



Des différences générationnelles et géographiques dans les pratiques professionnelles

Analyses complémentaires de l'étude REPERR

Marie-Line Tovar

Directrice du pôle Recherche, développement, évaluation et formation - ARPEJ

Pauline Saliot

Chargée d'études statistiques, pôle Recherche, développement, évaluation et formation - ARPEJ

Les analyses complémentaires de l'étude REPERR, axées sur les pratiques professionnelles dans les points de vente partenaires des opérateurs de jeux d'argent et de hasard sous droits exclusifs (FDJ UNITED et PMU), mettent en lumière des variations d'attitudes selon les générations et la localisation des établissements. Ainsi, les répondants de moins de 50 ans manifestent une plus grande conformité aux obligations de protection des joueurs excessifs et des mineurs. Par ailleurs, les professionnels exerçant dans des quartiers qu'ils perçoivent comme peu sûrs déclarent être davantage confrontés à des situations plus complexes impliquant des joueurs en perte de contrôle. Ils expriment en conséquence un besoin d'accompagnement spécifique.

INTRODUCTION

REPERR (REcherche sur la Prévention des Excès et la Réduction des Risques) est une étude nationale consacrée aux pratiques des professionnels des établissements de jeux d'argent et de hasard (JAH) en matière d'accompagnement des joueurs excessifs et de protection des mineurs, dans les points de vente physiques et dans les casinos. Réalisée en 2025 par l'Association de recherche et de prévention des excès du jeu (ARPEJ), cette recherche a abouti à deux publications.

La première est une revue de littérature internationale sur l'identification et l'intervention du personnel des établissements de jeu à destination des joueurs présentant des comportements excessifs¹.

La seconde présente les premiers résultats de l'enquête REPERR menée auprès d'un échantillon de 2 205 professionnels travaillant dans des points de vente physiques et dans des casinos². Les conclusions de ces deux travaux soulignent que les connaissances acquises par ces professionnels durant leurs formations **ne garantissent pas une identification et une intervention efficaces** auprès des personnes en situation de perte de contrôle.

Pour mieux comprendre ces pratiques qui doivent respecter les obligations du cadre de référence de

l'Autorité nationale des jeux (ANJ), tout en identifiant les obstacles à leur mise en œuvre, comme le souligne la littérature internationale, cette seconde note (*Points Clés n°5*) présente une analyse comparative des attitudes des répondants de points de vente physiques (N=2 112).

Pour cela, elle a pris en considération divers critères, notamment des variables socio-démographiques (sexe et âge), des éléments contextuels (ancienneté, chiffre d'affaires) ainsi que des facteurs géographiques et liés à la perception du quartier d'implantation. Les conclusions permettront de formuler des recommandations visant à mieux accompagner ces professionnels, tout en prenant en compte leurs profils et en proposant des réponses à leurs attentes spécifiques.

Des facteurs descriptifs impactant les pratiques

L'analyse des variables issues du questionnaire REPERR révèle que certaines caractéristiques des répondants et de leurs établissements constituent des facteurs de différenciation significatifs, tandis que d'autres en revanche, n'influencent pas les pratiques des professionnels. En effet, des informations telles que la situation géographique, la perception de l'ambiance du quartier et les groupes d'âge des répondants s'avèrent pertinents pour différencier

¹ Marie-Line Tovar, Jean-Michel Costes « Revue de littérature - Identification et intervention du personnel des établissements de jeu auprès des joueurs ayant une pratique excessive » (REPERR), ARPEJ, Septembre 2025, 31 p.

² Marie-Line Tovar, Pauline Saliot « Protection des joueurs excessifs et des mineurs - Etat des lieux des pratiques professionnelles » (REPERR), ARPEJ, Novembre 2025, 11 p.

leurs attitudes, mais aucune différence significative n'a été constatée en ce qui concerne le chiffre d'affaires des établissements interrogés ni l'ancienneté des gérants/gérantes et salariés/salariées au sein de ces structures.

DIFFÉRENCES DE GESTION DES JOUEURS ET DES MINEURS SELON LE GENRE

La forte proportion d'hommes parmi les professionnels des points de vente physiques de JAH explique leur exposition plus fréquente à des contacts avec des joueurs en perte de contrôle, ou avec des mineurs, par rapport à celle des femmes.

