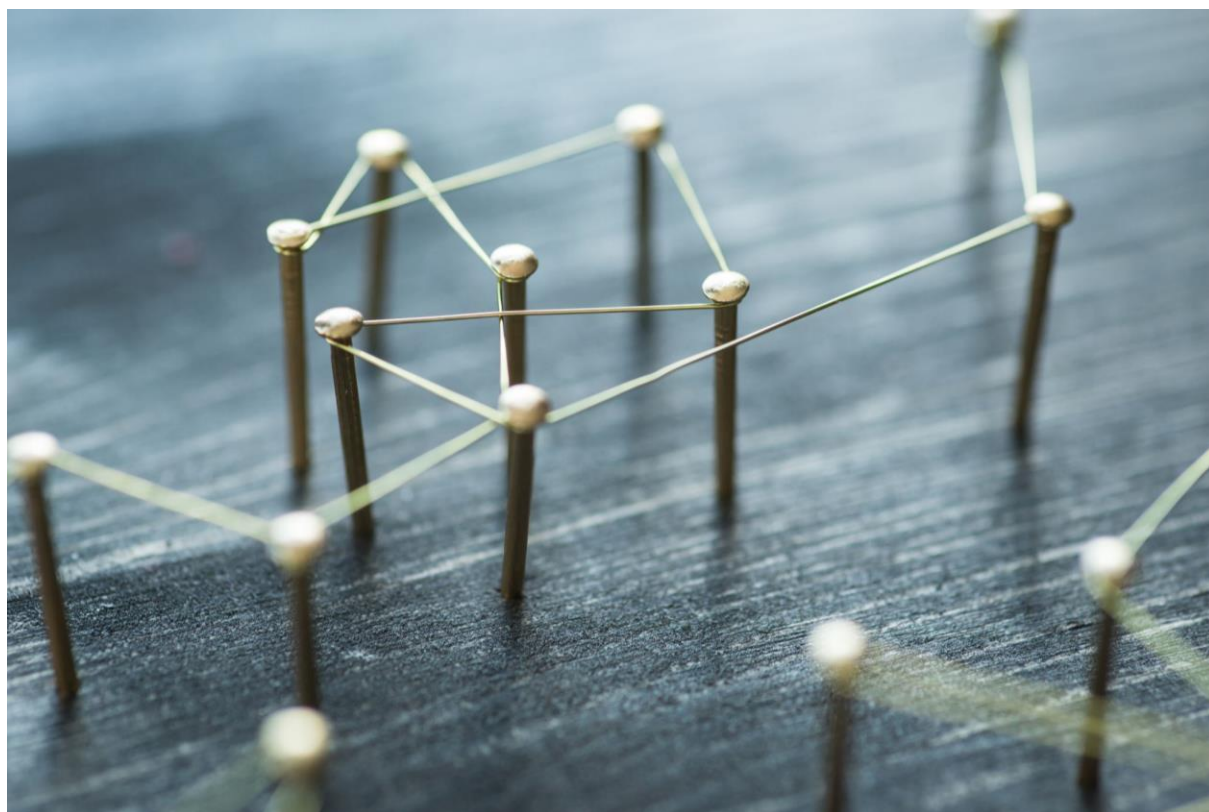


Berne, le 16 octobre 2025

Rapport d'évaluation : efficacité des mesures de protection des joueuses et joueurs contre le jeu excessif en 2024



Management summary

Les exploitants de jeux de grande envergure sont tenus d'introduire des mesures appropriées pour protéger les joueurs contre le jeu excessif. Les bases légales y afférentes sont définies au chapitre 6 de la loi fédérale sur les jeux d'argent (LJAr). L'art. 84 dispose que les exploitants doivent présenter chaque année à l'autorité d'exécution un rapport sur l'efficacité des mesures prises.

Protection sociale dans le domaine en ligne : résultats 2024

Le revenu brut des jeux (RBJ) réalisé en ligne par les deux sociétés de loterie reste proportionnellement sensiblement inférieur à celui du jeu dans le domaine terrestre. Par rapport à l'an dernier, cette proportion a néanmoins augmenté (2024 : 23 % ; 2023 : 19 %). Les deux sociétés de loterie ont enregistré une nette progression du nombre d'utilisatrices et utilisateurs actifs¹ sur leur plateforme de jeu Internet.

Comme ces dernières années, le bilan du secteur en ligne s'avère positif : les mesures de protection mises en place contribuent de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux. L'examen des résultats montre à nouveau une grande constance au cours des dernières années, par exemple en ce qui concerne les pertes moyennes des joueurs, l'épuisement des limites et les résultats selon les caractéristiques sociodémographiques.

Le potentiel de danger des produits proposés en ligne a tendance à être plus élevé que celui des produits distribués par le réseau terrestre. En même temps, la distribution en ligne permet la mise en œuvre de mesures de protection efficaces et une exploitation contrôlée des jeux. Les mesures mises en place par les deux sociétés de loterie dépassent dans certains cas les exigences légales minimales. Les limites de pertes obligatoires avec plafond maximal méritent tout particulièrement d'être soulignées. Du point de vue de la Gespa, cela reste l'une des mesures les plus efficaces pour protéger les joueurs. Les deux sociétés de loterie ont introduit des limites de perte maximales adaptées aux produits et à leur potentiel de danger respectif.

Dans le domaine des paris sportifs, les pertes avaient dans un premier temps significativement augmenté auprès des deux sociétés de loterie depuis l'extension de l'offre et, en particulier, l'introduction des paris *live* en 2019. Durant l'exercice écoulé, on enregistre une baisse des pertes moyennes par rapport à l'année précédente. Les pertes sur les paris sportifs restent toutefois plus élevées que sur les autres produits, tout comme la part des joueurs accusant des pertes nettes mensuelles sur leur portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Commandée par la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) et la Gespa et publiée à l'automne 2024, l'étude sur la problématique des jeux d'argent en Suisse, basée sur l'Enquête suisse sur la santé², confirme que la charge problématique des paris sportifs est plus élevée que celle des autres produits dans le périmètre de surveillance de la Gespa (loteries, jeux d'adresse).

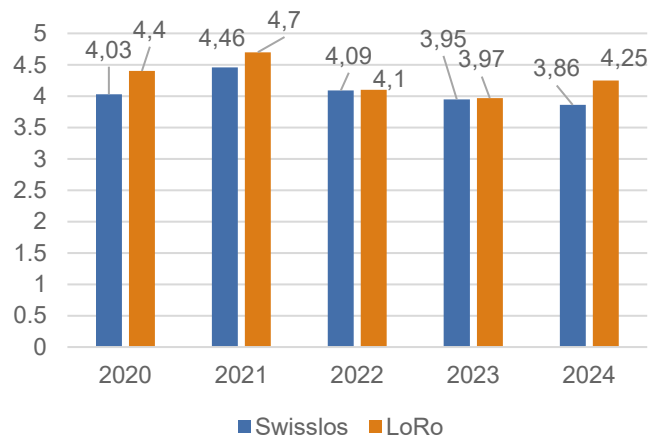
Il est dès lors essentiel d'examiner et de renforcer en permanence la protection des joueurs précisément dans le domaine des paris sportifs. Les sociétés de loterie évaluent en permanence de nouvelles mesures et participent à des projets cités à titre d'exemple dans le présent rapport.

