



## PROTECTION DES JOUEURS EXCESSIFS ET DES MINEURS ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

**Marie-Line Tovar**

Directrice du pôle Recherche, développement et évaluation, ARPEJ

**Pauline Saliot**

Chargée d'études statistiques, ARPEJ

### En bref

Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard (JAH) français ont l'obligation de mettre en place des programmes de formations en direction de leurs employés et de leurs partenaires, dans un objectif de protection des mineurs et de minimisation des risques et des dommages liés à la pratique des JAH (ANJ, 2021). Quelles sont les pratiques mais aussi les difficultés rencontrées et les attentes relatives aux missions des intervenants dans les casinos et dans les points de vente partenaires des opérateurs titulaires de droits exclusifs ? Afin d'éclairer ces questions, l'Association de recherche et de prévention des excès des jeux (ARPEJ) a interrogé 2 205 de ces intervenants. Cette démarche permet de dresser un état des lieux des réponses apportées par les professionnels tout en complétant la revue de la littérature réalisée en 2024-2025 (Tovar & Costes, 2025). Selon ces résultats, même si les formations semblent apporter des connaissances et des compétences, celles-ci n'apparaissent pas suffisantes pour venir en aide aux joueurs identifiés comme ayant des problèmes de jeu. *La Clé* n°5 résume les points essentiels de cette étude et propose des recommandations pour améliorer le contenu et les objectifs des formations.

### Introduction

La législation de nombreux pays aborde de plus en plus la question de l'élaboration de politiques visant à réduire ou à minimiser les préjudices associés au jeu excessif d'argent et de hasard (JAH). Généralement fondées sur des cadres de santé publique, ces politiques exigent des opérateurs de jeux la mise en œuvre de pratiques incluant un devoir de diligence envers leurs clients, tout en encourageant un comportement de jeu modéré (Hancock et al., 2008 ; Korn et Shaffer, 1999 ; Productivity Commission, 2010).

Ainsi, en France, l'Autorité nationale des jeux a défini un cadre de référence (ANJ, 2021) à destination des opérateurs de JAH qui garantit un niveau de protection élevé des joueurs. Il est attendu des opérateurs qu'ils mettent en place des programmes (outils, documents, informations, formations...) visant à minimiser les effets négatifs des jeux d'argent et de hasard (prévention du jeu excessif et protection des mineurs). Concernant la formation, les opérateurs doivent mettre en œuvre pour leurs personnels et/ou partenaires un parcours de sensibilisation sur le refus de vente de JAH aux mineurs et sur l'identification et la réaction rapide face aux joueurs présentant des signes de comportement problématique (*Encadré 1*, p. 1).

Compte tenu de la diversité des formations des différents opérateurs français et du manque d'évaluation à l'échelle nationale, il est apparu nécessaire de réaliser un état des lieux des impacts des programmes déployés dans ces établissements phy-

### Encadré 1 - Contexte français de l'offre

Les points de vente (PdV) de jeux d'argent et de hasard partenaires des opérateurs titulaires de droits exclusifs (FDJ United et PMU) et les casinos sont, en France, deux types d'établissements physiques mettant à disposition des joueurs une offre de JAH, mais les jeux proposés et l'organisation de ces structures (salariés pour les casinos et commerçants mandataires et leurs employés) sont très distincts.

Les casinos sont avant tout des établissements physiques spécialisés dans les jeux d'argent et de hasard (machines à sous, black-jack, poker, etc.) et dans le divertissement (services annexes comme la restauration, les spectacles, les nuitées d'hôtel, etc.). Ils sont soumis à une réglementation spécifique liée à cette activité (articles L321 à L323-7 du code de la sécurité intérieure).

Beaucoup plus nombreux que les casinos, les points de vente regroupent différents types de commerces (tabac, diffuseur de presse, boutique spécialisée, bar, kiosque, etc.) où il est possible d'acheter certains produits ou services dont les jeux d'argent : cartes à gratter, tickets de loterie, prises de paris (paris sportifs et paris hippiques), mais où la pratique de JAH au sein même des établissements n'est pas effective. Même s'ils ont les mêmes obligations en termes de protection des joueurs, leur fonctionnement diffère (en termes d'amplitude d'horaires d'ouverture, de diversité des services/produits, de volume de joueurs, de temps d'interaction entre joueurs et vendeurs, etc.)

siques afin d'évaluer différents éléments – effectivité, obstacles, défis et écueils – mais aussi de mesurer des perceptions, vécus et attentes de personnes en contact direct avec les joueurs. C'est dans ce cadre que l'ARPEJ a mené en 2024-2025, le projet de « REcherche sur la Prévention des Excès du jeu et la Réduction des Risques », *REPERR*. En parallèle à une revue de littérature (Tovar & Costes, 2025), une étude quantitative a été réalisée auprès des principales personnes en contact avec les joueurs. Plusieurs opérateurs sollicités ont communiqué le projet de recherche à leurs partenaires ou à leurs salariés permettant d'interroger des commerçants partenaires des opérateurs sous droits exclusifs (FDJ United et PMU) et des « référents jeu responsable » ou des membres du comité de direction (MCD) des casinos des groupes Barrière, JOA, Partouche et Circus et du casino de Mers-les-Bains (*Encadré 3*, p. 8).

*La Clé* n°5 présente la première synthèse établie à partir des réponses des 2 205 répondants qui ont participé à cette étude. Les conclusions et recommandations devraient permettre d'améliorer les modalités et le contenu des formations et de mettre en place de nouveaux processus pour renforcer le rôle de ces établissements dans la réduction des risques et des dommages.

## Profil des établissements participant à l'étude

Les répondants qui composent l'échantillon sont des personnes en contact avec des joueurs dans des points de vente (PdV) et dans les casinos. Parmi les points de vente, 57,5 % sont des partenaires exclusifs de FDJ United, 1,5 % des partenaires exclusifs de PMU et 41,0 % des points de vente mixtes (partenaires à la fois de FDJ United et de PMU). Cette répartition s'approche bien de la structure du marché, à l'exception des points de vente exclusifs PMU (54,4 % de PdV exclusifs FDJ, 36,3 % de PdV mixtes et 9,4 % de PdV exclusifs PMU). S'agissant des casinos, des référents « jeu responsable » ou membres de comités de direction – MDC – des cinq groupes de casinos les plus importants du marché français ont été intégrés à l'étude (59,4 % du marché).

Du fait des spécificités de ces deux types d'établissements (PdV et casinos) et des répondants à cette étude (*Encadré 1, p.1*), leurs réponses ont été analysées séparément. Pour faciliter la lecture, les points de vente partenaires de FDJ United seront appelés « PdV exclusifs » et les points de vente mixtes seront dénommés « PdV mixtes » (par manque de robustesse statistique, les réponses des partenaires exclusifs PMU n'ont pas été intégrées à l'analyse).

Afin de décrire l'environnement de l'offre de jeux d'argent et de hasard de ces établissements physiques, il a été demandé aux personnes interrogées de caractériser leur lieu d'implantation et la perception du quartier dans lequel elles exercent leur activité. Les deux types de structures présentent des spécificités de localisation géographique, dont certaines dans les casinos sont imposées par la loi<sup>1</sup> et qui ont évolué récemment par un élargissement des zones d'implantations (Loi n°2023-1178 du 14 décembre 2023)<sup>2</sup>. Certains sont principalement implantés le long des littoraux (quatre casinos sur dix), d'autres en centre-ville (un tiers des points de vente mixtes et des casinos) et pour la moitié des PdV exclusifs, dans des villages (localité rurale dont la population est inférieure à 2 000 habitants - INSEE) ou à proximité des frontières. Interrogés sur la perception de l'environnement de leur établissement (Question : comment décririez-vous le quartier où est implanté votre établissement ?), la majorité des répondants considèrent que leur structure se situe dans un quartier où il n'y a quasiment « jamais de problèmes » ou « des problèmes de temps en temps ». Cette perception est plus fréquente chez les répondants des PdV exclusifs (94,0 % vs 89,0 % des PdV mixtes, écart significatif) et chez une majorité du personnel des casinos (87,1 %).

Les PdV des détaillants / salariés interrogés ont diverses activités principales. Un tiers sont des bureaux de tabac / presse, proportion équivalente entre les deux types de PdV, 18,4 % sont des bars - tabacs / presse, plus nombreux parmi les PdV mixtes (28,2 % vs 11,3 % des PdV exclusifs) et 11,0 % des petits commerces (supérettes, épiceries, etc.), plus fréquents parmi les PdV exclusifs (16,5 % vs 3,1 % dans les PdV mixtes). Dans les casinos, en dehors des JAH, les autres services proposés sont imposés par la loi. Ainsi, la majorité des salariés déclarent que leur casino propose de la restauration ou des activités de clubs ou de bars (94,6 %) suivi d'une offre de divertissement, événements culturels et de loisirs pour six établissements sur dix.

