



Jeux de hasard et d'argent

Note de synthèse

Octobre 2016



Table des matières

1	Introduction.....	4
2	Position du problème	5
2.1	Troubles associés aux jeux de hasard et d'argent : définition	5
2.2	Distinction jeux de hasard problématique versus non-problématique: terminologie	5
2.3	Prévalence	6
2.3.1	Quelle est l'ampleur du problème en Belgique à l'heure actuelle ?.....	8
2.3.2	Statistiques sur l'évolution de la problématique du jeu	8
2.4	Coût sociétal	9
2.5	Risques d'assuétude	10
2.5.1	Caractéristiques des joueurs	10
2.5.2	L'influence de l'environnement (social)	12
2.5.3	Caractéristiques du jeu.....	12
2.5.4	Groupes à risque en Belgique	13
3	Politique	14
3.1	Politique belge actuelle	14
3.1.1	Description de la loi sur les jeux de hasard	14
3.1.2	La Commission des jeux de hasard	15
3.1.3	La Loterie Nationale	17
3.2	Évaluation de la politique actuelle	17
3.3	Quel est le cadre indicatif européen (essentiellement les jeux de hasard et d'argent en ligne) ?	19
4	Offre d'aide.....	20
4.1	Quelle offre d'aide est-elle disponible ?.....	20
4.2	Comment cette offre d'aide est-elle évaluée ? Dans quelle mesure y fait-on appel ?	20
4.3	Quels sont les besoins en matière d'offre d'aide ?	21
5	Mesures préventives	22
5.1	Régulation de l'offre : limitation de l'exposition aux jeux de hasard.....	22
5.1.1	Système de licences	22
5.1.2	Conditions d'âge.....	23
5.1.3	Publicité et actions promotionnelles	25
5.2	Raffermir la conscience sociétale, fournir des informations	26
5.3	Outils d'autocontrôle.....	29
5.3.1	Interdiction d'accès : Excluded Persons Information System – EPIS	29



5.4	Dépistage, 'behavioral tracking', analyse de la pratique et développement d'indicateurs de risque	30
5.5	Adaptations liées au jeu	31
5.5.1	Montants maximaux de la mise, de la perte et du gain.....	31
5.5.2	Limitations relatives à l'accès à l'argent.....	31
5.5.3	Taux de redistribution minimum	32
5.5.4	Autres adaptations liées au jeu ?	33
5.6	Quel est l'impact des mesures en matière d'offre par rapport aux mesures en matière de prévention et d'assistance ?.....	34
6	Conclusion	35
7	Sources	37
8	Annexes	38



1 Introduction

La problématique de la dépendance au jeu a été soulevée par le Cabinet du Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique & de la Famille, Jo Vandeurzen. La Cellule générale Drogues a ensuite décidé de rendre cette problématique prioritaire. La Conférence interministérielle Santé publique a marqué son accord à ce sujet. Le groupe de travail "jeux de hasard" a été créé dans le but d'élaborer une stratégie de lutte contre la dépendance au jeu et de traduire celle-ci dans une note de vision. Vous trouverez en annexe une synthèse des membres du groupe de travail "jeux de hasard" et des organisations qui ont été impliquées en tant qu'experts.

Étant donné que le calendrier prévu initialement pour l'élaboration d'une note de vision est apparu trop ambitieux "en cours de route", le groupe de travail a décidé de rédiger une note de synthèse dans laquelle une réponse est apportée à un certain nombre de questions posées par le groupe de travail.

Par le biais de cette note de synthèse, nous souhaitons apporter une réponse aux questions suivantes :

Position du problème :

- 1) Quelle est l'ampleur du problème en 2016 (les derniers chiffres datent de 2006) ?
Constate-t-on une augmentation ?
- 2) Quel est le coût sociétal de la dépendance au jeu ?
- 3) Quels sont les principaux groupes à risque en Belgique ?

Politique :

- 4) Quel est le cadre indicatif européen (essentiellement les jeux de hasard en ligne) ?
- 5) Comment le cadre légal actuel est-il évalué ?
- 6) Comment le code de la Loterie Nationale est-il évalué (intérêt pour le nouveau pacte privé?) ?
- 7) Comment le fonctionnement de la Commission des jeux de hasard est-il évalué ?

Offre d'aide :

- 8) Quelle offre d'aide est-elle disponible ?
- 9) Comment cette offre d'aide est-elle évaluée ?
- 10) Et dans quelle mesure y fait-on appel ?
- 11) Quels sont les besoins ?

Prévention :

- 12) Quelles sont les stratégies efficaces pour éviter la dépendance au jeu ?
- 13) Quelles sont les mesures actuelles en matière de prévention ?
- 14) Quel est l'impact des mesures en matière d'offre par rapport aux mesures en matière de prévention et d'assistance ?

La Cellule Générale de Politique Drogues a présenté cette note de synthèse à la réunion thématique de la CIM Santé publique en octobre 2016.



2 Position du problème

2.1 Troubles associés aux jeux de hasard et d'argent : définition

En 1991, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a repris le jeu pathologique dans sa "Classification of mental and behavioural disorders" (ICD-10). Elle l'a d'abord reconnu comme un trouble du contrôle des impulsions, mais depuis 2013, elle l'a reconnu dans le DSM-5 comme une forme de dépendance, comme l'alcool, les drogues et l'addiction aux médicaments.

Le DSM-5 définit les troubles associés aux jeux de hasard comme (APA, 2014) : *"Une pratique de jeu persistante, répétée et inadaptée, conduisant à des limitations cliniquement significatives ou à la détresse, comme il apparaît dans quatre ou plus des caractéristiques suivantes, qui apparaissent dans une période d'un an :*

- (1) Les enjeux doivent être de plus en plus importants pour atteindre l'état d'excitation désiré.*
- (2) Le sujet est agité ou irritable lors des tentatives de réduction ou d'arrêt du jeu.*
- (3) Le sujet a connu de nombreuses tentatives infructueuses d'arrêter, de réduire ou de contrôler sa pratique du jeu.*
- (4) Le sujet a souvent l'esprit accaparé par le jeu (p.ex. en y pensant de manière persistante, en se remémorant des expériences de jeu passées, en empêchant ou en prévoyant de nouvelles tentatives ou en réfléchissant aux moyens de se procurer de l'argent pour jouer).*
- (5) Le sujet joue souvent en cas d'humeur dysphorique (p.ex. sentiments d'impuissance, de culpabilité, d'anxiété, de dépression).*
- (6) Après avoir perdu de l'argent au jeu, le sujet revient souvent le lendemain pour éponger ses pertes.*
- (7) Le sujet ment pour dissimuler l'ampleur réelle de sa pratique de jeu.*
- (8) Le sujet a mis en danger ou a perdu une relation affective importante, un emploi ou des possibilités d'études ou de carrière à cause du jeu.*
- (9) Le sujet a besoin de l'argent d'autres personnes pour être tiré de situations financières désespérées dues au jeu."*

Le trouble lié aux jeux de hasard peut se produire de manière épisodique ou de manière persistante. Durant un trouble épisodique, la personne répond aux critères à plusieurs moments, mais les symptômes entre les périodes distinctes de dépendance ne se manifestent plus pendant plusieurs mois. En cas de trouble persistant, les symptômes correspondant aux critères persistent pendant plusieurs années.

2.2 Distinction jeux de hasard problématique versus non-problématique: terminologie

À l'intérieur du DSM-5, une distinction est faite entre dépendance légère, modérée et sévère placée en continuum (APA, 2013). On parle d'une dépendance légère lorsque quatre ou cinq critères sont remplis. Les critères les plus fréquents sont le souci du jeu et la récurrence afin de compenser les pertes. Six à sept critères sont remplis en cas de **dépendance modérée**, et huit à neuf critères en cas de **dépendance sévère**. La mise en danger des relations ou de sa carrière et l'utilisation de l'argent des autres pour compenser ses pertes de jeu se produisent davantage en cas de dépendance grave. Force est néanmoins de souligner que les personnes



remplissant moins de quatre critères peuvent également rencontrer des problèmes en raison de leur dépendance aux jeux de hasard.

Les chercheurs utilisent **différentes dénominations et classifications**. Le plus souvent, le groupe clinique (désigné en général par le terme 'joueurs pathologiques') et subclinique ('joueurs compulsifs') sont examinés en même temps que ce que l'on appelle les 'disordered gamblers'. Le jeu 'pathologique' et 'problématique' sont des notions qui ont encore cours dans le milieu de la recherche ou dans les revues scientifiques. Dans le DSM-IV, le jeu 'pathologique' correspond à minimum 5 critères (10 auparavant), le jeu 'problématique' à minimum 3 ou 4 critères.

Il est exact de parler de «troubles liés aux jeux de hasard» en psychopathologie et chez les clients diagnostiqués.

2.3 Prévalence

Avant d'examiner plus en détail les données chiffrées relatives à la prévalence de la dépendance au jeu, il nous faut mentionner que les **études** en matière de pratique de jeu et du nombre de personnes s'adonnant au jeu de manière problématique **sont plutôt limitées en Belgique**. VAD, qui rassemble les statistiques les plus récentes dans Factsheets, révèle que la dernière étude de grande ampleur menée dans la population en matière de pratique de jeu des Belges date de 2006. Le paysage de jeu belge a, en outre, fort changé depuis 2006, avec l'accroissement de l'offre de possibilités de jeu en ligne et de paris sportifs, ainsi que de la publicité qui en résulte. Des études supplémentaires sont donc nécessaires, en vue d'obtenir une meilleure vue sur la problématique du jeu en Belgique.

Il importe également de noter que les chiffres peuvent varier selon les **instruments de mesure** utilisés. C'est pourquoi il peut être important d'utiliser plusieurs instruments de mesure pour les études de prévalence¹.

Un certain nombre d'études sont actuellement en cours au sein de la Loterie Nationale :

Groupe de projet 2013-2014

En novembre 2013, un jury d'experts indépendants a sélectionné cinq projets entre lesquels 500 000€ ont été distribués entre 2013 et 2014.

Sur les dix projets reçus, le jury composé d'experts dans le domaine du Jeu Responsable, a sélectionné les cinq projets suivants.

1. *UCL: impulsivité et jeu problématique*. Projet visant:
 - a. d'une part, à mieux comprendre le rôle de l'impulsivité dans le développement, la persistance et la récurrence du jeu problématique ;
 - b. d'autre part à développer des techniques d'intervention qui ciblent les mécanismes psychologiques à la base d'un comportement impulsif, et qui suppriment l'impulsivité.

¹ Selon le CAD, il s'agit par exemple d'une combinaison de DSM et SOGS ou PGS ou autres instruments validés.



2. *Centre de Référence en Santé Mentale (CRESAM)*: l'utilisation récente des espaces numériques pour les jeux de hasard et d'argent. Le projet vise identifier les nouveaux défis et la nouvelle attitude que nous devons adopter, tant sur le plan curatif que préventif, par rapport à la dépendance, compte tenu des nouvelles données associées à l'expansion massive de l'utilisation des technologies d'information et de communication, en particulier l'utilisation récente de sites web et d'applications pour tablettes et smartphones pour les jeux de hasard et d'argent.
3. *ULB: Prévalence des comportements de jeu chez les jeunes*. Enquête sur la prévalence des comportements de jeu chez les jeunes de 13 à 18 ans et mise en œuvre d'un programme de sensibilisation par rapport aux jeux de hasard et d'argent chez les jeunes.
4. *Universiteit Antwerpen (UA): étude sur l'effet d'un entraînement cognitif implicite en ligne*. Projet visant le développement (concept, mise en œuvre et évaluation) d'un programme de formation en ligne, qui est présenté sous forme d'auto-support ou intégré dans un traitement existant, pour traiter les personnes dépendantes aux jeux d'hasard et d'argent.
5. *ULB: Etude sur les effets cliniques de l'entraînement cognitif sur le processus décisionnel par les joueurs excessifs*. Projet visant à changer la prise de décisions par les joueurs excessifs, en réduisant l'attrait du risque et l'effet immédiat.

Groupe de projet 2015-2016

En 2015, un jury d'experts indépendants a donc sélectionné quatre projets qui se partagent 400.000€ pour 2015 et 2016. Parmi les 7 projets reçus, le jury de sélection, composé d'experts en matière de jeu responsable, a retenu les 4 projets suivants.

