



Nouveautés et actualités de l'ARPEJ

L'ARPEJ – Association de recherche et de prévention des excès du jeu – a le plaisir de vous adresser sa newsletter du mois de novembre 2024, consacrée à la semaine du jeu responsable. L'occasion de découvrir les nouveautés et activités de l'association autour de la thématique des jeux d'argent et de hasard. Bonne lecture !



Les programmes de jeu responsable (JR) comprennent une variété d'outils qui ont pour objectif d'aider les adultes à jouer dans des conditions de moindre prise de risque, tels des programmes d'éducation, des messages d'avertissement, le suivi du comportement des joueurs et des systèmes d'auto-exclusion.

Ladouceur et al., 2017 ; Wood & Griffiths, 2014 ; Wood et al., 2017.

À la une



Assemblée générale 2023

18 septembre 2024

Plus de cinquante participants ont assisté aux présentations de l'activité 2023 des différents pôles d'ARPEJ. Nous remercions tous nos partenaires pour leur implication dans ce projet novateur.

ARPEJ et le Fonds de dotation RPEJ se situent à l'intersection des enjeux d'un monde en mutation où les jeux d'argent et de hasard ainsi que les opérateurs, jouent un rôle complexe.

[Télécharger le rapport d'activité](#)



RMC Poker Show : Le jeu responsable

10 novembre 2024

Lors de l'émission RMC Poker Show, à l'occasion de la Semaine du jeu responsable, Rémi Lataste (Directeur Général de l'ANJ), Emmanuel Benoit (Directeur Général de l'ARPEJ) et Elsa De Castro (psychologue addictologue) sont intervenus pour aborder les enjeux du jeu responsable et sensibiliser le public à cette thématique.

[Écouter le replay](#)



RTL : Semaine du jeu responsable

14 novembre 2024

Georges Martinho, Directeur du pôle prévention de l'ARPEJ, intervient sur RTL à l'occasion de la semaine du jeu responsable.

En France, l'accès aux jeux d'argent est strictement interdit aux mineurs. Cependant, ils ont accès à des points de vente ou à des plateformes de jeu en ligne.

Georges Martinho revient sur les outils de prévention de l'ARPEJ comme OPÉRA (Outil de prévention éducationnelle sur les risques des jeux d'argent) mais aussi sur le rôle clé des parents dans cette sensibilisation.



Colloque annuel de l'AFJEL

19 novembre 2024

Dans le cadre de la semaine européenne du jeu responsable, l'ARPEJ a pris part au colloque organisé par l'Association Française du Jeu en Ligne (AFJEL), consacré au thème : *"Jeu d'argent et facteurs de risques : Sommes-nous tous égaux ? Mettre l'humain, le joueur au cœur des réflexions"*.

Lors de cette matinale, Emmanuel Benoit, Directeur Général de l'ARPEJ, est intervenu lors d'une table ronde dédiée à la protection des joueurs en ligne. Il a partagé l'expertise de l'association sur les outils de prévention, les signaux d'alerte des comportements à risque et les bonnes pratiques pour un accompagnement efficace des joueurs.

[En savoir plus](#)

Betclic : Semaine du jeu responsable

20 novembre 2024

Emmanuel Benoit, Directeur Général de l'ARPEJ, était présent aux côtés de Morgane Austruy (ANJ), pour une session de questions-réponses.

Au travers de conférences, d'ateliers et de discussions, les participants ont eu l'occasion d'explorer les meilleures pratiques pour garantir une expérience de jeu plus sûre.

[En savoir plus](#)



Le point de l'expert

Le jeu responsable en France

Rémi Lataste, Directeur Général de l'ANJ

Comment l'ANJ définit-elle le jeu responsable en France ?
Qu'attend l'ANJ des opérateurs pour promouvoir le jeu responsable ?

Quelles mesures supplémentaires seraient nécessaires pour améliorer l'efficacité des actions existantes ?

Un regard précieux sur les enjeux actuels et les perspectives pour un secteur toujours plus engagé dans la protection des joueurs.

