

Berne, le 18 octobre 2023

Rapport d'évaluation : efficacité des mesures de protection des joueuses et joueurs contre le jeu excessif en 2022



Management summary

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

Protection sociale dans le domaine en ligne : résultats 2022

La part du revenu brut des jeux réalisée ces dernières années par les deux sociétés de loterie via le canal de distribution en ligne n'a cessé de progresser. Elle reste malgré tout encore sensiblement inférieure à celle du jeu dans le domaine terrestre (env. 20% au niveau national). Pour autant, le canal en ligne gagne en importance. Durant l'exercice écoulé, les deux sociétés de loterie ont à nouveau enregistré une progression du nombre d'utilisatrices et utilisateurs actifs¹ sur leur plateforme de jeu Internet respective.

La Gespa tire un bilan globalement positif de l'exercice 2022 : les mesures de protection sociale semblent contribuer de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux.

Les pertes nettes moyennes des joueurs sur les produits Sporttip et JouezSport avaient d'abord sensiblement progressé depuis le lancement de ces nouveaux produits en 2019, tout comme la proportion de personnes affichant des pertes nettes supérieures à CHF 500 et à CHF 2000. Durant l'année écoulée, cette tendance s'est inversée et les pertes moyennes ont reculé. Les paris sportifs restent cependant le produit auquel il faut prêter une attention accrue. Les pertes des joueurs demeurent en effet plus élevées qu'avec les autres produits. De même, les paris sportifs constituent le jeu qui réunit la part la plus importante de joueuses et joueurs accusant des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. De plus, les parieurs sportifs sont en moyenne plus jeunes – ils appartiennent souvent à la catégorie d'âge des 18 – 29 ans – et pour la plupart des hommes. Or, les jeunes hommes représentent un groupe à risques, conformément à la recherche.

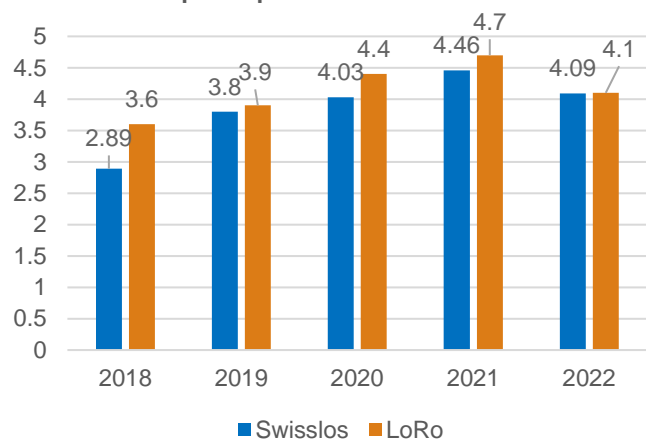
L'inversion de la tendance à la hausse des pertes nettes sur les paris sportifs pourrait s'expliquer notamment par le fait que de nombreux joueurs intensifs qui, jusqu'à l'introduction du blocage de l'accès en 2019, jouaient auprès d'exploitants de paris sportifs illégaux, se sont mis à jouer auprès des sociétés de loterie dans les années 2019-2021 et ont été recensés respectivement détectés précocement par ces dernières. Une partie de ces joueurs a pu être incitée à modérer son comportement de jeu. Une autre partie de ces personnes ont toutefois été exclues et vraisemblablement "perdues" par la suite dans l'offre illégale. En outre, ce recul est probablement aussi lié au fait que la protection sociale dans le domaine des paris sportifs a été continuellement évaluée et étendue. En 2021 déjà, Swisslos avait mis en place des mesures de protection sociale supplémentaires. De nouvelles mesures sont prévues pour 2023. On constate donc que les sociétés de loterie anticipent les développements défavorables. La Gespa se réserve cependant le droit d'exiger au besoin des mesures supplémentaires. L'étude sur la problématique des jeux d'argent en Suisse, basée sur l'Enquête suisse sur la santé et commandée par la Commission fédérale des maisons de jeu et la Gespa, fournira de précieuses indications dans ce contexte (publication prévue à l'automne 2024).

En 2022, Swisslos a prononcé 34 exclusions de jeu au sens de l'art. 80 LJAr, et la LoRo 32. En outre, 3519 personnes au total ont demandé leur sortie temporaire du jeu (jusqu'à 6 mois maximum) (art. 89 OJAr). Dans le cadre du repérage précoce, 2281 personnes (0.44 % des joueurs actifs) ont été identifiées chez Swisslos et 143 (0.09 % des joueurs actifs) à la LoRo. Ces cas ont donné lieu à des éclaircissements.

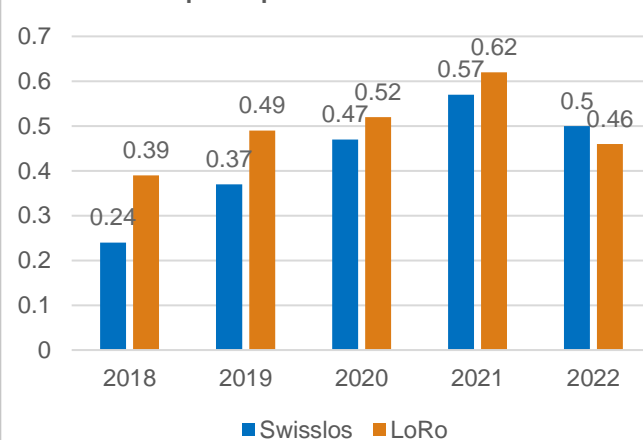
¹ Par utilisatrices et utilisateurs actifs, on entend les personnes qui, durant la période de rédaction du rapport, ont acheté au moins une fois un produit sur la plateforme de jeu Internet.

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

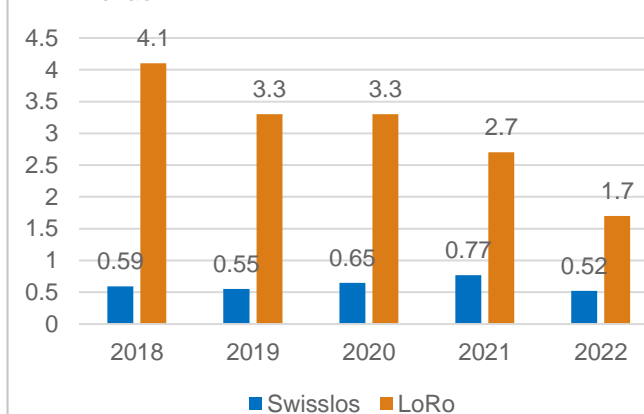
Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500.



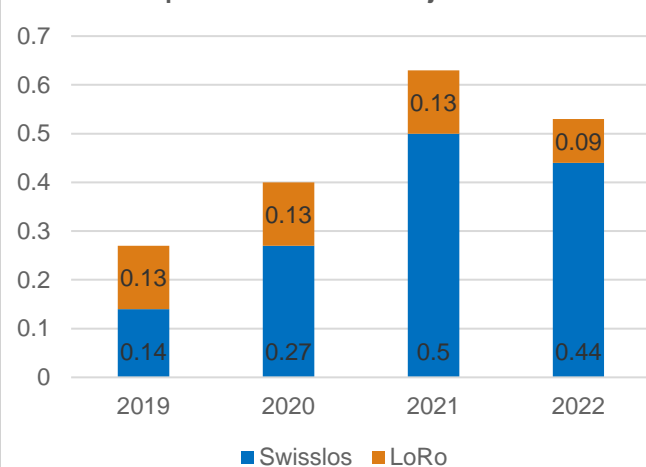
Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2'000.



