

Standards Européens de Jeu Responsable

1. INTRODUCTION

Les Loteries Européennes s'engagent à lutter contre le jeu illégal et toute autre activité liée jugée comme criminelle, tout en réduisant tout préjudice potentiel, sur la société en général et les groupes vulnérables¹, en particulier au moyen d'une expansion contrôlée du jeu. L'éducation et la prévention représentent les engagements prioritaires des membres **EL** vis-a-vis du jeu responsable.

Ces standards ont été conçus par le Groupe de travail **EL** du Jeu Responsable et prennent en considération les conclusions des membres **EL**. Les objectifs de ces standards sont les suivants :

1. Maintenir l'ordre public, l'intégrité et la lutte contre le jeu illégal ainsi que les irrégularités financières, conformément à la législation européenne
2. Identifier les meilleures pratiques relatives au Jeu Responsable dans le secteur de la Loterie
3. Permettre aux membres **EL** d'intégrer le Jeu Responsable dans leurs opérations quotidiennes et ainsi minimiser tout préjudice à la société
4. Définir aux membres **EL** des règles claires relatives à leurs opérations, afin de :
 - Assurer que les intérêts des joueurs soient pris en compte et que les groupes vulnérables soient protégés
 - Assurer que les lois appropriées, les réglementations et les responsabilités soient respectées
 - Développer des pratiques adéquates prenant en considération les informations et les recherches pertinentes
 - Développer une meilleure compréhension de l'impact social du jeu
 - Promouvoir la mise en application des pratiques relatives au Jeu Responsable dans tous les aspects des activités des membres, et des activités de leurs détaillants
 - Fournir au public des informations exactes et équilibrées en vue de lui permettre des prises de décisions en toute connaissance de cause
 - Continuellement améliorer, et informer des programmes du Jeu Responsable
5. Permettre aux membres **EL** de démontrer à la société que les programmes de jeu responsable sont basés sur des standards appropriés et qu'ils sont contrôlés de manière indépendante.

Le traitement des personnes ayant des problèmes de jeux de hasard relève de la compétence des thérapeutes et autres spécialistes de la santé.

Alors que les membres **EL** s'engagent, là où des services de soins existent (**cf. (2) vii**), à collaborer et assister les prestataires de services, l'objectif premier des membres est d'établir des programmes de Jeu Responsable afin de minimiser le risque pour l'ensemble des parties concernées de la société, particulièrement pour les groupes vulnérables, le tout basé sur les principes de prévention et d'éducation.

¹ Le terme de "groupe vulnérable" peut relever de différents aspects de la société, mais dans ces standards, l'on entend ceux qui sont en dessous de l'âge légal dans toute juridiction, ceux qui ont des revenus modestes, ceux qui ont déjà une « dépendance » au jeu, ceux qui sont agents commerciaux, employés ou partenaires et/ou ceux qui ne sont pas conscients des risques liés aux problèmes de jeux

Les Standards de Jeu Responsable devraient être adoptés par tous les membres **EL** en 2007 et entièrement mis en application par ceux-ci d'ici la fin 2008, ou à une autre date, qui serait ratifiée par le Comité Exécutif **EL**. Tous les membres devront s'assurer en tout temps qu'ils suivent les lois et les juridictions locales en vigueur. Afin de procéder à un changement rapide de l'environnement du jeu et d'étendre les connaissances et les recherches dans le domaine du jeu responsable, ces Standards de Jeu Responsable seront revus au minimum une fois tous les deux ans.

Les Standards représentent le premier élément d'une politique **EL** dans le cadre du Jeu Responsable; le cadre politique comprendra d'autres documents qui complèteront les Standards, par exemple des codes de conduite spécifiques (tel le code de conduite relatif aux paris sportifs) et plusieurs directives traitant des pratiques de Jeu Responsable au sein de la communauté **EL**. Les Standards sont conçus de manière à être complémentaires aux principes et cadres de travail de Jeu Responsable de la WLA, en ce sens que les Standards **EL** spécifient les résultats (c'est-à-dire les actions qui doivent être entreprises par les membres **EL**) qui peuvent être mesurés. Il est attendu que, à travers la mise en application des Standards **EL** du Jeu Responsable, tous les membres **EL**, satisferont automatiquement et au minimum, au niveau 3 (« implémentation ») du cadre de la WLA, et ce au plus tard d'ici la fin 2008. Cependant et si nécessaire, il est prévu que ces Standards **EL** puissent dépasser la simple conformité au cadre de la WLA, comme requis en Europe.

