

Berne, le 17 octobre 2024

## Rapport d'évaluation : efficacité des mesures de protection des joueuses et joueurs contre le jeu excessif en 2023



## 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 2023

Le revenu brut des jeux (RBJ) réalisé par le canal de distribution en ligne des deux sociétés de loterie est toujours proportionnellement nettement inférieur à celui du jeu terrestre (2023 : 19 %). Néanmoins, durant l'exercice écoulé, Swisslos a de nouveau enregistré une progression du nombre d'utilisatrices et utilisateurs actifs<sup>1</sup> sur sa plateforme de jeu Internet, alors que la Loterie Romande (LoRo) a connu un léger recul.

De façon générale, on peut tirer un bilan positif du domaine en ligne : Les mesures de protection mises en place contribuent de manière décisive à une consommation contrôlée et éclairée des jeux. L'examen des résultats montre une grande constance au cours des dernières années, par exemple en ce qui concerne les pertes moyennes des joueurs, l'épuisement des limites et les résultats selon les caractéristiques sociodémographiques.

Le potentiel de risque des produits proposés en ligne a tendance à être plus élevé que celui des produits distribués par le réseau terrestre. En même temps, la distribution en ligne permet la mise en œuvre de mesures de protection efficaces et une exploitation contrôlée des jeux. Il convient de souligner en particulier les limites de pertes obligatoires avec plafond. Du point de vue de la Gespa, cela reste l'une des mesures les plus efficaces pour protéger les joueurs.

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. Pour la première fois, cette tendance ne s'était pas poursuivie au cours de l'année de référence 2022. En 2023, les pertes ont toutefois de nouveau augmenté et se situent à peu près au même niveau qu'en 2021. Les pertes des joueurs sont plus élevées que pour les autres produits, tout comme la part des joueurs affichant des pertes nettes mensuelles de plus de CHF 2'000. Il est essentiel d'examiner et de renforcer en permanence la protection des joueurs, notamment dans le domaine des paris sportifs. Dans ce contexte, Swisslos a lancé plusieurs projets qui sont mentionnés dans ce rapport.

L'étude sur la problématique des jeux d'argent en Suisse, basée sur l'Enquête suisse sur la santé, commandée par la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) et la Gespa et publiée à l'automne 2024, corrobore les constats ci-dessus et fournit également des indications selon lesquelles la charge problématique des paris sportifs (en ligne et terrestre) est plus élevée que celle des autres produits dans le périmètre de surveillance de la Gespa (loteries, jeux d'adresse). La Gespa continuera donc à l'avenir à accorder une attention particulière au secteur des paris sportifs.

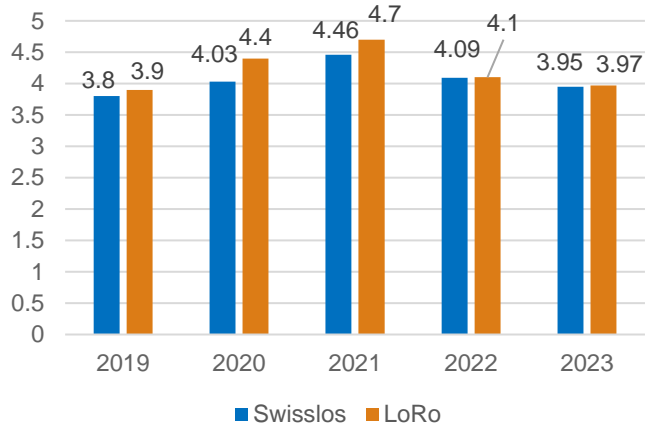
En 2023, Swisslos a prononcé 37 exclusions de jeu au sens de l'art. 80 LJAr, et la LoRo 47. En outre, 4'077 personnes au total ont demandé leur sortie temporaire (jusqu'à 6 mois maximum) du jeu (art. 89 OJAr). Dans le cadre du repérage précoce, 2'557 personnes (0.47 % des joueurs actifs) ont été identifiées chez Swisslos et 176 (0.11 % des joueurs actifs) à la LoRo. Ces cas ont donné lieu à des éclaircissements.

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

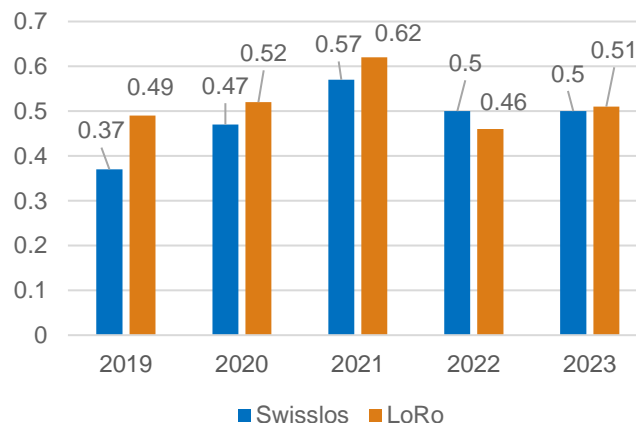
---

<sup>1</sup> 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.