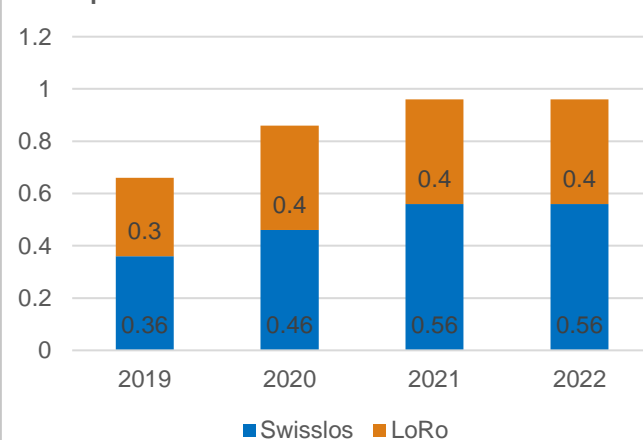
Part (%) de joueurs avec une limite à 30 jours de CHF 2000 qui ont épuisé ce plafond au moins une fois au cours de l'année sous revue.



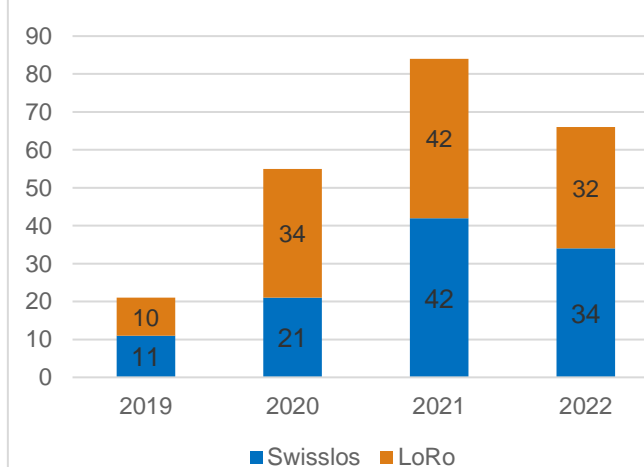
Part des joueurs actifs (%) qui se sont temporairement exclus du jeu.



Part des joueurs actifs (en %) qui ont atteint les seuls définis dans le cadre du repérage précoce.



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



Protection sociale dans le domaine terrestre : résultats 2022

Malgré la hausse continue du revenu brut des jeux (RBJ) réalisé en ligne ces dernières années, la majeure partie du RBJ des sociétés de loterie reste générée par les points de vente terrestres (env. 80 %).

Les possibilités de mise en œuvre des mesures de protection sociale sont plus limitées dans le domaine terrestre qu'en ligne ; ceci vaut tant pour la réalisation de mesures de prévention que pour l'évaluation de leur effet. Précisons à ce titre que le danger potentiel des produits terrestres est généralement plus faible que celui des produits en ligne, et ce pour diverses raisons (fréquence d'événements plus faible, disponibilité limitée, etc.).

La protection sociale dans le domaine terrestre revêt néanmoins une importance tout aussi capitale et les sociétés de loterie ont instauré de nombreuses mesures pour promouvoir la responsabilité sociale de leurs jeux. Les instruments utilisés relèvent des domaines suivants :

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

Sont notamment recensés le nombre et le résultat des campagnes d'achats mystère, des contrôles effectués par le service externe, et des demandes adressées au service de protection des joueurs.

Les deux sociétés de loterie accordent une importance centrale aux mesures de formation et de sensibilisation dans le domaine terrestre. Spécifiquement axées sur la protection de la jeunesse et le repérage des joueurs à comportement de jeu problématique, elles proposent des aides pour gérer ces situations. Afin de mettre au point leurs modules de formation, les sociétés de loterie collaborent avec des expertes et experts reconnus et entretiennent des contacts avec des centres spécialisés. Elles organisent ces formations destinées au personnel de vente et à leur propre personnel depuis 15 ans environ, si bien qu'elles disposent aujourd'hui d'une vaste expérience.

Dans son dernier rapport d'évaluation, la Gespa estimait que lorsqu'elles estompent la frontière entre les domaines terrestre et en ligne pour le consommateur, les variantes de distribution doivent être surveillées et, au besoin, assorties de mesures supplémentaires. Il existe une variante hybride de distribution dans le domaine des paris sportifs également : les joueurs peuvent désormais saisir leurs paris indépendamment du lieu et de l'heure via une application, puis les faire valider dans un point de vente. La procédure actuelle de rapport a mis en évidence la tendance selon laquelle les amateurs de paris sportifs en ligne qui accusent les pertes les plus élevées consomment principalement les paris *live*. Or les nouvelles variantes de distribution évoquées et d'une manière générale, le canal de distribution terrestre sont peu adaptés aux paris *live*, ce qui relativise la problématique. Toutefois, les résultats diffèrent entre Swisslos et la LoRo, si bien qu'il n'est pas possible de tirer une conclusion claire sur la base des données actuelles. Indépendamment de cette problématique, Swisslos a déjà installé une fonction de contrôle supplémentaire pour protéger les joueurs sur son application Sporttip.

En principe, les formes de participation hybrides – que ce soit via une application avec code QR ou via des appareils en libre-service, lesquels offrent toujours plus d'options et rendent une grande partie du contact physique superflue – sont un phénomène pour lequel on ne dispose actuellement que de peu d'expérience dans l'optique de la protection des joueurs. Ces formes devront être maintenues sous surveillance. Cela vaut en particulier pour les jeux dont le déroulement est relativement rapide.

Table des matières

Introduction et bases légales	7
1. Protection sociale dans le domaine en ligne	8
1.1 <i>Pertes nettes sur le portefeuille électronique</i>	8
1.2 <i>Limites de perte (art. 79 LJA en relation avec l'art. 87 OJA)</i>	10
1.3 <i>Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJA en relation avec l'art. 89 OJA)</i>	11
1.4 <i>Repérage précoce (art. 78 LJA en relation avec l'art. 90 OJA)</i>	12
1.5 <i>Exclusion (art. 80 LJA)</i>	14
2. Protection sociale dans le domaine terrestre	15
3. Conclusion générale	19

Introduction et bases légales

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

L'art. 84 LJAr dispose que les exploitants de jeux de grande envergure doivent présenter chaque année à l'autorité d'exécution compétente un rapport sur l'efficacité des mesures de protection des joueurs contre le jeu excessif. Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale fournissent les bases nécessaires à l'examen permanent et à un éventuel développement desdites mesures.

Le questionnaire de la Gespa adressé aux sociétés de loterie pour l'année 2022 était dans une large mesure identique à celui de l'année précédente. L'autorité a uniquement ajouté trois questions concernant la variante de distribution via l'application (préparation sur le smartphone, scannage du code QR au point de vente ; forme de participation hybride).

Comme ces dernières années, la Gespa a analysé les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie. Elle a rédigé le présent rapport d'évaluation sur cette base. Bien que la LJAr ne prévoie pas la rédaction d'un tel rapport, la Gespa estime qu'il constitue une base précieuse pour mieux évaluer l'efficacité des mesures, identifier les évolutions et les tendances et introduire les mesures nécessaires, le cas échéant. Avec l'accord des sociétés de loterie, les rapports d'évaluation correspondants sont désormais publiés sur le site Internet de la Gespa. Celle-ci est en effet convaincue que la publication de tels rapports envoie un signal positif dans la mesure où elle améliore sensiblement la transparence en matière de protection sociale.