En ce qui concerne les profils des répondants, la proportion de femmes interrogées dans les PdV est significativement supérieure à celle des hommes (52,2 % et 47,8 %), plus marquée dans les PdV exclusifs (50,7 % vs 49,3 %) que dans les PdV mixtes (45,7 % vs 54,3 %). La gestion familiale de ces établissements

pourrait en être à l'origine (gestion de couple en cogérance). En termes de groupes d'âge et d'ancienneté, deux tiers sont âgés de 50 ans ou plus et ont au moins 5 années d'ancienneté. Dans les casinos, sept répondants sur dix sont des hommes (68,8 %), la moitié ont 50 ans et plus (53,7 %) et les trois quarts ont une ancienneté de 5 ans et plus (77,4 %).

## Protection des joueurs excessifs dans les établissements physiques

### A. Situation dans les points de vente partenaires des opérateurs sous droits exclusifs

#### Une adhésion à la législation des produits réglementés à renforcer

La grande majorité des répondants en points de vente reconnaissent que le cadre de référence français qui entoure l'offre des jeux d'argent et de hasard, produits réglementés, implique des contraintes (formations, affichages, identification des joueurs jugés problématiques...). Toutefois, quatre détaillants sur dix les jugent trop nombreuses (40,0 % des gérants des PdV exclusifs et 43,7 % des gérants des PdV mixtes). En tant qu'acteurs de première ligne, sept commerçants sur dix approuvent le fait d'être le premier contact direct et régulier des joueurs et que, dans ce cadre, ils doivent exercer un rôle dans la limitation des dommages liés à la pratique des JAH (identifier et aider les joueurs potentiellement en difficulté). Cependant, leur positionnement par rapport aux opérateurs est ambigu : entre un cinquième et un quart d'entre eux pensent que la législation sur les JAH s'adresse en priorité aux opérateurs et pas aux commerçants (21,3 % des gérants de PdV exclusifs et 24,5 % des gérants de PdV mixtes) (*Annexe 1 p.10*).

#### Six répondants sur dix ont bénéficié d'une formation

Les gérants des PdV mixtes sont des commerçants partenaires des deux opérateurs sous droits exclusifs, ce qui implique qu'ils sont accompagnés et formés par chacun d'eux. Il est indéniable qu'avoir une double formation a un impact sur les réponses des PdV mixtes et sur le niveau des connaissances, compétences et ressources. Ainsi, par rapport à leurs homologues en points de vente exclusifs, ces détaillants signalent davantage un accompagnement régulier des commerciaux des opérateurs, une mise à disposition de documents de réduction des risques et / ou de prévention et un accès à une offre de formation qui leur apporte des connaissances, des compétences et des ressources. En ce qui concerne les formations délivrées par les opérateurs titulaires de droits exclusifs, les détaillants des PdV mixtes sont significativement plus nombreux à déclarer avoir été formés : plus de sept sur dix assurent avoir reçu une formation générale sur les addictions et sur le « jeu responsable » (76,9 % vs 69,4 % des gérants de PdV exclusifs) et six sur dix indiquent avoir bénéficié de connaissances sur la manière d'identifier les joueurs potentiellement problématiques (60,4 %) contre seulement un tiers des détaillants de PdV exclusifs (33,8 %). Leur montée en compétence passe aussi par des contacts réguliers avec les commerciaux de leur région (61,0 % vs 52,6 % des PdV exclusifs, écart significatif).

Concernant les informations à diffuser aux joueurs sous forme de supports papier (brochures, affiches, flyers...), plus de huit commerçants sur dix sans distinction selon le type de point de vente indiquent y avoir eu accès.

<sup>1</sup> Ouverture de casinos réservée aux seules stations thermales, balnéaires ou climatiques, ainsi qu'aux villes principales d'agglomérations de plus de 500 000 habitants ayant des activités touristiques et culturelles particulières.

<sup>2</sup> Communes sur le territoire desquelles sont implantés, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le siège d'une société hippique ainsi que le site historique du Cadre noir ou un haras national où ont été organisés au moins 10 événements équestres au rayonnement national ou international par an entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 1<sup>er</sup> janvier 2023 ; communes, à raison d'une par département frontalier, où aucun casino n'est autorisé à la date de la demande d'une commune classée comme touristique, membre d'une intercommunalité à fiscalité propre de plus de 100 000 habitants.

De manière générale, les gérants des PdV situés en centre-ville sont plus nombreux à le signaler que ceux implantés en zone rurale.

Les modalités des formations varient selon le type d'établissement. Près de la moitié des détaillants de PdV exclusifs déclarent avoir été formés directement par l'opérateur (service dédié) et pour 13,4 % d'entre eux, c'est un(e) chargé(e) de formation en interne qui l'a délivrée. Concernant le format de leurs dernières formations, 45,2 % des partenaires commerçants de PdV mixtes et un peu plus du tiers des gérants de PdV exclusifs (36,1 %, écart significatif), ont eu accès à une session de formation via le e-learning.

Lorsqu'il leur a été demandé de décrire l'utilité de ces ressources, outils et formations dans leur intervention auprès des joueurs, la majorité indique que pour intervenir (informations sur le jeu et protection des joueurs), ils se servent principalement des supports et de la brochure destinée aux joueurs. Cependant, s'agissant des affiches mises à disposition des joueurs dans les établissements, ils sont convaincus que pour qu'elles soient utiles, le joueur doit être accompagné par un tiers. Dans les points de vente mixtes, huit gérants sur dix indiquent qu'ils proposent aux joueurs des accès aux outils pédagogiques sur les bornes de jeu (bandeau d'information : 78,7 %) et un sur cinq diffuse des films de réduction de risques et de prévention sur la télévision de leur point de vente (21,7 %).

Quand ils ont pu identifier dans leur point de vente des joueurs présentant des problèmes potentiels, les ressources disponibles semblent être moins utilisées, comme le fait de renvoyer ce joueur vers les services dédiés de l'opérateur (24,0 % des gérants des PdV exclusifs vs 41,8 %, différence significative), ou la possibilité de donner accès à la liste et aux coordonnées des ressources d'aide médico-sociale – Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie, CSAPA –, SOS Joueurs... (15,7 % vs 27,6 %).

La possibilité de renvoyer ou de signaler ces joueurs aux services de suivi interne des opérateurs que 8,3 % déclarent méconnaître, est perçue de manière contrastée par les détaillants : six sur dix précisent y avoir recours mais, parmi eux, seule la moitié y voit des avantages. Selon eux, ce relais permet une prise en charge plus rapide, une réduction de leur charge émotionnelle ou une meilleure efficacité de l'intervention auprès du joueur signalé.

À la question relative à leurs attentes en termes de formations ou de contenus de formation, parmi le quart des répondants intéressés (24,2 %), leur principale demande porte sur la formation de leurs nouveaux salariés. En effet, dans cette sous-population, sept gérants sur dix souhaitent que les formations régulières pour leurs nouveaux salariés soient assurées par l'opérateur. Afin d'améliorer l'identification et les interventions en direction des joueurs jugés problématiques, ils sont près d'un quart dans les PdV exclusifs à avoir indiqué un besoin de davantage d'exercices pratiques, une demande moins fréquente chez les gérants des PdV mixtes (17,4 %).

### **Acquisition des connaissances : des formations jugées efficaces**

Plus de neuf détaillants sur dix perçoivent les formations comme bénéfiques et ils précisent y avoir acquis des connaissances sur les jeux d'argent et de hasard. Ils sont aussi nombreux à déclarer avoir acquis à l'issue de leur formation les compétences nécessaires pour intervenir auprès d'un joueur qui demande de l'aide (huit sur dix, pas de différence significative entre les deux types de PdV). Quant à la maîtrise des indicateurs d'identification de joueurs présentant des signes de jeu problématique, elle est déclarée par neuf gérants sur dix, significativement plus

conséquente chez les gérants / salariés des PdV mixtes (89,5 % vs 84,5 % pour les gérants de PdV exclusifs).

Les impacts de la double formation se retrouvent aussi dans leurs capacités d'intervention. Les ressources d'aide médico-sociale à proposer aux joueurs sont utilisées par une majorité, avec une part plus importante de gérants des PdV mixtes (90,2 % vs 84,1 %), de même que la capacité à gérer des situations difficiles liées aux comportements des joueurs (tentatives de suicide...) : 47,8 % vs 43,3 %, différence significative (*Annexe 1 p. 10*).

### **Des identifications réelles mais encore peu d'interventions**

Sept gérants sur dix précisent qu'ils n'ont pas identifié d'éventuels problèmes de jeu chez leurs clients au cours des 12 mois précédant l'enquête, sans différence entre les deux types d'établissements.

Parmi ceux qui ont constaté et/ou vécu des situations en lien avec les indicateurs observables de pratiques de jeu problématique, le comportement le plus fréquemment mentionné est celui d'un joueur qui, après une perte significative, revient jouer dans la journée (un cinquième des PdV exclusifs et un quart des PdV mixtes, écart significatif).