1. Développement, mise en œuvre et étude d'impact sur la valeur ajoutée d'une offre en ligne de thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en plus d'une formation en ligne implicite cognitive (CBM) pour le traitement des personnes atteintes de dépendance aux jeux de hasard et d'argent. Projet présenté par l'université d'ANVERS.
2. Prévention et intervention précoce pour les jeux de hasard (en ligne) chez les jeunes. Projet présenté par l'UC Limburg vzw.
3. Risks associated with gambling in a digital environment . Projet présenté par iMinds (Université de Gand).
4. Les jeux d'argent et de hasard (en ligne) chez les jeunes : prévention et intervention à un stade précoce. CLapp.Children's ludoliteracy acknowledgment & Parental proficiency. Projet présenté par l'université de Leuven.

Selon les informations du CAD, les universités flamandes ont entamé des pourparlers sur une proposition commune de projets, notamment sur le comportement des jeunes par rapport aux jeux de hasard. La proposition est attendue pour le début 2017.



2.3.1 Quelle est l'ampleur du problème en Belgique à l'heure actuelle ?

En général, on estime que 0,4% à 2 % de la population est confronté à un trouble lié aux jeux de hasard et d'argent (lifetime gambling disorder). Le nombre de joueurs problématiques est estimé à 1,3% à 2,3% de la population.².

Le VAD rassemble chaque année, dans un 'factsheet', les statistiques les plus récentes en matière de prévalence des assuétudes en Belgique, telles que (notamment) le jeu. **On mentionne quelques chiffres en soulignant également que ces chiffres datent de 2006 et 2004 et ne sont donc plus pertinents étant donné l'évolution rapide du marché (online et landbased) des jeux de hasard et d'argent.**

Pour 2006, il est apparu que 60 % de la population belge avait participé à au moins 1 jeu de hasard au cours de l'année écoulée, la loterie et les billets à gratter étant les plus populaires. 1,6 % de la population belge de 16 ans ou plus pouvait s'identifier comme joueur à risque, et 0,4 % comme joueur probablement pathologique. En chiffres concrets, ceci signifie qu'en 2006, la Belgique comptait 137.369 joueurs à risque et près de 34.342 joueurs pathologiques.

Une étude datant de 2004 (Minet et al, 2004) a porté sur la mesure dans laquelle les casinos, salles de jeux, centres Lotto, cafés et bureaux de paris belges étaient confrontés à des joueurs compulsifs. Les répondants interrogés sur le sujet purent discerner 14 % de joueurs compulsifs et 42 % de joueurs à risque.

La récente enquête menée par VAD auprès d'écoliers (2014-2015) sur la popularité des jeux de hasard chez les jeunes montre que 35,7% des garçons de 16-18 ans ayant participé à l'enquête avaient joué à des jeux de hasard (billets à gratter, bingo au café, parties de poker avec enjeu financier, lotto, paris sportifs) au cours de l'année écoulée. Ce taux était de 18,6% chez les filles. Chez les garçons, ce sont surtout les parties de poker avec enjeu financier (17%), les paris sportifs (15,4%) et les billets à gratter (15%) qui sont populaires, alors que chez les filles, ce sont les billets à gratter (14%).

2.3.2 Statistiques sur l'évolution de la problématique du jeu

Pour savoir si la problématique du jeu se développe en Belgique, de façon visible dans le secteur des soins, nous ne pouvons actuellement nous appuyer que sur les chiffres de 2014 des Centres de Soins de Santé mentale et cela, uniquement pour la Flandre et Bruxelles. Pour toutes les périodes de soins examinées en 2014, 0,3 % de ces périodes de soins avait trait à une personne pour laquelle le diagnostic de jeu pathologique a été posé (174 épisodes de soins). Ce pourcentage est resté stable entre 2004 et 2014 (Factsheet VAD, 2015). VAD signale toutefois qu'il est impossible de se prononcer de façon globale sur le nombre de joueurs en traitement en Belgique vu qu'il n'y a pas d'enregistrement uniforme et qu'il y a un risque de double comptabilisation.

² Petry N. Comorbidity of disordered gambling and other psychiatric disorders. In: Petry N., editor. Pathological Gambling: Etiology, Comorbidity and Treatment. Washington, DC: American Psychological Association; 2005. p. 85-115."



Il ressort du Résumé Psychiatrique Minimum du SPF Santé publique que le nombre d'admissions pour diagnostic principal de jeu pathologique est très faible. Nous ne remarquons pas de tendance frappante à la hausse ou à la baisse dans le nombre d'admissions.

Table 1: aperçu du nombre d'admissions pour "jeux pathologiques" 2004-2013, Résumé Psychiatrique Minimum

	Année d'admission									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
NVT	88773	91998	93088	93574	94204	94616	94010	95979	96090	95680
Diagnostic secondaire	83	100	84	111	108	106	111	101	96	96
Diagnostic principal	51	34	63	55	47	55	45	42	49	42
Total admissions	88907	92132	93235	93740	94359	94777	94166	96122	96235	95818

Lorsque l'on observe les tendances éventuelles au niveau du nombre de demandes d'exclusion (qu'elles soient volontaires ou demandées par une tierce personne) dans les casinos offline /online ou les machines de jeu, ou dans un bureau de jeu en ligne, on constate une tendance à la hausse depuis 2012. Mais on ne saurait dire s'il s'agit d'une tendance ascendante du nombre de personnes ayant un trouble du jeu ou d'une notoriété grandissante du système auprès de la population.

Table 2: aperçu de l'évolution du nombre d'exclusions au cours de la période 2012 - 2015³

Motif de l'exclusion	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
Règlement collectif de dettes		86.638	122.434	122.601
Décision judiciaire	71.501	82.580	95.415	116.476
Exclusions volontaires	17.354	19.670	21.985	24.322
Exclusions à la demande d'un tiers intéressé	37	89	130	220
Exclusions en raison de la nature de la profession	45.869	46.344	45.957	45.436
TOTAL	134.761	235.321	285.921	309.055

2.4 Coût sociétal

Il existe également peu de statistiques en matière de calcul du coût sociétal d'une dépendance au jeu. Les conséquences économiques et sociétales d'une dépendance au jeu sont les dettes, faillites, pertes de revenus, coût des poursuites pénales et d'incarcération, frais de traitement

³ Rapport Annuel, Commission des Jeux de Hasard, p.40
http://www.gamingcommission.be/opencms/export/sites/default/jhksweb_nl/documents/KSC_2015_NL_web.pdf



et de thérapie, frais engendrés par la baisse de productivité et l'aide nécessaire à la subsistance du joueur dépendant et de sa famille.

Une étude effectuée aux États-Unis évalue les frais annuels découlant de la perte de productivité due à l'incapacité de travail, des éventuelles poursuites pénales et incarcérations, ainsi que de l'utilisation abusive d'argent public, à environ 30 000 dollars par joueur dépendant.⁴ Une étude⁵ allemande chiffre les frais par joueur pathologique à 1.367 euros par an, coûts directs et indirects compris. Au niveau des coûts directs, les éléments suivants sont facturés : le traitement ambulatoire et résidentiel, la médiation de dettes, la criminalité, les frais juridiques, les coûts administratifs liés au chômage, aux divorces, les mesures de protection des joueurs et de la jeunesse et la recherche de prévention. Par frais indirects, on entend la perte d'emploi, l'absence pour cause de maladie et la diminution de la productivité au travail.

La problématique et la situation variant fortement d'un pays à l'autre, toute comparaison entre pays est toutefois très difficile.

Nous n'avons pas connaissance d'une étude belge sur le coût sociétal. Nous ne pouvons qu'estimer que ce coût est vraisemblablement élevé. Il faut en effet tenir compte des frais liés aux soins de santé, aux situations familiales (p.ex. violence) et des frais financiers (montagne de dettes). Il ressort d'une étude effectuée à l'étranger que le coût indirect est beaucoup plus élevé que le coût direct et que ce sont essentiellement la perte d'emploi et les frais de justice qui pèsent le plus⁶.

2.5 Risques d'assuétude

Trois types de facteurs de risque peuvent être distingués, qui peuvent avoir une influence sur la problématique de l'assuétude : 1) les caractéristiques de la personne, 2) les caractéristiques de l'environnement (social) et 3) les caractéristiques du jeu de hasard même (de Bruin, 2015). Nous citons, dans le texte ci-dessous, les principaux facteurs de risque mis en évidence dans la littérature. Force est toutefois de remarquer ce c'est en général une interaction entre des facteurs liés au jeu, à la personnalité du joueur et à son environnement qui amènent celui-ci à développer un problème lié aux jeux de hasard et d'argent.

2.5.1 Caractéristiques des joueurs

Pour ce qui concerne les caractéristiques individuelles des joueurs, un certain nombre de facteurs semblent jouer un rôle dans la probabilité de développer une dépendance au jeu. Tant le 'Dossier Gokken' du VAD (2015, pages 30-31) que l'étude bibliographique de de Bruin (2015) donnent une synthèse des facteurs individuels souvent liés au développement de troubles associés aux jeux de hasard. Cela va des facteurs démographiques (âge (de début), genre, situation socio-économique, ethnicité) aux facteurs neuro(bio)logiques et cognitifs (rôle des hormones de stress comme la dopamine, susceptibilité génétique, façon de penser erronée, comportement face aux risques et aux récompenses, personnalités impulsives, ...).

⁴ Note Cabinet Vandeurzen

⁵ Becker, 2011

⁶ Note Ronny Willemen + PV 15 avril 2016



Les **principaux groupes à risque** pouvant être identifiés dans différentes sources sont :

- **Les jeunes adultes de 16 à 24 ans.**
- **Les hommes** ont beaucoup plus fréquemment un problème de jeu que les femmes.
- Les personnes de **basse situation socio-économique, les chômeurs, les personnes en situation de précarité**. Une étude effectuée à l'étranger révèle qu'il y a 8 fois plus de problèmes de jeu chez les personnes qui ont recours aux services communaux de distribution de repas, matériaux ou d'assistance financière que dans la population totale. Aucune statistique n'est disponible pour la Belgique.⁷
- **Ethnicité** : le jeu est culturellement mieux accepté dans les pays asiatiques (VAD, 2015). On constate 11x plus de problèmes de jeu chez les Marocains et 3x plus chez les Turcs, mais il est possible que ce soit lié à leur basse situation socio-économique (Bralama, 2011 ; de Bruin, 2012, in : Note Ronny Willemen).
- Les personnes présentant certains **troubles psychiques**, tels que l'anxiété, les troubles de l'humeur, l'abus de produits, etc., semblent plus vulnérables au développement de problèmes de jeu⁸.
- **Les patients parkinsoniens** (les troubles de contrôle des impulsions sont associés aux médicaments utilisés pour ralentir les symptômes moteurs de la maladie)⁹.
- **Le personnel des sociétés de jeux de hasard**¹⁰.
- **Délinquance et comorbidité**¹¹ (voir ci-après).
- Les personnes présentant de **légères limitations mentales** (présomption, étude plus approfondie nécessaire)¹²
- Personnes avec une vulnérabilité neuro(bio)logique et cognitive¹³.
- Une combinaison de facteurs énoncés ci-dessus, par exemple homme adulte; personne avec une sensibilité aux assuétudes, un faible revenu et une connaissance erronée du jeu¹⁴.

Pour ce qui concerne les troubles psychiatriques de comorbidité chez les personnes atteintes de troubles associés aux jeux de hasard, une étude internationale indique que les chiffres sont assez élevés (Lorains, Cowlshaw & Thomas, 2011 in : Note CAD)

- dépendance à la nicotine : apparaît chez 60 %
- abus de produits, chez 58 %
- troubles de l'humeur, chez 38 %
- anxiété, chez 37 %

Près d'1 personne sur 4 présentant des troubles associés aux jeux de hasard souffre également d'un autre problème psychiatrique. Pour 1 personne sur 5, il s'agit d'un problème d'alcoolisme.

⁷ Note Ronny Willemen, CAD

⁸ Note Ronny Willemen, CAD

⁹ de Bruin, 2015

¹⁰ de Bruin, 2015

¹¹ de Bruin, 2015

¹² de Bruin, 2015

¹³ VAD, dossier Gokken 2016

¹⁴ Remarque CAD; Williams et al. 2012



2.5.2 L'influence de l'environnement (social)

Il existe également des **facteurs d'environnement**, qui peuvent avoir une influence sur le risque de développer une dépendance au jeu :

- **Disponibilité et exposition aux jeux de hasard (physiques et en ligne)** (de Bruin, 2015 ; VAD, 2015). Attention, l'hypothèse selon laquelle une exposition plus importante aux jeux de hasard conduirait à une plus grande participation et à une pratique de jeu plus problématique est aussi bien confirmée qu'infirmée par des études. Une étude plus approfondie s'impose. Il en est de même pour l'accessibilité 24/7 aux jeux en ligne.
- **Publicité, marketing et sponsoring** (VAD, 2015; de Bruin, 2015) : influence dépendant de la saturation du marché. L'influence des bonus et des programmes de fidélisation n'a pas encore été étudiée. Plus de recherche est nécessaire au vu des études disponibles.
- **Environnement social** : parents et amis, facteurs interculturels (de Bruin, 2015)
- **Jeux en ligne** : risque d'estompement de la différence entre jeux d'adresse et jeux de hasard (de Bruin, 2015).