Dans le présent rapport d'évaluation, la Gespa se concentre sur les résultats qui sont frappants par rapport aux années précédentes ou particulièrement pertinents pour l'évaluation de l'efficacité. Il ne mentionne plus explicitement les données restées plus ou moins constantes ces dernières années (p. ex. celles concernant l'utilisation des plateformes de jeu sur Internet dans le contexte sociodémographique).

Le présent rapport se compose de trois parties : 1) Protection sociale dans le domaine en ligne, 2) Protection sociale dans le domaine terrestre, 3) Conclusion générale.

1. Protection sociale dans le domaine en ligne

1.1 Pertes nettes sur le portefeuille électronique

Les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique (tous produits confondus) ont atteint une moyenne de CHF 10 à CHF CHF 83 par joueur actif chez *Swisslos* en 2022 (contre une fourchette de CHF 50 à CHF CHF 85 en 2021).

A la *Loterie Romande (LoRo)*, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des joueurs actifs ont atteint en 2022 une moyenne de CHF 43 à CHF 80 (2021 : entre CHF 70 et CHF 87).

Comme l'an dernier déjà, les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique les plus élevées sur la plateforme de *Swisslos* sont dues à Sporttip (entre CHF 41 et CHF 98). Viennent ensuite les produits Bingo, Swiss Lotto et Euro Millions. C'est le nouveau produit Gooool qui a provoqué la perte nette mensuelle moyenne par joueur la plus faible.

Sporttip a occasionné des pertes nettes annuelles moyennes sur le portefeuille électronique d'environ CHF 263 (2021 : CHF 314 ; 2020 : CHF 298 ; 2019 : CHF 203). Comparées aux deux dernières années, les pertes moyennes des joueurs ont ainsi reculé. Cette évolution est probablement imputable, entre autres, aux mesures de prévention supplémentaires engagées (cf. ci-après).

A la *LoRo*, ce sont les joueurs de JouezSport qui accusent les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique les plus élevées (2022 : CHF 75 ; 2021 : CHF 89 ; 2020 : CHF 96 ; 2019 : CHF 80), suivis des joueurs de PMU (2022 : CHF 65 ; 2021 : CHF 102 ; 2020 : CHF 108 ; 2019 : CHF 93). Par rapport à l'année précédente, les pertes nettes moyennes liées à JouezSport et à PMU ont diminué l'an dernier. Les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique liées à Magic 3 et Magic 4 sont les plus faibles.

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

Chez *Swisslos*, un total de 4.09 % (2021 : 4.46 %) des utilisateurs actifs de la plateforme Internet a enregistré en 2022 une perte nette sur le portefeuille électronique de plus CHF 500 au cours d'au moins un mois. À la *LoRo*, cette proportion a atteint également 4.1 % (2021 : 4.7 %).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits* à la *LoRo*, il s'avère que parmi les joueurs qui subissent des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500, les joueurs de JouezSport forment le groupe le plus important. Les joueurs de PMU, de billets virtuels et de Loto Express viennent ensuite. Cette année, la part des joueurs de JouezSport accusant des pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 s'est inscrite en léger recul par rapport à l'an dernier (2022 : 6.1 % ; 2021 : 7.6 %).

Comme ces dernières années, Bingo est le produit de *Swisslos* qui regroupe proportionnellement le plus grand nombre de personnes accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500. Ce produit est assorti de limites obligatoires, avec un plafond de CHF 2000. A partir de juin 2022, c'est Gooool, lancé fin juin 2022, qui a comptabilisé proportionnellement le plus grand nombre de personnes ayant subi des pertes nettes moyennes supérieures à CHF 500. Selon *Swisslos*, cette proportion résulte probablement du fait qu'une partie des joueurs de Sporttip consommait également Gooool et a donc été mentionnée deux fois dans le mois concerné. Pour Gooool aussi, les joueurs doivent se fixer des limites obligatoires de perte (plafond de CHF 2000 / mois).

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

A la LoRo, la part des joueurs actifs qui ont subi une perte nette sur leur portefeuille électronique de plus de CHF 2000 au cours d'au moins un mois a atteint 0.46 %, soit 716 joueurs (2021 : 0.62 % soit 857 joueurs).

S'agissant des *différences spécifiques aux produits*, c'est, comme l'an dernier, la part des utilisateurs de JouezSport subissant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000 qui est proportionnellement la plus élevée. Ce pourcentage a légèrement diminué par rapport à l'an dernier (2022 : 1.02 %, soit 393 joueurs ; 2021 : 1.37 %, soit 414 joueurs). A l'instar des années précédentes, les joueurs de PMU arrivent en deuxième position. Leur proportion a toutefois également reculé par rapport à 2021. Euro Millions et Swiss Loto comptent la plus faible proportion de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 2000.

Chez Swisslos, les chiffres sont les suivants : 0.5 % des utilisateurs actifs de la plateforme a enregistré au moins une fois une perte nette mensuelle sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Cela correspond à 2563 joueurs (2021 : 0.57 %, soit 2542 joueurs).

En ce qui concerne les *différences spécifiques aux produits*, c'est Sporttip qui occasionne proportionnellement le plus de personnes accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2000. Swisslos a continué de renforcer ses mesures de prévention sur les paris sportifs en 2023 également. A partir de juin 2022, c'est le produit Gooool qui a réuni le plus grand nombre de joueurs avec des pertes nettes moyennes de plus de CHF 2000. Comme mentionné ci-avant, ces résultats pourraient tenir au fait qu'une partie des joueurs de Sporttip a également joué à Gooool, si bien qu'ils ont été comptabilisés deux fois durant le mois concerné (sous Sporttip et sous Gooool).

Conclusion concernant les pertes nettes sur le portefeuille électronique

Dans l'ensemble, les pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique sont restées plus ou moins constantes par rapport aux dernières années. Durant l'exercice écoulé, la Gespa a toutefois constaté une tendance à la baisse non seulement des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique, mais aussi de la part de joueurs qui ont subi des pertes respectivement de plus de CHF 500 et CHF 2000.

Dans le domaine des paris sportifs, les pertes avaient d'abord significativement augmenté chez les deux sociétés de loterie depuis l'élargissement de l'offre, en particulier depuis l'introduction des paris *live* en 2019. Le blocage de l'accès aux offres illégales de paris sportifs en ligne et le retrait du marché suisse de quelques grands opérateurs de paris sportifs en ligne qui en a résulté ont contribué de manière centrale à canaliser la demande de paris sportifs vers l'offre légale. La tendance à l'augmentation des pertes dans le domaine des paris sportifs ne s'est pas poursuivie l'an dernier, une baisse tendancielle pouvant même être constatée.

Les paris sportifs restent malgré tout le produit qu'il faut surveiller le plus étroitement. Les pertes moyennes des joueurs y demeurent plus élevées que sur les autres produits. De même, la part de joueurs accusant des pertes de plus de CHF 2000 y reste la plus importante. Fait positif : Swisslos a réagi en développant continuellement la protection sociale dans le domaine des paris sportifs. Si la Gespa se réjouit de constater que les sociétés de loterie observent de près l'évolution du marché et mettent en place des mesures adéquates, elle se réserve le droit d'exiger des mesures supplémentaires, si nécessaire.