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

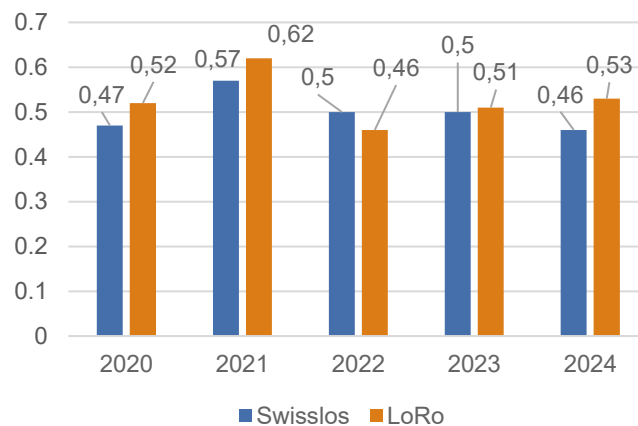
¹ Par utilisatrices et utilisateurs actifs, on entend les personnes qui, durant la période de rédaction du rapport, ont acheté au moins une fois un produit sur la plateforme de jeu Internet.

² <https://www.gespa.ch/fr/portrait/publications-et-enquetes/actualites>

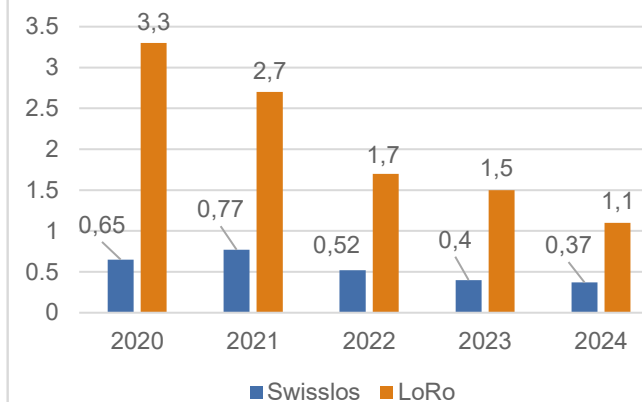
Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500



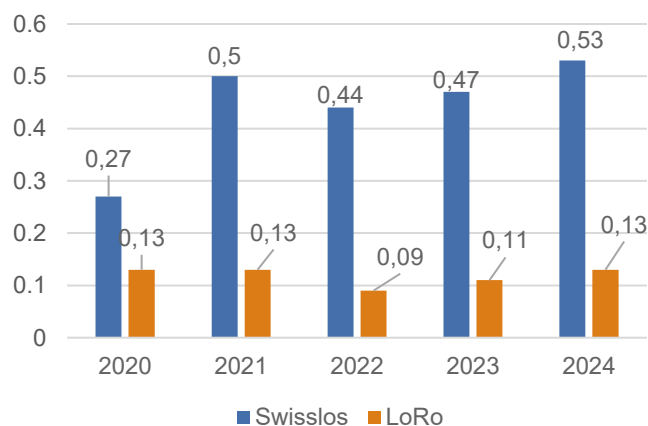
Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000



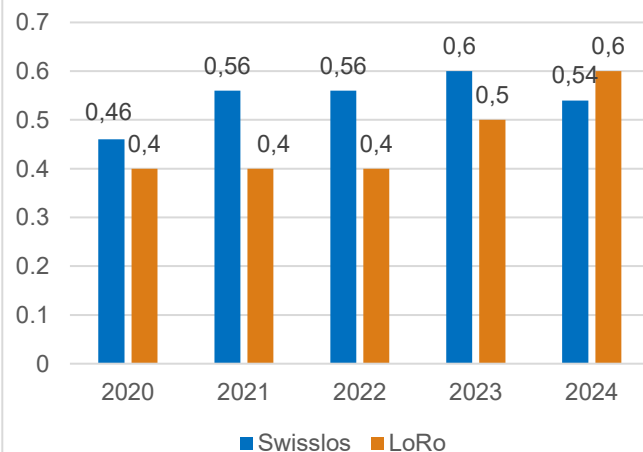
Part (%) de joueurs avec une limite à 30 jours de CHF 2000 qui ont épuisé ce plafond au moins une fois au cours de l'année sous revue



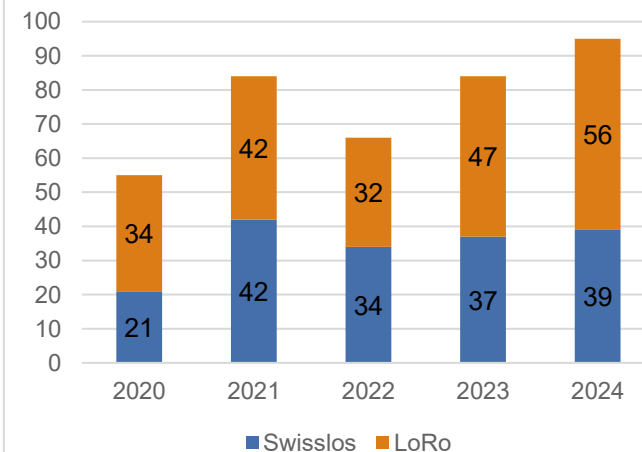
Part (%) de joueurs actifs qui ont atteint les seuils définis dans le cadre du repérage précoce



Part (%) de joueurs actifs qui se sont temporairement exclus du jeu



Nombre d'exclusions prononcées conformément à l'art. 80 LJAr



Protection sociale dans le domaine terrestre : résultats 2024

La majeure partie du RBJ des deux sociétés de loterie est réalisée via des points de vente physiques (terrestres) (2024 : 77 %).

Les possibilités de mise en œuvre des mesures de protection sociale sont plus limitées dans le domaine terrestre qu'en ligne ; cela concerne aussi bien la réalisation des mesures de prévention que l'évaluation de leur efficacité. 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.).

Les sociétés de loterie prévoient différentes mesures pour promouvoir la responsabilité sociale de leurs jeux. Les instruments utilisés relèvent des domaines suivants :

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

A titre d'exemple, le nombre et le résultat des contrôles effectués dans les points de vente ainsi que les demandes adressées au service « Protection des joueurs » sont documentés.

Dans le domaine terrestre, les deux sociétés de loterie accordent une place centrale aux mesures de formation et de sensibilisation. Celles-ci visent en particulier à renforcer la protection des mineurs et à permettre l'identification des personnes présentant un comportement de jeu problématique, et fournissent des outils concrets pour y répondre efficacement. Afin de mettre au point leurs modules de formation, les sociétés de loterie collaborent avec des experts reconnus en prévention et sont en contact avec des centres spécialisés. Les sociétés de loterie organisent ces formations destinées au personnel de vente et à leurs propres collaboratrices et collaborateurs depuis plus de quinze ans, ce qui leur confère aujourd'hui une solide expérience en la matière.