2.5.3 Caractéristiques du jeu

Il ressort des études qu'un certain nombre de caractéristiques du jeu semblent être associées à une pratique de jeu à risque (de Bruin, 2015 ; VAD 2016) :

- **Jeux de hasard 'long odds' et 'short odds'** : les jeux de hasard dans lesquels le délai entre la mise et le résultat est court ('short odds') (p.ex. jeux de hasard automatiques) semblent présenter plus de risques que les jeux de hasard 'long odds', tels les loteries¹⁵.
- **Les prix élevés à gagner et les jackpots** attirent les joueurs et conduisent à une pratique de jeu plus intensive.
- **Le fait de distribuer régulièrement de petits gains** et un **pourcentage élevé de gain** conduisent à une augmentation du nombre de jeux pratiqués.
- **Le quasi gain (near misses)** influence également la pratique de jeu.
- **Accoutumance** : les joueurs compulsifs miseront des montants de plus en plus élevés, en vue d'atteindre le niveau de tension souhaité.
- **Illusion de contrôle** sur le jeu : p.ex. l'usage d'un 'bouton d'arrêt' destiné à arrêter la rotation des symboles sur un automate de jeu conduit à une augmentation du nombre de jeux pratiqués par session.
- Les joueurs qui jouent avec de **l'argent comptant, via des téléphones prépayés ou des cafés internet** (le plus anonymement possible), courent un plus grand risque de développer une pratique de jeu problématique que via un compte ou dans un programme de fidélisation.
- Les autres facteurs cités dans le dossier Jeux de hasard du VAD (2016) sont : les jeux avec une **cagnotte**, une **fonction autoplay** grâce à laquelle la machine fait le choix optimal, un jeu rendu **plus attrayant** par l'amplification de la participation du joueur

¹⁵ L'aspect le plus étudié des caractéristiques structurelles est 'le temps', à l'intérieur duquel on distingue les notions de 'event frequency', 'bet frequency', 'event duration', 'in-game betting' et 'pay-out interval', voir p. 27-28 du dossier VAD Jeux de hasard.



ou un jeu rendu plus interactif, les caractéristiques de **l'environnement du casino**, et la manière dont les séries de pertes alternent avec les bénéfiques (strings ou losses).

2.5.4 Groupes à risque en Belgique

Comme mentionné précédemment, le nombre d'études (récentes) portant sur la Belgique est limité. L'étude de 2004 (Minet et al., 2004) a pu distinguer un certain nombre de groupes à risque pour la Belgique. Les joueurs compulsifs étaient, en majorité, constitués d'hommes (82,1%), de célibataires (34,7%), de chômeurs (25,3%) et de personnes entre 26 et 45 ans (61,9%).

En matière d'âge, l'âge moyen des joueurs compulsifs (40,7 ans) était apparu moins élevé que l'âge moyen des joueurs à risque (45,1 ans) et des joueurs non compulsifs (47,8 ans).

Les joueurs dont les parents avaient des problèmes de jeu (25,3 %) et ceux dont les parents étaient divorcés (27,4%) couraient un risque plus élevé de développer une dépendance au jeu.

Attention, cette étude a été menée auprès de joueurs d'établissements de jeux 'land based' et n'a donc pas touché les joueurs des jeux de hasard en ligne.

L'analyse des épisodes de soins dans les Centres de Soins de Santé mentale (2014) révèle que la plupart des épisodes de soins concernent des personnes de la tranche d'âge 30 – 34 ans ; on a toutefois observé une augmentation du nombre d'épisodes de soins pour la tranche d'âge 50 - 54 ans, entre 2004 et 2014.



3 Politique

Ce chapitre esquisse la politique belge actuelle et formule une réponse aux questions suivantes :

Comment le cadre légal actuel est-il évalué ?

Comment le code de la Loterie Nationale est-il évalué (intérêt pour le nouveau pacte privé?) ?

Comment le fonctionnement de la Commission des jeux de hasard est-il évalué ?

Quel est le cadre indicatif européen (essentiellement les jeux de hasard en ligne) ?

3.1 Politique belge actuelle¹⁶

3.1.1 Description de la loi sur les jeux de hasard

La régulation des jeux de hasard est basée sur “**l'idée de canalisation**” : l'offre illégale est combattue en autorisant une offre limitée légale de jeux.

Le principe de base est que l'exploitation de jeux de hasard est a priori interdite, mais des exceptions peuvent être accordées via un système de licences. Ces licences sont accordées par la Commission des jeux de hasard.

Il existe **neuf classes de licences** (A, B, C, D, E, F1, F2, G1 et G2) qui permettent d'exploiter des jeux de hasard dans le monde réel ainsi que trois licences supplémentaires A+, B+, F1+ qui permettent d'exploiter des jeux de hasard en ligne.

1. la licence de **classe A** permet l'exploitation d'un établissement de jeux de hasard de classe I ou casino;
2. la licence de **classe B** permet l'exploitation d'un établissement de jeux de hasard de classe II ou salle de jeux automatiques;
3. la licence de **classe C** permet l'exploitation d'un établissement de jeux de hasard de classe III ou débit de boissons;
4. la licence de **classe D** permet à son titulaire d'exercer une activité professionnelle de quelque nature que ce soit dans un établissement de jeux de hasard de classe I, II ou IV;
5. la licence de **classe E** permet la vente, la location, la location-financement, la fourniture, la mise à disposition, l'importation, l'exportation, la production, les services d'entretien, de réparation et d'équipement de jeux de hasard;
6. la licence de **classe F1** permet l'exploitation de l'organisation des paris;
7. la licence de **classe F2** permet l'engagement de paris pour le compte de titulaires de licence de classe F1 dans un établissement de jeux de hasard de classe IV fixe ou mobile. Cette licence permet également l'engagement de paris en dehors des établissements de jeux de hasard de classe IV dans certains cas.

¹⁶ Voir site web et rapports annuels du Commission des Jeux de Hasard (<http://www.kansspelcommissie.fgov.be/>)



8. la **licence G1** permet l'exploitation des jeux de hasard dans des programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet de jeu;
9. la **licence G2** permet l'exploitation des jeux de hasard via un média autre que ceux présentés dans des programmes télévisés au moyen de séries de numéros du plan belge de numérotation et qui forment un programme complet de jeu.

La loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs est la loi qui régit l'ensemble de la matière des jeux de hasard en Belgique (MB 30-12-1999). Elle a été modifiée par deux lois du 10 janvier 2010, entrée en vigueur le 1er janvier 2011 (MB. 01-02-2010), qui apportent les principales nouveautés suivantes :

- Tous les paris sont soumis au système de licences ;
- Les jeux offerts par les instruments de la société de l'information (Internet) et les jeux médias entrent dans le champ d'application de la loi ;
- La Commission des jeux de hasard, sous certaines conditions, a la possibilité d'infliger des amendes administratives aux contrevenants à la loi et à ses arrêtés d'exécution ;
- La protection des joueurs et de son entourage est renforcée.
- Il existe aussi une série d'arrêté royaux pris en exécution de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard.

3.1.2 La Commission des jeux de hasard

En Belgique, le principal organe impliqué dans la matière des jeux de hasard est la **Commission des jeux de hasard** (CJH).

La CJH est un organe indépendant institué auprès du SPF Justice qui se réunit une fois par mois. Elle est présidée par un magistrat et est composée de représentant des ministres de la Justice, des Finances, de l'Economie, de l'Intérieur, de la Santé publique et du ministre qui a la Loterie Nationale dans ses attributions (nomination pour une période de 6 ans renouvelables). Il s'agit d'un organisme :

- d'avis à l'égard du gouvernement et du parlement sur toute initiative législative ou réglementaire,
- de protection des joueurs et des parieurs,
- de décision en ce qui concerne l'octroi ou le refus de licences
- de contrôle en matière de jeux de hasard.

La CJH est assistée par un **secrétariat**.

Les frais d'installation, de personnel et de fonctionnement de la CJH et de son secrétariat sont mis entièrement à la **charge des titulaires de licences**.



Plusieurs membres du secrétariat ont la qualité **d'officier de police judiciaire**, officier auxiliaire du procureur du Roi (OPJ). Ils peuvent procéder à une enquête sur place et exercent les pouvoirs liés à la qualité d'OPJ en vue de la recherche et de la constatation des infractions à la loi et à ses arrêtés d'exécution. Lorsqu'une infraction est constatée, ils dressent un procès-verbal qui est transmis au parquet compétent.

La CJH a la compétence d'infliger **des amendes administratives** pour certaines infractions à la législation sur les jeux de hasard et à ses arrêtés d'exécution. Ainsi, outre les possibilités de sanction dont disposait déjà la CJH en cas de non-respect de la loi, comme le retrait ou la suspension de licences, l'avertissement ou l'interdiction d'exploitation, l'instauration des amendes administratives lui permet aussi de sanctionner l'auteur d'une infraction.

La CJH n'intervient cependant pas de façon automatique au niveau pénal. Son intervention n'est possible que si le parquet ne donne pas de suites aux infractions :

- Si dans le délai de six mois de la réception de l'original du procès-verbal établi par les membres du secrétariat de la CJH qui ont la qualité d'OPJ ou un fonctionnaire de police, le procureur du Roi n'adresse aucune communication à la CJH ou s'il lui fait savoir que, sans mettre en doute l'existence de l'infraction, elle n'engagera pas de poursuites, alors la Commission des jeux de hasard pourra mettre en œuvre la procédure sur les amendes administratives.
- En revanche, si le procureur du Roi l'informe que des poursuites seront engagées ou s'il estime qu'il n'y a pas suffisamment de charges, la CJH perd la possibilité de faire application des amendes administratives.

La CJH a conclu différents protocoles notamment dans le cadre de la lutte contre les sites de jeux illégaux.

1. **Protocole avec la Fédération belge du secteur financier (Febelfin)** et les différents fournisseurs d'accès à Internet en Belgique. Sur base de ce protocole, la liste noire des sites non autorisés est transmise à Febelfin qui, sur base de cette information, peut décider de refuser certaines transactions financières de ses clients qui proposent des jeux de hasard illégaux sur Internet.
2. **Protocole avec les fournisseurs d'accès internet.** Ce protocole instaure une gestion automatisée du blocage des sites internet illégaux offerts sans licence. La CJH fournit aux ISP une liste contenant les coordonnées des sites de jeux illégaux qui doivent être bloqués.

La Commission des jeux de hasard estime, par ailleurs, important de garder le contact avec l'ensemble des organisations de bien-être, afin de faire la jonction avec celles-ci, plutôt que de travailler séparément autour des mêmes thèmes.

La CJH reçoit de nombreuses plaintes et réclamations contre les sites de jeux en ligne. Elle a donc établi un système de classement de ces plaintes.



3.1.3 La Loterie Nationale

Le fonctionnement et la gestion de la Loterie Nationale sont réglés par la loi du 19 avril 2002. La Loterie Nationale a le **monopole des jeux de loterie**, avec la possibilité d'organiser des paris et des jeux de hasard. L'objectif est de canaliser la passion du jeu (socialement responsable, fiable, sûr) et d'en affecter les recettes à des fins d'utilité publique (sous la forme de subventions). L'obligation de canalisation de la Loterie Nationale implique également de répondre aux nouvelles tendances sur le marché des jeux (p.ex. avec de nouveaux produits), d'assurer le suivi de la part de marché, de mener des campagnes de publicité, etc.

La Loterie Nationale a la mission sociétale d'organiser des **campagnes d'information** et de définir (en collaboration) une **politique active et coordonnée de prévention et d'assistance en matière de dépendance au jeu**. Dans ce cadre, l'organisme s'est vu décerner le certificat *Responsible Gaming* de l'association européenne des loteries *European Lotteries*. Pour obtenir ce certificat, la Loterie Nationale a pu établir qu'elle avait traduit, avec succès et de manière structurelle, un certain nombre de principes de *responsible gaming* dans sa politique journalière¹⁷.

3.2 Évaluation de la politique actuelle

En premier lieu, il convient de s'atteler de manière urgente aux **AR d'exécution** de la loi de 2010¹⁸. Les AR relatifs à la canalisation de l'offre en ligne la protection des joueurs ne sont toujours pas en vigueur après 5 ans, alors que les opérateurs sont déjà bien actifs sur le marché. La Commission européenne a déjà mis la Belgique en demeure à ce sujet. Le Ministre de la Justice a demandé avec insistance à la Commission des jeux de hasard de rédiger une proposition d'AR d'exécution.