Une présence plus forte des hommes gérants/salariés en centre-ville

Selon l'implantation de leurs établissements, en milieu urbain ou en zone rurale, des distinctions notables apparaissent entre les gérants/gérantes et salariés/salariées. En effet, 37,8 % des hommes de l'échantillon interrogé travaillent dans des points de vente situés en centre-ville et périphérie (vs 29,5 % des femmes) et 48,2 % des gérantes sont présentes dans les points de vente situés dans des villages (vs 39,3 % des hommes). Ces différences significatives offrent l'opportunité au premier groupe de côtoyer une clientèle plus diversifiée, issues de différents quartiers environnants des centres-villes, tandis que le second groupe bénéficie d'une clientèle plus proche et familière.

Les hommes gérants ou salariés davantage confrontés aux indicateurs du jeu excessif

Dans des situations délicates vécues en point de vente, des différences statistiquement significatives apparaissent également selon le genre des professionnels. Ainsi, près d'un quart des hommes interrogés (24,0 %) rapportent avoir été témoins de comportements classés comme indicateurs de jeu excessif : un joueur passant devant les autres pour jouer en premier ou un joueur demandant qu'on lui fasse un crédit. En comparaison, ces observations sont moins rapportées par les femmes (19,6 % et 15,4 %). Les gérants/salariés sont également plus nombreux que les gérantes/salariées à déclarer être confrontés aux conséquences liées à la consommation de produits psychoactifs chez les joueurs (alcool, substances, etc.) (18,7 % des hommes contre 15,3 % de femmes).

Les opérateurs sous droits exclusifs (FDJ UNITED et PMU) offrent à leurs réseaux (points de vente physiques) un soutien dans la gestion de situations complexes avec des joueurs ou dans l'identification de joueurs excessifs, conformément aux directives du cadre de référence de l'Autorité nationale des jeux (ANJ). Toutefois, la gestion de ces situations délicates varie entre gérants/salariés et gérantes/

salariées. Ainsi, à la prise en charge d'un joueur en perte de contrôle, une proportion plus faible de gérants déclare solliciter l'aide des opérateurs (59,1 % des hommes contre 63,2 % des femmes ; différence significative). Par ailleurs, parmi ces gérants, une plus grande part estime que faire appel aux services de suivi des joueurs excessifs de l'opérateur est trop chronophage (10,2 % vs 7,9 % pour les gérantes ; différence significative).

Face aux mineurs, des situations délicates plus souvent rapportées par les professionnels masculins

Concernant la protection des mineurs, 83,5 % des hommes estiment que cette responsabilité fait partie intégrante de leur mission, contre 79,3 % des femmes. Cependant, la détection de l'âge des clients demeure un défi majeur pour les intervenants en points de vente. En effet, plus de 80 % des répondants, tout genre confondu, estiment qu'il est difficile de mettre en œuvre cette mesure, car certains mineurs peuvent être difficilement identifiables sur le plan physique. Les hommes sont néanmoins significativement moins nombreux à signaler des difficultés à distinguer un mineur d'un jeune adulte : 81,7 % contre 86,5 % des femmes. La prévalence plus élevée d'hommes dans les établissements les rend plus susceptibles de se retrouver dans des situations délicates avec des mineurs. Ainsi, près de trois hommes sur dix (29,5 %) déclarent avoir déjà eu à gérer un mineur agressif après un refus de vente et près de la moitié (48,0 %) indiquent avoir été confrontés à des mineurs présentant leur pièce d'identité sur leur smartphone, contre respectivement 23,4 % et 41,4 % des femmes (différences statistiquement significatives).

Les biais cognitifs plus émergents chez les hommes

Malgré les formations reçues sur les mécanismes de l'addiction et sur les critères d'identification des joueurs excessifs, des biais cognitifs persistent, en particulier chez les hommes. En effet, ils tendent à maintenir davantage de croyances erronées sur les perspectives de gains dans les jeux d'argent et de hasard. Par exemple, un tiers d'entre eux (33,3 %) estime qu'il est nécessaire d'adopter une stratégie pour espérer gagner aux jeux d'argent et de hasard (JAH), contre un quart des femmes (24,6 %) ; un cinquième (19,5 %) pensent que le joueur doit provoquer la chance contre 16,3 % des femmes et 17,9 % considèrent qu'il est essentiel de jouer régulièrement pour gagner, vs 14,9 % des femmes. Enfin, une minorité d'hommes (5,9 %) croit qu'il faut prendre des risques pour espérer gagner vs 3,3 % des femmes.