Elles évaluent et mettent en œuvre régulièrement de nouvelles mesures. Des indications plus détaillées sur les activités correspondantes en 2024 figurent dans le présent rapport.

La Gespa accorde une attention particulière à la distribution terrestre des paris sportifs. Comme mentionné précédemment, l'étude publiée à l'automne 2024 sur la problématique des jeux d'argent en Suisse a confirmé que la dangerosité des paris sportifs est plus élevée que celle des autres catégories de produits dans le périmètre de surveillance de la Gespa. L'année 2024 a par ailleurs été marquée par une augmentation des signalements d'irrégularités en lien avec la distribution terrestre des paris sportifs. Cette situation pose également des enjeux en matière de protection des joueurs : les possibilités de contrôle dans le domaine terrestre sont limitées et les mesures moins efficaces que dans le domaine en ligne. Il convient en outre de souligner à cet égard que les exploitants de points de vente ont actuellement le droit de participer aux loteries et aux paris sportifs via leur propre point de vente. Or ces personnes constituent une pièce maîtresse du contrôle et de la protection des joueurs contre le jeu excessif. Le fait qu'elles-mêmes jouent génère un conflit de rôles. Une interdiction de jeu pour les exploitants de points de vente et leur personnel serait donc souhaitable. Une telle interdiction est d'ailleurs déjà en vigueur dans le cas de la Loterie électronique de la Loterie Romande.

La Gespa continuera d'accorder une attention particulière à la distribution terrestre des paris sportifs. Dans les points de vente terrestres des deux sociétés de loterie, elle contrôlera ainsi par exemple en 2025 la mise en œuvre des mesures de protection des mineurs en rapport avec les paris sportifs.

Table des matières

Introduction et bases légales	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 (art. 79 LJA en relation avec l'art. 87 OJA)</i>	9
1.3 <i>Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJA en relation avec l'art. 89 OJA)</i>	10
1.4 <i>Repérage précoce (art. 78 LJA en relation avec l'art. 90 OJA)</i>	11
1.5 <i>Exclusion (art. 80 LJA)</i>	14
2. Protection sociale dans le domaine terrestre	15
3. Conclusion générale	19

Introduction et bases légales

La loi oblige les exploitants à prendre des mesures appropriées afin de protéger les joueurs contre le jeu excessif. Les bases légales y afférentes sont définies au chapitre 6 de la loi fédérale sur les jeux d'argent (LJAr), plus particulièrement aux art. 71 à 84 LJAr, ainsi qu'aux art. 76 à 91 de l'ordonnance sur les jeux d'argent (OJAr). Ces articles encadrent notamment la protection des mineurs (art. 72 LJAr), l'orientation des mesures de protection en fonction du danger potentiel du jeu d'argent (art. 73 LJAr) ainsi que les principes de publicité interdite (art. 74 LJAr). A partir de l'art. 76, la LJAr prescrit des mesures supplémentaires incombant aux maisons de jeu et aux exploitants de jeux de grande envergure. Les exploitants doivent ainsi disposer d'un programme de mesures sociales (art. 76 LJAr). D'autres mesures concernent le repérage précoce des personnes menacées (art. 78 LJAr), ainsi que l'exclusion de jeu (art. 80 LJAr).

L'art. 84 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 concernés fournissent les bases nécessaires à l'examen permanent et à un éventuel développement desdites mesures.

La Gespa a de nouveau analysé les rapports d'efficacité actuels des deux sociétés de loterie et rédigé le présent rapport d'évaluation sur cette base. Bien que la LJAr ne prévoie pas la rédaction d'un tel rapport, la Gespa le considère comme un outil précieux pour évaluer plus précisément l'efficacité des mesures, suivre les évolutions, repérer les tendances et engager les mesures nécessaires. Avec l'accord des sociétés de loterie, les rapports d'évaluation correspondants sont désormais publiés sur le site Internet de la Gespa.

Dans le présent rapport d'évaluation, la Gespa met en lumière les résultats qui se démarquent par rapport aux années précédentes ou qui revêtent une importance particulière 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

Les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique (tous produits confondus) se sont situées entre CHF -104 à CHF 81 par joueur actif chez Swisslos en 2024. Durant deux mois, le bénéfice net moyen sur le portefeuille électronique était positif (CHF 104 en mars 2024, CHF 25 en novembre 2024). À ces occasions, des personnes ont remporté un gros gain à Swiss Lotto (respectivement CHF 65 millions et CHF 36 millions). Si l'on exclut ces deux gains exceptionnels de l'analyse, les pertes nettes mensuelles par joueur actif se situent entre CHF 71 et CHF 93 (2023 : entre 74 et 93 francs, hors valeurs aberrantes/gros gains).

A la *Loterie Romande (LoRo)*, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des joueurs actifs ont atteint en 2024 une moyenne de CHF 51 à CHF 77 (2023 : entre CHF 38 et CHF 81).

Comme les années précédentes, les pertes nettes mensuelles moyennes les plus élevées sur la plateforme *Swisslos* sont dues au produit Sporttip (entre CHF 40 et CHF 90).

Sporttip a occasionné des pertes nettes annuelles moyennes sur le portefeuille électronique d'environ 279 CHF (2023 : CHF 314 ; 2022 : CHF 263), enregistrant ainsi une baisse par rapport à l'année précédente. C'est avec Swiss Lotto (en raison des deux gains exceptionnels), Gooool et Big21 (jeu d'adresse lancé fin août 2024 sur la plateforme de jeux en ligne de Swisslos) que les pertes nettes annuelles moyennes par joueur ont été les plus faibles en 2024.

A la *LoRo*, ce sont les joueurs de JouezSport qui accusent les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique les plus élevées (2024 : 76 ; 2023 : CHF 86 ; 2022 : CHF 75), suivis des joueurs de PMU (2024 : 36 ; 2023 : CHF 54 ; 2022 : CHF 65). Par rapport à l'année précédente, les pertes ont reculé tant avec JouezSport qu'avec le PMU. Sans changement par rapport aux années précédentes, c'est avec les loteries à numéro Magic 3 et Magic 4 que les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique sont les plus faibles.

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

Chez Swisslos, un total de 3.86 % (2023 : 3.95 %) des utilisateurs actifs de la plateforme Internet a enregistré en 2024 une perte nette sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 au cours d'au moins un mois. A la *LoRo*, cette proportion s'est élevée à 4.25 % (2023 : 3.97 %).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits* à la *LoRo*, il s'avère que parmi les joueurs qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500, les utilisateurs de JouezSport forment le groupe le plus important, suivis par ceux de Loto Express, de PMU et des billets virtuels. Cette année, le pourcentage de joueurs de JouezSport accusant des pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 était légèrement inférieur à celui de l'année dernière (2024 : 6.5 % ; 2023 : 7.8 % ; 2022 : 6.1 %).

