

LA POLITIQUE DE JEU RESPONSABLE

de la Loterie Romande



Sommaire

1. Mission, vision, valeurs

- 1.1 Programme de Jeu Responsable
- 1.2 Taxe sur la dépendance au jeu
- 1.3 Responsabilité sociale d'entreprise

2. Trois piliers d'action

- 2.1 La recherche
- 2.2 La prévention auprès des joueurs
- 2.3 La sensibilisation des collaborateurs et des dépositaires

3. Formation

- 3.1 Formation interactive des collaborateurs
- 3.2 Formation spécifique des collaborateurs
- 3.3 Formation interactive des dépositaires
- 3.4 Formation spécifique des dépositaires de Loterie électronique

4. Information et documentation

- 4.1 Brochure « Jouons Responsable »
- 4.2 Informations sur les terminaux de jeux
- 4.3 Chartes Jeu Responsable
- 4.4 Communication transparente des plans des lots
- 4.5 Informations sur Internet
- 4.6 Code de conduite Marketing et Publicité

5. Modérateurs de jeu

- 5.1 Distributeurs de Loterie électronique
- 5.2 Prévention sur Internet

6. Mesures de surveillance et de contrôle

7. Evaluations externes

8. Partenariats

- 8.1 Centres de prévention du jeu excessif
- 8.2 Convention Université de Laval, Québec
- 8.3 *Certificate of Advanced Studies (CAS)* sur le jeu excessif

9. Certifications internationales

- 9.1 Standards Européens de Jeu Responsable
- 9.2 WLA World Responsible Gaming Principles

10. Conclusion

- 10.1 Le Jeu Responsable, une politique d'entreprise
- 10.2 Le Jeu Responsable, un processus d'amélioration continue

11. Lexique

1. Mission, vision et valeurs

Les jeux d'argent comportent un risque d'addiction plus ou moins élevé selon leur nature. En Suisse, comme dans la plupart des pays européens, la prévalence de l'addiction au jeu, soit le risque qu'un adulte développe, à un moment ou à un autre de son parcours de vie, un comportement de jeu excessif, se situe entre 1 et 2%. Bien que seule une petite minorité de joueurs souffre d'addiction – 0,5% des personnes à risque selon la plupart des études – la Loterie Romande prend cette problématique de santé publique très au sérieux. Elle s'engage à prévenir et lutter contre le jeu excessif dans le cadre de son programme de Jeu Responsable, ainsi que par le biais de la taxe sur la dépendance au jeu prélevée sur le revenu brut des jeux.

1.1 Programme de Jeu Responsable

Consciente de sa responsabilité sociale, la Loterie Romande développe, depuis plus de 15 ans, un programme de Jeu Responsable qui repose sur trois axes principaux :

- Formation/prévention
- Information/documentation
- Communication/collaboration

Dans chacun de ces domaines, la Loterie Romande travaille en étroite collaboration avec des experts et des scientifiques mondialement reconnus ainsi que des spécialistes de la santé, afin d'offrir à la population un environnement de jeu à la fois sain et divertissant. Avec l'appui des chercheurs, elle développe et met en œuvre des mesures concrètes de prévention et de lutte contre le jeu excessif.

Initié sur une base volontaire, dès 1999, le programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande fait partie intégrante de sa stratégie d'entreprise. Il repose sur l'engagement complet non seulement de la Direction et de tous les départements mais également des dépositaires (vendeurs des jeux) et des fournisseurs, qui ont tous leur rôle à tenir afin de protéger les joueurs les plus vulnérables des dangers liés à l'addiction.

Pionnière en matière de Jeu Responsable, la Loterie Romande a été parmi les dix premières loteries mondiales à obtenir des certifications dans ce domaine, décernées par *European Lotteries* (EL), l'association des loteries européennes, et par la *World Lottery Association* (WLA), l'association mondiale des loteries. Elle poursuit constamment ses efforts en vue de répondre aux standards les plus élevés.

1.2 Taxe sur la dépendance au jeu

Depuis 2006, suite à la conclusion de la nouvelle « Convention intercantonale sur la surveillance, l'autorisation et la répartition du bénéfice de loteries et paris exploités sur le plan intercantonal ou sur l'ensemble de la Suisse », une taxe de 0,5% est perçue par les cantons sur le revenu brut des jeux des deux sociétés

suisse de loterie, Swisslos et la Loterie Romande. Cette taxe représente un montant de CHF 4,5 millions par an qui sont affectés aux programmes cantonaux de prévention, de formation et de traitement de l'addiction au jeu. Elle sert notamment à financer le « Programme intercantonal de lutte contre la dépendance au jeu » (PILDJ), adopté en 2007 par la Conférence latine des affaires sociales et sanitaires (CLASS). Ce programme vise à harmoniser les réponses des six cantons romands en matière de prévention et de lutte contre le jeu excessif.