En deuxième lieu, quelques experts¹⁹ se sont interrogés sur le caractère suffisamment global de la politique belge. Le cadre légal a pour objectif de mener une **politique restrictive cohérente en matière de jeux de hasard**, qui soit suffisamment globale pour garantir la santé publique alors que la pratique montre que l'offre en matière de jeux de hasard augmente sans cesse. En outre, les opérateurs privés ne disposent pas d'un code éthique en matière de publicité pour les jeux de hasard. Enfin, une canalisation sérieuse et une politique responsable en matière de jeu font défaut. La question se pose de savoir si les jeux de société automatiques avec mise limitée, offerts dans les cafés (article 3.3), ne doivent pas être également limités

¹⁷ L'appui, l'exécution et la diffusion d'études liées au 'responsible gaming' ; la diffusion des principes de 'responsible gaming' auprès de son propre personnel et de ses détaillants, y compris la mise en œuvre de 'Mystery Shoppers' ; le fait de tenir compte de considérations 'evidence-based responsible gaming' lors de l'introduction de nouveaux produits ; une approche systématique pour la mise en place de 'safeguards' pour la protection des joueurs sur les plates-formes de jeu en ligne ; des pratiques responsables de marketing et de communication ; des actions de sensibilisation et d'information des joueurs sur la pratique de jeu responsable et la mise sur pied de canaux d'assistance, si nécessaire ; le renvoi vers des possibilités de traitement spécialisées pour les clients présentant une possible dépendance au jeu ; la production d'un engagement de partie prenante via le Comité de Jeu responsable.

¹⁸ Ceci concerne entre autres un cadre législatif autour de la publicité, des primes, du maximum de pertes par heure, le maximum utilisé,

¹⁹ La Loterie Nationale



légalement. Des questions se posent également au sujet de l'octroi de licences à des paris virtuels, qui sont offerts comme jeu de hasard automatique et on se pose des questions sur les "lotery brokers", où des paris déguisés en loterie sont offerts d'une telle manière que le joueur peut difficilement faire la distinction entre une loterie et un pari. Cette distinction doit être claire et doit être mieux imposée.

En troisième lieu, des doutes surgissent à l'encontre de la **capacité du régulateur** à maîtriser et à contrôler suffisamment le marché du jeu en ligne, qui connaît une évolution rapide. Des problèmes en matière d'enregistrement en ligne à l'aide du numéro de registre national²⁰, pour les jeux de hasard, sont entre autres également évoqués.

Ensuite, quelques experts²¹ souhaiteraient voir **une législation globale unique** couvrir l'ensemble des jeux de hasard, laquelle répartirait les différents jeux en **catégories, en fonction de leurs risques**. L'accent devrait, dans ce cadre, être mis clairement sur la sécurité du joueur pour qu'il puisse jouer en toute sécurité.

En cinquième lieu, une comparaison de **la législation belge** en matière de jeux de hasard et de loteries avec les législations à l'étranger révèle que la Belgique mène une politique qui laisse beaucoup de places au marché privé en matière de jeux de hasard, comparé aux législations existantes en France, aux Pays-Bas et en Allemagne.

En sixième lieu, le CAD a brièvement évoqué la répartition des compétences entre les niveaux fédéral et local. Ils estiment que **les autorités locales** devraient disposer de davantage de possibilités juridiques/pouvoir de décision, afin de pouvoir limiter l'offre ou prendre d'autres mesures préventives à l'encontre des jeux de hasard locaux (en lien avec la politique de sécurité locale).

Septièmement, pour ce qui concerne l'objectif de la Loterie Nationale de canaliser la passion du jeu à l'aide de son offre de jeux, cette organisation voit sa part de marché mise sous forte pression. Des analyses de la Loterie Nationale²² révèlent que les dépenses de marketing des opérateurs privés explosent. Les opérateurs privés mènent une politique concurrentielle agressive et le marché global des jeux de hasard a crû de manière exponentielle (p.ex. les jeux de hasard tels que, notamment, 'Sports betting' a crû de manière exponentielle). La part de la Loterie Nationale a, par conséquent, fortement diminué (en dépit d'un chiffre d'affaires inchangé).

Pour finir, en ce qui concerne les points qui précèdent, les experts du VAD et du CAD craignent une acceptation sociale croissante des jeux de hasard du fait même qu'aussi bien l'offre que

²⁰ Dans le passé, le numéro de registre national, qui doit être saisi pour avoir accès, n'était pas associé à un nom ; il était de ce fait très facile de se connecter sous de faux nom et numéro. À l'heure actuelle, le nom et le numéro sont bien associés et la Commission des jeux de hasard procède à une vaste opération de nettoyage en vue de supprimer tous les faux comptes.

²¹ VAD, CAD

²² Sur la base des chiffres officiels relatifs aux médias du bureau médias de la Loterie Nationale. Attention, il ne s'agit que des chiffres relatifs aux médias traditionnels (télévision, journaux, périodiques, ...), qui ne reflètent donc pas le marketing via internet.



les publicités en matière de jeux de hasard augmentent de manière exponentielle. En outre, par l'objectif de canalisation à l'aide du système de permis, les opérateurs privés vont vendre leurs jeux comme « sûrs » alors que le risque d'assuétudes subsiste. Le VAD et le CAD plaident pour cette raison pour une politique qui déconseille en tout premier lieu de jouer. Les personnes qui veulent néanmoins jouer pourraient dans un premier temps être canalisées vers des jeux moins risqués. Pour pouvoir mener une politique nationale cohérente, une offre de jeux plus à risque est également nécessaire, mais ce moyennant une interdiction claire de jouer aux jeux de hasard sur les sites illégaux (intérieurs et étrangers).

En conclusion, le VAD demande l'élaboration d'une politique proactive en 3 points avec 1) la législation claire, 2) le contrôle de l'application par un organe de contrôle indépendant et effectif (contrôles systématiques, sanctions substantielles/amendes) 3) l'exécution d'un plan en matière de prévention, d'intervention précoce et de prise en charge.

3.3 Quel est le cadre indicatif européen (essentiellement les jeux de hasard et d'argent en ligne) ?

Pour ce qui concerne la régulation UE, nous constatons qu'il n'existe pas de législation UE secondaire, mais bien une recommandation au sujet des jeux en ligne. La recommandation est toutefois considérée comme une amorce de la Commission Européenne en vue d'une libéralisation totale du marché des jeux de hasard qui ne tient pas compte des règles en vigueur dans les Etats membres (par exemple, pas de casier judiciaire local, exclusion des joueurs vulnérables,...). Le marché belge risquant d'être submergé encore davantage par les opérateurs de jeux de hasard étrangers, qui se placent dans une logique de marché et n'ont pas de politique de canalisation, le gouvernement belge a décidé d'initier une procédure à l'encontre de la recommandation non-contraignante de la Commission Européenne.

Il existe par ailleurs une abondante jurisprudence relativement univoque de la Cour de justice de l'Union européenne : l'UE autorise une limitation du marché (par un monopole et/ou un système de licences), si cette politique est menée pour des raisons d'ordre public, de sécurité publique, de sécurité de santé publique et de protection des consommateurs. Ces limitations doivent, d'autre part, être non discriminantes, proportionnelles et cohérentes avec l'objectif visé. En d'autres termes, un système de licences destinées à limiter le marché doit avoir pour effet de limiter effectivement l'offre de jeux de hasard.



4 Offre d'aide

4.1 Quelle offre d'aide est-elle disponible ?

Voir le [site internet de la Commission des jeux de hasard](#) pour une liste d'organisations auxquelles on peut s'adresser en cas de problèmes de jeu. Sur [le site web de la Loterie Nationale](#) on trouve un inventaire des diverses organisations dans lesquelles les gens peuvent se rendre pour trouver de l'aide.

L'offre d'aide en cas de problèmes de jeu est néanmoins limitée en Flandre. VAD et CAD mentionnent 1 groupe d'entraide (Limbourg) et 3 CSM offrant une aide spécifique aux joueurs. Il y a aussi des centres de jour ambulatoires, des hôpitaux psychiatriques et des SPHG où les gens peuvent aller (www.aide-aux-joueurs.be).

Néanmoins, l'offre de prise en charge spécifique pour la Flandre est limitée et de nombreux joueurs à problème ont du mal à franchir le pas, ce qui explique qu'il y ait un *treatment gap* important.

Au niveau de la Commission communautaire française, les services de santé mentale et les services spécialisés dans la prise en charge des toxicomanies répondent aux demandes concernant la dépendance au jeu. Par ailleurs, un test concernant cette addiction peut être effectué sur le site www.stopouencore.be mis en ligne par Infor-Drogues.

4.2 Comment cette offre d'aide est-elle évaluée ? Dans quelle mesure y fait-on appel ?

D'une part, **l'aide spécifique aux joueurs est insuffisante** (VAD, CAD). En Flandre, seuls 3 CSM offrent une aide spécifique. Il existe peu d'établissements résidentiels offrant un programme de traitement spécifique aux joueurs. Les joueurs sont, par ailleurs, rarement les bienvenus dans les services résidentiels (les jeux sont trop souvent associés à une personnalité antisociale, ignorance de la gravité et des possibilités de traitement de cette problématique). L'INAMI ne prévoit, d'autre part, aucun remboursement du traitement résidentiel dans les Communautés thérapeutiques, par exemple. Enfin, il ne semble exister qu'un seul groupe d'entraide en Flandre (Limbourg), mais celui-ci attire peu de monde. Il existe donc un déficit en matière d'aide ambulatoire et résidentielle experte (VAD).

D'autre part, l'offre d'aide existante est **insuffisamment mise à contribution**. Les joueurs semblent ne trouver que difficilement le chemin de l'aide en Belgique. Il ressort du factsheet Jeux (VAD, 2016) que seuls 14 % des joueurs compulsifs et 2 % des joueurs à risque ont déjà recherché de l'aide pour leurs problèmes de jeu. VAD parle d'un "treatment gap", les joueurs posant problème connaissent de nombreuses réticences à rechercher de l'aide. La honte et les stigmates peuvent, par exemple, être des facteurs²³. Les programmes d'entraide en ligne sont, de ce fait, très utiles et très efficaces. Il s'agit d'une forme d'assuétude que l'on peut tenir cachée longtemps (par rapport à l'alcool), de sorte qu'une motivation externe ne se manifeste pas ou se manifeste tardivement. Les personnes avec un trouble en matière de jeux de hasard considèrent également le fait de continuer à jouer comme une solution pour éponger leurs dettes. A cause de cela, elles pensent pouvoir trouver une solution par elles-

²³ "likely because of shame and stigma about their condition or because being unaware, reluctant or unavailable to start a face-to-face treatment" (Evans & Delfabbro, 2005; Rockloff & Schofield, 2004)



mêmes et attendent longtemps avant de demander de l'aide. Pour finir, la population sait trop peu que le jeu peut conduire à des problèmes et qu'une aide est possible²⁴.

Il est enfin à remarquer qu'au sein des services de première ligne - mais également dans les soins d'assuétude spécialisés - **le dépistage de la pratique de jeu est insuffisant**. La 1^{ère} ligne de soins, les CAL, les CPAS (pour ce qui concerne la gestion du budget), ... ont un rôle important à remplir dans ce domaine. Le CAD signale que 21 % des joueurs posant problème pensent à se suicider et que 13 % des joueurs à problème ont effectivement tenté de le faire. Lors d'une admission après une tentative de suicide, le dépistage d'une pratique de jeu sous-jacente est rarement, voire jamais, effectué. Celle-ci reste donc souvent cachée. Un meilleur processus de dépistage permettrait de la révéler²⁵.