Ce document ne se substitue à aucune loi ou réglementation applicable dans la juridiction de chaque membre, mais établit des normes sur le Jeu Responsable que les membres **EL** de Loteries d'Etat s'engagent à respecter. Tous les Membres doivent s'assurer qu'ils se conforment en permanence aux lois applicables dans leur juridiction locale.

2. STANDARDS

i. Recherche

Les Membres, en travaillant avec les parties prenantes appropriées, réalisent la promotion (par exemple initier / engager / communiquer les résultats) de la recherche et/ou les études, y compris celles de sources indépendantes, en vue de contribuer à la compréhension de la société relativement aux problèmes du jeu. Ces résultats seront également utilisés dans le cadre de la mise sur pied de futures mesures de Jeu Responsable.

Cela peut inclure le financement de recherches et/ou d'études tout comme l'organisation et/ou la participation à des séminaires, conférences et le soutien de toutes les actions de **EL** dans le domaine du Jeu Responsable.

La responsabilité relative aux études de prévalence est habituellement réservée à l'Etat. Néanmoins, les Membres se doivent, si besoin est, de coopérer à ces études lorsque la demande leur en est faite.

ii. Formation des employés

Les Membres fournissent à leurs employés les informations relatives à leurs programmes de Jeu Responsable via un canal de communication approprié et au minimum sur une base annuelle.

Les Membres s'assurent qu'un niveau adéquat de conscience du Jeu Responsable prévaut dans leur organisation afin que le Jeu Responsable fasse partie intégrante de leurs opérations quotidiennes.

Les employés concernés (y compris le personnel à durée indéterminée ou stagiaires) reçoivent, selon leurs besoins professionnels et leurs interactions avec la clientèle, une formation sur le Jeu Responsable, incluant (quand c'est applicable) une formation sur les organismes pouvant proposer des traitements aux joueurs potentiellement à problème (**cf (2) vii**). La préférence est donnée à un spécialiste de la formation.

Quand un âge minimum de jeu existe et ce dans toute juridiction, tous les employés vendant des produits de Loterie bénéficient d'une formation leur permettant de requérir la validation de l'âge d'une personne par des moyens appropriés (c'est-à-dire pièce d'identité ou une forme secondaire d'identification).

iii. Programmes des commerciaux (agents et détaillants)

Tous les dépositaires doivent être approvisionnés en matériel d'information (par exemple brochures, dépliants, affiches, etc.) afin de les sensibiliser au Jeu Responsable et de les former sur des questions relatives aux problèmes de jeu.

Avant que de nouveaux détaillants ne soient autorisés à vendre des produits, ils doivent avoir bénéficié d'une formation sur le Jeu Responsable. Une formation personnalisée peut être fournie aux détaillants, en fonction des gammes de produits qu'ils vendent au nom des Membres. La préférence est donnée à un spécialiste de la formation.

Les Membres doivent s'assurer que les dépositaires sont informés (par écrit) qu'il leur est interdit de faire crédit aux joueurs, excepté l'acceptation des cartes de crédit (dans certaines juridictions).

Les Membres doivent, quand applicable, donner régulièrement la possibilité à leur dépositaires d'avoir accès aux références des traitements et du problème du jeu.

Là où les Membres offrent des possibilités d'auto exclusion, comme par exemple une carte joueur, les détaillants doivent être avisés (par écrit) des modalités de fonctionnement et de la façon dont ces fonctionnalités peuvent être activées/désactivées par ou pour les joueurs.

Les Membres doivent évaluer, sur une base annuelle au moins, l'adéquation et l'efficacité des programmes de Jeu Responsable des détaillants.

iv. Conception des jeux

Avant le lancement de tout nouveau type de produit/service, les Membres établissent une évaluation de l'impact social au moyen d'un outil d'appréciation structuré afin d'examiner les facteurs pertinents de risques. Les Membres mettent en application des stratégies efficaces afin de minimiser les impacts négatifs de ces facteurs de risques. Ceux-ci doivent être documentés et toute stratégie de minimisation de préjudice est clairement enregistrée afin que l'évaluation puisse être révisée si nécessaire.