Parmi les autres principaux signaux déclarés, trois gérants sur dix décrivent des joueurs qui tentent de passer devant les autres pour rejouer (un comportement deux fois moins fréquent dans les PdV exclusifs) ou pour un gérant sur cinq, des demandes de crédit pour poursuivre son jeu<sup>3</sup>, proportion plus fréquente en PdV mixtes (23,1 % contre 16,6 %). Toujours à propos de la recherche de fonds pour pouvoir continuer à jouer, un cinquième des répondants des PdV mixtes signalent avoir entendu des joueurs qui demandent de l'argent à d'autres joueurs : 20,7 % contre 6,0 % dans les PdV exclusifs (*Annexe 1, p. 10*).

Alors qu'une proportion non négligeable de détaillants déclare attendre une demande d'aide explicite du joueur pour intervenir (quatre gérants sur dix, proportion significativement plus élevée dans les PdV mixtes - 42,3 % vs 37,8 % dans les PdV exclusifs), peu se sont retrouvés dans cette situation, que ce soit de la part du joueur ou de son entourage.

Les gérants des bars (tous types de bars confondus) rapportent davantage de situations problématiques que ceux des autres commerces : un quart signalent des clients qui passent devant tout le monde et 16,7 % font état de demandes d'argent adressées à d'autres joueurs contre 9,1 % dans les autres PdV. Ce décalage pourrait être lié à la configuration de ce type d'établissements qui sont davantage des lieux de consommation (boissons, repas, etc.) et de pratiques de jeux sur place. Plus d'un tiers de ces détaillants ont réalisé récemment une intervention auprès de joueurs dont les signes possibles d'un problème de jeu ont été reconnus.

Lors de cette dernière expérience, la majorité a eu recours à la stratégie de diminution de la dissonance cognitive<sup>4</sup> (méthode qui consiste à faire douter le joueur de sa pratique), en conseillant au joueur de faire une pause (davantage dans les PdV mixtes : 71,0 % vs 59,6 %, écart significatif) ou en lui proposant de venir discuter autour d'un café (22,1 % vs 14,5 %, significatif). S'agissant de l'utilisation des supports papier, quatre détaillants de PdV exclusifs sur dix indiquent avoir remis un auto-test accompagné d'une brochure d'information, proportion plus importante que parmi les gérants mixtes (+10 points). À l'inverse, dans les PdV mixtes, les commerçants sont plus nombreux à avoir donné les coordonnées des centres de structures d'aide médico-sociale (23,3 % vs 17,7 % ; différence significative). D'autres détaillants encore déclarent avoir utilisé l'interface qui permet de prendre contact avec l'opérateur, soit en contactant

<sup>3</sup> Pratique interdite en France. Article L320-17 du code de la sécurité intérieure.

<sup>4</sup> La dissonance cognitive est la tension interne propre au système de pensées, croyances, émotions et attitudes (cognitions) d'une personne lorsque certaines d'entre elles entrent en contradiction les unes avec les autres.

leur commercial régional (9,3 %), soit en notant le comportement à risque et en le signalant au service dédié de l'opérateur (9,2 %), sans distinction entre les deux types de PdV.

Enfin, entre un sixième et un cinquième de gérants décrivent également des joueurs ayant un usage de produits psychoactifs générant des problèmes dans le point de vente. Ces niveaux sont significativement plus élevés dans les PdV mixtes : 19,5 % vs 15,4 % dans les PdV exclusifs.

### Freins à l'intervention et croyances erronées

Un ensemble de freins à l'identification des joueurs en difficulté potentielle ont été proposés aux gérants. Deux tiers d'entre eux ont validé ces obstacles, dont le principal est la question des conflits de rôle entre vente de jeux et protection des joueurs. En effet, six détaillants sur dix affirment se trouver en déphasage par rapport à la vente de ce produit réglementé, notamment dans les PdV mixtes (65,1 % vs 58,7 % dans les PdV exclusifs, écart significatif). En spontané, dans la question ouverte prévue en fin de questionnaire, les gérants rapportent que leur rôle est ambivalent car l'opérateur attend d'eux à la fois une incitation à vendre davantage et un discours de réduction des risques et des dommages. Ce frein est cité plus fréquemment par les gérants des PdV bars (65,0 % contre 59,5 % dans les autres types de points de vente, différence significative). Le deuxième écueil mentionné par près de trois gérants sur dix est le manque de pratique qui ne leur permet pas d'intervenir efficacement.

Des obstacles sont aussi liés au fait de ne pas connaître suffisamment le joueur : un client qui n'est pas un habitué ou un client avec lequel un contact plus rapproché n'a pas été établi (68,4 %, sans différence entre les deux types d'établissements). Et, toujours en lien avec le client de passage méconnu, la crainte qui en découle de se méprendre quant à l'identification des signaux est citée par quatre commerçants sur dix. La configuration du point de vente où il n'est pas possible de s'attarder est un frein à une relation rapprochée.

Il a été demandé aux gérants de choisir parmi une liste, les modifications à envisager pour améliorer la protection des joueurs. Six gérants sur dix valident « l'obligation du fichier commun pour tous les opérateurs » et la carte joueur « qui permettrait un meilleur suivi des joueurs prenant des risques ».

Une fois les signaux de jeu problématique identifiés, un tiers des commerçants affirment rencontrer des difficultés à intervenir par peur d'être intrusifs ou par manque de légitimité et la gestion des réactions émotionnelles des joueurs potentiellement en difficulté est jugée difficile par un détaillant sur cinq.

Des freins économiques sont aussi validés comme la peur qu'une intervention fasse fuir le client, qui va aller à la concurrence (près de trois gérants sur dix) ou l'impact potentiel sur leur chiffre d'affaires (autour de 14,0 % des PdV). Enfin, des contraintes structurelles sont citées par certains gérants : un quart estiment que la multiplicité des activités au sein de leur point de vente limite leur capacité d'intervention et 7,5 % identifient la nécessité de refaire des formations régulièrement pour les nouveaux salariés comme un obstacle supplémentaire.

La pratique des jeux d'argent et de hasard des gérants / salariés eux-mêmes peut être considérée comme un frein supplémentaire à l'intervention auprès de joueurs en besoin d'aide. Pour éviter des biais de réponse, le choix a été fait de ne pas leur poser de question sur leurs pratiques de JAH mais plutôt sur leurs croyances erronées liées aux JAH et de mesurer si la formation avait eu ou pas un impact sur ces croyances.

Ainsi, un quart des gérants de PdV exclusifs (26,5 %) et un tiers des gérants mixtes (31,6 %) pensent que pour gagner, il faut avoir une stratégie (dans le choix des numéros, des chevaux, des équipes de football...). Par ailleurs, un sur six estime que le joueur doit provoquer « la chance » et les détaillants de PdV exclusifs sont plus nombreux à croire qu'il faut jouer régulièrement (18,9 % vs 12,9 % des PdV mixtes, différence significative)

(Annexe 1, p.10). La comparaison de ces données entre personnes formées et personnes non formées ne permet de relever aucune différence significative.

## B. Situation dans les casinos

### Forte adhésion à la réglementation de l'offre

La prise en compte des contraintes liées à l'offre des JAH est globalement forte dans les casinos : près de neuf répondants sur dix reconnaissent que la commercialisation d'un produit réglementé s'accompagne d'obligations. Leur positionnement en tant que premier contact des joueurs est aussi validé par les trois quarts des employés de casinos interrogés (76,3 %). Bien qu'un salarié de casinos sur cinq seulement estime que les contraintes de la loi sont trop nombreuses, plus de neuf répondants sur dix (92,5 %) s'accordent à dire que les exigences imposées dans les casinos sont plus importantes que dans les points de vente (Annexe 2, p.11). En effet, l'accès aux casinos étant strictement réglementé et réservé aux personnes âgées de 18 ans et plus, une vérification systématique de la pièce d'identité est effectuée pour tous les joueurs.

### Des formations majoritairement validées

Parmi l'ensemble des supports et documents mis à leur disposition dans les casinos, neuf salariés sur dix précisent qu'ils se servent de la brochure destinée aux joueurs (informations sur le jeu et sur le jeu « responsable ») et la majorité d'entre eux soutient le nécessaire accompagnement des joueurs dans l'appropriation de ces documents (92,4 %).

La participation à des formations est déclarée comme effective par la majorité des salariés en charge de la protection des joueurs excessifs (« référent jeu responsable » ou membres du comité de direction), que ce soit de manière générale à propos des addictions ou plus précisément sur l'identification et les interventions auprès des joueurs excessifs. Les répondants considèrent que ces formations sont bénéfiques et ils les associent spontanément à la nomination de « référents jeu responsable » dans tous les casinos (89,3 %) et à l'accompagnement de leur hiérarchie (83,9 %). Ils sont aussi unanimes à déclarer que la liste et les coordonnées des ressources d'aide à proposer aux joueurs leur ont été fournies (91,4 %) et, pour un quart d'entre eux, qu'un partenariat a été institué entre leur casino et un CSAPA.

Concernant le format des formations dispensées, sept employés sur dix indiquent que leur dernière formation a été réalisée via le e-learning (69,6 %) et, dans un cas sur cinq, qu'elle a été animée par un autre « référent jeu responsable » du casino.