4.3 Quels sont les besoins en matière d'offre d'aide ?

Les besoins suivants ont été relevés :

- Besoin de renforcer l'expertise des intervenants
- La reconnaissance des troubles liés aux jeux de hasard comme un comportement de dépendance et la mention claire que la comorbidité avec les troubles liés aux substances peut avoir un grand impact sur la prévention et le traitement de la problématique. Les centres de traitement pour les troubles liés aux substances doivent être incités à examiner les problèmes de jeux de hasard, et également certaines affections psychiatriques (voir le point suivant).
- Développement d'outils de dépistage de la pratique de jeu au profit des services de 1^{ère} ligne, CPAS et CAL.
- Nécessité d'une meilleure exploitation de l'offre d'aide actuelle (cfr. seuils de peur, ...), par exemple par des campagnes de lutte contre la stigmatisation. Les récits d'anciens joueurs/de joueurs guéris ainsi que la contribution éventuelle des centres de soins au cours de leur processus de guérison peuvent avoir un effet antistigmatisant et abaisser le seuil pour demander de l'aide.
- Le site internet <http://www.aide-aux-joueurs.be> offre un autotest permettant au joueur de dépister lui-même un risque élevé et délivre un conseil correspondant. Des acteurs, comme le CAD, estiment que la promotion (continue) de ce site internet constitue une importante nécessité. Ces derniers plaident également en faveur de l'affichage visible d'une bannière renvoyant à www.aide-aux-joueurs.be, sur les sites de jeu.
- Selon VAD et CAD, il est souhaitable de pouvoir offrir un accompagnement en ligne gratuit et anonyme, par exemple à l'aide d'un programme de traitement en ligne. Pour pouvoir offrir cette aide, un financement structurel est toutefois nécessaire.
- Une convention INAMI en vue d'indemniser l'aide en cas de jeu comme problème primaire (p.ex. Communautés thérapeutiques).

²⁴ Expériences CAD

²⁵ Note CAD, Ronny Willemen 2015



5 Mesures préventives

Il existe différentes manières de limiter les risques de développement de problèmes de jeux de hasard. Différentes mesures et interventions sont mises en œuvre en vue du '*responsible gaming*' et de la '*harm reduction*'. Nous distinguons les catégories²⁶ suivantes :

- 1) Régulation de l'offre : la diminution de la disponibilité générale des jeux de hasard, la limitation ou la baisse substantielle de l'accès aux jeux de hasard et bannir les jeux de hasard à risque élevés.
- 2) Prise de conscience de la problématique des jeux de hasard, initiatives d'éducation, diffusion d'informations permettant aux joueurs de faire un choix parmi les jeux, en connaissance de cause
- 3) Offre d'outils d'autocontrôle, comme '*pre-commitment*', mécanismes de feed-back et autoexclusion
- 4) Dépistage, '*behavioral tracking*', analyse de la pratique et développement d'indicateurs de risque
- 5) Adaptations liées au jeu

Dans ce chapitre, 1) nous discutons les mesures actuelles en Belgique, 2) nous identifions les points faibles de la mesure et 3) nous examinons dans quelle mesure cette mesure est efficace, sur base d'une étude (essentiellement sur base de l'étude bibliographique de de Bruin, 2015).

5.1 Régulation de l'offre : limitation de l'exposition aux jeux de hasard

5.1.1 Système de licences

Mesures actuelles

Législation orientée vers la canalisation et restriction de l'offre de jeux de hasard. La législation fixe, à l'aide de licences, le nombre maximal autorisé de casinos, salles de jeux automatiques et bureaux de paris²⁷ :

- 9 casinos
- 180 salles de jeux automatiques²⁸
- 34 licences pour opérateurs de paris (> Loterie Nationale)
- 1000 bureaux de paris + licences mobiles
- +/- 8.000 automates dans les débits de boissons (Bingo)

Points faibles

- Dans l'accord de gouvernement²⁹, le gouvernement fédéral a prévu la création de deux nouveaux casinos, l'un à Anvers et l'autre en Wallonie, ainsi qu'un régime supplémentaire autorisant les navires de croisière internationaux comportant un casino et/ou des jeux de hasard à exploiter des jeux de hasard ou des paris dans les

²⁶ de Bruin, 2015

²⁷ Voir également la synthèse dans le 'Dossier Gokken', VAD 2015, p.10-15

²⁸ Attention : lors de sa réunion du 1er juillet 2015, la Commission des jeux de hasard a décidé de réduire le nombre de salles de jeux automatiques à 174 pour fin 2015, à 165 au cours de l'année 2016 et à 150 au cours de l'année 2017, en vue de garantir la viabilité économique de ces établissements de jeux de hasard.

²⁹ Accord de gouvernement, 9 octobre 2014, p. 126



eaux territoriales belges. Le rapport annuel de la Commission des jeux de hasard nous apprend que le chiffre d'affaires total des casinos flamands a augmenté de 40 millions d'euros à 47 millions d'euros, entre 2008 et 2012. La Commission des jeux de hasard a, en 2014, encore attiré l'attention sur l'offre excédentaire en casinos et établissements de paris.

- Les AR relatifs à la canalisation de l'offre en ligne et la protection des joueurs ne sont toujours pas en vigueur, après la modification de la loi sur les jeux de hasard (2010), alors que les opérateurs sont déjà bien actifs sur le marché. La part de marché de la Loterie Nationale est mise sous pression, les dépenses de marketing des opérateurs privés explosent. Les opérateurs privés mènent une politique concurrentielle agressive. Le **marché global des jeux de hasard a crû de manière exponentielle**, réduisant ainsi fortement la part de la Loterie Nationale (en dépit d'un chiffre d'affaires inchangé). Les jeux de hasard, tels 'Sports betting', par exemple, ont crû de manière exponentielle³⁰.
- Il n'y a pas de chiffres sur l'ampleur du marché global et son évolution. Des études complémentaires sont ici nécessaires.

Mesure efficace ?

L'hypothèse d'exposition (une exposition plus importante aux jeux de hasard conduit à une plus grande participation et à une pratique de jeu plus problématique) est aussi bien confirmée qu'infirmer dans des études (de Bruin, 2015). Au sein du groupes d'experts, il y a eu beaucoup de discussions dans le cadre de cette note. Des recherches supplémentaires sont dès lors nécessaires pour que la politique soit basée sur le principe de précaution.

5.1.2 Conditions d'âge

Mesures actuelles

L'accès aux casinos et salles de jeux automatiques réels et virtuels est interdit aux moins de **21 ans** afin de protéger les jeunes. Pour les agences de paris, qu'elles soient réelles ou virtuelles, l'âge minimum est **de 18 ans**. Les jeux offerts sur Internet sont donc soumis à la même réglementation que celle en vigueur pour les jeux offerts dans le monde physique.

Le législateur a pour objectif de contrôler l'âge des joueurs sur Internet par un système d'enregistrement et d'identification et, le cas échéant, d'exclure ces joueurs.

Points faibles

- La limite d'âge peut/a pu (?) être facilement contournée pour les jeux de hasard en ligne, du fait de la création de faux profils. La Commission des jeux de hasard connaît le problème et a procédé à des adaptations, en associant maintenant le numéro de registre national à un nom. Une importante opération de nettoyage est en cours.
- Alors que pour les casinos et les salles de jeux automatiques, l'âge minimal est de 21 ans, pour les paris, il est de 18 ans. Certains opérateurs en ligne ont le même site portail pour toutes les catégories, sur lequel les jeunes parieurs de 18 ans entrent donc également en contact avec les jeux de casino (21 ans). Les opérateurs privés mènent

³⁰ Présentation de la Loterie Nationale le 06/07/2016, basée sur les chiffres du bureau des médias de la Loterie Nationale



une politique consciente pour attirer les joueurs qui font des paris vers les jeux de casino.

- Tendances : les paris sportifs sont devenus très populaires auprès des jeunes au cours de ces dernières années. Comme les études ont révélé l'existence d'une corrélation entre l'âge de début et le développement d'une problématique de jeu, les organisations d'aide demandent de modifier la limite d'âge pour la participation aux paris³¹.
- Les opérateurs privés offrent des jeux de hasard qui, du fait de leurs couleurs et de leurs thèmes, semblent s'adresser spécifiquement aux mineurs d'âge.
- *Social gambling games* : aucun contrôle à leur sujet et le lien avec les jeux de hasard est rapidement établi. Via ces jeux, les jeunes entrent plus rapidement au contact des jeux de hasard. Les 'trials' sur les sites légaux peuvent également être joués sans devoir se connecter (contrôle de l'âge) (CAD)³².
- Le CAD perçoit de plus en plus de signaux indiquant que les jeunes traînent dans les bureaux de paris, où aucun contrôle automatique n'est en effet effectué sur l'identité ou l'âge. Les automates de paris installés chez les marchands de journaux donnent de plus en plus de problèmes : on y joue beaucoup et les enfants (-18 ans, avec ou sans leurs parents) y ont également accès (contrairement aux bureaux de paris). Les enfants sont ainsi de plus en plus confrontés avec le jeu (plus risqué) et ses conséquences³³.

Mesure efficace ?

Une étude réalisée aux USA et aux Pays-Bas révèle que les jeunes savent comment contourner facilement cette règle (faux compte, jouer avec le compte de personnes majeures, jouer sur des sites internet non détenteurs d'une licence.). En Belgique, une étude plus approfondie devra déterminer dans quelle mesure les limites d'âge sont efficaces (dans quelle mesure les jeunes de -18 ans / -21 ans participent à des jeux de hasard, de quels jeux de hasard s'agit-il, comment contournent-ils les limites d'âge ?).

Proposition des experts :

VAD et CAD plaident en faveur d'un relèvement de l'âge minimal à 21 ans pour tous les jeux (à risque) (et donc également pour les paris).

La distinction entre jeux en ligne et jeux de hasard s'estompe également ; les jeunes sont, de ce fait, mis très tôt en contact avec ces jeux et sont ainsi rendus plus vulnérables à une pratique problématique ultérieure. Il convient d'examiner comment nous pouvons maîtriser ou réguler également ce phénomène de jeux en ligne. VAD et CAD plaident en faveur d'un cadre législatif en matière de 'social gambling apps' et autres jeux de hasard, qu'ils soient ou non gratuits ('lookalikes'). Il est, dans ce cadre, préférable de déplacer les 'trials' présents sur les sites légaux de jeux de hasard, de manière à ce qu'ils ne puissent plus être pratiqués qu'après s'être connecté (contrôle de l'identité et de l'âge) et donc le contrôle EPIS s'applique ici aussi.

³¹ VAD, CAD

³² Note CAD, Ronny Willemen, 2016

³³ Note CAD, Ronny Willemen, 2016



La Loterie Nationale plaide pour une séparation stricte des sites web sur lesquels les jeux de casino et les paris sont proposés conformément à la situation dans le monde physique (landbased).

5.1.3 Publicité et actions promotionnelles

Mesures actuelles :

Peu ou pas de limitations à la publicité pour les jeux de hasard : interdiction des jeux de hasard non autorisés (article 4 §2), dispositions relatives aux messages de publicité dans la partie magasin des bureaux de paris. Pour les classes II, III et IV, la loi interdit toutefois de proposer des déplacements, des repas, des boissons ou des présents à titre gratuit ou à des prix très réduits, sauf pour les casinos jusqu'à un montant maximal de 400 euros par deux mois et par joueur.

La Loterie Nationale affirme qu'aucune limitation n'est en outre imposée aux opérateurs, ni quant aux montants ni quant aux conditions et à la transparence, en matière de **bonus de jeu et d' "actions promotionnelles"**.

La Commission des jeux de hasard indique à cet égard que la publicité pour les jeux de hasard relève bel et bien des règles générales en matière de publicité et de protection du consommateur (compétence du SPF Économie et du Jury d'éthique publicitaire (JEP)). La Loterie Nationale possède ainsi son propre Code de publicité éthique et responsable validé par Conseil d'administration du Conseil de la publicité, et le Jury d'éthique publicitaire (JEP) veille à ce qu'il soit appliqué correctement. La Commission des jeux de hasard a rédigé un projet de "*Convention pour une publicité et un marketing éthiques et responsables en matière de jeux de hasard*" et l'a soumis aux parties concernées (secteur des jeux de hasard, secteur de l'aide, Ligue des Familles, Test-Achats, Pro League, médias) en leur demandant de lui transmettre leurs remarques. À l'heure actuelle, il n'y a pas encore d'accord³⁴.

Points faibles :

- Le législateur a confié au Roi la compétence de fixer des conditions supplémentaires en matière de publicité, auxquelles les opérateurs de jeux de casino en ligne ou de paris (titulaires d'une licence complémentaire A+, B+ ou F1+) doivent se soumettre. Un projet d'AR est en cours de préparation.
- Du fait de cette absence de cadre réglementaire, certains sites internet des opérateurs privés offrent des bonus extrêmes et trompeurs.
- Certains sites internet illégaux font un usage inapproprié du logo de la Commission des jeux de hasard.
- La Loterie Nationale constate que des opérateurs privés pratiquaient des techniques de marketing très agressives.

Mesure efficace ?