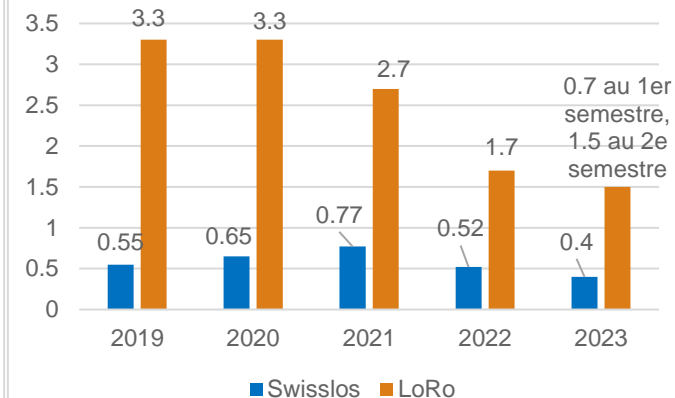
**Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500.**



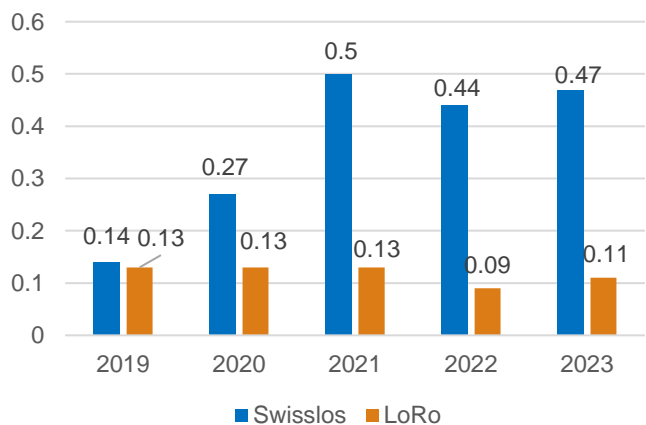
**Part des joueurs actifs (en %) qui ont subi des pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2'000.**



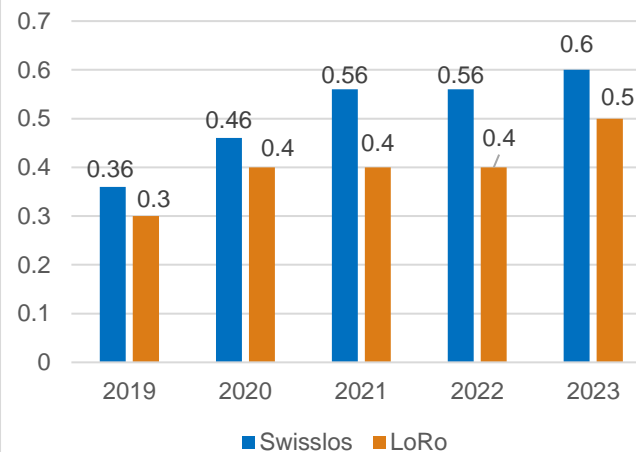
**Part (%) de joueurs avec une limite à 30 jours de CHF 2'000 qui ont épuisé ce plafond au moins une fois au cours de l'année sous revue.**



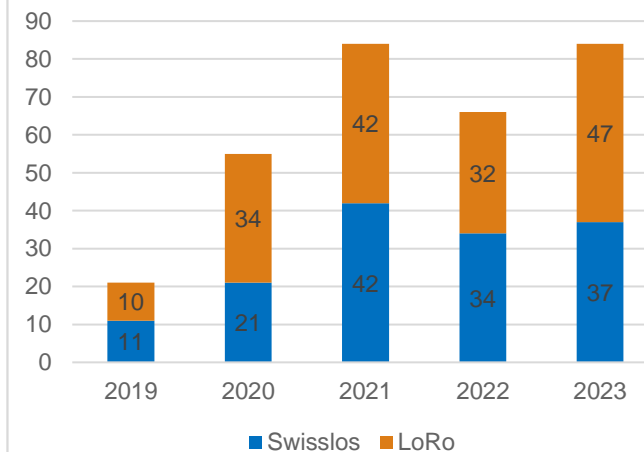
**Part des joueurs actifs (en %) qui ont atteint les seuls définis dans le cadre du repérage précoce.**



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



**Nombre d'exclusions prononcées conformément à l'art. 80 LJAr.**



## Protection sociale dans le domaine terrestre : résultats 2023

La majeure partie du RBJ des deux sociétés de loterie est réalisée via des points de vente terrestres (2023 : 81 %).

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.).

Les sociétés de loterie prévoient différentes 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.

A titre d'exemple, le nombre et le résultat des contrôles effectués dans les points de vente ainsi que les demandes adressées au service « Protection des joueurs » sont documentés.

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 le cadre des derniers rapports d'évaluation, la Gespa a constaté que les variantes de distribution qui affaiblissent la frontière entre le domaine terrestre et le domaine en ligne pour les consommateurs doivent être observées et, le cas échéant, accompagnées de mesures supplémentaires. Dans le contexte des rapports actuels, il est apparu que la participation à l'aide d'un code QR généré par une application (ou via un browser Internet) représentait la majeure partie du chiffre d'affaires des paris sportifs terrestres et avait remplacé le bulletin papier classique. En principe, ces formes de participation – 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. Dans ce domaine, les sociétés de loterie sont appelées à développer la protection sociale de manière proactive, dans la mesure du possible.

Dans le domaine terrestre, on constate ces dernières années une forte croissance du chiffre d'affaires. Cela vaut en particulier pour les paris sportifs et, dans une mesure particulière, pour la zone de vente de Swisslos ; l'évolution du marché soulève dans ce domaine quelques questions qui touchent également au thème de la protection des joueurs. Les possibilités de contrôle dans le domaine terrestre sont limitées et les mesures moins efficaces que dans le domaine en ligne. Dans ce contexte, il convient de souligner que la LJA ne prévoit que peu d'obligations pour le domaine terrestre. La Gespa estime qu'il est nécessaire d'agir dans ce domaine ; ce thème donnera certainement lieu à un examen approfondi dans le cadre de l'évaluation en cours de la loi sur les jeux d'argent.