DIFFÉRENCES GÉNÉRATIONNELLES DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les résultats de cette analyse complémentaire révèlent également des différences générationnelles significatives parmi les gérants/gérantes et salariés/salariées des points de vente. En comparant les réponses des commerçants âgés de moins de 50 ans à celles des 50 ans et plus, ces différences se manifestent dans leurs adhésions et perceptions du cadre de référence, dans leurs attentes par rapport à l'opérateur en matière d'accompagnement, ainsi que dans leurs pratiques professionnelles liées à la gestion du jeu excessif.

Une adhésion plus forte des moins de 50 ans aux obligations

Dans l'ensemble, les gérants/gérantes et salariés/salariées se perçoivent majoritairement comme les principaux interlocuteurs des joueurs en difficulté. Cette perception est particulièrement marquée chez les moins de 50 ans, parmi lesquels sept professionnels sur dix partagent ce constat (70,7 % contre 67,1 % chez les 50 ans et plus ; différence significative). Ils sont également moins nombreux à considérer que les contraintes réglementaires - telles que l'affichage obligatoire, la protection des mineurs ou l'identification des joueurs à risque - sont trop lourdes (37,6 % contre 43,3 % pour les 50 ans et plus). Enfin, ce groupe d'âge est significativement moins enclin à penser qu'on leur impose davantage de responsabilités par rapport aux autres acteurs (société, opérateurs, etc.) : 74,8 % contre 78,9 % chez les 50 ans et plus.

Les responsables et salariés de points de vente de moins de 50 ans se perçoivent également comme mieux formés et mieux équipés, avec des différences statistiquement significatives par rapport aux 50 ans et plus. Près de la moitié d'entre eux (48,5 %) affirment avoir suivi une formation spécifique sur l'identification des joueurs excessifs, contre 42,9 % des gérants/gérantes et salariés/salariées de 50 ans et plus. Ils signalent également avoir un accès plus fréquent à des supports papier (affiches, flyers, brochures, etc.) : 87,6 % vs 83,5 % pour les plus âgés). En ce qui concerne l'accompagnement par les services des opérateurs sous droits exclusifs, une proportion plus importante des moins de 50 ans indique en avoir bénéficié (35,0 % contre 29,4 % pour les 50 ans et plus). Ils présentent également une meilleure connaissance des ressources d'aide, étant plus nombreux à déclarer détenir les coordonnées des structures médico-sociales à proposer aux joueurs (24,0 % contre 18,9 %).

D'autres différences significatives apparaissent, entre les deux générations sur plusieurs aspects. Globalement, les moins de 50 ans estiment être mieux préparés et plus à même à intervenir auprès de joueurs présentant des comportements excessifs.

Ainsi, 91,9 % d'entre eux affirment maîtriser les indicateurs d'identification des joueurs en difficulté, contre 84,3 % des plus âgés. Par ailleurs, plus de huit sur dix (82,7 %) affirment connaître les mesures de réduction des risques, contre 77,1 % des plus âgés. Enfin, 83,7 % estiment posséder les compétences nécessaires pour intervenir auprès d'un joueur en difficulté, contre 77,5 % des 50 ans et plus. En ce qui concerne la gestion de situations difficiles, plus de la moitié d'entre eux (51,2 %) se sentent capables de les gérer, soit neuf points de plus que leurs aînés.

Plus d'inquiétude et une position variable à l'identification pour les moins de 50 ans...

L'identification des joueurs en difficulté est perçue différemment selon les groupes d'âge. Les gérants/gérantes et salariés/salariées de moins de 50 ans expriment une plus grande inquiétude quant à leur capacité à identifier les signes comportementaux de jeu excessif chez les joueurs : 43,9 % d'entre eux partageant cette préoccupation, contre 37,7 % des 50 ans et plus et ils déclarent plus fréquemment éprouver des difficultés dans la gestion des réactions émotionnelles négatives des joueurs : 24,2 % contre 19,5 % des 50 ans et plus.