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

La plateforme de jeux Internet de la LoRo dispose de limites de perte facultatives d'une durée d'un, sept ou 30 jours, applicables à tous les jeux de tirage proposés sur la plateforme (à l'exception de Loto Express). Elle comporte en outre des limites obligatoires spécifiques aux billets virtuels et à Loto Express (plafond cumulé de CHF 2000 par mois). Enfin, elle impose des limites de perte obligatoires spécifiques à JouezSport et au PMU. Le montant maximal est fixé à CHF 8000 par mois.

Chez Swisslos, la plateforme de jeux dispose de limites de mise facultatives de 30 jours. Elle comporte en outre des limites obligatoires pour Clix et Bingo. Le plafond de pertes cumulées pour ces deux produits se monte à CHF 2000 par mois. Le produit Gooool est lui aussi assujéti à des limites de perte obligatoires, avec un plafond de CHF 2000 par mois. Pour sa part, Jass est assorti de limites de perte obligatoires de CHF 900 par mois. Enfin, Sporttip connaît des limites de perte obligatoires fixées à CHF 9999 par mois.

En ce qui concerne l'épuisement des limites (nombre de joueurs actifs avec des limites obligatoires² qui épuisent effectivement la limite à 30 jours de plus de CHF 1000 qu'ils se sont fixée), on constate qu'en 2022 également, les limites élevées n'ont été atteintes que dans de très rares cas. Au total, 132 joueurs (0.52 % de tous les joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) ont épuisé au moins une fois le plafond de CHF 2000 chez Swisslos (2021 : 165, soit 0.77 % des joueurs). Ce chiffre s'établit à 235 joueurs (1.7 % des joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2000) à la LoRo (2021 : 290 joueurs, soit 2.7 %).

Swisslos propose un nouveau jeu sur sa plateforme Internet depuis juin 2022 : le produit Gooool. Une seule personne qui s'était fixé une limite à 30 jours de CHF 2000 pour Gooool a effectivement atteint ce plafond.

En matière de paris sportifs, les chiffres sont les suivants : à la LoRo, cinq joueurs (0.2 %) qui s'étaient fixé une limite mensuelle de CHF 8000 pour le PMU l'ont atteinte (2021 : sept joueurs, soit 0,5 %). Ce chiffre se monte à 54 personnes (0.5 %) pour JouezSport (2021 : 51 joueurs, soit 0.7 %). Chez Swisslos, 17 personnes ont atteint la limite maximale de CHF 9999 pour Sporttip au cours de l'année sous revue. Le produit PMU n'est pas proposé sur la plateforme de jeu Internet de Swisslos.

Les joueurs optent en principe pour les limites raisonnables. Seule une minorité des joueurs actifs choisit des catégories de limites supérieures à CHF 1000, et un nombre encore plus faible les atteint effectivement.

La limite volontaire de mise, tous produits confondus, reste encore rarement utilisée sur la plateforme Internet de Swisslos (2022 : 1637 personnes, soit 0.32 % ; 2021 : 1643 personnes, soit 0.37 %). Pour 2023/2024, Swisslos prévoit des activités supplémentaires afin de promouvoir cet instrument de prévention. A la LoRo, les joueurs utilisent un peu plus fréquemment l'option des limites facultatives de perte (2022 : 5040 personnes, soit 3.2 % ; 2021 : 5807, soit 4.2 %). Les limites facultatives sont rarement atteintes et modifiées ; les chiffres ont à nouveau sensiblement diminué par rapport à l'exercice précédent.

² Les chiffres se réfèrent aux limites obligatoires pour Clix et Bingo chez Swisslos et aux billets virtuels et à Loto Express à la LoRo. Le plafond est de CHF 2000 / mois cumulés pour les deux produits.

Conclusion relative aux limites de perte

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

Globalement, les limites ont été légèrement plus rarement atteintes et modifiées. Une évolution positive du point de vue de la protection sociale. Un taux élevé d'atteinte des limites combiné à une augmentation de celles-ci peut traduire un comportement de jeu problématique.

Les résultats 2022 révèlent à nouveau que les limites obligatoires de plus de CHF 1000 ont été rarement atteintes et que le plafond de CHF 2000 ne l'a été que dans des cas isolés. A l'avenir, ce dernier conservera son rôle central puisqu'il permet de protéger les joueurs excessifs ayant déjà perdu des sommes importantes contre des pertes encore plus lourdes.

En 2022, 132 joueurs (0.52 %) chez Swisslos et 235 joueurs (1.7 %) à la LoRo ont atteint au moins une fois le plafond obligatoire mensuel de CHF 2000. Ces chiffres ont eu tendance à diminuer par rapport à l'année précédente. On constate à nouveau que la limite de CHF 2000 par mois est très rarement atteinte.

1.3 Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJAr en relation avec l'art. 89 OJAR)

Les plateformes de jeux Internet des deux sociétés de loterie offrent aux joueurs la possibilité de s'auto-exclure d'un, de plusieurs ou de tous les produits disponibles pour une durée d'un à 180 jours.

Le pourcentage de joueurs qui ont fait usage de cette option au cours de l'année sous revue est de 0.56 % chez Swisslos, soit 2881 personnes, et de 0.4% à la LoRo, soit 638 personnes. La durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours) a de nouveau clairement été la plus fréquemment choisie.

Relevons que la sortie temporaire a été principalement utilisée en lien avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo, Clix et Sporttip chez Swisslos ; billets virtuels et JouezSport à la LoRo). Ce schéma est le même que celui constaté les années précédentes, ou du moins similaire.

L'analyse des données révèle également que la *perte moyenne* des joueurs qui se sont auto-exclus dépasse largement celle des autres joueurs actifs. S'agissant des différences entre les *types de jeu*, la perte nette moyenne sur le portefeuille électronique par joueur auto-exclu la plus élevée sur la plateforme Internet de la LoRo est due comme l'an dernier à JouezSport, puis au PMU. Chez Swisslos, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des personnes qui se sont auto-exclus temporairement d'un jeu au moins une fois au cours d'un mois sont dues à Sporttip et à Bingo.

Conclusion concernant la sortie temporaire du jeu

La perte moyenne des joueurs qui se sont auto-exclus dépasse largement celle enregistrées par les autres joueurs actifs. Ce constat tend à prouver que l'auto-exclusion avant tout est utilisée par les personnes qui subissent des pertes nettes importantes sur leur portefeuille électronique. En ce sens,

cette mesure semble à première vue viser le « bon » groupe cible. Ce résultat peut être interprété comme un indicateur d'efficacité de l'auto-exclusion.

Il est frappant de constater que la sortie temporaire a été principalement utilisée en lien avec les produits qui présentent un danger potentiel accru (Bingo, Clix et Sporttip chez Swisslos, billets virtuels et JouezSport à la LoRo).

La limitation à six mois prévue à l'art. 89 OJAR de la durée de sortie de jeu facultative est regrettable, dans la mesure où certains joueurs souhaitent sans doute se faire exclure pour une durée plus longue. Ce point pourra éventuellement être abordé dans le cadre de l'évaluation de la loi sur les jeux d'argent.