## Table des matières

Introduction et bases légales	6
1. Protection sociale dans le domaine en ligne	7
1.1 <i>Pertes nettes sur le portefeuille électronique</i>	7
1.2 <i>Limites de perte (art. 79 LJA en relation avec l'art. 87 OJA)</i>	9
1.3 <i>Sortie temporaire du jeu (art. 79 LJA en relation avec l'art. 89 OJA)</i>	10
1.4 <i>Repérage précoce (art. 78 LJA en relation avec l'art. 90 OJA)</i>	11
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 2023 était dans une large mesure identique à celui de l'année précédente. Seuls quelques ajustements ou compléments mineurs ont été apportés (entre autres, le nouveau produit EuroDreams et des questions sur la participation à l'aide d'un code QR généré par une application).

La Gespa a de nouveau analysé les rapports d'efficacité actuels des deux sociétés de loterie et rédigé le présent rapport d'évaluation sur cette base. Bien que la LJAr ne prévoient 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 -198 à CHF 82 par joueur actif chez *Swisslos* en 2023 (contre une fourchette de CHF 10 à CHF 83 en 2022). La grande dispersion des pertes est due à une aberration survenue au mois de janvier 2023. A l'époque, une personne avait remporté un gros gain à l'EuroMillions d'un montant de 68 millions de francs. Si l'on ne tient pas compte de ce gros gain dans l'analyse, les pertes nettes mensuelles par joueur actif se situent entre CHF 74 et CHF 93.

A la *Loterie Romande (LoRo)*, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des joueurs actifs ont atteint en 2023 une moyenne de CHF 38 à CHF 81 (2022 : entre CHF 43 et CHF 80). Au mois d'août, une personne a réalisé un gros gain sur la plateforme Internet, c'est pourquoi la perte moyenne est positive ce mois-ci.

Comme les années précédentes, les pertes nettes mensuelles moyennes sur la plateforme *Swisslos* sont les plus élevées pour le produit Sporttip (entre CHF 44 et CHF 90). Vient ensuite le produit Bingo.

Sporttip a occasionné des pertes nettes annuelles moyennes sur le portefeuille électronique d'environ 314 CHF (2022 : 263 CHF ; 2021 : 314 CHF ; 2020 : 298 CHF). Par rapport à l'année précédente, les pertes nettes annuelles moyennes ont à nouveau légèrement augmenté et ont été identiques à celles de 2021. EuroDreams, la nouvelle loterie à numéros lancée fin octobre 2023, a enregistré la perte nette moyenne la plus faible par joueur sur l'ensemble de l'année 2023 (32 CHF), suivie du produit Gooal, lancé en juin 2022 (37 CHF).

A la *LoRo*, ce sont les joueurs de JouezSport qui accusent les pertes nettes mensuelles moyennes sur le portefeuille électronique les plus élevées (2023 : CHF 86 ; 2022 : CHF 75 ; 2021 : CHF 89 ; 2020 : CHF 96), suivis des joueurs de PMU (2023 : CHF 54 ; 2022 : CHF 65 ; 2021 : CHF 102 ; 2020 : CHF 108). Par rapport à l'année précédente, les pertes nettes moyennes ont de nouveau augmenté chez JouezSport ; elles ont diminué chez PMU. 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 3.95 % (2022 : 4.09 %) des utilisateurs actifs de la plateforme Internet a enregistré en 2023 une perte nette sur le portefeuille électronique de plus CHF 500 au cours d'au moins un mois. Pour la *LoRo*, cette proportion était quasiment identique et s'élevait à 3.97 % (2022 : 4.1 %).

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, suivis par les joueurs de PMU, de Loto Express et de billets virtuels. Cette année, le pourcentage de joueurs de JouezSport accusant des pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 500 était plus élevé que l'année dernière (2023 : 7.8 % ; 2022 : 6.1 % ; 2021 : 7.6 %).

Chez *Swisslos*, il s'est avéré que le produit Gooal comptait proportionnellement le plus de personnes ayant des pertes nettes moyennes supérieures à CHF 500. Ce produit prévoit des limites obligatoires avec un plafond maximal (CHF 2'000). Une explication de ce pourcentage élevé réside probablement



dans le fait qu'une partie des joueurs de Sporttip a également consommé Gooool et a donc été mentionnée deux fois au cours du mois concerné. Après Gooool, c'est le produit Bingo qui compte le plus grand nombre de joueurs avec des pertes nettes moyennes supérieures à 500 CHF. Pour ce produit également, des limites de pertes obligatoires sont appliquées (plafond de CHF 2'000 / mois).

### **Pertes nettes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2'000 par mois**

A la LoRo, la part des joueurs actifs qui ont subi une perte nette sur leur portefeuille électronique de plus de CHF 2'000 au cours d'au moins un mois a atteint 0.51 %, soit 786 joueurs (2022 : 0.46 % soit 716 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 2'000 qui est proportionnellement la plus élevée. Par rapport à l'année précédente, cette proportion a de nouveau légèrement augmenté (2023 : 1.54 %, soit 512 joueurs ; 2022 : 1.02 %, soit 393 joueurs). A l'instar des années précédentes, les joueurs de PMU arrivent en deuxième position. Cette proportion a également légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. Euro Millions et Swiss Loto comptent la plus faible proportion de joueurs accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique supérieures à CHF 2'000.