### Attentes quant aux futures formations

Grâce à la formation, près de neuf salariés de casinos sur dix (84,8 %) affirment avoir acquis des connaissances sur les jeux d'argent et la quasi-totalité pense avoir ainsi les compétences pour intervenir auprès des joueurs en demande d'aide, surtout pour réaliser des entretiens (97,8 % et 96,7 %). De plus, huit salariés sur dix déclarent se sentir capables de gérer des situations difficiles (tentative de suicide...) (Annexe 2, p.11).

Concernant l'observation des indicateurs permettant d'identifier un joueur potentiellement en difficulté, la quasi-totalité des salariés est convaincue d'avoir acquis cette habilité à l'issue de la formation (98,9 %) et l'ensemble des gérants sont unanimes pour dire que, lors de la formation, ils ont reçu la liste des ressources d'aide (centre local d'aide, ligne d'assistance téléphonique...) et les mesures de réduction des risques et des dommages (auto-exclusion, limitation volontaire d'accès...) à proposer aux joueurs.

Un tiers des répondants indiquent avoir des attentes quant au contenu des formations futures. Parmi eux, 44,1 % souhaitent une autre formation sur le « jeu responsable » avec davantage de cas pratiques, 23,5 % ont besoin de plus d'accompagnement de leur hiérarchie et 32,5 % désirent des formations complémentaires sur la manière d'appréhender la détresse des joueurs.

## Confrontation régulière à des situations complexes

Les salariés de casinos précisent être régulièrement confrontés à des situations complexes liées au jeu potentiellement problématique. La principale situation observée au cours du mois précédant l'étude est la demande d'aide directe du joueur, citée par trois quarts d'entre eux et celle de la famille d'un joueur, déclarée par quatre salariés sur dix.

Ils observent régulièrement des comportements de jeu potentiellement problématique, identifiés à partir d'un ensemble d'indices plus ou moins marqués de prise de risque : par exemple, un joueur qui demande de l'argent à un autre (66,7 %), un joueur qui revient jouer le même jour après une perte importante (62,4 %) ou dont le comportement physique a changé depuis quelque temps (61,3 %).

Un tiers des répondants ont eu à gérer des réactions agressives ou non appropriées, comme des joueurs qui sont devenus « ingérables » après une perte d'argent (énervements, bagarres, menaces...), des tentatives d'accès à une machine « gagnante » ou encore des comportements délictueux tels que le vol, la triche ou la prostitution. La prise en charge de joueurs qui ne veulent pas quitter l'établissement à la fermeture a été rapportée par un quart d'entre eux. Enfin, six salariés sur dix (58,0 %) signalent avoir dû gérer des joueurs usagers de produits psychoactifs qui posent problèmes (alcool, autres substances psychoactives) (*Annexe 2, p.11*).

Pour venir en aide, la quasi-totalité des répondants affirme avoir proposé au joueur identifié comme problématique, un entretien et lui avoir présenté des solutions de réduction des risques et des dommages (auto-exclusion, limitation volontaire d'accès – LVA –, Interdiction volontaire de jeux – IVJ –, etc.). Toutefois, la moitié des répondants signalent que certains joueurs refusent l'aide proposée, convaincus « qu'ils vont se refaire » (53,8 %).

Parmi les autres propositions d'assistance, la moitié des répondants des casinos rapportent avoir fourni aux joueurs en demande d'aide les coordonnées des structures d'aide médico-sociale (52,2 %) et dans une moindre mesure, avoir présenté au joueur un autotest (format papier ou via le site d'auto-évaluation EvaluJeu) et une brochure d'informations (38,0 %) ou encore avoir montré au joueur le QR code d'aide à scanner sur les affiches présentes dans l'établissement (19,6 %).

Dans le cadre des entretiens fondés sur la réduction de la dissonance cognitive, sept référents « jeu responsable / membres du comité de direction (MCD) » sur dix ont invité le joueur à faire une pause et six sur dix (60,9 %) lui ont proposé d'échanger autour d'un café.

## Des freins à l'intervention malgré des outils et des formations

Parmi les freins évoqués par les salariés des casinos, le principal est le conflit de rôle, mentionné par près de la moitié des salariés (46,2 %) et, concernant les obstacles à l'intervention, un salarié sur dix déclare attendre une demande explicite d'aide du joueur avant d'intervenir et estime manquer de pratique pour ce faire (13,0 % et 12,0 %).

Bien que les salariés de casinos soient majoritairement formés et aient à leur disposition les ressources pour identifier et intervenir auprès des joueurs à risque, un tiers d'entre eux soulignent des défis à relever pour effectivement intervenir auprès de ces joueurs. Parmi eux, quatre sur dix (43,8 %) expriment la peur de l'intrusion dans la vie privée des joueurs et le manque de légitimité pour intervenir alors que 28,1 % craignent de se tromper dans l'identification des signaux de jeu problématique. Un salarié sur trois (28,1 %) indique que les réactions émotionnelles

négatives (colère, détresse) de joueurs freinent leur intervention et un sur cinq l'explique par le manque de pratique (21,9 %). Enfin, lorsqu'il s'agit d'intervenir, un sur cinq ressent du stress par rapport aux consignes opposant, selon eux, impératif de vente et protection des joueurs.

Les croyances erronées autour des stratégies à mobiliser à propos de la notion de chance, de la nécessaire régularité dans le jeu ou dans la prise de risque dans les JAH « pour espérer gagner » sont plutôt rares. Toutefois, un salarié sur dix considère qu'il est important de bien choisir la machine à sous, celle qui peut être la plus « chanceuse » (*Annexe 2, p.11*).

## Focus sur l'interdiction de vente aux mineurs en PdV

Selon le cadre de référence, les opérateurs de jeux d'argent et de hasard sont tenus de faire obstacle à la participation des mineurs, même émancipés, aux activités de jeu ou de pari qu'ils proposent. En cas de doute sur la majorité du client, les détaillants peuvent demander une pièce d'identité pour vérifier l'âge.

Dans leurs réseaux physiques de distribution, les opérateurs doivent conduire des actions visant à s'assurer que le personnel des PdV a connaissance des obligations afférentes à l'interdiction de jeu des mineurs (la formation est un des moyens) et à afficher de manière visible l'interdiction de jeu aux mineurs.

Le cadre de référence demande aux opérateurs de définir un plan de contrôle annuel de refus de vente aux mineurs, incluant notamment les modalités de mise en œuvre opérationnelles, les objectifs, les résultats attendus (notamment le taux de conformité), ainsi que les procédures de sanctions appliquées en cas de manquements. Ces opérateurs peuvent, le cas échéant, avoir recours aux techniques de clients mystère<sup>5</sup> ou des pratiques analogues (ANJ, 2021).

Du fait de l'obligation de présenter une pièce d'identité à l'entrée des casinos, les questions portant sur les pratiques de jeux d'argent et de hasard des mineurs ont été posées uniquement aux gérants des points de vente.

## Six gérants sur dix ont une clientèle de mineurs

Parmi les répondants de points de vente qui ont une clientèle composée de mineurs (soit six sur dix – 63,4 % –), la moitié indique que les jeunes y viennent majoritairement pour consommer des boissons non alcoolisées ou, selon un quart des gérants, pour acheter des produits alimentaires comme des confiseries, de l'épicerie, etc. Parmi ces derniers, un tiers sont des gérants de supérettes (35,0 %) ou des établissements tabac / presse (34,6 %).

Un quart des commerçants partenaires des opérateurs sous droits exclusifs (23,7 %) rapportent également que des jeunes essaient de leur acheter des cigarettes, produit dont la vente leur est interdite. Ce sont surtout dans les points de vente mixtes et dans les quartiers considérés par les gérants comme « sensibles » que ces situations sont les plus vécues (37,4 % vs 22,7 % dans les quartiers « il n'y a quasiment jamais de problèmes » ou « des problèmes de temps en temps », différence significative). Cependant, très peu déclarent être sollicités pour l'achat de boissons alcoolisées, autre produit dont la vente est, comme celle du tabac, réglementée. D'autres activités dans les PdV sont décrites telles que l'achat de produits divers (cartes Pokémon à collectionner, livres, jeux...) ou la recherche de moments de détente entre jeunes mineurs.

## Une adhésion à la protection des mineurs ...

Les niveaux d'adhésion déclarés au principe de protection des mineurs sont élevés, tout particulièrement en matière de responsabilité. En effet, huit détaillants sur dix, plus notable parmi les plus jeunes (87,0 % chez les 18-34 ans et 81,1 %

<sup>5</sup> Une étude « client mystère » est un outil d'étude de marché qui consiste à simuler des actes d'achat afin de vérifier des paramètres. Dans le cadre de la protection des mineurs, des jeunes clients mystère se rendent dans des établissements en se faisant passer pour des clients réguliers et réalisent un acte d'achat de jeux d'argent.

chez les plus de 35 ans) se disent concernés par la protection des mineurs. Cette responsabilité de protection des mineurs diminue avec l'ancienneté de gestion des PdV. Ainsi les nouveaux gérants (moins de 1 an) adhèrent à 92,2 % à cette considération contre 77,0 % pour ceux qui ont plus de 10 ans d'ancienneté. Cependant, près de neuf sur dix estiment que cette protection devrait aussi être renforcée sur d'autres produits réglementés tels l'alcool et le tabac, sans différence significative entre les PdV exclusifs et les PdV mixtes.