Comme un an plus tôt, le produit Gooool chez Swisslos comptait proportionnellement le plus de personnes ayant des pertes nettes moyennes supérieures à CHF 500. Ce produit comporte des limites obligatoires avec un plafond maximal (CHF 2000). Ce pourcentage élevé s'explique probablement par le fait qu'une partie des joueurs de Sporttip a également joué à Gooool et a donc été mentionnée deux fois au cours du mois concerné. Après Gooool, ce sont les produits Bingo et Big21 qui comptent le plus

grand nombre de joueurs avec des pertes nettes moyennes supérieures à CHF 500. Pour ces produits également, des limites de pertes obligatoires s'appliquent (plafond resp. de CHF 2000 / mois et CHF 900 / mois). Depuis fin octobre 2024, une mesure supplémentaire est en vigueur pour le jeu Big21 : le nombre de participations est désormais limité à 100 par personne et par jour. La Gespa salue la réaction rapide et proactive de Swisslos en la matière.

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

A la LoRo, 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 0.53 %, soit 923 joueurs (2023 : 0.51 % soit 786 joueurs).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits*, c'est, comme l'an dernier, avec JouezSport la part des utilisateurs subissant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 qui est proportionnellement la plus importante. Par rapport à l'année précédente, cette proportion a légèrement reculé (2024 : 1.23 %, soit 602 joueurs ; 2023 : 1.54 %, soit 512 joueurs). A l'instar des années précédentes, les joueurs de PMU arrivent en deuxième position. Leur proportion a toutefois elle aussi légèrement diminué par rapport à 2023. 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 : 0.46 % des utilisateurs actifs de la plateforme Internet a enregistré au moins une fois une perte nette mensuelle sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Cela correspond à 3263 joueurs (2023 : 0.5 %, soit 2811 joueurs).

En ce qui concerne les *différences spécifiques aux produits*, le produit Goooal, comme l'an dernier, occasionne proportionnellement le plus de personnes accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 (pour tous les produits auxquels elles ont joué). Sporttip et Bingo viennent ensuite.

Conclusion concernant les pertes nettes sur le portefeuille électronique

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

Dans le domaine des paris sportifs, les pertes avaient d'abord significativement augmenté auprès des deux sociétés de loterie depuis l'élargissement de l'offre, en particulier depuis l'introduction des paris *live* en 2019. En 2022, la tendance à la hausse des pertes sur les paris sportifs s'est interrompue pour la première fois. Après une nouvelle progression marquée en 2023, les pertes ont à nouveau diminué en 2024.

Pour autant, les paris sportifs restent le produit assorti des risques les plus grands. Les pertes moyennes des joueurs sont plus élevées que sur les autres produits, tout comme la part de joueurs accusant des pertes de plus de CHF 2000. Les parieurs sportifs sont en outre en moyenne plus jeunes et appartiennent souvent à la tranche d'âge des 18-29 ans. La plupart sont des hommes. Selon la recherche, les jeunes hommes sont considérés comme un groupe à risque. Il est réjouissant de constater que les sociétés de loterie sont attentives à l'évolution de la situation et prennent des mesures en ce sens (voir les projets de Swisslos ci-après). La Gespa se réserve le droit d'exiger des mesures supplémentaires si nécessaire.

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

La plateforme de jeux Internet de la LoRo dispose de limites de perte facultatives quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles, applicables à tous les jeux de tirage qu'elle propose (à l'exception de Loto Express). Elle comprend 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 au 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. Le produit Gooool est lui aussi assorti de limites de pertes obligatoires plafonnées à CHF 2000 par mois. Pour sa part, Jass est soumis à une limite obligatoire de perte fixée à CHF 900 par mois. La limite pour Jass s'applique conjointement à celle du produit Big21, lequel a été introduit le 28 août 2024. Enfin, elle impose des limites de perte obligatoires à Sporttip (montant maximum fixé à CHF 9999 par mois).

En ce qui concerne l'épuisement des limites (nombre de joueurs actifs avec des limites obligatoires³ qui épuisent effectivement la limite à 30 jours de plus de CHF 1000 qu'ils se sont fixée), on constate qu'en 2024 également, les limites élevées ont été atteintes dans des cas très exceptionnels. Au total, 125 joueurs (0.37 % de tous les joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) ont épuisé au moins une fois le plafond de CHF 2000 chez Swisslos (2023 : 123, soit 0.40 % des joueurs). A la LoRo, ce chiffre s'établit à 127 joueurs resp. 1.1 % des joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000 (2023 : 106 joueurs, soit 0.7 %, au premier semestre, et 97 joueurs, soit 1.5 %, au second semestre⁴).

Depuis la mi-2022, Swisslos propose le produit Gooool sur sa plateforme Internet. Jusqu'à 0.02 % des joueurs qui se sont fixé une limite à 30 jours de CHF 2000 pour Gooool l'ont atteinte en 2024.

L'an dernier, aucune des personnes ayant fixé une limite à 30 jours de CHF 900 pour les jeux Jass et Big21 n'a atteint cette limite.

Dans le domaine des paris sportifs, les chiffres sont les suivants : à la LoRo, trois personnes (soit 0.1 % des joueurs) qui s'étaient fixé une limite mensuelle de CHF 8000 pour le PMU ont atteint cette limite maximale (2023 : 0 joueur); avec JouezSport, 24 personnes (soit 0.4 % des joueurs) qui s'étaient fixé une limite mensuelle de CHF 8000 pour ce jeu l'ont atteinte (2023 : 32 personnes, soit 0.3 %, au premier semestre ; 9 personnes, soit 0.3 %, au second semestre). Chez Swisslos, 36 personnes (soit 0.02 %) ont atteint la limite maximale de CHF 9999 pour Sporttip au cours de l'année sous revue (2023 : 12 personnes, soit 0.01 %). Le produit PMU n'est pas proposé sur la plateforme de jeu Internet de Swisslos.

Les joueurs optent en principe pour des 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.

³ Les chiffres se réfèrent aux limites obligatoires pour Clix et Bingo chez Swisslos et aux billets virtuels et à Loto Express à la LoRo. Le plafond est de CHF 2000 / mois cumulés pour les deux produits.

⁴ Le 5 juin 2023, la LoRo a lancé sa nouvelle plateforme de jeu Internet. Les joueurs ont dû se fixer de nouvelles limites de pertes lors de la migration vers la nouvelle plateforme. C'est pourquoi deux résultats sont présentés ici pour la LoRo (pour le premier semestre 2023 sous l'ancienne plateforme et pour le deuxième semestre 2023 sous la nouvelle plateforme).

La mesure des limites volontaires de mise, tous produits confondus, a été plus fréquemment utilisée sur la plateforme Internet de Swisslos qu'un an plus tôt (2024 : 5680 personnes, soit 0.8 % ; 2023 : 1387 personnes, soit 0.26 %). Swisslos communique plus activement à propos de cette mesure depuis février 2024. A la LoRo, l'option des limites de perte facultatives a été utilisée par 5392 personnes, soit 3.1 % des joueurs actifs (2023 : 1859 personnes, soit 1.4 %, au premier semestre ; 4887 personnes, soit 3.2 %, au second semestre 2023).