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 2'000. Cela correspond à 2'811 joueurs (2022 : également 0.5 %, soit 2'563 joueurs).

En ce qui concerne les *différences spécifiques aux produits*, c'est le produit Gooool qui occasionne proportionnellement le plus de personnes accusant des pertes nettes moyennes sur le portefeuille électronique de plus de CHF 2'000 (pour tous les produits qu'elles ont joués). Vient ensuite Sporttip. 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.

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. Pour la première fois, la tendance à l'augmentation des pertes dans le domaine des paris sportifs ne s'est pas poursuivie au cours de la dernière année sous revue et on a assisté à une baisse tendancielle. En 2023, les pertes moyennes des paris sportifs ont toutefois de nouveau augmenté chez les deux sociétés de loterie, les chiffres correspondant à peu près à ceux de 2021. Les joueurs de paris sportifs sont en outre en moyenne plus jeunes et se situent souvent dans la tranche d'âge 18-29 ans. La plupart sont des hommes. Selon la recherche, les jeunes hommes sont considérés comme un groupe à risque.

Les paris sportifs restent le produit qui présente le plus de risques. Les pertes moyennes des joueurs se situent à un niveau plus élevé que pour les autres produits, tout comme la part de joueurs accusant des pertes de plus de CHF 2'000. Il est réjouissant de constater que les sociétés de loterie sont attentives à l'évolution de la situation et prennent des mesures en ce sens (voir les projets de Swisslos



ci-dessous). La Gespa se réserve toutefois 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 quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles, 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 2'000 par mois). Enfin, elle impose des limites de perte obligatoires spécifiques à JouezSport et au PMU. Le montant maximal est fixé à CHF 8'000 par mois.

Le 5 juin 2023, la LoRo a lancé sa nouvelle plateforme de jeu Internet. Dans la foulée, le système de limites a également été légèrement ajusté, respectivement le calcul des limites a été adapté. Les joueurs ont dû se fixer de nouvelles limites de pertes lors de la migration vers la nouvelle plateforme. La nouvelle plateforme est la raison pour laquelle deux résultats sont présentés ci-après pour la LoRo (pour le premier semestre 2023 sous l'ancienne plateforme et pour le deuxième semestre 2023 sous la nouvelle plateforme).

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 2'000 par mois. Le produit Gooool est lui aussi assujéti à des limites de perte obligatoires, avec un plafond de CHF 2'000 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 9'999 par mois.

En ce qui concerne l'épuisement des limites (nombre de joueurs actifs avec des limites obligatoires<sup>2</sup> qui épuisent effectivement la limite à 30 jours de plus de CHF 1'000 qu'ils se sont fixés), on constate qu'en 2023 également, les limites élevées n'ont été atteintes que dans de très rares cas. Au total, 123 joueurs (0.40 % de tous les joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2'000) ont épuisé au moins une fois le plafond de CHF 2'000 chez Swisslos (2022 : 132, soit 0.52 % des joueurs). Ce chiffre s'établit à 106 joueurs resp. 0.7 % des joueurs ayant une limite mensuelle de CHF 2'000 au premier semestre, et 97 joueurs, soit 1.5 %, au second semestre 2023 (2022 : 235 joueurs, soit 1.7 %).

Depuis mi-2022, Swisslos propose le produit Gooool sur sa plateforme Internet. Jusqu'à 0.09 % des joueurs qui se sont fixé une limite à 30 jours de CHF 2'000 pour Gooool ont atteint cette limite.

En matière de paris sportifs, les chiffres sont les suivants : à la LoRo, aucune personne s'étant fixé une limite mensuelle de 8'000 CHF pour le PMU n'a atteint cette limite maximale (2022 : 5 joueurs, soit 0.2 %), pour JouezSport, 32 personnes (0.3 %) au premier semestre se sont fixé une limite mensuelle de 8'000 CHF pour JouezSport et l'ont atteinte ; au second semestre 2023, 9 joueurs (0.3 %) ont atteint cette limite (2022 : 54 joueurs, soit 0.5 %). Chez Swisslos, 12 personnes ont atteint la limite maximale de CHF 9'999 pour Sporttip au cours de l'année sous revue (2022 : 17 personnes). Le produit PMU n'est pas proposé sur la plateforme de jeu Internet de Swisslos.

<sup>2</sup> 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 2'000 / mois cumulés pour les deux produits.

Les joueurs optent en principe pour les limites raisonnables. Seule une minorité des joueurs actifs choisit des catégories de limites supérieures à CHF 1'000, 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 (2023 : 1'387 personnes, soit 0.26 %). 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 (2023 : 1'859 personnes, soit 1.4 % au premier semestre ; 4'887 personnes, soit 3.2 % au second semestre 2023).

#### **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 par rapport à l'année précédente. 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 2023 révèlent à nouveau que les limites obligatoires de plus de CHF 1'000 ont été rarement atteintes et que le plafond de CHF 2'000 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.

123 personnes (0.4 %) à Swisslos et 106 personnes (0.7 %) au premier semestre 2023 ainsi que 97 personnes (1.5 %) au second semestre 2023 à la LoRo ont atteint au moins une fois le plafond obligatoire mensuel de CHF 2'000 pour les catégories de jeu Clix et Bingo, respectivement billets virtuels et Loto Express. On constate à nouveau que la limite de CHF 2'000 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 0.6 % chez Swisslos, soit 3'280 personnes, et de 0.5 % à la LoRo, soit 797 personnes. La durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours) a de nouveau clairement été la plus fréquemment choisie chez Swisslos, à la LoRo, la durée de sortie de 1 à 7 jours a été la plus souvent choisie, suivie de la durée de sortie la plus longue (jusqu'à 180 jours).