Le dossier Jeux de hasard de VAD donne un aperçu des études ayant analysé l'effet de la publicité sur le comportement de jeu. Il souligne la difficulté qu'il y a à mesurer l'impact de la publicité sur le comportement et qu'il n'y a encore guère d'études concluantes sur cette

³⁴ Voir article Het Nieuwsblad (14/11/2015) - Geen gokreclame vóór 20 uur



question. VAD renvoie à une étude de Parke, Harris, Parke, Rigbye & Blaszczyński (2015), qui fait un premier tour d'horizon de ce sujet de recherche.

En résumé, on retiendra la conclusion suivante de l'étude en question: *“L'impact de la publicité est particulièrement important au sein des groupes vulnérables, comme les adolescents et les joueurs à problème. Les recherches actuelles suggèrent une corrélation entre l'exposition à la publicité et l'intention de participer à des jeux chez les adolescents. La publicité positive risque d'amener les adolescents à adopter le schéma cognitif erroné selon lequel jouer serait synonyme d'argent et de plaisir. Les recherches devront encore préciser si cela induit un accroissement des problèmes liés au jeu ou si cela conforte surtout les jeunes qui jouent déjà dans leur comportement. Les études sérieuses sur l'impact de la publicité sur les joueurs à problème ne sont pas légion. Les joueurs à problème ayant une sensibilité et une conscience accrues par rapport à la publicité et étant plus souvent présents aux endroits où il y a de la publicité pour les jeux, cela complique les recherches menées sur les effets de celle-ci. (Parke, Harris, Parke, Rigbye & Blaszczyński, 2015)”* (dans: VAD, 2015).

Proposition des experts :

En matière d'offre en ligne de paris et de jeux de casinos, la Loterie Nationale plaide en faveur d'une interdiction des bonus de jeux et de la publicité pour les jeux de casino.

VAD plaide en faveur d'une initiative législative mettant l'accent sur ce qui est légalement autorisé (avec pour objectif la limitation du volume de la publicité, l'interdiction de la publicité pour les jeux à risque, l'interdiction des bonus et des promotions, ...).

5.2 Raffermer la conscience sociétale, fournir des informations

Mesures actuelles :

Commission des jeux de hasard :

- Campagne de prévention (2010) orientée vers les jeunes de 14 à 18 ans, avec réalisation d'un film (Bluf !), d'un dossier pédagogique et d'un jeu de société éducatif,
- Des folders d'information
- Une page Facebook de la Cellule protection des joueurs de la CJH, dénommée « Protection des joueurs – Bescherming van de spelers » (opérationnelle depuis février 2011).
- En mars 2013, la CJH, Le Pélican et CAD Limburg a lancé le site web gratuit et anonyme « aide-aux-joueurs.be / gokhulp.be »³⁵ avec autotest et programme d'entraide en ligne.
- Une ligne d'appel d'aide gratuite « SOS jeux »
- La Commission des jeux de hasard élabore actuellement un slogan d'avertissement, devant servir pour chaque offre.

Loterie Nationale (voir aussi annexe 2):

Sensibilisation des joueurs :

³⁵ <http://www.aide-aux-joueurs.be>



- Du matériel de sensibilisation et une campagne publicitaire de prévention (stickers, flyers, affiches...) sur l'addiction au jeu a été développé.
- L'information et la sensibilisation ainsi qu'un test d'auto-évaluation au sujet du comportement des joueurs est facilement accessible sur tous nos sites ainsi que les coordonnées des centres d'aide.

Sensibilisation des points de vente :

- Une formation obligatoire est organisée systématiquement pour tous les points de vente avant le démarrage de leur activité afin qu'ils soient sensibilisés au Jeu responsable.
- Des contrôles réguliers via *mystery shopping* sont organisés et ceux-ci sont liés avec leur bonus et peuvent donc avoir de lourdes conséquences financières pour eux en cas de non-respect des principes de JR.

Conception des jeux :

- Utilisation d'une matrice permettant d'évaluer les risques et la sensibilité d'un jeu selon des critères objectifs différents comme le rythme du jeu ; la fréquence, la pression du temps ; l'illusion de contrôle et d'implication d'un joueur ; l'échelle des mises ; les facteurs d'incitation à rejouer ; l'impression de quasi-gain ; l'attractivité des gains ; le taux de redistribution ; l'univers et l'environnement...
- Consultation d'experts externes : mise en place d'un Comité de Jeu responsable

Mise en place de modérateurs sur notre plateforme de jeux (internet) :

- La Loterie Nationale est le seul opérateur à mettre en place des modérateurs de jeu aussi stricts. Ils sont valables pour tous les produits présents sur la plateforme de jeux; les produits de tirage, les jeux instantanés, et même les paris sportifs !

Publicité et marketing :

- Il existe, pour tous les jeux de loterie, un code de publicité éthique et responsable validé par le JEP (Jury d'éthique publicitaire).
- Pour les paris sportifs, EL a établi une charte du sport ainsi qu'un code de conduite (<https://www.european-lotteries.org/el-code-conduct>) auxquels les loteries certifiées Responsible Gaming doivent adhérer.

Stakeholder engagement :

- Des concertations avec les stakeholders sont régulièrement organisées...

Certification responsible gaming d'european lottery :

- Les Standards d'European Lottery représentent les fondements d'une politique de jeu responsable et pour se faire, un audit externe est régulièrement mené.
- La Loterie Nationale a obtenu pour la première fois la Certification Responsible Gaming en 2010, son renouvellement en 2013 et s'apprête à être à nouveau certifiée fin 2016.

VAD / CAD :

- Activités de prévention dans les écoles, par exemple le jeu de prévention YOU BET! (collaboration VAD - CAD Limburg). 'You bet!' est un jeu interactif qui donne des informations correctes aux jeunes sur les jeux de hasard et peut accroître la conscience que les jeunes ont des risques éventuels liés au jeu.
- Il s'agit d'une méthode permettant d'informer les jeunes sur les produits dans les écoles et de les conscientiser aux risques liés au jeu.



- Action stickers: CAD Limburg a collaboré avec un opérateur proposant des jeux de hasard afin d'apposer sur les appareils Bingo des stickers reprenant les coordonnées de CAD-Limburg.
- En collaboration avec certaines administrations communales, CAD Limburg a élaboré une politique locale en matière de jeux de hasard.
- VAD a rédigé une brochure informative à l'intention des collaborateurs de première ligne.
- VAD vient de faire une mise à jour du dossier Jeux de hasard, en l'orientant sur les intermédiaires.
- VAD s'investit dans la sensibilisation et, au travers de son offre de formations, permet aux intervenants et aux acteurs de la prévention d'étendre leurs compétences, et plus précisément en intégrant la question des jeux de hasard dans les formations de base des intervenants et des acteurs de la prévention et en organisant des formations spécifiques à l'intention de ces groupes cibles (initiation à la question des jeux de hasard et formations approfondies sur les jeux de hasard).
- Dans sa "Factsheet Gokken", VAD présente les principaux chiffres de la décennie écoulée que l'on a recueillis sur l'ampleur des jeux de hasard en Flandre et en Belgique.
- VAD a mis au point un carnet d'autogestion ("Zelfhulpboekje") permettant aux joueurs de disposer d'un accompagnement pendant leur sevrage des jeux de hasard ou de maîtriser leur comportement de jeu.
- VAD a élaboré une fiche informative 'Drugs ABC' résumant les aspects principaux de la problématique des jeux de hasard.
- Par le biais de la Druglijn, service s'adressant au grand public, VAD propose des informations, un premier conseil ainsi qu'un auto-test et un test de connaissances sur la question des jeux de hasard.
- Remarque : peu de centres de santé mentale ont repris le jeu de hasard et d'argent dans leur offre de prévention dans les écoles

Points faibles :

Pendant l'audition des experts, VAD et CAD ont indiqué que l'on donne encore trop peu d'informations/d'avertissements par rapport aux risques liés aux jeux de hasard (aux joueurs/joueurs potentiels). Il s'agit là d'un point particulièrement important sachant que la publicité est toujours plus présente (et plus agressive) et qu'elle est parfois également trompeuse (voir supra) lorsqu'elle utilise les termes 'gain' et 'adresse' au lieu de parler de 'perte' et de 'hasard'. Ce point est surtout important pour les groupes à risque et les joueurs. Il est en outre compliqué de mener une politique en matière de jeux de hasard en l'absence de données chiffrées et d'informations précises sur l'offre de jeux de hasard.

Mesure efficace ?

Les dépliants, autocollants d'avertissement et autre matériel d'information destinés au grand public semblent avoir un effet négligeable sur la pratique de jeu (Ariyabuddhiphongs, 2013 in : de Bruin, 2015).

Les initiatives éducatives destinées aux jeunes sont, par contre, plus efficaces. Une étude de synthèse (Williams e.a., 2012, in : de Bruin, 2015) montre des effets modérés à importants des interventions préventives auprès des écoliers.



5.3 Outils d'autocontrôle

5.3.1 Interdiction d'accès : Excluded Persons Information System – EPIS

Mesures actuelles :

Le système EPIS existe depuis 2003 en Belgique. Cette base de données contient la liste des personnes qui sont interdites d'accès aux établissements de jeux de hasard de classe I et II.

La liste EPIS des exclusions s'applique donc aux titulaires de licence A et B mais également à l'ensemble des opérateurs de jeux de hasard en ligne. Cela signifie que la liste des interdits est applicable aux sites de paris en ligne mais pas aux agences de paris réels qui sont titulaires d'une licence F1.

L'exclusion du joueur peut se faire de diverses manières :

- elle est volontaire lorsque le joueur en fait lui-même la demande ;
- elle est automatique pour les personnes qui exercent certaines professions, comme par exemple, les magistrats ou les notaires ;
- elle est prononcée sur base d'une décision de justice ;
- depuis la loi du 10 janvier 2010, elle peut être demandée par un tiers . Dans la plupart des cas, il s'agira certainement des membres de la famille du joueur.

En 2015, la Commission des jeux de hasard comptait :

- 24.322 dossiers d'exclusion volontaire ;
- 45.436 personnes exclues automatiquement en raison de leur profession ;
- 116.476 exclusions sur décision judiciaire ;
- 122.601 exclusions de personne faisant l'objet d'un règlement collectif de dettes ;
- 220 exclusions sur demande de la famille ou de proches ;
- **Total en 2015** : 309.055 dossiers d'exclusions

Sur Internet, outre la vérification EPIS, chaque joueur est identifié grâce à l'attribution d'un **code joueur unique** qui empêche le joueur de se connecter sur plusieurs sites en même temps. En outre, lorsque la perte-horaire moyenne a été dépassée, une pause est imposée au joueur. Un tel contrôle n'est possible que grâce à l'octroi de cet identifiant unique.

Points faibles :

- Le système EPIS n'est pas applicable aux appareils Bingo ni aux paris, alors que ce sont également des jeux de hasard présentant un profil de risque plus élevé (VAD/CAD).
- Le système EPIS ne s'applique pas non plus aux machines 3.3. (art. 3.3. de la loi du 7 mai 1999). Ces machines ne sont pas considérées comme des jeux de hasard et d'argent. Ce qui veut dire que les risques qu'elles présentent ne sont pas non plus évalués.



- Le système n'est pas étanche. Pour ceux qui ont été exclus mais veulent toutefois continuer à jouer, la France ou les Pays-Bas ne sont jamais très éloignés. Le contrôle est également quasiment inexistant sur les jeux en ligne : il est facile de se connecter sous une fausse identité et de continuer à jouer.

Mesure efficace ?

Seule une étude limitée de l'efficacité de l'auto exclusion est disponible. Le peu d'études montre un effet positif sur la pratique de jeu, mais souligne également ses limitations (elle ne touche pas tout le monde, ne peut garantir que les joueurs ne jouent temporairement ailleurs, effet temporaire, ...).³⁶

Le groupe de travail n'a, pour le moment, pas connaissance d'une étude (en cours) portant sur l'efficacité du système EPIS belge, tant pour le volet exclusion volontaire que pour le volet exclusion involontaire.

Proposition des experts :

VAD et CAD plaident en faveur d'une extension du système EPIS aux appareils Bingo et aux bureaux de paris. Le VAD demande également un contrôle efficace de l'enregistrement dans EPIS, de manière à accroître l'efficacité du système. Aucun joueur exclu ne pourrait ainsi s'inscrire sur un site de jeux de hasard et d'argent.

5.4 Dépistage, 'behavioral tracking', analyse de la pratique et développement d'indicateurs de risque

Nous ne disposons actuellement d'aucune information sur les outils mis en œuvre en Belgique en vue du dépistage, du suivi de la pratique de jeu, des mécanismes individuels de feed-back pour les jeux de hasard en ligne, etc.