1.4 Repérage précoce (art. 78 LJAR en relation avec l'art. 90 OJAR)

LoRo

Depuis fin novembre 2019, l'outil de repérage précoce Playscan est appliqué obligatoirement sur la plateforme Internet de la LoRo. Cet outil analyse le comportement de jeu, alerte la personne sur son comportement en matière de jeu et lui offre un soutien. Dans leur compte, les joueurs peuvent à tout moment vérifier leur niveau de risque (risque très faible = vert, jusqu'à risque très élevé = rouge foncé). Dans son analyse, Playscan prend en compte les données de jeu, leur évolution au cours des cinq dernières semaines, ainsi que les résultats d'une auto-évaluation.

En plus de Playscan, la LoRo a également établi des critères pour repérer précocement les joueurs à risques sur sa plateforme de jeux Internet. Lorsqu'ils sont atteints, ces critères déclenchent automatiquement un message d'alerte (perte nette mensuelle de CHF 2000 pour tous les jeux pendant trois mois consécutifs et/ou perte nette mensuelle de CHF 2000 pour tous les jeux à trois reprises sur une période de six mois).

La LoRo prend contact avec les joueurs qui répondent à ces critères. En 2022, 143 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce (2021 : 175). En 2022, la LoRo a contacté ces 143 personnes par téléphone et/ou par e-mail. Après la prise de contact, la LoRo a évalué la situation financière de 35 joueurs en 2022 et engagé les mesures ci-après.

Surveillance : si l'évaluation financière montre que la personne engage des mises qui correspondent à ses moyens, la LoRo la place sous observation. En 2022, 28 personnes ont été placées sous surveillance mensuelle.

Exclusion VETO : si l'évaluation financière montre que la personne est surendettée, ne respecte pas ses obligations financières ou engage des mises sans rapport avec son revenu et sa fortune, la LoRo prononce une exclusion. Cette mesure a touché onze joueurs en 2022 (2021 : 27).

Restriction de la participation : si la personne ne répond pas aux lettres de la LoRo dans le délai imparti ou refuse de fournir les documents demandés, son compte de joueur est bloqué. Si le joueur envoie les documents demandés à une date ultérieure, la LoRo évalue sa situation financière et prend les mesures appropriées. Elle a procédé ainsi avec 104 joueurs l'an dernier.

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

Swisslos

Pour les jeux présentant un risque accru, Swisslos a défini des critères spécifiques afin de détecter les joueurs à comportement potentiellement problématique. Les données y afférentes sont collectées automatiquement et déclenchent des mesures si les critères sont atteints. Le repérage précoce, ou plus précisément la réalisation des critères définis pour Clix et Bingo a abouti aux résultats ci-après.

En 2022, 627 signalements ont été adressés automatiquement au service Protection des joueurs (2021 : 625). Si elle atteignait certains critères, la personne a reçu des informations écrites sur les risques liés aux jeux d'argent, son comportement en matière de jeu, les offres de soutien et certains moyens d'aide. Plus spécifiquement, les joueurs qui répondaient au critère 1 (« Au cours de six mois civils consécutifs, le joueur a atteint la limite de perte maximale trois fois ou plus ») ont fait l'objet de clarifications supplémentaires sur la base des documents reflétant leur situation financière qu'ils avaient été priés de présenter. Le nouveau produit Gooal a donné lieu à deux signalements automatisés.

Sporttip est également assorti de critères de détection précoce collectés automatiquement (exemple de critère : « subir une perte de CHF 2000 au cours d'au moins trois des six derniers mois civils »).

En 2022, les critères mis en place pour Sporttip ont déclenché 1639 signalements automatisés (2021 : 1778) à l'intention du service Protection des joueurs. En cas de réalisation de certains critères, les joueurs ont reçu, comme pour Clix et Bingo, des informations écrites sur les risques liés aux jeux d'argent, leur comportement de jeu, les offres de soutien et certains moyens d'aide. Depuis mars 2021, les joueurs qui remplissent les critères d'avertissement précoce reçoivent également une vidéo expliquant le fonctionnement des paris sportifs. Cette mesure de prévention (avec une vidéo présentant les possibilités d'autocontrôle, de limitations et d'exclusions de jeu) a été mise au point en collaboration avec l'organisation de prévention et de conseil Radix. En présence d'indices de jeu excessif, la Protection des joueurs a contacté les joueurs concernés et les a orientés vers un service spécialisé si elle le jugeait nécessaire. Swisslos a exclu les joueurs concernés lorsque les mesures d'aide prévues n'avaient pas amélioré la situation.

En 2022, la vidéo explicative utilisée depuis 2021 a occasionné un taux de clics mensuel moyen de 6.5 % parmi les joueurs de Sporttip qui ont reçu un lien vers la vidéo. Swisslos prévoit un instrument supplémentaire d'alerte précoce ou de contrôle qui sera utilisé pour Sporttip. Il s'agit d'un auto-test dans le cadre duquel les joueurs sont appelés à s'interroger sur leur comportement en matière de jeu ainsi que sur le budget de jeu dont ils disposent. La Gespa salue l'examen et le développement continu des mesures de prévention dans le domaine des paris sportifs.

L'exclusion et les dispositions de l'art. 80 LJA s'appliquent indépendamment du danger potentiel d'un jeu. Les personnes qui sont endettées ou ne remplissent pas leurs obligations financières doivent être exclues. Depuis octobre 2020, Swisslos observe donc le comportement de jeu en ligne même pour les produits assortis d'un danger potentiel moindre (Euro Millions, Swiss Lotto, Joker, Super-Star). En 2022, le critère de repérage précoce défini dans ce contexte a déclenché 13 signalements automatisés au service Protection des joueurs, ainsi que des mesures de suivi correspondantes.

Sur un total de 2281 personnes (2021 : 2416) identifiées dans le cadre du repérage précoce, 16 joueurs ont été exclus sur la base de l'art. 80 LJA (= 0.70 % ; 2021 : 1.12 %).

Conclusion relative au repérage précoce

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

La LoRo utilise l'outil Playscan, qui identifie les joueurs à risque et les aide à adopter un comportement responsable en matière de jeu. Elle prend en outre contact avec toutes les personnes dont les pertes mensuelles atteignent un des deux seuils de perte définis. En 2022, 143 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. Cela correspond à 0.09 % des joueurs actifs.

Swisslos a établi des critères (différents pour chaque produit) qui déclenchent une alarme automatisée et des clarifications supplémentaires. En 2022, le processus de repérage précoce a permis d'identifier 2281 personnes, soit 0.44 % des utilisateurs actifs. La majorité des annonces automatisées ont été déclenchées en lien avec Sporttip. Par rapport à 2021, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a légèrement reculé.

Au cours de l'année sous revue, les deux sociétés de loterie ont pris contact avec les joueurs concernés, évalué leur situation et mis à disposition des mesures d'aide. Dans le cas les plus extrêmes, elles les ont exclus. La Gespa salue le fait que les sociétés de loterie soutiennent les joueurs et leur indiquent des possibilités de contrôler leur comportement en matière de jeu.

Tout comme les mesures de protection sociale en général, les mesures de repérage précoce doivent être considérées comme un processus continu et dynamique. Il s'agit d'évaluer en permanence si les critères de détection précoce sont suffisamment sensibles. Ceci vaut en particulier pour les produits présentant un danger potentiel accru et des pertes moyennes comparativement élevées.

1.5 Exclusion (art. 80 LJA)

Swisslos

Swisslos a prononcé 34 exclusions au total l'an dernier (2021 : 42 ; 2020 : 21). 27 ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, cinq ont été décidées par Swisslos après examen de la situation financière et deux sur la base d'annonces d'une autorité. Aucune demande de levée d'exclusion n'a été déposée en 2022.