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 à JouezSport, suivi cette fois par les billets virtuels en lieu et place du PMUR. Chez Swisslos, les pertes nettes mensuelles sur le portefeuille électronique des personnes qui se sont auto-exclues temporairement d'un jeu au moins une fois au cours d'un mois sont dues à Sporttip et à Bingo. Ce résultat correspond à celui de l'année dernière.

#### **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).

Comme indiqué dans les derniers rapports d'évaluation, 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 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 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 2'000 pour tous les jeux pendant trois mois consécutifs et/ou perte nette mensuelle de CHF 2'000 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 2023, 176 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce (2022 : 143). En 2023, la LoRo a contacté ces 176 personnes par téléphone et/ou par e-mail. Après la prise de contact, la LoRo a évalué la situation financière de 48 joueurs en 2023 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 2023, 27 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 22 joueurs en 2023 (2022 : 11).

*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 prévues. Elle a procédé ainsi avec 127 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 2023, 546 signalements ont été adressés automatiquement au service Protection des joueurs (2022 : 627). Si elle atteignait certains critères, la personne concernée 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.

En ce qui concerne les critères de détection précoce, il convient en principe de mentionner que la situation financière de toutes les personnes qui répondent à un critère n'est pas vérifiée. Cela ne vaut que pour l'atteinte de certains critères. Pour plus de détails concernant les critères de détection précoce, nous vous renvoyons au concept social de Swisslos (version 12, août 2024), qui peut être consulté [ici](#).

Sporttip est également assorti de critères de détection précoce collectés automatiquement (exemple de critère : « subir une perte de CHF 2'000 au cours d'au moins trois des six derniers mois civils »).

En 2023, les critères mis en place pour Sporttip ont déclenché 1'983 signalements automatisés (2022 : 1'639) 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. En présence d'indices de jeu excessif, le service Protection des joueurs a contacté les joueurs concernés et les a orientés vers un service spécialisé s'il le jugeait

nécessaire. Swisslos a exclu les joueurs concernés lorsque les mesures d'aide prévues n'avaient pas amélioré la situation.

En 2023, Swisslos a lancé plusieurs activités et projets en rapport avec Sporttip. D'une part, il s'agit d'un projet de recherche exploratoire visant à évaluer l'opportunité de mesures de prévention ciblées chez les juniors de football. L'étude n'a pas permis de clarifier définitivement le besoin de mesures de prévention pour les juniors du football suisse, raison pour laquelle il convient d'observer l'évolution correspondante au cours des prochaines années. Par ailleurs, Swisslos participe à un projet de recherche avec la société Sportradar et la « Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) ». Il s'agit de l'utilisation de l'apprentissage automatique pour la prévention de la dépendance au jeu dans les jeux d'argent en ligne. Le projet doit notamment contribuer à apporter des améliorations dans le domaine des critères d'alerte précoce (critères plus prédictifs et donc moins réactifs). En outre, des stratégies préventives devraient être développées afin d'éviter ou du moins de réduire le risque de comportement de jeu problématique. En outre, il est également prévu de lancer un projet de recherche spécifique sur la détection précoce des comportements de jeu problématiques à l'aide des transactions de paiement. Il s'agit d'examiner si la fréquence des versements sur le compte joueur peut servir de critère pour la détection précoce d'un comportement de pari présumé problématique chez les joueurs de paris sportifs. La Gespa salue ces activités ainsi que l'examen et le développement continus de mesures de prévention dans le domaine des paris sportifs.

Pour le produit Gooool, des critères de détection précoce sont également utilisés ; en 2023, il y a eu trois notifications automatisées (2022 : 2).

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 2023, le critère de repérage précoce défini dans ce contexte a déclenché 25 signalements automatisés au service Protection des joueurs, ainsi que des mesures de suivi correspondantes (2022 : 13). Le critère de détection précoce défini est également utilisé pour le dernier produit en date EuroDreams. Ce produit n'a été lancé que fin octobre 2023 et n'a donné lieu à aucune déclaration automatisée.

Si des documents relatifs à la situation financière sont demandés sur la base de soupçons fondés, mais que le joueur ne réagit pas ou refuse de transmettre les documents demandés, Swisslos bloque son compte joueur. En 2023, cela a été le cas pour 356 joueurs.

Sur un total de 2'557 personnes (2022 : 2'281) identifiées dans le cadre du repérage précoce, 16 joueurs ont été exclus sur la base de l'art. 80 LJA (= 0.63 % ; 2022 : 0.70 %).

#### **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 2023, 176 joueurs ont atteint les seuils fixés dans le cadre du repérage précoce. Cela correspond à 0.11 % des joueurs actifs.

Swisslos a établi des critères (différents pour chaque produit) qui déclenchent une alarme automatisée et des clarifications supplémentaires. En 2023, le processus de repérage précoce a permis d'identifier 2'557 personnes, soit 0.47 % des utilisateurs actifs. La majorité des annonces automatisées ont été déclenchées en lien avec Sporttip. Par rapport à 2022, le nombre d'annonces automatisées liées à Sporttip a augmenté.

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. Dans ce contexte, il convient de mentionner positivement les activités et les projets des exploitantes mentionnés ci-dessus.