L'efficacité des messages déroulants et des mécanismes de feed-back sur la pratique de jeu responsable est de plus en plus étudiée. Les études révèlent provisoirement des résultats très variés, parfois significatifs, parfois limités ou non efficaces. L'efficacité semble dépendre fortement du contenu du message, du but dans lequel il est utilisé (amélioration des connaissances ou influence sur la pratique de jeu) et de l'affichage à l'écran. Les chercheurs proposent d'utiliser les messages déroulants essentiellement pour encourager l'autoévaluation et l'autorégulation. Dans le domaine du feed-back personnalisé, le fait d'informer les joueurs à risque - qui ont demandé eux-mêmes de recevoir un feed-back - semble avoir un effet positif sur les dépenses faites (de Bruin, 2015, p.63).

VAD renvoie à une étude européenne ayant montré que l'outil le plus efficace pour protéger le joueur en ligne consiste à combiner une limitation des mises et un feed-back sur les pertes³⁷.

Proposition des experts:

³⁶ de Bruin, 2015

³⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/gambling/docs/initiatives/140714-study-on-online-gambling-final-report_en.pdf



- Le CAD demande que la possibilité de fixer des limites pour les joueurs devienne une obligation légale.
- VAD souhaiterait que l'on donne la possibilité au joueur limiter ses mises par heure et qu'il reçoive régulièrement un feed-back sur le temps et l'argent qu'il a consacré au jeu. Il importe à cet égard que la limitation des mises ne puisse pas être modifiée facilement par un simple clic de souris ou un message de chat.

5.5 Adaptations liées au jeu

5.5.1 Montants maximaux de la mise, de la perte et du gain

Mesures actuelles :

La loi stipule que, pour chaque jeu de hasard [...], par possibilité de jeu, le montant maximal de la mise, de la perte et du gain dans le chef des joueurs soit fixé dans un AR. Le montant maximal de la perte que peut subir un joueur pour chaque durée de jeu est également fixé par AR. Pour des jeux automatiques dans les casinos, il s'agit d'une perte moyenne par heure de 70 €.

Points faibles :

- La mise maximale et la perte moyenne maximale par heure sont fixées dans la loi de base (1999), mais sont en réalité fortement augmentées via des AR/indexations ; la perte par heure porte en outre sur une configuration de laboratoire 'moyenne pour le jeu' (avec une série de petites mises), alors que la mise d'un joueur régulier sera presque automatiquement plus élevée et que celui-ci perdra donc beaucoup plus en une heure (p.ex. au Bingo, non 12,50 €, mais facilement 250 € par heure, pour les salles de jeux automatiques, les paris et les jeux de casino, la perte peut être encore beaucoup plus élevée).³⁸
- Un projet d'AR fixe une perte maximale de 70 € par heure pour des jeux en ligne, mais l'AR n'est pas encore entré en vigueur. Il existe à l'heure actuelle peu de limites pour les jeux en ligne et encore moins de contrôle sur des limites (CAD).

Mesure efficace ?

Nous n'avons trouvé aucune information. Mais le CAD signale que la plupart des personnes demandant de l'aide (que ce soit à l'étranger ou en Belgique) cherchent à se faire aider à cause de jeux de hasard où les mises sont plafonnées à un montant plus élevé, sans toutefois pouvoir citer de publication scientifique en guise de référence.

5.5.2 Limitations relatives à l'accès à l'argent

Pratique actuelle ³⁹:

- Le paiement par carte de crédit reste limité aux casinos. Il est interdit dans tous les autres établissements de jeux de hasard ainsi que sur internet.

³⁸ Note Ronny Willemen, CAD

³⁹ articles 58 – 59 de la loi



- Interdiction de **consentir un crédit** aux joueurs.
- Pas de **distributeurs automatiques de billets de banque** dans les établissements de jeux de hasard des classes I, II, III et IV.
- Utilisation de **jetons** propres à l'établissement.

Points faibles :

Des experts soulignent que l'interdiction de paiement par carte de crédit (directement ou indirectement) peut être facilement contournée pour certains jeux de hasard en ligne. Certains sites web d'opérateurs privés expliquent comment on peut malgré tout utiliser une carte de crédit.

Mesure efficace ?

Une étude de 2005 sur l'influence des adaptations liées au jeu sur la pratique de jeu a (notamment) porté sur les effets des adaptations des possibilités de jeu avec des billets de banque. La possibilité de jouer ou non à l'aide de billets de banque aux jeux de hasard automatiques placés dans les hôtels et les clubs ne semblait avoir *aucune* influence sur la pratique de jeu (à risque) (Sharpe, Walker, Coughlan, Enersen & Blaszczyński, 2005 in : de Bruin 2015).

5.5.3 Taux de redistribution minimum

Mesures actuels

Le législateur souhaiterait prévoir un taux de redistribution minimum moyen de 84% pour les jeux automatiques dans les casinos (ce taux ne s'appliquerait pas aux jeux de poker interactifs)⁴⁰.

Points faibles

- À première vue, ces taux élevés de redistribution semblent protéger le 'consommateur', mais en rendant les gains plus fréquents, ils favorisent en fait la dépendance (voir également le point 2.5.3. Caractéristiques du jeu) (remarque du CAD).
- À ce jour (décembre 2015), il n'y a encore aucun AR fixant le taux de redistribution pour les jeux automatiques en ligne.

Proposition des experts:

- VAD Mieux vaut un taux de redistribution maximum bas ou un taux de redistribution minimum élevé pour protéger les joueurs de la dépendance. VAD serait favorable à un abaissement des taux de redistribution (les taux de redistribution sont plus élevés pour les jeux en ligne que pour les autres jeux).

⁴⁰ "Le taux de redistribution indique le montant que l'automate de jeu rembourse. Par exemple, si le taux de redistribution est de 84%, la machine est réglée de manière à rendre 84€ pour une mise de 100€. En théorie, le joueur perd 16€ à chaque fois qu'il mise 100€. Ce taux de redistribution est calculé pour chaque appareil après que l'on ait joué des milliers de fois avec en laboratoire. En réalité, le joueur peut perdre des montants beaucoup plus élevés que le montant indiqué par le taux de redistribution. Ce taux de redistribution montre que l'exploitant est toujours assuré de réaliser des gains". (VAD, Dossier Jeux de hasard, p. 7)



- À l’instar de la loi, qui considère les jeux de hasard comme une ‘économie de nature particulière’, la future législation pourrait également traiter le joueur comme un ‘consommateur de nature particulière’.

5.5.4 Autres adaptations liées au jeu ?

Mesures actuelles

La législation belge comprend peu d'autres dispositions liées au jeu.

C'est ainsi qu'elle ne prévoit aucune limitation en matière de '**pay-out ratios**'. Nous constatons que des opérateurs privés garantissent des pay-outs extrêmement élevés, ce qui représente un risque plus élevé de dépendance pour les joueurs. Les pay-outs élevés ont pour objectif d'attirer les joueurs vers le site, p.ex. via des paris, et de faire ensuite de la publicité pour d'autres produits, tels des jeux de casino. Une taxation peut réduire le pay-out ratio, de manière à ce que les jeux de hasard perdent de leur attirance. Comparée à d'autres pays (p.ex. la France), la taxation des jeux de hasard est très basse en Belgique⁴¹.

À l'heure actuelle, il n'existe **pas de modérateur par défaut obligatoire** pour les opérateurs privés, en vue de lutter contre la pratique de jeu compulsive. Les joueurs peuvent eux-mêmes limiter le montant dont ils veulent créditer leur compte de jeu en ligne ou le montant pouvant être misé en 24 heures⁴².

Mesure efficace ?

Une étude australienne, réalisée en 2005 et portant sur l'influence des adaptations liées au jeu sur la pratique de jeu (Sharpe, Walker, Coughlan, Enersen & Blaszczyński, 2005 in : de Bruin 2015) examine les effets des adaptations de la hauteur de la mise avec laquelle il est joué, de la durée de la rotation des symboles et de la possibilité de jouer avec des billets de banque. Seule la **limitation de la hauteur de la mise** a semblé avoir une influence sur la pratique de jeu (à risque).

Une étude européenne a montré qu'une combinaison de la possibilité de **limiter la mise** et d'un **feed-back sur la perte** constitue l'instrument le plus efficace de protection du joueur en ligne. (C. Codagnone, F. Bogliacino, A. Ivchenko, G. Veltri, G. Gaskell , 2014, in : Note CAD 2015).

Un examen expérimental de laboratoire a montré que le fait de laisser **courir le jackpot** peut avoir un effet positif sur les dépenses faites par les joueurs (Rockloff et al, 2015, in : de Bruin 2015).

Proposition des experts:

- VAD plaide en faveur de la définition d'un profil de risque de chaque jeu de hasard et d'y coupler des mesures légales spécifiques de protection, comme par exemple des caractéristiques techniques de jeu en plus des limites d'âges, etc.
- La Loterie Nationale souhaiterait que l'on définisse des modérateurs par défaut par voie législative.

⁴¹ PV réunion du groupe de travail du 6/7/2016

⁴² PV réunion du groupe de travail du 6/7/2016



- VAD demande une initiative législative en vue d'un abaissement des mises maximales.
- VAD demande une initiative législative visant à instaurer des "cooling-off periods" obligatoires, qui auraient pour effet de sortir le joueur un certain temps de la spirale du jeu.

5.6 Quel est l'impact des mesures en matière d'offre par rapport aux mesures en matière de prévention et d'assistance ?

Le groupe de travail n'a pas encore pu formuler une réponse à cette question.



6 Conclusion

Il ressort clairement des réunions du groupe de travail et après consultation d'experts que **peu de statistiques (récentes) en matière de prévalence de la dépendance au jeu** sont disponibles. Les études belges datent de 2006 et 2004. La comparaison entre les pays n'est pas toujours possible. La croissance de l'offre de jeux de hasard en ligne fait également que le contexte dans lequel les études précédentes ont été réalisées a évolué. Pour les jeux de hasard en ligne, la connaissance de leur impact sur le jeu compulsif est encore insuffisamment disponible, certainement en Belgique.

Le VAD indique toutefois que la croissance de l'offre en ligne constitue aussi une opportunité de collecter des données plus précises. Les données des opérateurs de jeux de hasard en ligne, couplées aux données d'EPIS, peuvent améliorer la connaissance du profil du joueur (durée du jeu, schéma de jeu, schéma de dépense, ...) et de ce qui le pousse à continuer à jouer (VAD, Dossier Gokken 2015).

Pour ce qui concerne **l'offre d'aide**, une expertise (résidentielle ou ambulatoire) limitée semble exister, de même qu'un obstacle pour les personnes souffrant d'une dépendance au jeu, à recourir effectivement à l'aide. Les besoins formulés portent tant sur des mesures visant à abaisser le seuil de peur que connaissent les personnes, souffrant d'une dépendance au jeu, à recourir à l'aide que sur l'augmentation de l'expertise chez les intervenants. La première ligne doit également accorder plus d'attention aux dépendances au jeu.

Relativement à la **politique belge actuelle**, l'attention s'est essentiellement portée sur la législation défectueuse. La capacité du régulateur a également été discutée. La politique de jeu de hasard et d'argent devra être alignée davantage aux différents types de jeu et les risques liés au niveau de dépendance au jeu de hasard et d'argent.

Les experts présents dans le groupe de travail réclament une politique belge plus stricte ainsi qu'une politique mettant davantage l'accent sur la protection du joueur contre la dépendance (par rapport aux impératifs de rentabilité du secteur⁴³). Dans ce cadre, la politique devra non seulement s'intéresser à la pratique excessive des jeux de hasard, mais aussi prévoir des mesures permettant de limiter l'offre de jeux de hasard et d'argent.

Les jeux sur internet constituent l'une des industries européennes présentant la croissance la plus élevée. Il n'existe toutefois **aucune réglementation européenne claire** en la matière. La Commission européenne a récemment formulé une recommandation sur les jeux en ligne, qui est considérée comme une amorce de l'Europe à l'introduction des principes de libre marché dans les jeux en ligne, mais celle-ci a été contestée par le Gouvernement belge.

Pour ce qui concerne les **mesures de prévention et de protection** appliquées dans le contexte belge, nous avons pu donner une synthèse des mesures prévues dans la législation, prises par la Commission des jeux de hasard, la Loterie Nationale et par VAD comme partenaire du Gouvernement Flamand dans le cadre de la politique de prévention en matière d'alcool et

⁴³ Remarque supplémentaire: en l'absence d'informations, il est difficile de contrôler et de suivre la rentabilité du secteur.



autres problèmes de drogues. Une synthèse des mesures appliquées par les opérateurs privés actifs en Belgique fait toutefois défaut.