Dès lors, au niveau du produit, les Membres doivent être conscients des facteurs de risques relatifs au jeu problématique, au niveau du produit (par exemple événement-fréquence, probabilité de gain, « quasi-gain »), au niveau situationnel (par exemple lieu et nombre de points de vente) et au niveau organisationnel (par exemple marketing et publicité).

Les Membres n'exploiteront des nouveaux types de produits / jeux qui sont évalués « à haut risque » (lors de l'appréciation de l'impact social), que lorsque ce faisant, ceci permet au Membre Loterie de réduire ou de régler de manière plus efficace un risque déjà existant sur le marché (par exemple si un produit ou un service est proposé par une personne autre qu'un Membre Loterie).

Les Membres doivent étudier si une évaluation de l'impact social (particulièrement celles indiquant un produit/service à « haut risque ») devrait être soumise à vérification par une tierce personne indépendante et ainsi documenter les conclusions de la décision en tant qu'élément intégral de l'évaluation de l'impact social. L'option de l'exclusion volontaire doit être mise en place lorsque cela est possible d'un point de vue opérationnel.

v. Canaux de jeux à distance

Les Membres, dans la mesure du possible, devront évaluer la possibilité de mettre en oeuvre un examen indépendant périodique de ces plateformes, en ce qui concerne leur adéquation à une approche de Jeu Responsable, si cela conduit à une accréditation reconnue par une tierce partie (par exemple GamCare, G4, etc.). Tout résultat de tout examen doit être documenté et toute action doit être incluse dans un plan d'action signé incluant des délais définis. Les résultats de ces examens doivent être mis à la disposition de **EL** durant la période de certification **EL** (voir xi).

Quant c'est applicable et selon les produits offerts, les Membres devront s'assurer que leurs plateformes de jeu à distances (internet, TV, dispositifs de téléphones portables) incluent :

- Preuve de l'adresse
- Système de vérification de l'âge
- Alertes sur le jeu et/ou système de limite de jeu par défaut, dépenses et/ou pertes
- Option d'auto exclusion par les joueurs
- Eléments de contrôle de la « réalité » en temps réel sur l'écran (par exemple horloge, avertissements concernant des limites, coupures entre les périodes)
- Contrôle de protections des données
- Afficher la valeur des paris
- Possibilités de s'auto-évaluer afin d'aider les personnes à définir si elles jouent de manière responsable
- Des liens sur chaque page web doivent donner accès à des informations relatives aux actions prises dans le domaine du Jeu Responsable par les membres et donner des sources de conseils et de soutien (par exemple numéro de téléphone de lignes d'écoute, références à des prestataires de soin²). Les membres s'assureront que le personnel du centre de contact est en mesure de se référer à ces sources de conseils et de soutien).

Les Membres, dans la mesure du possible, évalueront également sur une base annuelle au moins, dans quelle mesure les modalités mentionnées ci-dessus peuvent être mises en application en ce concerne les produits/services de distributeur automatique de tickets de Loterie (Instant Tickets Vending Machine) et/ou appareil de vidéo loterie, en utilisant par exemple la carte joueur ou tout autre mode d'enregistrement. Les Membres documenteront le contenu des résultats de la révision quand cela sera possible.

² Voir (2) vii

vi. Publicité et Marketing

Les Membres ne cibleront pas directement les groupes vulnérables dans la publicité (en ce qui concerne l'âge, le statut social ou les habitudes de jeu).

Les Membres adopteront un code de publicité et de marketing qui assure que les publicités et opérations promotionnelles n'encouragent pas les mineurs ou les joueurs à problèmes et ne fournissent pas aux joueurs des informations trompeuses telles qu'une fausse impression de possibilité de gain. Les Membres doivent également se conformer à des codes obligatoires ou non en relation avec le genre de services qu'ils offrent. Chaque code de chaque Membre doit indiquer quel code est obligatoire ou volontaire et s'ils sont applicables dans le domaine de leur fonctionnement.