## 1.5 Exclusion (art. 80 LJAr)

### Swisslos

Swisslos a prononcé 37 exclusions au total l'an dernier (2022 : 34 ; 2021 : 42). 25 ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, huit ont été décidées par Swisslos après examen de la situation financière et quatre sur la base d'annonces d'une autorité. Il y a eu quatre demandes de levée d'exclusion de jeu en 2023. Un déblocage a été effectué parce que le motif de l'exclusion de l'époque n'existait plus. Les trois autres demandes ont été rejetées pour diverses raisons (notamment financières).

### LoRo

Au cours de l'année sous revue, la LoRo a prononcé 47 exclusions (2022 : 32 ; 2021 : 42). 25 d'entre elles ont été demandées par les joueurs eux-mêmes, tandis que les 22 autres ont été décidées par la LoRo après examen de la situation financière des joueurs. Six demandes de levée d'exclusion ont été déposées l'an dernier. La LoRo a levé en 2023 l'une des exclusions de jeu imposées.

### 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.

Le nombre d'exclusions dans les casinos (en ligne) et auprès des sociétés de loterie ne peut être comparé que de manière très limitée. 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 8'000 à CHF 9'999 au maximum). Une limite claire et contraignante en termes de montant est ainsi fixée aux pertes excessives en un laps de temps très court. Il convient également de souligner que, dans le cadre de la sortie temporaire du jeu (cf. ch. 1.3), plus de 4'000 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. De même, le compte des joueurs qui ont réagi au processus de détection précoce et qui refusent de dévoiler leur situation financière est provisoirement bloqué. Cela concerne également plusieurs centaines de personnes chaque année.

## 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.).

Même si les possibilités s'avèrent globalement limitées, 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 loterie<sup>3</sup>. Ci-après figurent quelques résultats pour l'année de rapport 2023.

### LoRo:

- En 2022, la Loterie Romande a créé une campagne de prévention afin de promouvoir une pratique responsable et récréative des jeux d'argent. Les trois spots ont été diffusés en 2023 sous la forme d'une campagne digitale. Cette campagne a été diffusée sur Internet durant trois périodes de trois semaines au cours de l'année 2023.

<sup>3</sup> [Concept social de Swisslos](#) ; [Programme de protection sociale de la LoRo](#)



- Au cours de l'année sous revue, un cas a été enregistré dans lequel un mineur a voulu retirer un gain. Le versement du gain a été refusé par la LoRo et le gain a été utilisé à des fins d'utilité publique.
- Pour contrôler la mise en œuvre des mesures, 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 2'831 visites. A ce titre, aucun avertissement n'a été envoyé en raison d'une infraction aux prescriptions.
- Les formations liées à la Loterie électronique sont évaluées par le *Centre du jeu excessif*. Les résultats 2023 révèlent que 90 % des participants au cours de base sont satisfaits du choix des thématiques abordées, 92 % apprécient la qualité des échanges et 82 % reconnaissent l'utilité de la formation pour la pratique.
- La Loterie électronique est assortie d'un contrôle spécifique de l'âge depuis le 1<sup>er</sup> 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, en 2022 à 51'325 et 2023 à 50'450. Selon la LoRo, les dépositaires semblent convaincus 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.
- Compte tenu du potentiel de danger jugé élevé de la Loterie électronique, la Gespa avait décidé en septembre 2021 d'étendre l'exclusion des jeux à ce produit. La LoRo avait formé recours auprès du Tribunal des jeux d'argent qui avait intégralement confirmé les décisions de la Gespa. Suite au recours de la LoRo, le Tribunal fédéral, pour des raisons procédurales et sans se prononcer sur le fond, avait renvoyé la cause à la Gespa. En 2024, la procédure a pu être terminée. Par décisions du 21 mars 2024, la Gespa a fixé que la Loterie électronique ne pourra plus être proposée sous sa forme actuelle que jusqu'au 31 décembre 2027 au plus tard. Dans le cadre de la future génération de la Loterie électronique (au plus tard à partir de 2028), une solution technique empêchant efficacement les joueurs exclus d'accéder à la Loterie électronique devra être mise en place.
- En 2021 et 2022, la LoRo a organisé un forum d'échange et de discussion 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 permet d'échanger autour des défis de la protection des joueurs et à la discussion de possibilités d'amélioration. Le prochain forum était prévu pour le printemps 2024. 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 2023, il a pris contact avec 387 joueurs (2022 : 226).
- En 2023, sept annonces de points de vente concernant des joueurs potentiellement problématiques ont été transmises au service Protection des joueurs de Swisslos (2022 : 3). Dans un cas, un employé du point de vente a contacté directement le service de protection des joueurs, car il avait lui-même - en tant que propriétaire du point de vente - des problèmes avec le jeu. Il a donc été contraint de fermer son point de vente pour des raisons financières. A deux reprises, un joueur concerné a pu être contacté directement par le service de protection des joueurs, car il a pu être identifié par le personnel du point de vente. Dans les autres cas, les points de vente souhaitaient recevoir des informations générales sur la protection sociale. Les points de vente ont reçu des conseils et de l'aide pour faire face à la situation.