LoRo

Au cours de l'année sous revue, la LoRo a prononcé 32 exclusions (2021 : 42 ; 2020 : 34). 21 d'entre elles ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, tandis que les onze autres ont été décidées par la LoRo après examen de la situation financière des joueurs. Sept demandes de levée d'exclusion ont été déposées l'an dernier. La LoRo n'a toutefois accédé à aucune d'entre elles.

Conclusion relative à l'exclusion

Les exploitants de jeux de grande envergure en ligne doivent exclure des jeux les personnes qui sont surendettées, ne remplissent pas leurs obligations financières ou engagent des mises sans rapport avec leur revenu et leur fortune.

Avec une exclusion non accompagnée de mesures d'aide, les joueurs problématiques se retrouvent livrés à eux-mêmes, ce qui est contreproductif en soi. Fortes de cette conviction, les deux sociétés de loterie n'utilisent cet instrument qu'avec circonspection. Les exclusions n'interviennent qu'en derniers recours – une approche que salue la Gespa sur le fond.

Rappelons ici que le nombre d'exclusions dans les casinos (en ligne) et auprès des sociétés de loterie n'est pas comparable ; d'une part, la majorité des produits en ligne des sociétés de loterie présente un potentiel de danger nettement inférieur à celui des produits de casino (en ligne). D'autre part, et pour autant que l'on puisse en juger, il n'existe pas de montants maximums obligatoires de mises et de pertes dans le domaine en ligne des maisons de jeu, alors que les sociétés de loterie imposent différentes limites obligatoires de perte de l'ordre de trois à quatre chiffres. Même les jeux à faible risque y sont assortis de limites mensuelles absolues de perte ou de mise (de CHF 8000 à CHF 9999 au maximum). Il convient également de souligner que, dans le cadre de la sortie temporaire du jeu (cf. ch. 1.3), plus de 3000 personnes supplémentaires se sont exclues elles-mêmes du jeu auprès des deux sociétés de loterie. Les chiffres comparatifs des maisons de jeu font défaut à cet égard.

2. Protection sociale dans le domaine terrestre

Par rapport aux jeux en ligne, les possibilités de mise en œuvre des mesures de prévention et d'enregistrement de l'effet de ces dernières sont limitées dans le domaine terrestre. Précisons à ce titre que le danger potentiel des produits terrestres est généralement plus faible que celui des produits en ligne, et ce pour diverses raisons (fréquence d'événements plus faible, disponibilité limitée, etc.).

Avec la numérisation par ailleurs, la distinction classique entre le domaine terrestre et le domaine en ligne tend à s'estomper. L'apparition de formes de jeu hybrides, notamment des applications ou des terminaux de libre-service, peut également influencer sur le danger potentiel des jeux.

Même si les possibilités s'avèrent globalement limitées, la protection sociale revêt une importance capitale dans le domaine terrestre. Les sociétés de loterie ont instauré de nombreuses mesures pour promouvoir la compatibilité sociale de leur offre. Elles prévoient des mesures dans les domaines suivants :

- information aux joueurs ;
- repérage précoce ;
- autocontrôle, limitations et modérateurs de jeu ;
- formation et perfectionnement du personnel chargé de l'exécution du programme de mesures sociales ;
- protection des mineurs / restriction d'admission (auprès des deux sociétés de loterie, l'âge minimum requis pour l'ensemble des produits est fixé à 18 ans).

Dans leur rapport, les sociétés de loterie ont indiqué, pour chaque catégorie, quelles mesures elles ont appliquées au cours de l'année sous revue et comment elles évaluent leur efficacité. Les mesures détaillées sont décrites dans les programmes de protection sociale des sociétés de loterie³. Ci-après figurent quelques résultats pour l'année de rapport 2022.

LoRo :

- Durant l'année écoulée, la LoRo a introduit, dans son matériel publicitaire, un message de prévention (« Vos habitudes de jeu ou celles d'un proche vous inquiètent ? »), accompagné du logo de sos-jeu et de la helpline gratuite. Ce message apparaît non seulement sur le matériel imprimé, mais aussi dans des vidéos de quatre secondes intégrées à des spots télévisés. La Gespa salue cette mesure.
- En 2022 par ailleurs, la société de loterie a lancé une campagne de prévention sous la forme de trois vidéos de 20 secondes faisant la promotion d'un comportement responsable en matière de jeu.
- Pendant la Coupe du monde de football 2022, un dépliant rappelant les directives en matière de contrôle de l'âge pour les paris sportifs a été distribué. Un message a été envoyé quotidiennement aux terminaux de vente, indiquant qu'une pièce d'identité devait être demandée en cas de doute quant à l'âge d'une personne.
- Pour contrôler la mise en œuvre des mesures, la LoRo a recouru à ce que l'on appelle des clients mystères. Tous les points de vente de Loterie électronique sont contrôlés en moyenne sept fois par année et les points de vente de Loto Express et de PMU une fois. L'an dernier, la LoRo a effectué 2838 visites. Dans ce cadre, elle a émis sept avertissements et retiré les appareils de Loterie électronique dans un établissement.
- Depuis 2021, les dépositaires de la Loterie électronique doivent demander à une personne d'arrêter de jouer lorsqu'ils rencontrent dans leur point de vente l'une des six situations standard (p. ex. un client mentionne qu'il ne peut pas contrôler son comportement de jeu). Ils sont alors priés d'envoyer un e-mail au service Jeu Responsable de la LoRo décrivant brièvement la situation rencontrée. La LoRo prend ensuite contact avec le dépositaire pour obtenir des renseignements complémentaires sur la situation et introduire des mesures supplémentaires.
- Les formations liées à la Loterie électronique sont évaluées par le *Centre du jeu excessif*. Les résultats 2022 révèlent que 94 % des participants au cours de base sont satisfaits du choix des thématiques abordées, 98 % apprécient la qualité des échanges et 90 % reconnaissent l'utilité de la formation pour la pratique. Les résultats relatifs au cours avancé sont également positifs.
- La Loterie électronique est assortie d'un contrôle spécifique de l'âge depuis le 1^{er} août 2019 (remise d'une carte électronique associée à l'empreinte digitale du possesseur de la carte). Pour obtenir une carte, les personnes doivent avoir 18 ans révolus. Le personnel est tenu de vérifier l'âge de toute personne qui semble avoir moins de 25 ans. Jusqu'au 31 décembre 2019, un total de 86 250 cartes avait été distribué dans les points de vente de Loterie électronique. En 2020, ce chiffre s'est monté à 49 213, en 2021 à 19 775, et 2022 à 51 325. Selon la LoRo, les dépositaires semblent convaincus jusqu'ici de l'efficacité du contrôle d'accès. Par ailleurs, les contrôles effectués par la LoRo après l'introduction du système n'ont pas mis en évidence d'infractions relatives au jeu de mineurs.
- Extension de l'exclusion à la Loterie électronique : cette mesure n'était pas encore en vigueur en 2022, de sorte qu'aucun commentaire ne peut être fait ici. Au début de l'été 2023, le Tribunal fédéral, pour des raisons procédurales, a renvoyé la procédure à la Gespa pour nouvelle décision. Celle-ci avait décidé, en septembre 2021, d'étendre l'exclusion de jeu à la Loterie électronique.
- En 2022, la Loterie Romande a organisé pour la deuxième fois un forum d'échange et de discussion par vidéoconférence avec des représentants des autorités cantonales, des centres de prise en charge et des experts de la prévention de la ludopathie en Suisse romande. Ce forum a servi de cadre à des échanges autour des défis de la protection des joueurs et à la discussion de possibilités

³ [Concept social de Swisslos](#) ; [Programme de protection sociale de la Loterie Romande](#)

d'amélioration. A la fin du forum, plusieurs champs de collaboration ont été identifiés. Il s'agit maintenant de mettre en œuvre des actions ciblées afin de contribuer à l'amélioration des mesures de protection sociale. La Gespa salue cette action.