La quasi-totalité des commerçants considèrent que les parents ont également un rôle important à jouer dans la surveillance des jeux des mineurs (94,0 %) et près de huit sur dix jugent qu'on leur impose trop de responsabilités et pas suffisamment aux autres parties prenantes (les parents, les opérateurs, la société, etc.) (Tableau 1, p. 6).

| Tableau 1 : Positionnement par rapport à la protection des mineurs (en %)                                                 |                 |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
|                                                                                                                           | Commerçants FDJ | Commerçants FDJ + PMU |
| <b>PdV fréquentés par les mineurs</b>                                                                                     | <b>N = 826</b>  | <b>N = 514</b>        |
| On devrait aussi protéger les jeunes de l'alcool et du tabac                                                              | 88,6            | 88,3                  |
| Je considère que c'est aussi de ma responsabilité de protéger les mineurs                                                 | 88,0            | 83,5                  |
| La surveillance des mineurs doit être partagée avec les parents                                                           | 94,3            | 94,6                  |
| Trop de responsabilités sont imposées aux détaillants et pas assez aux parents, aux opérateurs de jeu, à la société, etc. | 76,2            | 80,0*                 |
| C'est difficile de reconnaître les mineurs des jeunes adultes                                                             | 83,2            | 86,2                  |
| C'est compliqué de surveiller tous les clients qui entrent dans notre PdV                                                 | 50,4            | 58,0***               |
| Les JAH ne sont pas vraiment dangereux pour les jeunes                                                                    | 8,2             | 9,7                   |
| Source : Étude REPERR 2025 • ARPEJ<br>Niveau de signification : *p ≤ 0,1; **p ≤ 0,05; ***p ≤ 0,01                         |                 |                       |

... mais un besoin d'accompagnement supplémentaire

En termes de formation sur la protection des mineurs, près de huit détaillants de PdV mixtes sur dix déclarent avoir participé à la formation FDJ United, un taux significativement supérieur à celui observé chez ceux qui ont suivi la formation plus générale sur l'interdiction de vente aux mineurs proposée par PMU (84,3 % contre 72,8 %).

La grande majorité des détaillants (87,5 %) précisent qu'ils se sentent capables de refuser la vente de JAH à un mineur grâce à la formation reçue. Ils sont aussi nombreux à affirmer maîtriser les bonnes attitudes lors de l'approche d'une personne qu'ils estiment être mineure (79,1 %), sans différenciation entre les deux types d'établissement. Cette proportion est un peu plus élevée parmi les détaillants implantés à proximité d'un établissement scolaire (85,9 %).

En ce domaine, certains gérants formulent des attentes d'accompagnement supplémentaires de la part des opérateurs c'est-à-dire qu'ils désirent suivre à nouveau une formation sur l'interdiction de vente de JAH aux mineurs, en y intégrant davantage de cas pratiques : 18,2 % des PdV exclusifs et 16,4 % des PdV mixtes.

Cependant, lors de l'application de ces attitudes acquises en formation, sept détaillants sur dix déclarent utiliser le document de rappel à la loi sur lequel ils peuvent appuyer leur argumentaire de refus de vente et un détaillant sur cinq reconnaît s'être déjà trompé dans le calcul de l'âge à partir de la carte d'identité (20,0 %). Ce constat est encore plus important chez

ceux exerçant à proximité d'un établissement scolaire (31,1 %). En ce qui concerne les outils d'aide au contrôle de l'âge, seule la moitié des détaillants se servent de l'outil de calcul installé sur leur terminal. En outre, pour les aider à mieux valider l'âge de leur jeune client, certains commerçants ont installé de leur propre initiative, la caméra MyCheckr Mini<sup>6</sup>. Ce dispositif d'analyse faciale a été interdit par la CNIL en juillet 2025 car considéré comme non conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Dans le volet des contrôles sur la vente à mineurs, la technique de « client mystère » est actuellement utilisée par FDJ United dans des points de vente partenaires. Dans cette étude, seul un quart des détaillants interrogés (26,5 %) se sont rendus compte qu'ils ont fait partie des PdV contrôlés.

Défis et contournements de la loi

Des obstacles à la protection des mineurs ont été soumis aux détaillants. Huit sur dix précisent avoir de la peine à distinguer un mineur d'un jeune adulte et pour plus de la moitié, leur activité ne leur permettrait pas une surveillance continue de leurs clients, opinion davantage partagée par les commerçants de PdV mixtes (58,0 % vs 50,4 % des PdV exclusifs, écart significatif). De plus, une minorité de détaillants (8,8 %) pensent que les JAH ne présentent pas de danger pour les jeunes.

Les détaillants font également face à de nombreux défis sur la protection des mineurs et sont parfois confrontés à des situations complexes, notamment dans les PdV mixtes. En effet, sept détaillants de PdV mixtes sur dix rapportent qu'un mineur a déjà, dans leur point de vente, fait acheter son jeu d'argent par son ou ses parents (73,2 % vs 66,6 % des PdV exclusifs). Dans les verbatims de la question ouverte en fin de questionnaire, on relève de nombreux témoignages à propos du rôle problématique des parents / grands-parents qui achètent des jeux pour leurs enfants ou les incitent à jouer. Certains gérants déclarent faire face à une attitude agressive en cas de refus. Dans une moindre mesure, certains répondants mentionnent qu'un adulte présent dans leur point de vente a proposé son aide à un mineur pour miser ou pour acheter son jeu, une situation également plus fréquente dans les PdV mixtes : 21,6 % vs 14,9 % dans les PdV exclusifs (Tableau 2, p. 6).

| Tableau 2 : Vécus de situations complexes face à des mineurs (en %)                                |                 |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
|                                                                                                    | Commerçants FDJ | Commerçants FDJ + PMU |
| <b>PdV fréquentés par les mineurs</b>                                                              | <b>N = 826</b>  | <b>N = 514</b>        |
| Un mineur a fait acheter son jeu par son ou ses parents                                            | 66,6            | 73,2***               |
| Le mineur m'a indiqué qu'il n'avait pas sa pièce d'identité et me l'a présentée sur son smartphone | 39,5            | 53,7***               |
| J'ai refusé une vente et le mineur s'est énervé                                                    | 23,0            | 32,3***               |
| J'ai demandé la pièce d'identité et je me suis trompé sur le calcul de l'âge                       | 18,4            | 22,4*                 |
| Un adulte du PdV a proposé son aide au mineur pour miser                                           | 14,9            | 21,6***               |
| Les jeunes étaient en groupe, je n'ai pas pu refuser la vente                                      | 1,2             | 2,1                   |
| Mon PdV a été vandalisé, dégradé à la suite d'un refus de vente à mineur                           | 0,7             | 1,0                   |
| Source : Étude REPERR 2025 • ARPEJ<br>Niveau de signification : *p ≤ 0,1; **p ≤ 0,05; ***p ≤ 0,01  |                 |                       |

Ils sont nombreux à être confrontés à des pratiques de mineurs contournant la loi. Ainsi, la moitié des détaillants de PdV mixtes déclarent qu'un mineur leur a déjà présenté sa pièce d'identité via son smartphone (53,7 % vs 39,5 % dans les PdV exclusifs, écart

6 Chargée d'estimer l'âge des clients pour limiter la vente aux mineurs, des points de vente ont installé dans leur établissement une caméra qui scanne le visage par traitement algorithmique. Si le voyant s'éclaire en vert, le client est estimé comme majeur, s'il est rouge, il est considéré comme mineur.

significatif), situation plus particulièrement observée par des gérants qui considèrent que leur quartier est « sensible », c'est-à-dire où « il y a quelques problèmes occasionnels » ou « des problèmes réguliers – incivilités, vols, violences... – » (61,6 %) ou situés à proximité d'une école (56,8 %). Tous types d'établissements confondus, le refus de vente qui entraîne une réaction agressive de la part du mineur a été rapporté par un quart des détaillants, plus fréquent aussi dans les PdV mixtes (32,3 % vs 23,0 % pour les PdV exclusifs, différence significative).

Cette proportion atteint 50,8 % dans les quartiers jugés comme assez difficiles (quartier avec quelques problèmes occasionnels : incivilités, vol...) et 62,5 % dans les quartiers considérés comme très difficiles (quartier avec des problèmes réguliers : incivilités, vols, violence, drogue...). De manière générale, toutes ces situations complexes sont davantage signalées en région parisienne, dans les quartiers jugés comme assez difficiles voire très difficiles.

## Conclusion

Cette étude met en lumière plusieurs enjeux clés dans la formation proposée pour réduire les risques et les dommages et pour venir en aide aux joueurs dans les établissements physiques proposant une offre de jeux d'argent et de hasard. Les résultats doivent toutefois être examinés avec précaution. L'étude étant basée sur le volontariat, les répondants ont reçu au préalable un message d'introduction à cette enquête via les opérateurs. Cette procédure est susceptible d'avoir entraîné des biais de réponse : désirabilité sociale... De plus, malgré toutes les relances, certains détaillants n'ont pu être touchés et la représentativité des groupes de casinos n'est pas exhaustive.