Ils sont également plus nombreux à évoquer le manque de temps lié à la diversité de leurs activités comme un obstacle à cette identification (29,5 % contre 23,6 % chez les 50 ans et plus ; différence statistiquement significative).

En revanche, les professionnels de moins de 50 ans sont significativement moins enclins à penser que la faible présence d'habitues dans leur point de vente complique l'identification des joueurs à problème (62,4 % contre 71,4 % chez les 50 ans et plus). Ils signalent moins fréquemment un conflit de rôle entre leurs objectifs commerciaux et les attentes du régulateur en matière de protection des joueurs, ce qui suggère une approche plus harmonieuse vis-à-vis de la régulation. En effet, 55,6 % des moins de 50 ans déclarent ressentir cette tension contre 64,8 % des 50 ans et plus (différence significative).

...Mais une prise en charge des joueurs en difficulté plus aisée

Bien que les commerçants/commerçantes de moins de 50 ans expriment des inquiétudes quant à leur capacité à identifier les joueurs en perte de contrôle et des difficultés de gestion des émotions des joueurs, ils sont néanmoins plus nombreux à privilégier les échanges directs avec ces joueurs. Ainsi, 23,1 % d'entre eux affirment avoir proposé une discussion informelle autour d'un café, contre seulement 15,2 % des partenaires de 50 ans et plus. Ils sont également moins susceptibles de se contenter de montrer aux joueurs en difficulté un QR code d'informations à scanner (12,1 % contre 18,5 % des 50 ans et plus adoptant cette approche).

Lorsqu'il s'agit d'orienter un joueur en difficulté vers les services des opérateurs, près des deux tiers des gérants/gérantes et salariés/salariées de moins de 50 ans (64,7 %) considèrent ce soutien comme essentiel, contre 59,3 % des 50 ans et plus (différence significative) et ils sont également plus nombreux à percevoir ce dispositif comme un appui efficace lors d'une identification d'un joueur à risque (52,8 % contre 46,2 % chez leurs aînés).

Les moins de 50 ans : moins de biais cognitifs liés à la pratique des JAH

Certaines croyances erronées liées à la pratique des jeux d'argent et de hasard sont moins répandues chez les répondants de moins de 50 ans. En effet, cette tranche d'âge accorde moins d'importance à la stratégie et la notion de chance : 26,3 % estiment qu'il est nécessaire d'adopter une stratégie pour espérer gagner et 15,5 % croient que le joueur doit « provoquer la chance », contre respectivement 30,4 % et 19,2 % chez les 50 ans et plus (différences significatives).

La protection des mineurs : un rôle plus actif des moins de 50 ans

Les plus jeunes professionnels, en particulier ceux âgés de 18 à 34 ans, sont majoritaires à estimer que la protection des mineurs relève directement de leur responsabilité (87,0 %). Cette proportion semble diminuer avec l'âge : 82,1 % chez les 35-49 ans et 80,6 % chez les 50 ans et plus (différence significative).

Lors du contrôle des pièces d'identité des jeunes, les détaillants de moins de 50 ans sont plus nombreux à utiliser l'outil d'aide au calcul de l'âge, intégré à leur moniteur (65,6 % contre 56,7 % chez les 50 ans et plus). Cela se traduit par un taux d'erreur moins élevé : 15,6 % des moins de 50 ans déclarent avoir commis une erreur de calcul d'âge à partir d'une pièce d'identité contre 22,2 % des détaillants âgés de 50 ans et plus.

DES DIFFÉRENCES D'EXPÉRIENCES SELON L'IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

Des disparités sont notables également en fonction de l'implantation des établissements des répondants. L'analyse comparative met en évidence des écarts statistiquement significatifs entre les commerçants situés en centre-ville ou en périphérie de ville et ceux travaillant dans des villages, tant en termes d'adhésion et de perception du cadre de référence qu'en ce qui concerne leur évaluation de l'accompagnement proposé par les opérateurs de JAH. Ces différences se traduisent également par des pratiques professionnelles variées en matière de gestion des joueurs excessifs et de protection des mineurs.