Le code s'assure que la publicité et le marketing:

- Ne proposent pas des offres de fidélité déraisonnables, encourageant à jouer davantage pour gagner davantage
- Présentent les possibilités de gain comme une pure question de chance.
- Présentent correctement les chances de gain, les lots ou les cotes, etc.
- Excluent tout contenu conçu pour exploiter les inquiétudes financières d'un individu.
- N'énoncent pas ou ne suggèrent pas que le jeu³ est une alternative au travail ou un moyen de sortir de difficultés financières.
- N'encouragent pas la discrimination sur un fondement éthique, de nationalité, de religion, de sexe ou d'âge.
- Excluent tout contenu comprenant ou incitant à la violence, des thèmes à connotation sexuelle ou des comportements illégaux.
- Ne collaborent pas ni ne supportent des liens avec des publicités offrant des prêts rapides qui peuvent être obtenus immédiatement dans le but de jouer.

vii. Référence à des traitements

Les Membres s'engagent activement avec des organisations de traitement de problèmes de jeu, des centres de soin et/ou des professionnels de la santé afin de comprendre l'impact des produits de jeu et de la publicité sur les joueurs à problèmes.

Quand des services de soin existent dans une juridiction, les Membres (à moins qu'une organisation alternative n'ait été choisie à cette fin dans une juridiction) fournissent des informations pertinentes aux joueurs et agents et collaborent avec des fournisseurs concernant des services disponibles pour les joueurs à problèmes. Ces informations, (coordonnées précises/numéro de téléphone de lignes d'écoute) doivent être disponibles en format imprimé et doivent être clairement visibles dans les lieux de jeu aussi bien que sur les sites internet des Membres.

Les Membres, dans la mesure du possible, évaluent régulièrement la possibilité de fournir une formation aux détaillants et au personnel compétent concernant les structures pouvant fournir des soins liés aux problèmes de jeu.

³ Les Membres sont toutefois libres d'utiliser l'expérience du gain comme un aspect positif de la publicité et du marketing. Le risque est que le fait de jouer pourrait être présenté comme une alternative au travail, plutôt que de jouer pour le plaisir dans l'espoir de gagner.

La faisabilité, l'adéquation et l'efficacité de ces arrangements doivent être évaluées par les membres au moins annuellement.

viii. Education des Joueurs

Les Membres incluront ces dispositifs d'information conçus pour les joueurs (y compris sur les canaux à distance)

- Information détaillée quant aux possibilités de gain sur chaque jeu permettant aux joueurs d'évaluer les risques et profits de jeu.
- Les mesures de restriction d'âge (si applicable).
- Informations sur le Jeu Responsable ainsi que des informations sur où trouver de l'aide en cas de problèmes de jeu (**cf (2) vii**)

Dans le cas où les informations susmentionnées ne sont pas disponibles en version imprimée dans les lieux de jeu (par exemple points de ventes), les Membres s'assureront que des détails sur comment obtenir de telles informations soient clairement disponibles pour les joueurs/détaillants (agents). Là où du matériel est disponible en version imprimée, il doit être placé de manière à être pris discrètement. Si des automates bancaires se trouvent sur place, des dépliants d'information seront disposés près de ceux-ci.

ix. Engagement vis-à-vis des parties prenantes

Les Membres seront régulièrement en contact, officiellement et de façon informelle, avec leurs parties prenantes et le mentionneront dans leur processus d'information (reporting). L'engagement couvrira les questions qui sont d'intérêt tant pour les parties prenantes que pour le Membre lui-même.

Les types de parties prenantes consultées seront aussi nombreux que possible.

L'engagement doit fournir aux parties prenantes l'opportunité d'exprimer des propos ou des questions pertinents.

Les Membres incluront les résultats de l'engagement relatif aux parties prenantes dans leurs processus de *Prise de Décisions Stratégiques* et informeront les parties prenantes concernées sur les résultats du processus d'engagement.

x. Information Mesures et Certification

Les Membres informeront leurs parties prenantes (ou ont accepté de commencer à rendre des comptes à une date spécifique) de l'impact de leur programme de Jeu Responsable. Le compte rendu inclura les mesures en matière de jeu responsable, les objectifs, les engagements et indicateurs et sera effectué périodiquement. Ce compte rendu doit être transparent utilisant des canaux qui sont le plus appropriés et accessibles pour le public cible des parties prenantes.

Les Membres organiseront un contrôle indépendant de leurs activités relatives au Jeu Responsable au regard de ces Standards comme spécifié dans une directive distincte liée au processus de certification **EL**.

DATE ET SIGNATURE:.....

NOM DE LA LOTERIE