Concernant la protection des joueurs excessifs, les contenus des formations consistent à donner aux salariés des casinos et aux gérants / salariés des points de vente une meilleure connaissance des jeux d'argent, des indicateurs d'observation et d'identification des signes comportementaux de jeu problématique et des solutions d'aide à proposer aux clients identifiés comme joueurs en difficulté. Pour la protection des mineurs dans les PdV, ils ont accès à un rappel de la loi, comment utiliser l'outil de définition de l'âge et la possibilité de demander et de contrôler la pièce d'identité.

Dans la littérature internationale, la formation des personnes en contact avec les joueurs semble avoir un impact sur leur connaissance des JAH et augmenter leur confiance pour gérer des personnes en perte de contrôle. Cependant ce type de formation souffre d'un déficit d'exercices pratiques, ce qui constitue un obstacle pour intervenir auprès des joueurs identifiés comme potentiellement en difficulté ou pour faire face aux situations complexes (Quilty et al., 2015 ; Beckett et al., 2020a, 2020b) et ne permet pas de réduire les croyances erronées entourant la pratique de JAH (LaPlante et al., 2012). Les résultats de cette étude viennent confirmer ces éléments. Tous les répondants sont unanimes pour déclarer que la formation leur a apporté des connaissances et des compétences mais ils considèrent que ce n'est pas suffisant pour mettre en place des actions efficaces de réduction des dommages du jeu problématique et à la suite des formations, des croyances erronées autour des JAH persistent. Ils sont donc en demande de davantage de formations pratiques sur l'intervention et sur la gestion de situations complexes (menace de suicide, réactions agressives...). Alors que la littérature fait surtout état de ce frein à l'intervention dans les casinos, dans cette étude, il est mentionné par les gérants des PdV.

En ce qui concerne les indicateurs observables de problèmes de jeu, un plus grand nombre de répondants travaillant dans les casinos se montrent capables d'en identifier plusieurs. Dans ces établissements, cette reconnaissance repose sur divers signes potentiels : la demande d'argent à un autre joueur, le retour immédiat (le jour même) d'un joueur après une perte importante,

ou encore des changements physiques et des réactions agressives ou inappropriées. Sont également mentionnés le comportement des joueurs face à une machine venant de gagner, ainsi que la difficulté à quitter le casino pour certains joueurs. Dans les points de vente où les indicateurs identifiés sont moins nombreux, la reconnaissance d'un client ayant un problème de jeu porte surtout sur le joueur qui revient jouer dans la journée après une perte conséquente, le joueur impatient de rejouer et qui passe devant les autres mais aussi sur les considérations financières (demandes de crédit, demandes d'argent à d'autres joueurs).

La facilité et la capacité d'identification dépendent d'une période d'observation continue, indispensable pour repérer des changements significatifs, (Song et al., 2015 ; Abarbanel et al. 2022 ; Delfabbro et al., 2012). Le contexte de chacun des deux types d'établissements physiques concernés dans cette étude, explique les différences entre les types et le nombre de signaux identifiés. De plus, dans le cas des PdV, la configuration spatiale des emplacements dédiés aux JAH doit rentrer en ligne de compte : délimitation de zones de jeux à l'intérieur des PdV ou intégration dans tout l'espace du PdV (Cauliez et al., 2025)

Pour intervenir auprès des joueurs subissant des préjudices liés au jeu, cette étude décrit des défis et obstacles de différents ordres. Ainsi, par manque de confiance pour aborder un joueur qui ne demande pas d'aide, une partie des intervenants (en PdV et en casinos) est en attente d'une demande explicite du joueur pour intervenir. Cependant dans la mesure où cette démarche du joueur ou de son entourage est rare, « l'aller-vers » dans ces établissements constituerait une solution efficace de réduction des risques et des dommages.

D'autres répondants considèrent qu'ils sont dans un conflit de rôle et qu'ils ne sont pas légitimes ou encore craignent d'être intrusifs ou de réaliser une mauvaise identification des signaux (casinos). Cette situation est aussi rapportée dans la littérature, le personnel s'inquiétant de la possibilité d'identifier par erreur un joueur régulier comme client « préoccupant », alors qu'il n'y pas de problème (faux positifs) (Hing et al. 2013).

Les personnels des établissements rencontrent aussi des difficultés à gérer les réactions émotionnelles négatives des joueurs dont le comportement paraît inquiétant. Pour finir, ils sont bloqués par des freins économiques comme la peur qu'une intervention fasse fuir le client, qui va aller à la concurrence (PdV). Ces différents obstacles, identifiés dans la littérature parmi le personnel des casinos (Gray et al., 2020a, 2020b), s'appliquent aussi, mais dans une moindre mesure, dans les points de vente.

Le fait de devoir répéter les formations dans le temps pour obtenir de meilleurs résultats se vérifie dans les points de vente mixtes, où les gérants bénéficiant de davantage de formations semblent plus à même d'intervenir. Cette observation est également confirmée par les résultats de la recherche (Dufour et al., 2010).

La protection des mineurs reste un enjeu majeur pour les détaillants, souvent confrontés à des contraintes : des défis économiques, une identification délicate des jeunes, des tentatives de contournement de la loi par l'intervention d'adultes dans l'acte d'achat, des tensions lors des refus de vente, etc. Un accompagnement plus poussé et une meilleure implication des autres acteurs, notamment les parents, s'avèrent nécessaires pour renforcer l'efficacité des dispositifs mis en place.

## Recommandations

La littérature et les résultats de cette étude permettent d'identifier plusieurs axes d'amélioration pour faire progresser le contenu des programmes de formations et leurs impacts dans la minimisation des dommages liés à la pratique des JAH.

## Encadré 2 - Cadre de référence et formations dans le contexte français

L'Autorité nationale des jeux (ANJ), régulateur des jeux d'argent et de hasard en France, a défini un cadre de référence pour les opérateurs de jeux d'argent et de hasard en ligne, en points de vente physiques et dans les casinos.

Ce cadre, qui garantit un niveau élevé de protection du joueur, demande aux opérateurs de fournir, entre autres, des moyens d'identifier et d'accompagner les joueurs excessifs ainsi qu'une organisation interne reposant sur la formation de l'ensemble des collaborateurs (ANJ, 2021). Les opérateurs qui ont un monopole sur certains types de jeux en points de vente physiques (FDJ United et PMU) doivent mettre en œuvre pour ces réseaux physiques, un programme de formation relatif au respect des objectifs de prévention du jeu excessif et de la protection des mineurs.

La formation doit comporter des modules pratiques, incluant notamment une déclinaison concrète et précise de signaux d'alerte en situation réelle, adaptée au contexte d'intervention de l'opérateur : mises en situation, études de cas pratiques ou de jeux de rôles pour les personnels en contact direct avec les joueurs et techniques de communication. Ces formations sont proposées par une diversité d'intervenants, en présentiel ou via le e-learning : organismes spécialisés externes, chargés de formation internes, commerciaux, « référents jeu responsable » (casinos).

Une évaluation est attendue sur les résultats des dispositifs d'identification et d'accompagnement des joueurs repérés comme ayant une pratique excessive (efficacité, impact, difficultés et marges de progrès, effets sur le comportement de jeu à court, moyen et long terme), à la fois quantitative et qualitative. Le régulateur précise que « la réalisation d'une évaluation est indispensable pour s'assurer que les procédures mises en place par les opérateurs répondent effectivement aux objectifs de détection et d'accompagnement des joueurs assignés par la loi ».

Les futurs programmes de formation doivent continuer à améliorer la capacité du personnel à identifier avec précision les signes observables de dommages liés au jeu problématique. Toutefois, il conviendra de mettre davantage l'accent sur le renforcement de la confiance en soi et l'engagement du personnel / des partenaires afin d'intervenir auprès des joueurs présentant de tels signes. Des chercheurs recommandent de rappeler la notion de « jeu excessif » par différents moyens tels que des brochures, des vidéos ou lors des sessions de formation supplémentaires et des sessions de rappel (Giroux et al., 2008), tout en les différenciant des joueurs à risque.

La notion de « produit réglementé » doit aussi être mieux intégrée dans la formation, facilitant une meilleure adhésion des détaillants de JAH et réduisant les conflits de rôle entre vente d'un produit et protection du joueur évoqués par certains. Pour répondre à cet antagonisme, une équipe de recherche propose que le personnel diffuse systématiquement des informations sur la réduction des risques à l'ensemble des joueurs, en privilégiant cette approche plutôt que l'identification ciblée des joueurs à risque (Riley et al., 2018).

Il serait nécessaire que le personnel et les partenaires bénéficient de davantage de formations et d'exercices pratiques plus précis, et qu'ils soient mieux accompagnés (Quilty et al., 2015). Le fait d'apprendre au moyen d'exemples favoriserait le passage d'une connaissance passive à une compétence, ce qui permettrait d'accroître la confiance des intervenants dans leur relation avec les joueurs, surtout auprès de ceux qui ne demandent pas d'aide. Des dispositifs comme la formation Repérage précoce et intervention brève (RPIB) ou des jeux de rôle peuvent y contribuer.