Une meilleure perception des formations en centre-ville et en périphérie

La proportion de gérants/gérantes et salariés/salariées en centre-ville ou en périphérie qui se souviennent avoir été formés et qui se disent mieux équipés est supérieure à celle des zones rurales. Ainsi, près d'un professionnel sur deux dans les centres-villes (48,2 %) affirme avoir suivi une formation sur l'identification du jeu excessif contre 41,4 % dans les villages. Ils sont également plus nombreux à indiquer avoir bénéficié d'un accompagnement de la part des opérateurs pour gérer des joueurs en difficulté (34,2 % contre 28,4 %), à maintenir des contacts réguliers avec les commerciaux des opérateurs (59,0 % contre 49,9 % des professionnels exerçant dans des villages) et à utiliser l'outil de validation de l'âge des jeunes sur le terminal (53,7 % vs 48,3 %).

S'agissant de leur perception des contraintes liées à l'offre de ces produits réglementés que sont les jeux d'argent, 32,9 % des gérants/gérantes et salariés/salariées en centre-ville ou en périphérie estiment qu'ils subissent une pression plus forte que dans les casinos (vs 27,8 % dans les villages). Les conflits de rôle entre la vente de JAH et la protection des joueurs sont également plus marqués en centre-ville et périphérie (63,3 % vs 59,2 % dans les villages ; différence significative).

Des difficultés plus fréquentes en centre-ville et des réponses variées

De manière générale, les gérants/gérantes et salariés/salariées travaillant en centre-ville et en périphérie signalent une exposition plus fréquente aux indicateurs d'identification de jeu excessif. Par exemple, 27,6 % indiquent avoir déjà vécu la situation où un joueur tente de passer devant les autres pour être servi en priorité et 22,7 % rapportent avoir reçu une demande de crédit de la part d'un joueur, contre seulement 13,4 % et 14,1 % dans les zones rurales. Par ailleurs, 26,3 % des répondants signalent des joueurs rejouant le jour même après avoir perdu, contre 17,0 % dans les villages. Enfin, en ville, un gérant sur cinq (19,7 %) a déjà été confronté à un joueur consommant des produits psychoactifs (alcool, substances, etc.), un constat partagé par 14,8 % des professionnels situés dans des villages.

Les réactions à ces situations varient également selon le territoire. En centre ville et en périphérie, les gérants/gérantes et salariés/salariées sont proportionnellement plus nombreux à orienter les joueurs vers des ressources d'aide médico-sociale que ceux exerçant en milieu rural (22,3 % contre 16,7 %). En revanche, les commerçants/commerçantes situés dans les zones rurales sont plus enclins à solliciter l'entourage du joueur (15,2 % vs 10,4 % en ville).

Concernant les obstacles à l'intervention auprès d'un joueur en difficulté, les gérants/gérantes et salariés/salariées exerçant en centre-ville ou en périphérie évoquent plus fréquemment la difficulté d'intervenir auprès d'un client inconnu (70,7 % contre 66,0 % dans les villages), la crainte de mal interpréter les signaux de jeu excessif (22,8 % contre 18,3 %) et, dans une moindre mesure, le turnover de leurs salariés (7,9 % contre 5,2 %).

Protection des mineurs : des professionnels se sentant mieux formés en centre-ville et périphérie

En matière de protection des mineurs, les gérants/gérantes et salariés/salariées situés en centre ville ou en périphérie déclarent davantage avoir bénéficié de la formation relative à l'interdiction de vente aux mineurs, comparativement à ceux exerçant dans les villages (78,6 % contre 73,6 %). À la suite de cette formation, ils estiment mieux maîtriser les comportements à adopter lors de l'approche d'un mineur : 80,3 % en ville contre 76,1 % dans les villages (différence significative). Ils déclarent également une utilisation plus efficace du rappel à la loi grâce aux supports mis à leur disposition (68,8 % contre 63,7 %) et de l'outil d'aide au calcul de l'âge intégré à leur moniteur (62,5 % contre 56,4 %).

Toutefois, en ce qui concerne leur adhésion au cadre de référence sur les JAH, une majorité de professionnels considère que la gestion des mineurs représente une responsabilité trop importante par rapport à celle des autres acteurs (parents, opérateurs de jeu, société, etc.) : 79,5 % en centre-ville/périphérie partagent cet avis contre 75,5 % dans les villages (différence significative).