Conclusion relative aux limites de perte

Durant l'année sous revue, les joueurs se sont en grande partie fixé des limites raisonnables ou modérées. Les limites constituent une mesure de protection sociale essentielle, dont la pertinence est également confirmée par la recherche.

Globalement, les résultats sont restés largement constants ces dernières années. Les limites ont été plutôt rarement atteintes et modifiées. Du point de vue de la protection des joueurs, cette situation est positive. L'épuisement fréquent des limites associé à leur relèvement peut indiquer un comportement de jeu problématique.

Les résultats 2024 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 en limitant les pertes supplémentaires des joueurs ayant déjà perdu des montants élevés.

125 personnes (0.37 %) à Swisslos, ainsi que 127 personnes (1.1 %) à la LoRo ont atteint au moins une fois le plafond obligatoire mensuel de CHF 2000 dans les catégories de jeu Clix et Bingo, respectivement avec les billets virtuels et Loto Express. 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 ayant utilisé cette option au cours de l'année sous revue est de 0.54 % chez Swisslos, soit 3799 personnes, et de 0.6 % à la LoRo, soit 1034 personnes. Chez les deux sociétés de loterie, la durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours) a de nouveau clairement été la plus fréquemment choisie.

Relevons que la sortie temporaire a été principalement utilisée en lien avec les produits qui présentent une dangerosité accrue (Clix, Bingo et Sporttip chez Swisslos ; JouezSport et billets virtuels à la LoRo). Ce schéma est identique, ou du moins similaire à celui constaté les 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 LoRo est due comme l'an dernier à JouezSport, puis aux billets virtuels. Chez Swisslos, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des personnes qui se sont auto-

exclues temporairement d'un jeu au moins une fois au cours d'un mois sont dues dans l'ordre à Bingo, puis à Sporttip. Ce résultat correspond plus ou moins à celui de 2023.

Conclusion concernant la sortie temporaire du jeu

La perte moyenne des joueurs qui se sont auto-exclus dépasse largement celle des autres joueurs actifs. Ce constat tend à prouver que l'auto-exclusion est utilisée avant tout par les personnes qui subissent des pertes nettes importantes sur leur portefeuille électronique. En ce sens, cette mesure semble à première vue viser le « bon » groupe cible. Le 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 lien avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo, Clix et Sporttip chez Swisslos, billets virtuels et JouezSport à la LoRo).

Comme indiqué dans les derniers rapports d'évaluation, la limitation à six mois de la durée de sortie de jeu facultative telle que prévue par l'art. 89 OJAr est regrettable, dans la mesure où certains joueurs souhaiteraient sans aucun doute se faire exclure pour une durée plus longue. Ce point pourra être abordé dans le cadre de l'évaluation de la loi sur les jeux d'argent.

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

LoRo

Depuis fin novembre 2019, l'outil de repérage précoce Playscan est appliqué sur la plateforme Internet de la LoRo. Cet outil analyse le comportement de jeu, alerte la personne sur celui-ci 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 de l'auto-évaluation.

En plus de Playscan, la LoRo 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 LoRo prend contact avec les joueurs qui répondent à ces critères. L'an dernier, 228 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce (2023 : 176). En 2024, la LoRo a contacté ces 228 personnes par téléphone et/ou par e-mail. Après la prise de contact, la LoRo a évalué la situation financière de 64 joueurs et engagé les mesures ci-après.

Surveillance : si l'évaluation financière montre que la personne engage des mises qui correspondent à ses moyens, la LoRo la place sous observation. En 2024, 56 personnes ont été placées sous surveillance mensuelle.

Exclusion VETO : si l'évaluation financière montre que la personne est surendettée, ne respecte pas ses obligations financières ou engage des mises sans rapport avec son revenu et sa fortune, la LoRo prononce une exclusion. Cette mesure a touché 9 joueurs en 2024 (2023 : 22).

Restriction de la participation : si la personne ne répond pas aux lettres de la LoRo 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 LoRo évalue sa situation financière et prend les mesures prévues. En 2024, elle a procédé ainsi avec 156 joueurs.

Les joueurs dont le compte a été bloqué sont exclus des promotions et de l'octroi de crédits de jeu gratuits. De plus, toutes les personnes identifiées comme étant à risques par l'outil Playscan sont exclues 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.

Le repérage précoce, ou plus précisément la réalisation des critères attachés à Clix et Bingo a abouti aux résultats ci-après.

En 2024, 749 signalements ont été adressés automatiquement au service Protection des joueurs (2023 : 546). En cas de réalisation de certains critères, les personnes concernées reçoivent 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.

En ce qui concerne les critères de détection précoce, il convient de préciser que la situation financière de toutes les personnes qui répondent à un critère n'est pas vérifiée. Cela ne vaut que pour l'atteinte de certains critères. Pour plus de détails concernant les critères de détection précoce, nous vous renvoyons au concept social de Swisslos (version 12, août 2024), qui peut être consulté [ici](#).

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 2024, les critères mis en place pour Sporttip ont déclenché 3005 signalements automatisés (2023 : 1983) 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 cas d'indices de jeu excessif, le service Protection des joueurs a contacté les joueurs concernés et les a orientés vers un service spécialisé s'il le jugeait nécessaire. Swisslos a exclu les joueurs concernés lorsque les mesures d'aide prévues n'ont pas amélioré la situation.

Par le passé, Swisslos a lancé plusieurs activités et projets en lien avec Sporttip (cf. également le rapport d'évaluation de l'année dernière). Cet engagement s'est poursuivi en 2024. Depuis le début de

l'année, une auto-évaluation est proposée, permettant aux joueurs de réfléchir à leur comportement de jeu ainsi qu'au budget qu'ils peuvent y consacrer.

En outre, Swisslos prévoit de lancer un projet de recherche spécifique sur la détection précoce des comportements de jeu problématiques basés sur les transactions de paiement. Il s'agit d'examiner si la fréquence et la structure des versements sur le compte de joueur peuvent servir de critères pour la détection précoce d'un comportement de pari présumé problématique chez les parieurs sportifs.

Des critères de détection précoce sont également utilisés pour le produit Gooool ; en 2024, il y a eu huit notifications automatisées (2023 : 3).

L'exclusion et les dispositions de l'art. 80 LJAr s'appliquent 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 2024, le critère de repérage précoce défini dans ce contexte a déclenché 14 signalements automatisés au service Protection des joueurs, ainsi que des mesures de suivi correspondantes (2023 : 25). Le critère de détection précoce défini est également utilisé pour le produit EuroDreams lancé fin octobre 2023. Pour ce produit, aucun signalement automatisé n'a été émis en 2024.