Ces formations devront avoir un volet sur la gestion de situations difficiles dans les lieux physiques. Ce type de formation

est considérée comme facilitatrice pour les intervenants (Brenn et Hing, 2007), en les faisant participer à une exposition in vivo de situations dans lesquelles le joueur peut se retrouver ou par des scénarios sur vidéo mettant en scène des acteurs (Quilty et al., 2015).

La part des fausses croyances semble se maintenir dans le temps, même après plusieurs formations. Afin de les réduire, un travail de déconstruction doit être réalisé en y consacrant davantage de ressources (Laplanche et al., 2012). Dans les études qui ont montré une bonne connaissance des concepts liés aux jeux de hasard, tels que le hasard et la probabilité, les résultats ont également suggéré que la formation améliorerait favorablement l'attitude du personnel envers les joueurs à problèmes, notamment en augmentant l'empathie du personnel (Dufour et al., 2010 ; LaPlante et al., 2012).

Sur la protection des mineurs, la formation devra apporter des informations relatives au développement des adolescents sur les impacts liés aux excès des JAH sur cette population. Elle doit être accompagnée par une sensibilisation des parents et de l'entourage de jeunes.

Des évaluations des différentes formations mises en œuvre sur le territoire sont nécessaires (efficacité, durabilité dans le temps, application concrète, etc.). De plus, des études qualitatives auprès du personnel et des gérants des établissements de jeu devraient être également réalisées afin de mesurer l'impact des messages de diffusion sur les dommages liés au jeu, la diminution des conflits de rôle et l'augmentation de la confiance des intervenants.

## Encadré 3 - Repères méthodologiques

À partir de listes fournies par les opérateurs physiques (PMU et FDJ United) et par les casinos les plus représentatifs en termes d'implantation (JOA, Circus, Partouche, Barrière), des gérants / salariés de points de vente et des salariés de casinos ont, selon le principe du volontariat et de l'anonymat, participé à l'étude en ligne *REPERR*. Les objectifs, le mode opératoire, la mise à disposition du questionnaire et le respect du RGPD ont été décrits dans l'invitation reçue par tous les contacts.

Le protocole de l'étude a été défini en amont, avec l'envoi d'un courrier destiné à présenter à l'ensemble des contacts le projet *REPERR*, ses objectifs, sa méthodologie, ainsi que sa finalité en matière de publication. Ce courrier visait également à obtenir leur accord pour être contactés. L'enquête s'est déroulée entre février et mai 2025.

L'invitation de cette enquête auto-administrée d'une durée de 16 minutes a été transmise à une population de référence de 29 644 contacts. Le taux d'ouverture a été de 65,34 % pour un échantillon final de 2 205 répondants, correspondant à un taux de réponse de 7,4 % (envoi initial suivi de deux relances sur une période de 2 mois avec possibilité de répondre à l'enquête en plusieurs fois). Malgré les relances, 3,6 % de questionnaires incomplets n'ont pu être finalisés. Il n'a pas non plus été possible de toucher suffisamment de points de vente PMU exclusifs.

Le questionnaire comportait 9 modules : la situation géographique et l'activité principale des établissements de jeu ; la description de la clientèle ; la perception de l'accompagnement des opérateurs titulaires de droits exclusifs et des employés de casinos ; le vécu de situations complexes dans ces lieux ; le niveau d'adhésion au cadre de référence ; la mise en pratique ; les freins et difficultés rencontrés ; les croyances erronées et pour finir des questions descriptives (sexe, âge, ancienneté, taille d'établissement...). Les modules comportaient des questions spécifiques liées aux profils des établissements de jeu. Une dernière question ouverte à la fin du questionnaire a permis aux répondants de donner leur avis sur l'étude et d'ajouter leurs impressions sur leur activité.

## Bibliographie

- › **Abarbanel, B., Xu, T., Kraus, S., Gray, H. M., Louderback, E. R., LaPlante, D., & Bernhard, B.** (2022). Association between casino resort employee department and responsible gambling program perceptions: A three-year follow-up study. *International Gambling Studies*, 22(3), 390-411. <https://doi.org/10.1080/14459795.2021.2007976>
- › **Abbott, M. W.** (2020). The changing epidemiology of gambling disorder and gambling-related harm: Public health implications. *Public health*, 184, 41-45.
- › **ANJ** : cadre de référence. <https://anj.fr/sites/default/files/2021-04/Cadre%20de%20référence%20prévention%20du%20jeu%20excessif%20et%20protection%20des%20mineurs.pdf>
- › **Beckett, M., Keen, B., Angus, D. J., Pickering, D., & Blaszczyński, A.** (2020). Responsible gambling staff training in land-based venues: A systematic review. *International Gambling Studies*, 20(2), 331-367. <https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1737723>
- › **Beckett, M., Keen, B., Swanton, T. B., & Blaszczyński, A.** (2020). Staff Perceptions of Responsible Gambling Training Programs: Qualitative Findings. *Journal of Gambling Studies*, 36(1), 405-419. <https://doi.org/10.1080/10899-019-09874-9>
- › **Cauliez R., Touré S.**, (2025), « Nous, notre boulot, c'est qu'ils jouent ». Tensions morales et exercices de la régulation des jeux d'argent dans le métier de buraliste. *Ethnographiques.org*, Numéro 48 – juin 2025. *Espaces, temporalités, contextes sociaux des jeux d'argent*.
- › **Delfabbro, P., Borgas, M., & King, D.** (2012). Venue Staff Knowledge of Their Patrons' Gambling and Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 28(2), 155-169. <https://doi.org/10.1007/s10899-011-9252-2>
- › **Dufour, J., Ladouceur, R., & Giroux, I.** (2010). Training program on responsible gambling among video lottery employees. *International Gambling Studies*, 10(1), 61-79. <https://doi.org/10.1080/14459791003743037>
- › **Giroux, I., Boutin, C., Ladouceur, R., Lachance, S., & Dufour, M.** (2008). Awareness Training Program on Responsible Gambling for Casino Employees. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 6(4), 594-601. <https://doi.org/10.1007/s11469-008-9165-1>
- › **Gray, H. M., Keating, L., Shaffer, H. J., & LaPlante, D. A.** (2020). Observations of the first GameSense-branded responsible gambling centre in a US casino. *Health Education Journal*, 79(1), 104-120. <https://doi.org/10.1177/0017896919863121>
- › **Hing, N., Nuske, E., & Holdsworth, L.** (2013). How gaming venue staff use behavioural indicators to assess problem gambling in patrons. [https://acquire.cqu.edu.au/articles/journal\\_contribution/How\\_gaming\\_venue\\_staff\\_use\\_behavioural\\_indicators\\_to\\_assess\\_problem\\_gambling\\_in\\_patrons/13392776](https://acquire.cqu.edu.au/articles/journal_contribution/How_gaming_venue_staff_use_behavioural_indicators_to_assess_problem_gambling_in_patrons/13392776)
- › **LaPlante, D. A., Gray, H. M., LaBrie, R. A., Kleschinsky, J. H., & Shaffer, H. J.** (2012). Gaming Industry Employees' Responses to Responsible Gambling Training: A Public Health Imperative. *Journal of Gambling Studies*, 28(2), 171-191. <https://doi.org/10.1007/s10899-011-9255-z>
- › **Quilty, L. C., Robinson, J., & Blaszczyński, A.** (2015). Responsible gambling training in Ontario casinos: Employee attitudes and experience. *International Gambling Studies*, 15(3), 361-376. <https://doi.org/10.1080/14459795.2015.1056206>
- › **Riley, B. J., Oster, C., Rahamathulla, M., & Lawn, S.** (2021). Attitudes, risk factors, and behaviours of gambling among adolescents and young people: A literature review and gap analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 984.
- › **Song, H. J., Lee, H.-M., Lee, C.-K., & Song, S.-J.** (2015). The Role of CSR and Responsible Gambling in Casino Employees' Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Customer Orientation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(4), 455-471. <https://doi.org/10.1080/10941665.2013.877049>
- › **Tovar, M.L., Costes, J. M.** (2025). Revue de littérature : identification et intervention par le personnel des établissements de jeu auprès des joueurs ayant une pratique excessive. *Paris, ARPEJ, Rapport 32 p.*



**ARPEJ**  
11 rue Tronchet, 75008 Paris  
[www.arpej.eu](http://www.arpej.eu)  
[contact@arpej.eu](mailto:contact@arpej.eu)  
+33 (0)1 53 05 92 37

**Directeur de la publication**  
Emmanuel Benoit

**Rédaction en chef**  
Marie-Line Tovar

**Création graphique**  
Antoine Bied

### Remerciements

Aux membres du comité de pilotage

Aux salariés des casinos et aux gérants / salariés des points de vente, pour leur participation à ce projet

Au Fonds de dotation pour la recherche et de prévention des excès de jeu, pour le financement de l'étude