[Visionner l'interview](#)

Dossier spécial

Les initiatives des acteurs du jeu responsable

Française des jeux (FDJ)

Vincent Perrotin - Directeur Soutenabilité et Engagement

♦ Quelle est votre approche du jeu responsable ?

Depuis plus de 20 ans, FDJ est engagée dans une politique de jeu responsable proactive. Elle se concrétise par un large champ d'actions, de la conception responsable des jeux à la sensibilisation du grand public, en passant par la formation des commerçants partenaires et la détection et l'accompagnement des joueurs en situation de vulnérabilité.

Cette politique est alimentée par le dialogue étroit et régulier que FDJ entretient avec ses nombreuses parties prenantes du monde sanitaire et social, dans une optique d'amélioration continue de ses plans d'actions. En particulier, depuis plus de 10 ans, FDJ consulte régulièrement son Comité des experts jeu responsable composé d'experts en prévention et en addictologie, afin de développer des offres et des communications responsables et de proposer des outils et services pertinents pour renforcer la protection des joueurs. FDJ entretient également une trentaine de partenariats au titre de la politique *jeu responsable*, dont celui avec le Fonds de dotation pour la recherche et la prévention des excès du jeu visant à contribuer à déployer le programme OPÉRA pour la sensibilisation des jeunes aux risques liés aux jeux d'argent.

Depuis 2020, la politique de Jeu Responsable est inscrite au cœur de la raison d'être du Groupe FDJ : « Le jeu est notre métier, la contribution à la société notre moteur et la responsabilité notre exigence ». Cet engagement en faveur du jeu responsable, en particulier la stratégie de protection des joueurs, figure parmi les priorités stratégiques de l'entreprise auxquelles l'ensemble des collaborateurs est sensibilisé. La certification de la politique de jeu responsable de FDJ depuis 2009 par l'association des loteries européennes (The European Lotteries) et son maintien au plus haut niveau soulignent la qualité de cette politique. FDJ a l'ambition d'affirmer sa position de leader en matière de jeu responsable, en France mais aussi au-delà de nos frontières, dans le cadre de la récente évolution internationale du Groupe.

♦ Quels sont les outils prédominants que vous utilisez dans le cadre du JR ?

FDJ mobilise de nombreux moyens pour le déploiement de ses actions jeu responsable, en capitalisant notamment sur la data et l'innovation :

Dès la conception des offres de jeux, les équipes Jeu Responsable de FDJ analysent leur niveau de risque d'un point de vue jeu excessif grâce aux matrices Serenigame développées par FDJ en lien avec son Comité des experts jeu responsable.

FDJ met à disposition de l'ensemble de ses joueurs détenteurs d'un compte en ligne différents outils pour les aider à maîtriser leur pratique de jeu : information sur le niveau de risque de leur pratique via une pastille de couleur (vert, jaune, rouge) visible dans le compte joueur, modérateurs de jeu pour se fixer des limites (mises, versement, temps), questionnaire d'auto-évaluation des habitudes de jeu basé sur l'ICJE (indice canadien du jeu excessif) ...

En ce qui concerne plus spécifiquement la détection et l'accompagnement des joueurs à risque en ligne, FDJ capitalise sur l'analyse de la data via ses outils de détection, dont des outils développés en interne, qui permettent d'évaluer la pratique de jeu des joueurs et de les sensibiliser sur leur niveau de prise de risque.

Selon le niveau de risque détecté, des actions de protection des joueurs graduées et proportionnées, sont déclenchées; telles la mise en place de modérateurs de jeu complémentaires ou l'exclusion des sollicitations commerciales. Les joueurs les plus à risque sont intégrés dans une démarche proactive d'appels sortants réalisés par les équipes jeu responsable (3 000 appels réalisés en 2024), dont le but est de faire le point sur leur pratique, favoriser leur prise de conscience, et les rediriger vers des structures d'aide partenaires, telles que SOS Joueurs.