Dans le cadre du nouveau jeu d'adresse en ligne Big21, le critère de détection précoce suivant est appliqué automatiquement :

- au cours de six mois civils consécutifs, la limite maximale de pertes sur 30 jours est atteinte plus de trois fois.

Big21 n'ayant été lancé qu'à la fin août 2024, il n'a encore donné lieu à aucun signalement automatisé.

Si, sur la base de soupçons fondés, des documents relatifs à la situation financière sont demandés et que le joueur ne réagit pas ou refuse de les transmettre, Swisslos bloque son compte. En 2024, cette mesure a été appliquée à 387 joueurs (2023 : 356).

Sur un total de 3776 personnes (2023 : 2557) identifiées dans le cadre du repérage précoce, 14 joueurs ont été exclus sur la base de l'art. 80 LJAr (= 0.37 % ; 2023 : 0.63 %).

Conclusion relative au repérage précoce

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

La LoRo utilise l'outil Playscan, qui identifie les joueurs à risque et les aide à adopter un comportement responsable en matière de jeu. Elle prend en outre contact avec toutes les personnes dont les pertes mensuelles atteignent un des deux seuils définis. En 2024, 228 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. Ce chiffre représente 0.13 % des joueurs actifs.

En fonction des produits, Swisslos a défini différents critères déclenchant une alerte automatisée et entraînant des vérifications complémentaires. En 2024, le processus de repérage précoce a permis d'identifier 3776 personnes. Cela correspond à 0.53 % des utilisateurs actifs. La majorité des

signalements automatisés ont été déclenchés en lien avec Sporttip. Par rapport à 2023, le nombre de signalements automatisés liées à Sporttip a augmenté.

Au cours de l'année sous revue, les deux sociétés de loterie ont pris contact avec les joueurs concernés, évalué leur situation et mis à disposition des mesures d'aide. Dans les cas les plus extrêmes, elles les ont exclus. La Gespa salue le fait que les sociétés de loterie accompagnent les joueurs et leur proposent des moyens concrets pour maîtriser leur comportement de jeu.

Tout comme les mesures de protection sociale en général, les mesures de repérage précoce doivent être considérées comme un processus continu et dynamique. Il s'agit d'évaluer en permanence si les critères de détection précoce présentent la sensibilité et la spécificité requises. Ceci vaut en particulier pour les produits présentant un danger potentiel accru, ainsi que des pertes moyennes comparativement élevées. Dans ce contexte, la Gespa se réjouit des activités, de l'examen et du développement continu de mesures mis en œuvre par les sociétés de loterie, en particulier dans le domaine des paris sportifs.

1.5 Exclusion (art. 80 LJAr)

Swisslos

Swisslos a prononcé un total de 39 exclusions l'an dernier (2023 : 37). 31 ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, six ont été décidées par Swisslos après examen de la situation financière et deux sur la base d'annonces d'une autorité. Il y a eu trois demandes de levée d'exclusion de jeu en 2024. Un déblocage a été accordé suite à la disparition du motif d'exclusion initial. Une demande a été refusée en raison de la situation financière. La décision concernant la troisième requête n'a été prise que début 2025 (refus motivé par un comportement de jeu problématique).

LoRo

Au cours de l'année sous revue, la LoRo a prononcé 56 exclusions (2023 : 47). 47 d'entre elles ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, tandis que les neuf autres ont été décidées par la LoRo après examen de la situation financière des joueurs. Trois demandes de levée d'exclusion ont été déposées l'an dernier. En 2024, la LoRo a levé deux des exclusions de jeu prononcées.

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 dans les casinos (en ligne) et auprès des sociétés de loterie ne peut être comparé que de manière très limitée. D'une part, la plupart des produits proposés en ligne par les sociétés de loterie présentent un potentiel de risque nettement inférieur à celui des produits de casinos (en ligne). D'autre part, et pour autant qu'on puisse en juger, il n'existe aucun plafond obligatoire de mises et de pertes dans le domaine en ligne des maisons de jeu, alors que les sociétés de loterie

imposent diverses limites obligatoires de perte allant de quelques centaines à quelques milliers de francs. Même les jeux à faible risque y sont assortis de limites mensuelles absolues de perte ou de mise (resp. de CHF 8000 et CHF 9999 au maximum). Les pertes excessives sur une très courte période sont ainsi soumises à une limite chiffrée claire et impérative. Il convient également de souligner que dans le cadre de la sortie temporaire du jeu (cf. ch. 1.3), près de 5000 personnes supplémentaires se sont exclues elles-mêmes du jeu auprès des deux sociétés de loterie. Les chiffres comparatifs des maisons de jeu font défaut à cet égard. De même, le compte des joueurs qui ont été repérés dans le cadre du processus de détection précoce et refusent de dévoiler leur situation financière est provisoirement bloqué. Cela concerne également plusieurs centaines de personnes chaque année.

2. Protection sociale dans le domaine terrestre

Dans le secteur terrestre, les possibilités de mise en œuvre et d'enregistrement de l'effet des mesures de prévention sont limitées par rapport au 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.).

Même si les possibilités s'avèrent globalement limitées, les sociétés de loterie ont instauré diverses mesures pour promouvoir la compatibilité sociale de leur offre. Elles prévoient des mesures dans les domaines suivants :

- information aux joueurs ;
- repérage précoce ;
- autocontrôle, limitations et modérateurs de jeu ;
- formation et perfectionnement du personnel chargé 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. Les mesures détaillées sont décrites dans les programmes de protection sociale ou sur les sites Internet des sociétés de loterie⁵. Ci-après figurent quelques exemples de résultats pour l'année 2024.

LoRo

- En 2024, la LoRo a intégré la rubrique « Statistiques d'utilisation » dans son application LoRo QR. Les joueurs ont ainsi la possibilité de consulter des informations détaillées sur le nombre de QR-codes générés, la date et l'heure de leur création ainsi que les montants engagés sur les quatre dernières semaines. De plus, les personnes ayant généré des QR-codes pour JouezSport pour un montant supérieur à CHF 1000 reçoivent en fin de semaine une notification correspondante sur leur téléphone portable au cours de la semaine écoulée.
- À l'occasion du championnat d'Europe de football (Euro), la LoRo a pris des mesures supplémentaires pour protéger les mineurs en rapport avec les paris sportifs. Entre avril et juin 2024,

⁵ [Concept social de Swisslos](#) ; [Mesures sociales de la Loterie Romande](#)

l'ensemble des points de vente a ainsi suivi une formation en ligne obligatoire. Durant l'Euro par ailleurs, plusieurs messages quotidiens ont été envoyés à tous les terminaux de vente afin de rappeler la limite d'âge de 18 ans, ainsi que la directive relative à la vérification de l'âge de toute personne paraissant moins de 25 ans. Enfin, la LoRo a installé dans tous les points de vente des affiches portant le slogan : « T'as pas 18 ans ? Les paris sportifs, t'oublies ! »