Swisslos :

- Swisslos dispose de son propre centre de contact interne, géré par le service Protection des joueurs. Ce centre récolte également tous les indices et questions reçus par le service externe et le service clientèle qui laissent présumer d'un comportement de jeu potentiellement problématique. Il renseigne ensuite les joueurs, leurs proches ou les points de vente sur le matériel d'information existant et les offres cantonales de conseil et d'aide. En 2022, il a pris contact avec 226 joueurs (2021 : 278 ; 2020 : 271 ; 2019 : 176).
- Dans le cadre de leur formation (conçue par un expert externe en protection sociale), les employés des points de vente sont informés du danger potentiel des jeux d'argent, des critères qui peuvent indiquer des problèmes de ludopathie, et des possibilités pour aborder et signaler les joueurs qu'ils soupçonnent d'avoir des problèmes. Les signalements en question peuvent être adressés directement à un service spécialisé ou à Swisslos. Si les membres du personnel d'un point de vente ne souhaitent pas approcher eux-mêmes les personnes, Swisslos s'en charge.
- En 2022, le service Protection des joueurs de Swisslos a reçu des points de vente trois signalements de joueurs soupçonnés d'avoir des problèmes au service Protection des joueurs de Swisslos (2021 : 2 ; 2020 : 16 ; 2019 : 2). Il a ensuite donné aux points de vente concernés des conseils et des moyens d'aide sur la manière de gérer la situation. Swisslos explique le faible nombre de signalements par le fait que le personnel, grâce aux mesures de sensibilisation et de formation renforcées, est à même de traiter directement les demandes et les cas problématiques, et ne les communique pas au service Protection des joueurs. Par ailleurs, les points de vente posent de plus en plus leurs questions concernant la dépendance au jeu directement aux collaborateurs du service externe de Swisslos, qui sont également en mesure de fournir des renseignements adéquats.
- Les collaborateurs du service externe de Swisslos ont réalisé une enquête active auprès des points de vente dans les établissements de la restauration, afin d'encourager ceux-ci à signaler les joueurs soupçonnés d'avoir des problèmes de jeu. Menée au cours du premier trimestre 2022, cette enquête n'a pas entraîné de hausse du nombre de signalements des cas suspects (trois cas). Le personnel des points de vente n'est donc guère intéressé à se faire aider directement par le service Protection des joueurs pour gérer les joueurs à comportement suspect.
- Au premier trimestre 2022, le personnel des points de vente de la restauration a été informé, par la distribution d'un cube en papier, de l'existence d'un point de contact interne gratuit ainsi que d'autres thèmes pertinents en matière de protection sociale.
- Swisslos a publié un manuel d'auto-assistance sur son site Internet. Dans le domaine de l'exploitation des jeux terrestres, le service externe de Swisslos et le personnel des points de vente peuvent orienter les personnes concernées vers ce document. La Gespa salue cette mesure.
- Le service externe de vente de Swisslos visite les points de vente généralement plusieurs fois par an. Lors de ces visites, il attire l'attention du personnel sur les directives applicables dans le domaine de la prévention de la dépendance au jeu et de la protection de la jeunesse. Parallèlement, il vérifie également par lui-même si des personnes de moins de 18 ans jouent et interroge les collaborateurs du point de vente sur leur expérience en la matière.
- Comme en 2021, le service Protection des joueurs n'a reçu aucune demande concernant la protection de la jeunesse en 2022. Lors de ses contrôles, le service externe de Swisslos n'a pas rencontré de mineurs en train de jouer.
- En 2022, un cas a été signalé dans lequel un mineur avait tenté d'encaisser un gain. Pour examiner le gain, Swisslos lui a demandé une pièce d'identité valable, que le jeune n'a pas remis. C'est pourquoi le gain n'a pas été versé.
- A chaque nouvelle ouverture d'un point de vente et à chaque changement de propriétaire, au moins une collaboratrice ou un collaborateur doit participer à une formation obligatoire. Le module a été

conçu avec un psychologue et est évalué et modifié en permanence (pour la dernière fois début 2023).

- Dans le domaine terrestre, Swisslos ne propose pas de produits soumis à l'exclusion selon l'art. 80 LJA. Elle se réserve toutefois le droit, à l'avenir également, de conclure des accords avec les joueurs, par lesquels ceux-ci acceptent que leurs gros gains, le cas échéant, ne leur soient pas versés, mais affectés à un but d'utilité publique, et ce dans le but de dissuader les joueurs de jouer dans les points de vente terrestres également.

Variante de distribution via une application (préparation sur le smartphone, puis scannage d'un code QR au kiosque)

Dans ses derniers rapports d'évaluation, la Gespa estimait que lorsqu'elles estompent la frontière entre les domaines terrestre et en ligne pour le consommateur, les variantes de distribution doivent être surveillées et, au besoin, assorties de mesures supplémentaires. En conséquence, les deux sociétés de loterie ont dû fournir des informations complémentaires sur ce sujet dans le cadre du rapport actuel.

La première question qui se pose est celle de la protection de la jeunesse. Les deux sociétés de loterie ont été priées d'indiquer si, durant l'année sous revue, elles avaient reçu des informations (retours de parents ou d'autres services) selon lesquelles la participation via l'application avec code QR avait induit une augmentation de la participation de mineurs au jeu.

Swisslos précise à ce sujet que les appareils en libre-service ou les terminaux correspondants permettant de scanner un code QR généré par l'application ne représentent qu'environ 4 % du chiffre d'affaires. Selon Swisslos, l'utilisation de ces apps (actuellement pour Swiss Lotto, Euro Millions et Sporttip) n'a jusqu'à présent pas posé de problèmes dans le domaine de la protection de la jeunesse. Le personnel est en outre habitué à la limite d'âge de 18 ans. Il n'y aurait donc pas de problèmes connus de jeu de personnes de moins de 18 ans via le code QR.

La LoRo précise qu'en 2022, elle a eu connaissance d'un cas où un mineur avait joué dans un point de vente via l'application JouezSport. Ce cas a été suivi par la Gespa. Par rapport aux années précédentes, la LoRo ne constate pas d'augmentation de la participation de mineurs à des paris sportifs avec l'application JouezSport sur les points de vente.

Par ailleurs, la Gespa s'est intéressée à la question de savoir si, au cours de l'exercice écoulé, il y avait d'autres circonstances permettant de tirer des enseignements quant à un éventuel impact de l'évolution technique sur le danger potentiel dans le domaine terrestre.

Swisslos fait remarquer à ce propos que le danger potentiel réside toujours dans les très nombreuses offres illégales de paris sportifs. La LoRo écrit qu'elle ne dispose d'aucune donnée ou information permettant de conclure à un quelconque impact de l'évolution technique sur le danger potentiel des jeux disponibles dans les points de vente en 2022.