En termes d'innovation, FDJ a récemment déployé un nouveau service permettant d'aider les détaillants FDJ à vérifier la majorité des joueurs en points de vente, afin de mieux respecter l'interdiction de vente de jeux d'argent aux mineurs. Issu d'une démarche d'innovation interne, ce service consiste en un « Pass majorité » à créer par le joueur sur son application ParionsSport point de vente, puis à le présenter au détaillant lors de la validation de ses paris sportifs.

♦ Selon vous, quelle serait la mesure inexistante à ce jour qui améliorerait sensiblement la politique JR de votre champ d'action ?

Dans la mesure où les joueurs excessifs sont caractérisés par leur « multi-activités de JAH », c'est-à-dire qu'ils jouent à de nombreux jeux ou catégories de jeux, chez différents opérateurs, il serait pertinent de développer des approches dites « trans-opérateurs » afin de lutter plus efficacement contre le jeu excessif. Il s'agirait de déployer un nouveau modèle de régulation centré sur le joueur, seule possibilité d'appréhender de manière complète et efficace les pratiques de jeu problématique.

Une mesure d'auto-exclusion centralisée, c'est-à-dire une auto-exclusion concernant tous les comptes détenus par un même joueur chez différents opérateurs, aurait beaucoup de sens, pour plusieurs raisons : tout d'abord, il s'agit d'une mesure volontaire du joueur qui décide lui-même de s'autoexclure pour une durée déterminée. De plus, cela permettrait d'éviter les phénomènes de report vers d'autres jeux ou d'autres catégories de jeux chez différents opérateurs, légaux ou illégaux, particulièrement observés chez les joueurs excessifs.

Ainsi, l'action d'auto-exclusion d'un joueur identifié chez un opérateur devrait entraîner son auto-exclusion sur l'ensemble des comptes détenus par ce joueur chez différents opérateurs.

Betclic

Nicolas Raque - Directeur des programmes stratégiques

♦ Quelle est votre approche du jeu responsable ?

Notre approche consiste à créer les conditions propices d'une pratique de jeu responsable pour tous nos joueurs, et à nous en assurer de manière individualisée. Pour cela, nous procédons selon 4 grands axes :

Sensibiliser aussi largement et régulièrement que possible ; notamment au fait que le jeu doit rester un divertissement - et non un moyen de générer des revenus - et qu'il ne doit pas empiéter sur les obligations familiales, sociales ou professionnelles ;

Fournir ensuite à toute personne qui se connecterait ou tenterait de se connecter sur nos services, les moyens de se prémunir d'une pratique de jeu excessive (bloqueur d'âge, outils d'auto-évaluation et de modération comme les limites personnelles ou l'auto-exclusion) ;

Détecter, grâce à des algorithmes performants et à nos interactions 7/7 avec le service client, les joueurs présentant un risque de jeu excessif ;

Intervenir de manière personnalisée, graduée et suivie dans le temps auprès de nos joueurs.

Pour soutenir ces initiatives, Betclic a développé le programme “Betclic Protect”, qui offre des outils et services dédiés à la protection des joueurs, notamment la détection des signes de jeu excessif et l’accompagnement des joueurs en difficulté, et a obtenu la certification internationale de GamCare, reconnaissant ainsi ses efforts en matière de prévention du jeu problématique et de protection des mineurs.

♦ **Quels sont les outils prédominants que vous utilisez dans le cadre du JR ?**

Pour la détection précise de nos joueurs à risque, nous nous appuyons sur des algorithmes de machine learning avancés, alimentés par la donnée que notre statut d’opérateur en ligne nous permet d’accumuler. Nous nous appuyons également sur la donnée, via différentes requêtes analytiques et algorithmiques, pour déterminer des parcours d’intervention individualisés pour nos joueurs.

Nous couplons à cet usage de la donnée l’expertise de notre service client, qui améliore la connaissance de nos joueurs via les interactions quotidiennes sur nos différents canaux de communication.

♦ **Selon vous, quelle serait la mesure inexistante à ce jour qui améliorerait sensiblement la politique JR de votre champ d’action ?**

La mise en place d’un service national d’auto-exclusion, sur le modèle de l’IVJ, qui permettrait à un joueur de systématiser l’auto-exclusion auprès d’un opérateur à tous les autres opérateurs légaux (en ligne et physique), contribuerait directement à la protection des joueurs les plus à risque. Un tel service apporterait de la cohérence entre les dispositifs de protection des opérateurs.