- Tous les points de vente de Loterie électronique sont contrôlés en moyenne sept fois et ceux de Loto Express et de PMU une fois par année afin de vérifier la mise en œuvre des mesures. L'an dernier, la LoRo a effectué 2944 visites, à l'occasion desquelles elle n'a constaté aucune infraction.
- 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 titulaire de la carte). Pour obtenir une carte, les personnes doivent avoir 18 ans révolus. Le personnel est tenu de vérifier l'âge de toute personne qui semble avoir moins de 25 ans. Jusqu'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 avait atteint 49 213, 19 775 en 2021, 51 325 en 2022, 50 450 en 2023 et 48 125 en 2024. Selon la LoRo, les dépositaires semblent convaincus de l'efficacité de ce contrôle d'accès. Par ailleurs, les contrôles effectués par la LoRo après l'introduction du système n'ont pas mis en évidence d'infractions relatives au jeu de mineurs.
- En septembre 2021, la Gespa avait décidé d'étendre l'exclusion des jeux à la Loterie électronique compte tenu de la dangerosité jugée élevée de ce jeu. La LoRo avait formé recours auprès du Tribunal des jeux d'argent, lequel avait intégralement confirmé les décisions de la Gespa. Suite au recours de la LoRo, le Tribunal fédéral avait renvoyé la cause à la Gespa pour des raisons procédurales et sans se prononcer sur le fond. En 2024, la procédure a trouvé une issue. Par décisions du 21 mars 2024, la Gespa a décidé que la Loterie électronique ne pourrait plus être proposée sous sa forme actuelle que jusqu'au 31 décembre 2027. La prochaine génération de Loterie électronique (au plus tard à partir de 2028) devra impérativement intégrer une solution technique empêchant efficacement les joueurs exclus d'accéder au jeu.
- En 2021, 2022 et 2024, la LoRo a organisé un forum d'échange et de discussion 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 permet d'échanger autour des défis de la protection des joueurs et de discuter des possibilités d'amélioration. La Gespa salue cette action.

Swisslos

- Swisslos dispose en interne d'une unité de contact dédié, rattachée au service « Protection des joueurs », qui sert de point d'accueil centralisé au sein de l'organisation. Cette unité centralise tous les indices ou questions relatifs à un comportement de jeu potentiellement problématique transmis par le service externe ou le service clientèle. Elle renseigne ensuite les joueurs, leurs proches ou les points de vente sur le matériel d'information disponible ainsi que sur les offres cantonales de conseil et d'aide. En 2024, elle a effectué 507 prises de contact (2023 : 387).
- Divers supports de communication abordent régulièrement des thèmes liés à la protection des joueurs, par exemple la newsletter « Swisslos Info », envoyée aux points de vente. On y traite notamment de l'âge minimum, des critères permettant de suspecter un problème de jeu, des possibilités d'aborder les joueurs concernés ainsi que de la procédure de signalement à Swisslos.
- En 2024, quatre annonces de points de vente ont été transmises au service Protection des joueurs de Swisslos (2023 : 7) à propos de joueurs potentiellement problématiques. Les points de vente concernés ont exprimé le souhait d'obtenir des informations générales sur la thématique de la protection des joueurs. Ils ont reçu des conseils et des recommandations pratiques pour gérer ces situations (p. ex. remettre une brochure, expliquer les plans de contrôle, etc.).
- Un projet de recherche mené par Swisslos montre qu'un grand nombre de points de vente dispose d'un potentiel en matière de détection et de contact avec les personnes soupçonnées de présenter

un comportement de jeu problématique. Selon Swisslos, ce potentiel est exploité et sans cesse renforcé grâce à l'élaboration d'activités d'information et de formation appropriées, ainsi qu'à la mise sur pied de processus permettant d'offrir un accompagnement professionnel aux personnes soupçonnées de dépendance au jeu.

- La mise en œuvre de l'âge minimum ne pose fondamentalement pas de difficultés selon Swisslos. En 2024, celle-ci n'a reçu que deux communications de points de vente ou d'autres parties prenantes, selon lesquelles des mineurs avaient obtenu des billets à gratter dans le cadre de vols.
- Durant l'année sous revue, deux tentatives de retrait de gains par des mineurs ont été enregistrées. Avant de procéder au versement des gains, Swisslos a exigé une confirmation signée par les représentants légaux, à qui les gains ont finalement été versés.
- Si nécessaire, Swisslos offre également aux joueurs la possibilité de demander une exclusion volontaire dans les points de vente. Le joueur qui le souhaite peut ainsi conclure un accord avec certains d'entre eux pour interdire de lui vendre une participation au jeu. La collaboration des points de vente est volontaire et non contraignante. Les premières expériences sont positives : en règle générale, les points de vente sollicités acceptent d'y participer.
- En 2023, le projet « Promotion des offres d'aide » a été lancé dans le but de mieux faire connaître les nombreuses ressources d'aide disponibles pour les joueurs en difficulté. Différents représentants ont accepté de participer à ce projet (notamment l'UPK de Bâle et Radix à Zurich). Dans le cadre de ce projet, un spot a finalement été produit et est diffusé en ligne depuis avril 2025.

Quelles mesures permettent d'assurer la protection sociale du personnel des points de vente ?

La Gespa a posé cette question pour la première fois au cours de l'année sous revue. Swisslos indique que le personnel des points de vente est continuellement informé sur différents thèmes de la protection des joueurs. Le service externe Swisslos rend en outre régulièrement visite aux points de vente. Lors de ces visites, les problèmes liés au jeu excessif sont également abordés. Si un comportement de jeu problématique est observé ou évoqué chez un collaborateur du point de vente à l'occasion d'une de ces visites, la personne concernée est dans un premier temps traitée comme toute autre personne présentant un comportement de jeu problématique. Swisslos précise encore qu'un signalement est transmis à l'unité « Protection des joueurs » et que la personne concernée est ensuite contactée soit directement, soit par l'intermédiaire du service externe. Dans un cas d'espèce, une personne a été orientée vers un centre cantonal de conseil. Elle a été invitée à confirmer par écrit le début de sa prise en charge thérapeutique. En l'absence de réponse, une interdiction a été prononcée pour son point de vente. Cette mesure a été levée après réception de la confirmation écrite du centre de conseil.

Par ailleurs, le personnel des points de vente est soumis aux mêmes critères de contrôle que tous les joueurs ; des contrôles personnalisés s'appliquent dans le cadre des jeux sur la plateforme en ligne ainsi que lors du versement centralisé de gains. Il convient également de noter qu'une forme de contrôle social prévaut généralement dans les points de vente : plusieurs personnes sont chargées de l'exploitation des jeux ; le comportement de jeu excessif de l'une d'entre elles finit tôt ou tard par se faire remarquer. Sensibilisés par les formations et les informations reçues, les collègues savent quelles mesures d'aide sont disponibles.

Pour 2025, Swisslos prévoit de proposer aux points de vente de participer à un concours composé de questions sur leur propre activité de jeu et sur d'autres thématiques liées à la protection des joueurs. L'objectif est de les sensibiliser au fait que l'addiction au jeu est une maladie qui peut toucher tout le monde.