## Annexe 1 : Situation dans les points de vente (en %)

|                                                                                                                                                               | Partenaires de PdV exclusifs | Partenaires de PdV mixtes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| <b>Positionnement par rapport à la loi</b> (Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                                                                | <b>N = 1 214</b>             | <b>N = 866</b>            |
| Le JAH est réglementé donc c'est normal d'avoir des contraintes (formations, affichage...)                                                                    | 88,1                         | 88,6                      |
| En tant que partenaires des opérateurs de jeux, nous sommes les premiers contacts des joueurs en difficulté, donc c'est à nous de les repérer et de les aider | 67,5                         | 68,8                      |
| Les contraintes de la loi sont trop nombreuses                                                                                                                | 40,0                         | 43,7*                     |
| Il y a plus de contraintes dans les PdV que dans les casinos                                                                                                  | 26,8                         | 35,5***                   |
| La loi nous impose des conflits de rôle (vente de jeux et protection des joueurs)                                                                             | 58,7                         | 65,1***                   |
| La législation sur les JAH s'adresse en priorité aux opérateurs et pas aux commerçants                                                                        | 21,3                         | 24,5                      |
| <b>Bilan de la formation sur l'identification du jeu problématique</b> (Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                                    | <b>N = 857</b>               | <b>N = 774</b>            |
| J'ai acquis des connaissances sur les JAH                                                                                                                     | 91,6                         | 95,1**                    |
| J'ai les compétences pour intervenir auprès d'un joueur qui demande de l'aide                                                                                 | 78,8                         | 80,2                      |
| Je me sens capable de gérer des situations difficiles (tentatives de suicide...)                                                                              | 43,3                         | 47,8*                     |
| Je maîtrise les indicateurs d'identification du joueur en difficulté                                                                                          | 84,5                         | 89,5***                   |
| Je connais les ressources d'aide à proposer aux joueurs (centre local d'aide, ligne d'assistance téléphonique...)                                             | 84,1                         | 90,2***                   |
| Je connais les mesures de réduction des risques (auto-exclusion, limitation volontaire d'accès...)                                                            | 76,1                         | 82,2***                   |
| Je manque de pratique pour intervenir                                                                                                                         | 37,8                         | 42,3**                    |
| J'attends la demande d'aide explicite du joueur avant d'intervenir                                                                                            | 31,3                         | 28,9                      |
| <b>Vécus de pratiques problématiques en PdV</b>                                                                                                               | <b>N = 1 214</b>             | <b>N = 866</b>            |
| Un joueur qui revient jouer le jour même après une perte significative                                                                                        | 20,9                         | 25,1**                    |
| Un joueur qui est passé devant tout le monde                                                                                                                  | 15,4                         | 30,5***                   |
| Un joueur qui demande qu'on lui fasse crédit                                                                                                                  | 16,6                         | 23,1***                   |
| Des consommations de produits psychoactifs qui posent problèmes (alcool, substances, etc.)                                                                    | 15,4                         | 19,5**                    |
| Le joueur qui refuse l'aide proposée car il est persuadé qu'il va se refaire                                                                                  | 10,7                         | 16,6***                   |
| Un joueur qui a demandé de l'argent à d'autres joueurs                                                                                                        | 6,0                          | 20,7***                   |
| Un joueur qui consacre tout son revenu aux jeux et est en détresse                                                                                            | 8,7                          | 10,3                      |
| Un joueur qui a changé de comportement depuis quelques temps                                                                                                  | 5,8                          | 7,0                       |
| Un joueur qui m'a demandé de l'aide                                                                                                                           | 4,0                          | 4,9                       |
| Un membre de la famille qui a demandé de l'aide pour un joueur                                                                                                | 5,8                          | 5,2                       |
| Un joueur qui a perdu de l'argent et est devenu ingérable (bagarre, énervement, agressivité, menaces ...)                                                     | 3,3                          | 5,9***                    |
| Un joueur qui menace de se suicider                                                                                                                           | 0,4                          | 0,1                       |
| <b>Croyances erronées : pour gagner aux JAH...</b> (Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                                                        | <b>N = 1 214</b>             | <b>N = 866</b>            |
| Il faut avoir une stratégie (dans le choix des numéros, des chevaux, des équipes de foot...)                                                                  | 26,5                         | 31,6**                    |
| Le joueur doit provoquer la chance                                                                                                                            | 18,6                         | 16,9                      |
| Il faut jouer régulièrement                                                                                                                                   | 18,9***                      | 12,9                      |
| Il faut jouer les mêmes numéros toutes les semaines (loterie)                                                                                                 | 9,3*                         | 6,8                       |
| Il faut prendre plus de risques (jackpot...) en misant gros                                                                                                   | 5,5**                        | 3,2                       |

Source : **Étude REPERR 2025 • ARPEJ**

Niveau de signification : \*p ≤ 0,1 ; \*\*p ≤ 0,05 ; \*\*\*p ≤ 0,01

## Annexe 2 : Situation dans les casinos (en %)

|                                                                                                                                                | Employés<br>de casino |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Positionnement par rapport à la loi</b> (Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                                                 | <b>N = 93</b>         |
| Le JAH est réglementé donc c'est normal d'avoir des contraintes (formations, affichage...)                                                     | 88,2                  |
| En tant que salariés de casinos, nous sommes les premiers contacts des joueurs en difficulté, donc c'est à nous de les repérer et de les aider | 76,3                  |
| Il y a plus de contraintes dans les casinos que dans les PdV                                                                                   | 92,5                  |
| Les contraintes de la loi sont trop nombreuses                                                                                                 | 22,6                  |
| La loi nous impose des conflits de rôle (vente de jeux et protection des joueurs)                                                              | 46,2                  |
| <b>Bilan de la formation sur l'identification du jeu problématique,</b><br>(Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                 | <b>N = 92</b>         |
| J'ai les compétences pour intervenir auprès d'un joueur qui demande de l'aide                                                                  | 97,8                  |
| J'ai acquis les compétences pour réaliser les entretiens                                                                                       | 96,7                  |
| J'ai acquis des connaissances sur les JAH                                                                                                      | 84,8                  |
| Je me sens capable de gérer des situations difficiles (tentative de suicide...)                                                                | 78,3                  |
| Je connais les ressources d'aide à proposer au joueur (centre local d'aide, ligne d'assistance téléphonique...)                                | 100                   |
| Je connais les mesures de réduction des risques (auto-exclusion, limitation volontaire d'accès...)                                             | 100                   |
| Je maîtrise les indicateurs d'identification du joueur en difficulté                                                                           | 98,9                  |
| Je manque de pratique pour intervenir                                                                                                          | 13,0                  |
| J'attends la demande d'aide explicite du joueur avant d'intervenir                                                                             | 12,0                  |
| <b>Vécus de pratiques problématiques en casinos</b>                                                                                            | <b>N = 93</b>         |
| Un joueur qui vous a demandé de l'aide                                                                                                         | 76,3                  |
| Un joueur qui a demandé de l'argent à d'autres joueurs                                                                                         | 66,7                  |
| Un joueur qui revient jouer le jour même après une perte significative                                                                         | 62,4                  |
| Un joueur qui a changé de comportement depuis quelque temps                                                                                    | 61,3                  |
| Des consommations de produits psychoactifs qui posent des problèmes (alcool, substances, etc.)                                                 | 58,1                  |
| Un joueur qui refuse l'aide proposée car il est persuadé qu'il va se refaire                                                                   | 53,8                  |
| Un membre de la famille qui a demandé de l'aide pour un joueur                                                                                 | 40,9                  |
| Un joueur qui essaye d'accéder à la machine qui vient de gagner                                                                                | 35,5                  |
| Des comportements délictueux : vol, prostitution, triche etc.                                                                                  | 35,5                  |
| Un joueur qui a perdu de l'argent et est devenu ingérable (bagarre, énervement, agressivité, menaces...)                                       | 34,4                  |
| Un joueur qui consacre tout son revenu aux jeux et est en détresse                                                                             | 33,3                  |
| Un joueur qui ne veut pas quitter l'établissement à la fermeture                                                                               | 26,9                  |
| Un joueur qui demande qu'on lui fasse crédit                                                                                                   | 17,2                  |
| Un joueur qui menace de se suicider                                                                                                            | 9,7                   |
| <b>Croyances erronées : pour gagner aux JAH...</b> (Sous-total Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)                                         | <b>N = 93</b>         |
| Il faut choisir la bonne machine à sous, celle qui peut être la plus « chanceuse »                                                             | 10,8                  |
| Il faut avoir une stratégie (dans le choix des numéros...)                                                                                     | 6,5                   |
| Il faut prendre plus de risques (jackpot...) en misant gros                                                                                    | 6,5                   |
| Le joueur doit provoquer la chance                                                                                                             | 5,4                   |
| Il faut jouer régulièrement                                                                                                                    | 2,2                   |

Source : **Étude REPERR 2025 • ARPEJ**

Niveau de signification : \*p ≤ 0,1 ; \*\*p ≤ 0,05 ; \*\*\*p ≤ 0,01