1.3 Responsabilité sociale d'entreprise

Le programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande fait partie intégrante de sa stratégie d'entreprise. Il repose sur l'engagement complet de la Direction générale et de tous les autres départements de l'entreprise. Le département de la Communication et du Développement durable est plus particulièrement en charge du programme de Jeu Responsable et des aspects liés à la responsabilité sociale d'entreprise. Une déléguée au Jeu Responsable, employée avec un taux d'activité à 100%, a pour mission de coordonner toutes les actions liées à la prévention et à la lutte contre le jeu excessif (formations, mise en place de nouvelles mesures, contacts avec les partenaires externes, certifications, etc.). Des lignes directrices précises ont été édictées de manière formelle pour la conception et la promotion des jeux :

- tous les jeux proposés à la vente sont préalablement validés en fonction des critères de responsabilité sociale de l'entreprise. Du concept à l'élaboration des slogans, en passant par le graphisme, chaque étape est scrupuleusement étudiée et modifiée si nécessaire.
- Les jeux ne sont jamais conçus pour s'adresser spécifiquement à un public jeune ou vulnérable. La protection des mineurs constitue l'une des priorités fondamentales de la Loterie Romande.
- Aucune publicité n'est axée uniquement sur la possibilité de s'enrichir par le jeu. Les messages promotionnels sont basés sur le rêve et l'amusement.

Ces lignes directrices forment un cadre de référence, qui s'applique à toutes les activités commerciales et qui doit être accepté et respecté par tous les partenaires également.

Les valeurs fondamentales de la Loterie Romande en matière de responsabilité sociale sont formalisées dans une **charte d'entreprise**, déclinée sur différents supports. Tous les collaborateurs de l'entreprise participent à la mise en œuvre de cette charte, qui consacre un large volet aux principes du Jeu Responsable.

2. Trois piliers d'action

Afin de pouvoir mettre en place des outils fiables et performants en matière de prévention et de lutte contre le jeu excessif, la Loterie Romande travaille en étroite collaboration avec des experts et des scientifiques mondialement réputés. Ce partenariat repose sur trois domaines d'intervention principaux.

2.1 La recherche

- Echanges d'informations avec les chercheurs, prise en compte des recommandations des spécialistes du jeu excessif et de leurs travaux.
- Collaborations actives avec des instituts spécialisés et des centres de soins, comme le Centre du jeu excessif à Lausanne (rattaché au CHUV), l'association genevoise Rien ne va plus ou encore le SiLabs de Stockholm, qui fournit des outils d'évaluation.

2.2 La prévention auprès des joueurs

- Limites d'âge strictes pour chaque catégorie de jeux : 16 ans pour les billets à gratter et les jeux de tirage ; 18 ans pour le PMU (paris hippiques), la Loterie électronique et tous les jeux en ligne sur Internet ou la téléphonie mobile (y compris les paris sportifs).
- Diffusion d'informations précises et détaillées sur les risques liés au jeu excessif et sur l'aide disponible en cas de problème (brochures dans les points de vente, informations en ligne, liste des centres de soins spécialisés en Suisse romande, etc.).
- Installation de modérateurs de jeu techniques et environnementaux sur tous les supports où il est techniquement possible de le faire, comme sur les distributeurs de Loterie électronique (absence de confort devant les distributeurs, messages de prévention sur l'écran, etc.) et sur la plateforme de jeux en ligne (limitation des dépenses, possibilité de s'auto-exclure, etc.).

2.3 La sensibilisation des collaborateurs et des dépositaires

- Formation de tous les dépositaires ainsi que de l'ensemble des collaborateurs, de manière ciblée et adaptée à leurs responsabilités respectives.
- Promotion d'un environnement de jeu sain, en mettant à disposition dans tous les points de vente les chartes éthiques et les publications contenant toutes les informations utiles sur le jeu excessif et les centres de soins existants.



-
- Contrôles réguliers et systématiques de l'application des directives de la Loterie Romande auprès des dépositaires ; des mesures sont prises le cas échéant, allant de l'avertissement au retrait des jeux.

L'ensemble de ces mesures de Jeu Responsable constituent un tout cohérent, qui repose sur des évaluations externes et des contrôles opérés dans les points de vente par le biais de clients-mystères. En sa qualité d'autorité de régulation et d'homologation des jeux de loterie et des paris sportifs, la Commission des loteries et paris (Comlot) participe à la surveillance de l'application des mesures de Jeu Responsable de la Loterie Romande.