L'une des questions de l'enquête réalisée dans l'étude de de Bruin (2015) porte sur **l'efficacité de la politique de prévention** des opérateurs de jeux de hasard en tant qu'ensemble cohérent de mesures. Sa principale conclusion est que cette question ne trouve pas de réponse simple, pour différentes raisons. Peu d'opérateurs semblent mener une politique de prévention effective et cohérente. Un deuxième problème est que le projet d'un tel ensemble cohérent de mesures doit pouvoir reposer sur des preuves empiriques, mais celles-ci ne sont disponibles que de manière limitée. Les études se focalisent souvent sur des mesures particulières et moins sur leur cohérence réciproque. Les études portant sur l'efficacité de mesures particulières ne fournissent également pas toujours des résultats clairs.

Il faut donc intensifier la recherche sur le caractère et l'ampleur des problèmes liés aux jeux de hasard et d'argent en Belgique, le coût social, mener des recherches sur l'efficacité des stratégies de prévention et de détection précoce, les profils des joueurs, ...



7 Sources

Becker, T. (2011). Soziale Kosten des Glücksspiels in Deutschland. Universität Hohenheim, juillet 2011. https://gluecksspiel.uni-hohenheim.de/fileadmin/einrichtungen/gluecksspiel/Oekonomie/SozialeKostenDesGlueckspiels_Internet.pdf

CAD (2016). *Een strategie tegen gokverslaving*. Note de Ronny Willemen au Groupe de travail Jeux.

De Donder, E. (2015). Factsheet Jeux. <http://www.vad.be/alcohol-en-andere-drugs/feiten-en-cijfers/gokken.aspx>

de Bruin, D.E. (2015). *Kansspelverslaving, risico's en preventie. Literatuuronderzoek naar de risico's van kansspelen en de aard en effectiviteit van preventieve maatregelen*. Utrecht : CVO – Research & Consultancy.

Loterie Nationale (2016). Présentation au groupe de travail Jeux du 15 avril 2016.

Loterie Nationale (2016). Présentation au groupe de travail jeux du 6 juillet 2016.

Minet, S., Mejias, S., Druine, C., Somers, W., Hoffmann, E., Servais, L., De Smet, S., Delmarcelle, C., Joris, L., Patesson, R. & Steinberg, P. (2004). *Gokken: ontspanning of verslaving? Enquête gokken en gokverslaving*. Rodin Foundation, Brussel.

SPF Justice (2016). La législation sur les jeux de hasard. Présentation pour le groupe de travail "dépendance au jeu » du 6 juillet 2016.

SPF Santé publique, Procès-verbal de la réunion du groupe de travail du 29 janvier 2016

SPF Santé publique, Procès-verbal de la réunion du groupe de travail du 15 avril 2016

SPF Santé publique, Procès-verbal de la réunion du groupe de travail du 6 juillet 2016

Site internet de la Commission des jeux de hasard : http://www.gamingcommission.be/opencms/opencms/jhkweb_fr/home/

VAD (2015). *Dossier Gokken*. Disponible sur www.vad.be.

8 Annexes

Annexe 1 : Liste des membres du groupe de travail et des experts

Liste des membres du groupe de travail

Grieke Forceville/Bert Plessers	Cabinet du Ministre flamand Jo Vandeurzen
Daisy Vervenne	Cabinet du Ministre fédéral Koen Geens
Luc De Tavernier	Cabinet du Ministre bruxellois Didier Gosuin
Sophie Temmerman	Cabinet du Ministre bruxellois Guy Vanhengel
Vladimir Mertens	Cabinet de la Ministre bruxelloise Cécile Jodogne
Tim Van Sant	Cabinet du Ministre fédéral Johan Van Overtveldt
Ward Willems	Cabinet du Ministre fédéral Johan Van Overtveldt
Jacques Warnimont	Cabinet de la Ministre fédérale Sophie Wilmès
Alexander Witpas	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (Agence flamande Soins et Santé)
Carolien Vangoidsenhoven	Cabinet de la Ministre fédérale Sophie Wilmès
Isabelle Demaret	Cabinet du Ministre Wallon Maxime Prévot

Liste des experts

Frank Demeyere	Loterie Nationale
Piet Vanbaeveghem	Loterie Nationale
Jessica Failla	SPF Justice
Mia De Bock	VAD
Ivan Van den Bergh	Commission des jeux de hasard
Ine Vancauwenberge	Commission des jeux de hasard
Cedric Van Cauwenberghe	Waterland
François Mertens	Pélican
Ronny Willemen	CAD

Secrétariat

Nele Van Tomme	SPF SPSCAE, Cellule Drogues
Kurt Doms	SPF SPSCAE, Cellule Drogues



Annexe 2: Liste des actions menées par la Loterie Nationale en vue d'intensifier la conscientisation au sein de la société

1. SENSIBILISATION/EDUCATION DES JOUEURS

- Du matériel de sensibilisation (stickers, flyers, ...) sur l'addiction au jeu a été développé afin de permettre aux points de vente de mieux informer leurs clients problématiques potentiels ou leur entourage sur l'aide disponible.
- Une campagne publicitaire de prévention est également développée annuellement et distribuée à tous les points de vente afin de sensibiliser les joueurs.
- L'information et la sensibilisation au sujet du comportement des joueurs est facilement accessible sur tous nos sites.
- Des tests d'auto-évaluation afin de situer si le comportement de jeu est à risque sont disponibles sur tous nos sites ; des informations complémentaires (coordonnées des centres d'aide) sont ensuite mises à disposition.

2. SENSIBILISATION/EDUCATION DES POS

- Une formation obligatoire est organisée systématiquement pour tous les points de vente avant le démarrage de leur activité afin qu'ils soient sensibilisés au Jeu responsable.
- Des contrôles réguliers sont organisés et ceux-ci sont liés avec leur bonus et peuvent donc avoir de lourdes conséquences financières pour eux en cas de non-respect des principes de JR.

3. CONCEPTION DES JEUX

3.1. Matrice d'analyse permettant d'évaluer les risques des jeux

- Lors du développement de chaque produit, une procédure est à suivre, une procédure dans laquelle toutes étapes de construction du mécanisme du produit sont décrites ; dont l'analyse des risques.
- Une outil a été développé par des experts que nous utilisons pour tester tous nos jeux. Il s'agit d'une matrice d'analyse permettant d'évaluer le risque et la sensibilité d'un jeu selon des critères objectifs.
- Cet outil performant d'analyse des risques développe un niveau d'analyse poussé en intégrant 5 familles de critères d'analyse différentes, proposant chacune de 2 à 5 facteurs de risques :
 - 1) Le rythme du jeu : fréquence, pression du temps, ...
 - 2) L'illusion de contrôle et d'implication d'un joueur : échelle des mises, nombre de types d'options payantes, ...
 - 3) Les facteurs d'incitation à rejouer : impression de quasi-gain, délais de paiement, ...
 - 4) L'attractivité des gains : taux de redistribution, ...
 - 5) L'univers et l'environnement : présence d'un écran, présence de musique, ...



3.2. Consultation d'experts externes

- Depuis 2006, il existe à la Loterie Nationale un Comité de Jeu responsable chargé de vérifier que la stratégie de la Loterie Nationale est conforme aux standards européens (European Lotteries) en matière de jeu responsable et de rendre des avis au conseil d'administration à ce sujet.
- Les experts externes sont des scientifiques ou des personnes qui ont acquis une large expérience ainsi qu'une expertise en matière de comportement de jeu dans ses aspects sociologiques, psychologiques et médicaux, en matière de protection du consommateur et de sécurité dans le secteur des loteries et des jeux.
- Bien qu'indépendants, ils travaillent en synergie avec les trois membres internes de la Loterie Nationale.
- Le Comité établit donc des recommandations qui doivent être respectées dans le cadre d'une politique de jeu responsable.

4. MODERATEURS EN PLACE SUR NOTRE PLATEFORME DE JEUX (INTERNET)

- La Loterie Nationale est le seul opérateur à mettre en place des modérateurs de jeu aussi strictes. Ceux-ci sont en place depuis le lancement de la plateforme de jeux. Ils sont valables pour tous les produits présents sur la plateforme de jeux ; les produits de tirage, les jeux instantanés, et même les paris sportifs ! Il s'agit de limites du type :
 - **Une limite de versement par semaine**
 - Concrètement, cela signifie que les joueurs ont une limite de versement hebdomadaire par défaut de 300 € pour les comptes joueurs.
 - Les joueurs qui souhaitent relever leur limite doivent le faire manuellement. Ils peuvent la relever jusqu'à 500 € maximum ou au contraire l'abaisser à un montant inférieur à 300 €.
 - **Une limite de perte journalière maximale, la limite par défaut est de 100 €.**
 - Concrètement, cela signifie que la perte journalière maximale par défaut est de 100 €.
 - Les joueurs qui souhaitent relever leur limite doivent le faire manuellement. Ils peuvent la relever jusqu'à 300 € maximum ou au contraire l'abaisser à un montant inférieur à 100 €.

5. PUBLICITE ET MARKETING

Il existe, pour tous les jeux de loterie, un code de publicité éthique et responsable validé par le JEP (Jury d'éthique publicitaire) ; les agences de publicité sont sensibilisées à ce code éthique et celui-ci est d'ailleurs mentionné dans leur contrat.

Ils doivent en tenir compte pour le développement de toutes les campagnes publicitaires.

Pour les paris sportifs, EL a établi une charte du sport ainsi qu'un code de conduite (<https://www.european-lotteries.org/el-code-conduct>) auxquels les loteries certifiées Responsible Gaming doivent adhérer et c'est donc le cas de la Loterie Nationale.

6. STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

Des concertations avec les stakeholders sont régulièrement organisées...

Initié en 2014, le rapport Responsabilité sociétale des entreprises a été publié en 2015 et transmis aux différents stakeholders, et notamment ceux avec lesquels ce rapport RSE a été discuté. C'est dans ce cadre qu'en 2015, la Loterie Nationale s'est dotée d'une structure ad



hoc chargée de garantir le suivi du rapport RSE, et dans la perspective de la rédaction d'un prochain rapport en 2017. Comme précédemment, l'objectif poursuivi est d'obtenir un feedback de la part de nos stakeholders. Les contacts nécessaires ont été préparés régulièrement à cet effet.

7. CERTIFICATION RESPONSIBLE GAMING

La Loterie Nationale a décidé de confronter sa stratégie à des standards internationaux reconnus, et a donc demandé que ses activités soient certifiées conformes aux standards Responsible Gaming de 'The European Lotteries'.

Alors que les Membres EL s'engagent, là où des services de soins existent, à collaborer avec/assister les prestataires de services, l'objectif premier des Membres et donc la Loterie Nationale est d'établir des programmes de jeu responsable afin de minimiser le risque pour l'ensemble des parties concernées de la société, particulièrement pour les groupes vulnérables, et de faire la promotion du jeu responsable parmi tous les joueurs ; le tout basé sur les principes de prévention et d'éducation.

Les Standards représentent le premier élément d'une politique EL dans le cadre du jeu responsable ; le cadre politique comprendra d'autres documents qui complèteront les Standards, par exemple des codes de conduite spécifiques (tel le code de conduite relatif aux paris sportifs) et le Cadre de Certification EL qui traite des pratiques de jeu responsable au sein de la communauté EL.

Les Standards sont conçus de manière à être complémentaires aux principes et cadres de travail de jeu responsable de la WLA, en ce sens que les Standards EL spécifient les résultats (c'est-à-dire les actions qui doivent être entreprises par les Membres EL donc la Loterie Nationale) qui peuvent être mesurés. En voici les grands titres :

- RECHERCHE
- FORMATION DES EMPLOYÉS
- PROGRAMMES DES FORCES DE VENTE
- CONCEPTION DES JEUX
- CANAUX DE JEUX À DISTANCE
- PUBLICITÉ ET MARKETING
- INFORMATIONS SUR LES SERVICES DE TRAITEMENT
- EDUCATION DES JOUEURS
- ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES
- INFORMATION, MESURES ET CERTIFICATION

Pour se faire, un audit externe a été mené par Athur D. Little les 3 premières années et par E&Y les années suivantes.

Au niveau de la sélection de l'organe de certification ; c'est au terme d'une procédure d'adjudication publique, que la société d'audit est sélectionnée par le Conseil d'Administration pour effectuer l'audit externe.

La Loterie Nationale a obtenu pour la première fois la Certification Responsible Gaming d'EUROPEAN LOTTERIES en 2010.



En 2013, suite à un audit externe mené par E&Y, la Loterie Nationale a obtenu la confirmation de sa certification aux standards Européens de Jeu Responsable.
Le prochain audit complet pour la seconde confirmation du certificat aura lieu en novembre 2016.