- En 2023, Swisslos a reçu deux communications indiquant que des mineurs avaient participé ou tenté de participer à des jeux. Un client anonyme a observé comment des mineurs pouvaient jouer dans un point de vente. Après avoir consulté le service Protection des joueurs, le point de vente concerné a ensuite été visité par le collaborateur du service externe compétent qui a abordé le sujet. Tous les collaborateurs du point de vente concerné ont été sensibilisés une nouvelle fois au thème de la protection de la jeunesse et une convention a été signée pour le respect de la protection de la jeunesse. Dans un autre cas, une mère a envoyé au service de protection des joueurs des reçus de jeu de son fils mineur, prouvant qu'il pouvait jouer dans un point de vente. Là encore, le service externe est intervenu pour aborder le sujet. En outre, la même convention a été présentée à la responsable du point de vente pour signature.
- Durant l'année sous revue, quatre cas ont été enregistrés dans lesquels des mineurs ont voulu retirer un gain. Swisslos a exigé, pour l'acceptation du gain, une confirmation incluant la signature du responsable légal, à qui les gains ont finalement été versés.
- Au cours du premier semestre 2023, tous les points de vente ont été invités à participer à un concours dans le cadre duquel des questions ont été posées sur leur propre activité de jeu et sur d'autres thèmes liés à la protection des joueurs. L'évaluation a révélé qu'une grande partie de ces collaborateurs jouent eux-mêmes. La plupart d'entre eux se fixent un budget de jeu et déclarent dépenser très peu d'argent pour jouer. Une grande partie des participants interrogés indiquent qu'ils sont sensibilisés grâce à la formation. La majorité des personnes interrogées considère que tant les points de vente que les clients sont tout autant exposés au risque de jeu d'argent problématique. Les réponses relatives à l'autoréflexion peuvent être interprétées comme une indication que la protection des joueurs doit être abordée aussi bien par le personnel des points de vente que par la clientèle, raison pour laquelle ce thème a également été intégré dans la formation obligatoire.
- En 2023, le projet « Promotion des offres d'aide » a été lancé dans le but de mieux faire connaître les nombreuses offres de soutien pour les joueurs en difficulté. Différents représentants ont pu être convaincus de participer à ce projet (notamment l'UPK de Bâle et Radix à Zurich). La Gespa salue ce projet.

### **Développement technique ou variantes de distribution hybrides (par exemple, participation à l'aide d'un code QR généré par une application ou via un browser)**

Dans le cadre des derniers rapports d'évaluation, la Gespa a constaté que les variantes de distribution qui affaiblissent la frontière entre le domaine terrestre et le domaine en ligne pour le consommateur doivent être observées et, le cas échéant, accompagnées de mesures supplémentaires. Par conséquent, les deux sociétés de loterie ont dû fournir des informations complémentaires sur ce thème dans le cadre du présent rapport.

Les deux sociétés de loterie soulignent tout d'abord que la participation à l'aide d'un code QR généré par exemple par une application n'est pas, selon elles, un canal de distribution hybride. Entre la forme de distribution traditionnelle et la nouvelle forme de distribution via un point de vente, il n'y aurait de différences considérables que dans un seul domaine en ce qui concerne les caractéristiques influençant le potentiel de risque de dépendance au jeu : l'utilisation du code QR est plus facile à utiliser et offre davantage de commodité.

Swisslos précise en outre qu'en ce qui concerne les apps et la protection de la jeunesse, il faut également tenir compte du fait que les app stores prévoient des limites d'âge pour l'obtention des apps de jeux d'argent (Apple : 17 ans+ ; Google : 18 ans+).

Dans le cadre du présent rapport, la question a tout d'abord été posée de savoir quelle était la part du chiffre d'affaires terrestre généré via des applications permettant aux personnes de préparer le jeu sur leur smartphone et de scanner le code QR dans un point de vente.

Cette question a déjà été posée lors de l'avant-dernière année de référence et permet à la Gespa de se situer par rapport à l'évolution de la situation. La LoRo indique pour l'année 2023 que la part des codes QR générés par les apps s'élève à 18.8 % du RBJ réalisé via les points de vente terrestres. Il existe toutefois de grandes différences entre les produits : pour JouezSport, la part est de 92 % ; pour les autres produits, la part ne dépasse pas 2.2 %.

Swisslos précise qu'environ un tiers du chiffre d'affaires est généré par les codes QR. Cette part est presque entièrement imputable à Sporttip. La participation se fait principalement via l'application ou via le navigateur Internet, où un code QR peut également être généré. Si l'on rapporte les participations par code QR à Sporttip 2023 au chiffre d'affaires total de Sporttip 2023, on obtient un pourcentage de 61 %, la part du chiffre d'affaires terrestre de Sporttip étant de 79 %.

Swisslos fait en outre remarquer qu'entre-temps, elle n'édite plus de bulletins de jeu pour Sporttip, le nombre d'utilisateurs de ces bulletins étant devenu si faible que les coûts d'édition des bulletins étaient trop élevés.

Les codes QR générés par l'application pour smartphone peuvent parfois être lus via un appareil en libre-service (sans contact direct avec le personnel). Dans ce contexte, la Gespa a demandé, premièrement, combien de terminaux de ce type sont utilisés et, deuxièmement, quel chiffre d'affaires est réalisé via ces terminaux.

Aucun terminal de ce type n'était en service à la LoRo en 2023.

Swisslos précise qu'en 2023, 794 terminaux en libre-service étaient utilisés en moyenne. En outre, 237 stations de préparation des paris (qui permettent d'imprimer des codes QR Sporttip, mais pas de participer à un jeu sans contact direct avec le personnel du point de vente) et 82 appareils PMU-borne étaient en service.

Le chiffre d'affaires total réalisé via les terminaux en libre-service représentait environ 7.5 % du chiffre d'affaires total en 2023. Seule une petite partie des ventes a été réalisée à l'aide de codes QR.

Pour la Gespa, la question de la protection de la jeunesse se pose par ailleurs. Il a été demandé aux deux sociétés de loterie si, au cours de l'année sous revue, elles avaient reçu des indications (en retour de parents ou d'autres services) selon lesquelles des mineurs avaient joué via le code QR.