3. Formation

La formation est un aspect essentiel du programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande. Former les collaborateurs de l'entreprise et les dépositaires représente un outil-clé pour une prévention efficace contre le jeu excessif. Tous les collaborateurs et les dépositaires de la Loterie Romande reçoivent ainsi, de manière obligatoire et régulière, des formations pertinentes et adaptées à leurs responsabilités respectives.

3.1 Formation interactive des collaborateurs

Depuis 2009, la Loterie Romande propose une formation interactive, obligatoire pour tous les collaborateurs de l'entreprise. Développée en collaboration avec SiLabs, un organisme suédois unanimement reconnu en matière de Jeu Responsable, cette formation est loin d'être une simple énumération de principes théoriques : elle permet non seulement de maîtriser les connaissances de base sur le jeu excessif, mais également d'adopter les bons réflexes en cas de besoin. Des interviews de psychologues, accompagnées de mises en situation, rendent la formation plus concrète. D'une durée d'une heure, la formation se termine par un test donnant accès à un certificat. Tout nouveau collaborateur doit passer ce test dans les deux semaines qui suivent son entrée en fonction.

3.2 Formation spécifique des collaborateurs

Les collaborateurs de la Loterie Romande qui sont plus directement en contact avec les joueurs (réception, conseillers de vente, assistance téléphonique, etc.) suivent une formation spécifique et adaptée à leur activité. Ces formations spécifiques sont dispensées par des organismes externes spécialisés. Elles sont largement basées sur des mises en situation et des exercices pratiques.

3.3 Formation interactive des dépositaires

Les dépositaires de la Loterie Romande, gérants de kiosques, cafés et restaurants, sont en première ligne face aux joueurs, qu'ils soient excessifs ou non. Pour une prévention optimale, tous les dépositaires de la Loterie Romande sont inclus dès le départ dans le programme de Jeu Responsable par le biais de formations obligatoires. Ils doivent, comme tous les collaborateurs de l'entreprise, suivre une formation interactive. Adaptée au rôle et devoirs des dépositaires, cette formation s'effectue via Internet. Développée en collaboration avec l'organisme spécialisé SiLabs, elle aborde différents aspects du jeu excessif par le biais d'aspects théoriques, d'interviews de psychologues et de mises en situation. D'une durée d'une heure environ, la formation se termine par un test de connaissances qui donne accès à un certificat indispensable à tout dépositaire de la Loterie Romande. Tout nouveau dépositaire doit obtenir cette certification dans un délai d'un mois après l'ouverture de son point de vente.

3.4 Formation spécifique des dépositaires de Loterie électronique

Dans le cadre de son programme de Jeu Responsable, la Loterie Romande met un accent particulier sur la Loterie électronique, qui fait l'objet de mesures particulièrement strictes. Tous les dépositaires de Loterie électronique – soit 700 distributeurs dans 350 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire des six cantons romands – suivent des formations annuelles obligatoires.

D'une durée d'une demi-journée, ces formations sont dispensées par des organismes externes spécialisés (p. ex. le Centre du jeu excessif à Lausanne, l'Association genevoise Rien ne va plus et la SEDAP (France)). Elles sont basées sur la prévention et la détection précoce des joueurs excessifs. L'objectif est de responsabiliser les dépositaires quant à leur rôle de vendeurs de jeux d'argent, afin de les inciter à adopter des comportements adéquats. Il s'agit de sensibiliser les dépositaires aux conséquences néfastes du jeu excessif, de leur donner des clés ainsi que des outils pour interagir avec les joueurs à risque et les orienter vers une aide professionnelle.

Les dépositaires de Loterie électronique apprennent ainsi à :

- reconnaître un joueur excessif et l'approcher de manière efficace ;
- orienter un joueur en difficulté vers les centres de soins spécialisés ;
- connaître et appliquer les prescriptions de Jeu Responsable de la Loterie Romande.

Ces formations, qui se déroulent dans toute la Suisse romande, sont reconduites chaque année avec un nouveau thème. Elles constituent un pilier essentiel dans la politique de responsabilité sociale de la Loterie Romande, qui tient résolument à ce que ses dépositaires soient les garants d'une véritable éthique : ils doivent être capables de reconnaître un joueur en difficulté, afin de lui transmettre des informations ciblées et utiles, notamment les adresses des centres de soins pouvant lui venir en aide.

Des jeux de rôle et des ateliers de discussions permettent de rendre ces formations plus concrètes. Celles-ci sont évaluées chaque année par les organismes spécialisés, dans le but de les améliorer constamment.