Les situations complexes impliquant des mineurs sont également plus fréquentes en milieu urbain. Les gérants/gérantes et salariés/salariées y sont davantage sollicités pour l'achat de cigarettes (30,6 % contre 16,7 % dans les villages). Par ailleurs, 33,7 % déclarent avoir été confrontés à l'agressivité d'un mineur après un refus de vente de JAH (contre 17,5 %) et près de la moitié (49,6 %) à un mineur qui présente sa pièce d'identité sur son smartphone (contre 36,7 % dans les villages), tandis qu'un cinquième (21,3 %) indiquent avoir vu un adulte aider un mineur à accéder aux JAH (contre 12,1 %).

DES RÉALITÉS CONTRASTÉES SELON LA PERCEPTION DES QUARTIERS

L'analyse a comparé les pratiques des répondants exerçant dans des quartiers qualifiés de « sensibles » par les professionnels eux-mêmes, c'est-à-dire des zones jugées assez difficiles ou très difficiles en raison de problèmes rencontrés telles que les incivilités, les vols et la violence à celles de leurs confrères travaillant dans des zones estimées comme n'ayant quasiment jamais de problèmes. Les professionnels

exerçant dans ces quartiers dits « sensibles » se situent majoritairement en centre-ville ou en périphérie urbaine, tandis que ceux travaillant dans des zones plus tranquilles se trouvent souvent dans des villages.

Commerçants confrontés à des situations complexes dans les zones dites « sensibles »

La classification de certains quartiers comme « sensibles » par les commerçants est corroborée par de nombreuses observations et divers incidents vécus au sein de leurs établissements. Ces répondants rapportent plus fréquemment des comportements à risque liés aux jeux d'argent et de hasard (JAH), tels que des joueurs revenant jouer le même jour après avoir subi une perte importante (38,4 % contre 21,2 % dans les quartiers sans problèmes ou avec peu de problèmes), des joueurs bousculant les autres clients pour être servis en premier (46,6 % contre 19,9 %), ou encore des joueurs demandant de l'argent à d'autres clients pour parier (34,3 % contre 10,5 %) (différences significatives).

Par ailleurs, l'exposition à des situations complexes est également plus fréquente dans ces quartiers. Cela inclut la gestion de l'agressivité des joueurs après des pertes (15,1 % contre 3,6 %) et les effets de la consommation de substances psychoactives (39,7 % contre 15,3 % des professionnels exerçant dans des quartiers plus tranquilles).

Les demandes de crédit formulées par les joueurs aux gérants/gérantes et salariés/salariées sont également plus fréquentes dans ces quartiers sensibles, 38,4 % déclarant y être confrontés, contre 17,9 % dans les quartiers ne présentant pas ou peu de difficultés. De même, une proportion plus élevée de répondants des quartiers sensibles observe des joueurs refusant l'aide qui leur est proposée (32,2 %, comparé à 11,6 % dans les autres zones plus calmes).

Face à ces situations, les commerçants des quartiers qualifiés de « sensibles » sont plus enclins à proposer aux joueurs en perte de contrôle de faire une pause dans leur jeu (71,1 % contre 64,0 % dans les quartiers sans problèmes ou avec peu de problèmes). Ils sont également plus susceptibles de fournir un autotest permettant aux joueurs d'évaluer leur niveau de prise de risque, à leur distribuer des brochures d'information (43,4 % contre 33,3 %), ou à leur transmettre les coordonnées de structures d'aide (29,0 % contre 19,6 %) (différences significatives).

Cependant, ils signalent plus fréquemment des obstacles à leur intervention auprès des joueurs, notamment un manque de temps (37,5 % contre 24,9 % des professionnels basés dans les quartiers sans problèmes ou avec peu de problèmes) et la difficulté à gérer les réactions émotionnelles négatives des joueurs (32,7 % contre 20,0 %).

Attente d'un accompagnement renforcé dans les zones dites sensibles

Les gérants/gérantes et salariés/salariées travaillant dans des quartiers considérés comme « sensibles » sont très conscients de leur environnement et manifestent un réel intérêt pour les formations et l'accompagnement destinés à soutenir les joueurs en difficulté, formations qui devraient être adaptées à la compréhension de ces publics présentant des comorbidités de manière plus importante.