Enfin, la Gespa s'est intéressée à la question de savoir si l'estimation théorique selon laquelle les paris pré-match présentent un risque moindre pouvait être corroborée d'une manière ou d'une autre par les données des deux sociétés de loterie. Précisons à ce titre que les paris *live* ne se prêtent guère à la vente par voie terrestre et sont en premier lieu conclus en ligne.

Pour répondre à cette question, Swisslos a analysé la part de paris *live* des 20 joueurs en ligne de Sporttip ayant effectué les mises les plus élevées durant la période de janvier à octobre 2022. A une exception près, ces joueurs ont effectué plus de paris *live* que de paris pré-match. Pour douze joueurs, la proportion de paris *live* dépassait 90 % et pour 17 joueurs, elle était de 73 %. Ces chiffres montrent que les joueurs de Sporttip en ligne qui effectuent les mises les plus élevées ont demandé en premier lieu des paris *live*.

En 2023, Swisslos a ajouté quelques fonctionnalités à l'application Sporttip. Et ce dans le but de permettre aux joueurs de consulter leur comportement en matière de paris aux points de vente terrestres

en local, c'est-à-dire sans connexion ni enregistrement des données concernées. Lorsque certains seuils sont atteints, des messages d'avertissement ou d'information s'affichent. La Gespa salue cette mesure, qui montre que les évolutions technologiques ne présentent pas que des risques, mais offrent également de nouvelles possibilités de protection des joueurs.

En 2022, la LoRo a elle aussi analysé les 20 joueurs de JouezSport en ligne qui ont effectué les mises les plus importantes. Il s'avère que chez douze joueurs, la part de paris *live* était plus élevée, tandis que chez huit joueurs, c'est la part de paris pré-match qui était la plus élevée sur l'ensemble des paris placés. Contrairement aux informations collectées par Swisslos, les données de la LoRo ne mettent pas clairement en évidence de différence de risque entre les paris d'avant-match et les paris *live*.

Conclusion relative à la protection sociale dans le domaine terrestre

Même si les possibilités d'instaurer des mesures de protection sociale sont plutôt limitées par rapport au domaine en ligne, les sociétés de loterie appliquent dans le domaine terrestre de nombreuses mesures de modération qui semblent pertinentes.

Les mesures de formation et de sensibilisation du personnel sont centrales chez les deux sociétés de loterie. Spécifiquement axées sur la protection de la jeunesse et le repérage des joueurs à comportement de jeu problématique, elles proposent des aides pour gérer ces situations. Afin de mettre au point leurs modules de formation, les sociétés de loterie collaborent avec des experts reconnus et entretiennent des contacts réguliers avec des centres spécialisés.

La mise à disposition d'applications pour préparer la participation à un jeu est une évolution qui influe sur les caractéristiques de la distribution terrestre. Elle permet en effet un certain rapprochement entre la participation terrestre et le jeu en ligne.

Qu'elles se présentent via une application avec un code QR ou des appareils en libre-service – qui offrent de plus en plus d'options et rendent superflue une grande partie du contact physique –, les formes de participation hybrides représentent un défi et doivent continuer d'être surveillées. Ceci vaut en particulier pour les jeux dont le déroulement et la continuité sont relativement rapides. La Gespa juge positif le fait que les sociétés de loterie évaluent et adaptent elles-mêmes les mesures en continu. Swisslos a par exemple ajouté quelques fonctionnalités à son application Sportip.

3. Conclusion générale

Les rapports sur l'efficacité des mesures de protection sociale ont pour but de fournir les bases nécessaires à l'examen permanent et au développement desdites mesures. Ils permettent de communiquer aux exploitants les enseignements tirés et de créer de la transparence en faveur d'autres cercles de personnes intéressées.

Depuis des années, le processus d'élaboration des rapports par les sociétés de loteries est professionnel et efficace. La Gespa salue le fait que les enseignements tirés de l'évaluation annuelle incitent celles-ci à agir de manière proactive et à instaurer les mesures adéquates (p. ex. développement des nouvelles mesures de prévention pour les paris sportifs). Le retour d'informations aux sociétés de loterie remplit ainsi le but recherché, et confirme le fait que cette forme de réglementation contribue à l'amélioration continue de la protection des joueurs. Les données des rapports révèlent à nouveau que les

mesures de protection sociale sont fondamentalement efficaces et contribuent de manière déterminante à une consommation contrôlée et éclairée des jeux.

Dans le domaine en ligne, ce sont avant tout, selon la Gespa, l'offre de mesures de protection sociale facultatives (p. ex. auto-exclusion) et l'imposition supplémentaire de mesures obligatoires (p. ex. limites de perte nettes sur le portefeuille électronique avec plafond) sur les plateformes de jeux Internet des sociétés de loterie qui garantissent l'efficacité du système de protection des joueurs. Les résultats 2022 montrent que les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique des joueurs ont eu tendance à diminuer durant l'année sous revue. En outre, moins de personnes ont atteint le plafond de CHF 2000. La proportion de joueurs ayant perdu plus de CHF 500 et plus de CHF 2000 a également légèrement reculé. Dans l'ensemble, les données montrent que les mesures de protection sociale dans le domaine en ligne fonctionnent.

Le domaine des paris sportifs comporte encore des défis. Même si la tendance à la hausse des pertes moyennes s'est inversée en 2022, les paris sportifs restent le produit auquel il faut prêter une attention accrue. Les pertes moyennes demeurent plus élevées que sur les autres produits. De même, c'est également dans le domaine des paris sportifs que la part de joueurs accusant des pertes de plus de CHF 2000 reste la plus importante. Il s'agit en l'espèce de tenir la promesse que les joueurs concernés soient mieux pris en charge sur un marché réglementé de façon sérieuse, avec des prestataires responsables, que sur le marché non autorisé. Dans ce contexte, il convient de saluer le fait que les sociétés de loterie examinent et développent en continu la protection sociale, en particulier dans le domaine des paris sportifs.

Contrairement au secteur en ligne, la possibilité de mettre en œuvre des mesures et d'évaluer leur efficacité est limitée dans le domaine terrestre. A cet égard, les mesures de formation des sociétés de loterie semblent appropriées. Il s'agira d'observer de près la convergence entre les formes de distribution terrestres et en ligne. La numérisation continuera probablement de soulever de nouvelles questions à l'avenir. Il conviendra de les étudier avec l'ouverture d'esprit nécessaire, dans la mesure où de tels développements ne comportent pas que des risques, mais aussi des opportunités en termes de protection des joueurs.

Les sociétés de loterie doivent pouvoir continuer à proposer des jeux d'argent attractifs et concurrentiels dans les limites du cadre juridique, notamment pour éviter que les joueurs ne se tournent vers le marché illégal. La lutte contre ce dernier, rappelons-le, est et reste l'une des principales mesures de prévention dans le cadre de la réglementation des jeux d'argent. Parallèlement, la protection des joueurs et la compatibilité sociale de l'offre légale conservent toute leur importance, et ce en particulier afin de préserver la crédibilité de la réglementation. Les rapports d'efficacité des deux sociétés de loterie constituent un instrument précieux dans cette perspective, puisqu'ils permettent d'évaluer la protection sociale et d'identifier les éventuels besoins d'intervention.

Pour évaluer l'efficacité des mesures de protection sociale, il faut finalement intégrer différentes sources. L'étude sur le comportement en matière de jeux de hasard et la problématique de la dépendance au jeu en Suisse, basée sur l'Enquête suisse sur la santé 2022, fournira de précieuses indications. La publication de l'étude est prévue pour l'automne 2024.