Casino de Mers-les-Bains

Sébastien Guivarch - Directeur Responsable

♦ **Quelle est votre approche du jeu responsable ?**

Nous avons d’abord considéré que la politique de jeu responsable était contraire aux intérêts économiques de l’entreprise car sa démarche impliquait des investissements humains et matériels importants. Cependant, rapidement nous avons pris conscience que les mesures imposées par nos organismes de tutelle étaient dans l’intérêt de l’entreprise aussi bien en matière d’image qu’en matière économique. Nos établissements doivent demeurer des lieux festifs et être considérés comme tels par notre clientèle.

Par ailleurs, nous devons penser à longue échéance et ne pas nous satisfaire du court terme. Un client tombé dans l’excès aura peut-être un impact économique significatif sur une courte période mais ses abus finiront par nuire à la renommée du casino (entourage), sans compter le risque de la perte définitive du client.

♦ **Quels sont les outils prédominants que vous utilisez dans le cadre du JR ?**

Les outils prédominants passent par la formation, l’information, l’identification et l’accompagnement :

Formation des personnels en contact direct avec la clientèle et des accompagnants chargés d’organiser un lien avec la personne à risque en proposant des solutions d’accompagnement ;

Information vis-à-vis du public ;

L’identification résultant d’une part de l’observation du personnel de jeu sensibilisé à détecter des comportements à risque mais aussi par une identification en back office des données clients. Des rapports sont édités trimestriellement à la fois sur la fréquentation mais aussi sur les données financières ;

L’accompagnement qui vise à nouer le dialogue avec la clientèle identifiée et lui proposer une solution adaptée.

♦ **Selon vous, quelle serait la mesure inexistante à ce jour qui améliorerait sensiblement la politique JR de votre champ d’action ?**

En qualité d’indépendant il est difficile de recueillir les données de confrères, il serait judicieux d’obtenir une retombée issue de la centralisation des rapports transmis annuellement à l’ANJ.

Par ailleurs, nous sommes entourés d’autres établissements concurrents, chacun menant sa politique JR indépendamment. Les limitations volontaires d’accès (LVA) menées dans un établissement ne le sont pas forcément dans le casino voisin. Pourquoi ne pas envisager une communication via l’ANJ d’un fichier national des LVA ?

Dans de nombreux pays, concernant les programmes de jeu responsable (JR), une obligation de formation des employés des organismes de jeu est exigée par les régulateurs ou le Ministère de la Santé. L’objectif de la plupart de ces programmes de formation est d’améliorer les connaissances, les attitudes et les compétences des

employés du secteur du jeu afin de prévenir les dommages liés au jeu et de leur apprendre à bien traiter les clients qui demandent de l'aide dans les lieux de jeu (Responsible Gambling Council, 2002).



Nos outils

Les formations mises en place par l'ARPEJ

Formation des salariés du secteur des jeux au RPIB (Repérage précoce intervention brève) adaptée aux jeux d'argent et de hasard, une technique qui favorise la capacité à repérer précocement un joueur vulnérable, à susciter chez lui de la dissonance et de la motivation pour réduire les risques de sa pratique excessive et se tourner vers une solution d'accompagnement. La dissonance va faire évoluer le déni dans lequel se trouve le joueur et va le faire douter du bien-fondé de sa pratique.

Formation des services clients par SOS Joueurs et animation d'ateliers d'analyse des pratiques sur les appels sortants.

Formation des top managers et décideurs chez les opérateurs de jeux : Comprendre les enjeux du continuum et de l'intersectionnalité, fondements d'une politique JR à décliner pour les opérateurs.

[Les missions de l'ARPEJ](#)

www.arpej.eu

Dernières actualités

[Consulter nos dernières actualités](#)



ARPEJ

11 rue Tronchet, 75008 Paris

contact@arpej.eu

[Se désinscrire](#)