Une proportion significativement plus élevée d'entre eux indique avoir bénéficié d'une formation sur l'identification des joueurs excessifs dispensée par les opérateurs de jeux d'argent et de hasard (52,7 % contre 44,3 % pour les professionnels travaillant dans des quartiers où les problèmes sont perçus comme moins présents). Ils sont également plus nombreux à déclarer avoir suivi une formation sur l'identification des joueurs excessifs et la protection des mineurs (79,5 % contre 71,8 %). Ces professionnels déclarent maintenir par ailleurs des contacts réguliers avec les commerciaux des opérateurs sous droits exclusifs (65,1 % contre 55,2 % des répondants exerçant dans des quartiers avec peu de problèmes).

Cet accompagnement demeure essentiel et doit se poursuivre afin d'aider ces partenaires des quartiers jugés « difficiles » à mieux aborder et interagir avec les joueurs. En effet, près de la moitié d'entre eux (50,4 %) indiquent attendre une demande explicite de la part des joueurs avant d'intervenir, tandis que cette proportion est de 39,2 % parmi leurs collègues situés dans des zones moins excessives (écart significatif).

Défis dans l'interdiction de vente aux mineurs dans les zones dites « sensibles »

Les gérants/gérantes et salariés/salariées travaillant dans ces quartiers « sensibles » sont également plus nombreux à affirmer avoir suivi une formation sur l'interdiction de vente aux mineurs (83,6 % contre 75,7 % dans les quartiers moins problématiques). Cependant, le refus de vente reste une démarche délicate, d'autant plus que les mineurs sont souvent tentés de contourner la loi.

Les situations de contournement de la loi ou de problèmes impliquant des mineurs varient également selon le type de quartier. Dans ceux qualifiés de « sensibles », les gérants/gérantes et salariés/salariées sont plus souvent sollicités par les mineurs pour l'achat de cigarettes (37,4 % contre 22,7 % dans les quartiers considérés comme sans problèmes ou avec peu de problèmes). En revanche, dans les zones moins exposées aux problèmes, la présence des mineurs dans les établissements est davantage liée à

des activités de détente ou de rencontres entre amis (8,7 % contre 2,0 % dans les quartiers « sensibles »).

Les refus de vente qui suscitent une certaine frustration chez les mineurs sont plus fréquemment signalés par les professionnels des quartiers « sensibles » (54,6 % contre 24,3 % dans les quartiers avec peu ou pas de problèmes). De même, les mineurs présentant leurs pièces d'identité via un smartphone sont des situations plus courantes dans ces points de vente (61,6 % contre 43,4 %), tout comme les achats de JAH effectués par des parents au bénéfice de leurs enfants (80,8 % contre 67,7 %).

Parfois, ce refus de vente de JAH à un mineur est contesté par le parent accompagnateur. Dans cette étude, les gérants/gérantes et salariés/salariées rapportent des situations où les parents sont intervenus, comme l'illustrent ces verbatims, notés en fin de questionnaire :

« Il est arrivé que des parents envoient leurs enfants seuls pour acheter des jeux que nous refusons. Alors le parent arrive et nous insulte pour avoir refusé la vente. Je pense que l'éducation des parents est aussi importante. » (Gérant d'un tabac-presse dans un quartier jugé assez calme)

« Merci de faire plus de communication pour l'interdiction des jeux aux mineurs, y compris quand ils sont accompagnés de leurs parents et que ce sont leurs parents qui payent. Des parents ne comprennent pas pourquoi on leur dit NON quand ils nous disent que c'est pour leur enfant, alors que ce sont les parents qui payent. A ce moment, ce ne sont pas les enfants qui sont agressifs, mais les parents... » (Gérante d'une supérette dans un quartier très calme)

« Il est fréquent que les parents se vexent lorsqu'on leur explique les règles de la vente aux mineurs. » (Gérante d'un tabac-presse dans un quartier très calme)

Une étude barométrique récente, réalisée auprès de mineurs âgés de 15 à 17 ans sur les pratiques liées aux jeux d'argent et de hasard (JAH)³, confirme l'influence des parents dans l'accès à ces activités.

Dans ce contexte, 40,4 % des détaillants situés dans des quartiers « sensibles » rapportent qu'un adulte, client de leur établissement, a déjà aidé un mineur à effectuer un achat de jeux. En revanche, cette situation ne concerne que 15,6 % des détaillants situés dans des quartiers perçus comme moins problématiques.