La LoRo précise à cet égard qu'en 2023, elle a reçu une notification d'un parent indiquant que son enfant mineur pouvait jouer dans un point de vente de la LoRo JouezSport. La LoRo a alors demandé des informations plus détaillées (par exemple le nom du point de vente), qui n'ont pas été fournies par le parent. La LoRo n'a donc pas pu prendre de mesures adéquates.

Swisslos précise à ce sujet que, comme l'année précédente, aucun problème n'est connu concernant les participations aux jeux via QR code par des personnes de moins de 18 ans.

**Conclusion relative à la protection sociale dans le domaine terrestre :**

Contrairement au secteur en ligne, la possibilité de mettre en œuvre des mesures et d'évaluer leur efficacité est limitée dans le domaine terrestre.

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.

Une évolution qui influence les caractéristiques de la distribution terrestre est la participation aux produits via un code QR (généralisé par exemple via une application ou un navigateur). Dans le domaine des paris sportifs, la majeure partie du RBJ est générée via des participations par code QR. Entre-temps, Swisslos n'émet plus de bulletins papier physiques pour Sporttip. Les terminaux en libre-service avec possibilité de scanner le code QR mais aussi de parier, sans contact avec le personnel, n'existaient en 2023 que chez Swisslos. En principe, ces formes de participation représentent un défi et doivent continuer à être surveillées. Dans ce contexte, il est positif que les sociétés de loterie saisissent également les opportunités de la numérisation et aient installé sur l'application des paris sportifs une fonction de contrôle pour protéger les joueurs.

Plus de 80 % du RBJ des deux sociétés de loterie ont été réalisés en 2023 dans la distribution terrestre. En ce qui concerne les paris sportifs (exclus PMU) et en particulier dans le territoire d'exploitation de Swisslos, la forte croissance du RBJ au cours des dernières années est frappante ; on peut se demander ici si cette évolution peut encore s'expliquer par un comportement normal des consommateurs. Il semble pour le moins douteux que les contrôles et mesures actuellement mis en œuvre suffisent dans tous les cas à garantir la protection sociale. Dans ce contexte, il convient de souligner que dans le domaine terrestre, il manque souvent des bases légales claires pour combler les lacunes constatées en matière de protection des joueurs. La Gespa continuera à accorder une attention accrue à la distribution terrestre des paris sportifs.

### 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 y relatives (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.

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 obtenus dans le domaine en ligne indiquent que les mesures de protection sont efficaces et qu'elles contribuent de manière importante à une consommation contrôlée et éclairée des jeux. Les processus doivent toujours être réévalués. Les deux sociétés de loterie observent la situation en permanence et adaptent les mesures si nécessaire.

Des défis continuent d'apparaître dans le domaine des paris sportifs. Les pertes moyennes des joueurs se situent à un niveau plus élevé que pour les autres produits. C'est également dans le domaine des paris sportifs que la part de joueurs accusant des pertes de plus de 2'000 CHF est la plus élevée. Il s'agit de continuer à tenir la promesse selon laquelle 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.

Plus de 80 % du RBJ a été réalisé sur le marché terrestre en 2023. Contrairement au secteur en ligne, le secteur terrestre ne permet de mettre en œuvre que des mesures limitées et il est moins facile d'évaluer l'efficacité.

La Gespa identifie un problème de fond dans la distribution terrestre des paris sportifs. Dans le territoire d'exploitation de Swisslos en particulier, l'évolution du marché et la forte croissance du RBJ ces dernières années soulèvent quelques questions qui touchent également à la protection des joueurs. Sur le marché terrestre, la LoRo connaît des limites d'enjeux par pari individuel plus basses que celles de Swisslos (CHF 500 au lieu de CHF 1'000). De plus, la LoRo connaissait en 2023 - contrairement à Swisslos - des limites plus complètes par point de vente et par jour. Il n'est pas possible d'évaluer de manière définitive l'influence de ces limites sur l'évolution du marché et la protection des joueurs. Mais il ne fait aucun doute que tout type de limites réduit le risque de dérapage. Dans ce contexte, il convient enfin de souligner le fait que jusqu'à présent, les exploitants de points de vente sont en principe autorisés à conclure eux-mêmes des paris (via leur propre point de vente). Cela peut entraîner des conflits d'intérêts, notamment dans le domaine de la protection sociale.

Les possibilités de contrôle dans le domaine terrestre sont limitées et les mesures moins efficaces que dans le domaine en ligne. Dans ce contexte, il convient de souligner que la LJAr ne prévoit que peu d'obligations pour le domaine terrestre. La Gespa estime qu'il est nécessaire d'agir dans ce domaine ; ce thème donnera certainement lieu à un examen approfondi dans le cadre de l'évaluation en cours de la loi sur les jeux d'argent.

L'étude de l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung, ISGF) a été publiée à l'automne 2024. L'étude se base sur l'Enquête suisse sur la santé 2022 et a été commandée par les deux autorités de surveillance CFMJ et Gespa. Les résultats montrent que les paris sportifs sont certes moins souvent associés à un jeu d'argent problématique que, par exemple, les casinos en ligne nationaux et les opérateurs en ligne internationaux. Mais les paris sportifs contribuent également à la charge problématique causée par les jeux d'argent. Le potentiel de risque est plus élevé que pour les autres catégories de produits dans le périmètre de surveillance de la Gespa (loteries, jeux d'adresse). Il s'agit du produit auquel il faudra continuer à accorder une attention accrue à l'avenir.

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.