En ce qui concerne la protection sociale du personnel des points de vente, la LoRo précise que tous les dépositaires suivent une formation obligatoire sur la dépendance au jeu. La formation interactive « Jeu responsable » aborde dans le détail les différents aspects de ce thème. Les informations transmises

dans le cadre de cette formation bénéficient également aux dépositaires, car elles visent aussi à prévenir le jeu excessif dans leur propre pratique et à leur indiquer où obtenir une aide adaptée en cas de besoin. De plus, les exploitants de Loterie électronique n'ont pas le droit de jouer sur leurs propres appareils. L'application de cette règle est contrôlée par le biais d'achats tests. Lors de sa visite, le testeur vérifie si l'exploitant ou ses collaborateurs jouent sur leurs propres terminaux. En cas d'infraction, il leur est adressé un avertissement écrit. En cas de récidive, les automates sont retirés et le contrat avec le dépositaire est résilié.

La Gespa juge problématique le fait que les exploitants aient actuellement le droit de jouer aux loteries et aux paris sportifs dans leur propre point de vente. Ces personnes constituent en effet une pièce maîtresse dans le contrôle et la protection des joueurs contre le jeu excessif. Le fait qu'elles-mêmes jouent génère un conflit de rôles. La Gespa estime dès lors que le personnel des points de vente et les auxiliaires devraient être soumis à une interdiction de jeu.

Perspectives: mystery shopping 2025

Publiée à l'automne 2024, l'étude sur la problématique des jeux d'argent en Suisse parvient à la conclusion que ce sont les paris sportifs qui présentent les plus grands risques dans le domaine des jeux de grande envergure. La Gespa continuera de prêter une attention accrue aux paris sportifs. En 2025, elle procédera ainsi à des contrôles dans les points de vente terrestres des deux sociétés de loterie afin de vérifier la mise en œuvre des mesures de protection des mineurs dans le domaine des paris sportifs. Les contrôles sont effectués par des clients-mystère au sens prévu par l'art. 81, al. 3, de l'ordonnance sur les jeux d'argent (OJA ; RS 935 511).

Conclusion relative à la protection sociale dans le domaine terrestre

Plus des trois quarts du RBJ des deux sociétés de loterie ont été réalisés en 2024 grâce à la distribution terrestre. Dans le secteur terrestre, les possibilités de mise en œuvre et d'enregistrement de l'effet des mesures de prévention sont limitées par rapport au domaine en ligne.

Chez les deux sociétés de loterie, les mesures de formation et de sensibilisation du personnel revêtent une importance prépondérante. Celles-ci visent en particulier à renforcer la protection des mineurs et à permettre l'identification des personnes présentant un comportement de jeu problématique, et fournissent des outils concrets pour y répondre efficacement. Pour leurs modules de formation, les deux sociétés collaborent avec des experts reconnus et entretiennent des échanges réguliers avec des centres spécialisés.

Le fait que les exploitants de points de vente ont actuellement le droit de participer aux loteries et aux paris sportifs via leur propre point de vente donne lieu à débat. Étant donné qu'ils exercent également une fonction de contrôle visant à protéger les joueurs contre le jeu excessif, il en résulte un conflit de rôles. Une interdiction de jeu pour les exploitants de points de vente et leur personnel serait donc souhaitable.

En outre, la Gespa continuera d'accorder une attention particulière à la distribution terrestre des paris sportifs. Les opérations de *mystery shopping* prévues en 2025 dans les points de vente de paris sportifs permettront de déterminer si la protection des mineurs y satisfait aux exigences.

3. Conclusion générale

Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale ont pour but de fournir les bases nécessaires à l'examen et au développement permanents 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 depuis des années. La Gespa salue en particulier le fait que les enseignements tirés de l'évaluation annuelle incitent celles-ci à agir de manière proactive et à instaurer les mesures y relatives (p. ex. développement des nouvelles mesures de prévention pour les paris sportifs). Le retour d'informations aux sociétés de loterie remplit ainsi pleinement sa fonction, et confirme que cette forme de régulation contribue à une amélioration continue de la protection des joueurs.

Comme ces dernières années, le bilan du secteur en ligne s'avère positif : les mesures mises en œuvre contribuent de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux. Celles engagées par les deux sociétés de loterie vont parfois au-delà des exigences minimales légales. Les limites de pertes obligatoires avec plafond maximal méritent tout particulièrement d'être soulignées. Du point de vue de la Gespa, elles sont et demeurent l'une des mesures de protection les plus efficaces.

Les paris sportifs restent le produit nécessitant une attention renforcée. Bien que les pertes moyennes des joueurs aient diminué au cours de l'année sous revue, elles demeurent supérieures à celles enregistrées sur les autres produits. Les paris sportifs enregistrent également la plus forte proportion de personnes ayant subi des pertes supérieures à CHF 2000 et déclenchent nettement plus souvent les signaux d'alerte dans le cadre de la détection précoce. L'étude publiée à l'automne 2024 par l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF) confirme également que le potentiel de risque des paris sportifs est plus élevé que celui des autres catégories de produits dans le périmètre de surveillance de la Gespa.

En 2024 également, plus des trois quarts du revenu brut des jeux (RBJ) ont été générés sur le marché terrestre. Contrairement au secteur en ligne, les mesures pouvant être mises en œuvre dans le secteur terrestre sont limitées, et leur efficacité est plus difficile à évaluer.

Comme mentionné, la Gespa continuera d'accorder une attention accrue à la distribution terrestre des paris sportifs. En 2025, elle procédera ainsi à des contrôles dans les points de vente terrestres des deux sociétés de loterie afin de vérifier la mise en œuvre des mesures de protection des mineurs dans le domaine des paris sportifs.

Le fait que les exploitants de points de vente soient jusqu'à présent autorisés à participer à des loteries et à des paris sportifs via leur propre point de vente n'est pas sans poser des problèmes en raison du conflit de rôles qui en résulte. La Gespa estime dès lors que le personnel des points de vente et les auxiliaires devraient être soumis à une interdiction de jeu. Une telle interdiction est d'ailleurs déjà en vigueur dans le cas de la Loterie électronique de la Loterie Romande.

Il est essentiel que les sociétés de loterie puissent continuer à proposer des produits de jeux d'argent attractifs et concurrentiels dans les limites du cadre légal, notamment afin d'éviter une migration des joueurs vers le marché illégal. Rappelons à cet égard que la lutte contre le marché illégal constitue et continuera de constituer l'une des principales mesures de prévention dans le cadre de la régulation des

jeux d'argent. Dans le même temps, la protection des joueurs et la compatibilité sociale de l'offre légale doivent être garanties, notamment afin de préserver la crédibilité du dispositif réglementaire. Les rapports sur l'efficacité des mesures, remis par les deux sociétés de loterie, constituent à cet égard un outil précieux permettant d'évaluer le niveau de protection des joueurs et d'identifier les éventuels besoins d'intervention.