Ce constat met en lumière une problématique préoccupante concernant l'achat de jeux par des mineurs dans des quartiers sensibles. Les différences significatives observées entre les deux types de quartiers,

³ Marie-Line Tovar, Jean-Michel Costes, Pauline Saliot « Jeux d'argent et de hasard des mineurs de 15 à 17 ans en 2025 et évolution depuis 2021 - Résultats de l'étude EN-JEU-Mineurs 2025 », ARPEJ, Février 2026, 14 p.

avec une proportion beaucoup plus élevée d'adultes offrant leur aide aux mineurs dans les zones perçues comme sensibles, soulève des questions sur la protection des jeunes et les comportements des adultes dans ces environnements.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Cette analyse complémentaire met en évidence des différences significatives liés au genre et à l'âge des gérants/gérantes et salariés/salariées, ainsi qu'aux facteurs générationnels et géographiques, qu'elles soient réelles ou perçues, dans les pratiques professionnelles des détaillants de points de vente physiques.

Les partenaires de moins de 50 ans se déclarent globalement mieux préparés, mieux formés et plus engagés dans la gestion des joueurs en difficulté, dans la prévention du jeu excessif et la protection des mineurs. Ils adoptent des approches directes, utilisent davantage les outils de contrôle de l'âge et s'appuient sur les services d'accompagnement des opérateurs. En revanche, les détaillants âgés de 50 ans et plus sont plus susceptibles d'exprimer des réticences à l'intervention, ressentent la réglementation comme trop contraignante (entraînant une trop grande responsabilité) et affichent davantage de biais cognitifs concernant les jeux d'argent et de hasard.

Ces résultats suggèrent qu'il serait bénéfique de promouvoir les bonnes pratiques des professionnels les plus jeunes au sein de l'ensemble du secteur, notamment l'utilisation qu'ils font des formations reçues et la sensibilisation à la protection des mineurs. Cela pourrait contribuer à renforcer la conformité réglementaire et à améliorer la sécurité des jeunes dans les points de vente.

Les points de vente situés dans des quartiers « sensibles » font également face à des défis particuliers en raison de la complexité des situations qu'ils doivent gérer. Face à des comportements à risque et à des interventions fréquentes auprès des joueurs

excessifs, il est essentiel de leur offrir une formation et un accompagnement spécifiques. Cela leur permettra de mieux appréhender et gérer ces situations difficiles, tout en garantissant une protection efficace des joueurs et en respectant les obligations réglementaires.

Par ailleurs, les tensions entre la vente et la protection des joueurs, ainsi que les difficultés rencontrées pour identifier les joueurs excessifs, soulignées par certains répondants, révèlent l'urgence de réévaluer les dispositifs de formation en place et de les adapter plus efficacement aux réalités du terrain.

En ce qui concerne les mineurs, les répondants sont confrontés au contournement de la loi et/ou à un contexte où les parents et autres adultes présents dans les points de vente ne sont pas informés des obligations de protection qui incombent aux établissements. La littérature recommande de privilégier, auprès des mineurs, la prévention sur les risques liés aux jeux d'argent et de hasard (JAH), tout en sensibilisant les parents et en assurant une formation adéquate pour les professionnels.

Ces résultats mettent en lumière l'importance d'adapter l'ensemble des dispositifs de formation aux caractéristiques et aux profils des détaillants, afin de renforcer l'efficacité de l'identification et de l'intervention auprès des joueurs excessifs ainsi que la protection des mineurs.

Encadré 1 - Repères méthodologiques

L'étude *REPERR* auto-administrée en ligne a été réalisée entre février et mai 2025 auprès de gérants/gérantes et salariés/salariées de points de vente et de casinos, recrutés sur la base du volontariat et dans le respect de leur anonymat. Au total, 2 205 répondants ont complété un questionnaire distribué à 29 644 contacts, avec une durée moyenne de réponse de 16 minutes. Ce questionnaire, organisé en neuf modules thématiques adaptés aux différents types d'établissements de jeu, abordait des sujets tels que l'adhésion, les freins, la formation, l'identification et l'intervention auprès des joueurs à risque.



ARPEJ
11 rue Tronchet, 75008 Paris
www.arpej.eu
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 du projet REPERR :
François Leydet, Justin
Noeuvéglise

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