4. Information et documentation

De l'avis de nombreux spécialistes, tout joueur doit pouvoir trouver facilement les informations sur les phénomènes de dépendance au jeu afin d'obtenir, s'il le désire, l'aide de thérapeutes qualifiés. La Loterie Romande applique scrupuleusement ce principe du « choix éclairé », qui implique que tous les dépositaires doivent être en mesure de renseigner les joueurs, soit leurs clients, de manière adéquate. La Loterie Romande édite à cet effet différentes chartes et brochures d'information.

4.1 Brochure « Jouons Responsable »

Cette brochure didactique est mise à disposition des joueurs dans tous les points de vente de la Loterie Romande. Elle contient les conseils à suivre « pour que le jeu reste un jeu » ainsi que le numéro vert 0800 801 381, anonyme et gratuit, géré par des professionnels de la prévention.

4.2 Informations sur les terminaux de jeux

Tous les terminaux de jeux de la Loterie Romande diffusent, sous forme d'animations, des messages de prévention. Le numéro vert 0800 801 381, anonyme et gratuit, y est mis en évidence. Cette ligne est gérée par des professionnels de la prévention. Elle permet de parler directement avec un spécialiste à même de fournir de l'aide au joueur ou à ses proches. La Loterie Romande communique de manière systématique ce numéro sur ses différents supports de jeux.

4.3 Charte Jeu Responsable

Sur chacun des distributeurs de Loterie électronique est disposée de manière bien visible, une charte de Jeu Responsable. Celle-ci énumère les prescriptions de Jeu Responsable que le joueur et le dépositaire doivent respecter et contient des conseils pertinents pour contrôler et maîtriser son comportement de jeu.

4.4 Communication transparente des plans des lots

Tous les jeux instantanés proposés par la Loterie Romande (imprimés sur papier ou en version électronique) font l'objet d'un plan des lots, contrôlé et approuvé par l'autorité compétente. Ce tableau permet de voir en détail la répartition des petits et grands gains sur chaque série de billets ainsi que les probabilités de gains. La Loterie Romande se veut entièrement transparente sur cette question, car il est établi que les joueurs excessifs ont une conception généralement erronée de leurs possibilités de gains ou ignorent tout simplement quelle est la répartition des lots. Ainsi, tous les plans des lots sont mis à disposition des joueurs, notamment sur le site Internet www.loro.ch.



4.5 Informations sur Internet

Le site Internet www.loro.ch de la Loterie Romande contient un large espace consacré au Jeu Responsable. Hormis les plans des lots des différents jeux proposés par la Loterie Romande, on y trouve des informations générales sur le jeu excessif, des conseils pour jouer de manière saine et ludique, des explications détaillées sur les prescriptions de la Loterie Romande ainsi que les adresses des centres de soins en Suisse romande.

Le site Internet donne également la possibilité de s'autoévaluer sur sa manière de jouer par le biais d'un test mis au point par des spécialistes.

4.6 Code de conduite Marketing et Publicité

Les activités marketing de la Loterie Romande répondent elles aussi à des critères stricts en matière de responsabilité sociale. Ces critères sont formalisés dans un Code de conduite Marketing et Publicité. Ce document fixe un cadre de référence pour les campagnes publicitaires, mais aussi pour la conception des jeux. Il garantit que la réalisation et la diffusion des messages promotionnels sont effectuées selon une éthique transparente et socialement responsable.

Tous les partenaires et fournisseurs de la Loterie Romande doivent signer le Code de conduite Marketing et Publicité, s'engageant ainsi à l'appliquer. Directement disponible sur le site Internet www.loro.ch, le document est remis en cours d'année à tout nouveau partenaire : plus de 80 entreprises l'ont déjà signé.

5. Modérateurs de jeu

Les modérateurs de jeu techniques et environnementaux font partie intégrante du programme de Jeu Responsable. Constamment revus et améliorés, ces modérateurs constituent des outils fiables et efficaces pour prévenir et lutter contre le jeu excessif. Ils ont pour objectif d'aider le joueur à garder le contrôle de son jeu.

5.1 Distributeurs de Loterie électronique

Dans le cadre de son programme de Jeu Responsable, la Loterie Romande met un accent particulier sur la Loterie électronique, qui propose de gratter sur un écran tactile des jeux instantanés similaires à ceux imprimés sur papier. Les 700 distributeurs de Loterie électronique installés dans 350 points de vente en Suisse romande font donc l'objet de mesures particulièrement strictes. Renouvelés en 2011, ces distributeurs sont équipés de nombreux modérateurs techniques et environnementaux :

- interdiction aux mineurs (18 ans révolus) ;
- vitesse ralentie du grattage des billets électroniques ;
- pas de cartes de crédit, ni de billets de banque acceptés ;
- limitation des enjeux (impossibilité d'insérer un montant supérieur à CHF 50.-) ;
- interruption du jeu automatique dès que le crédit du joueur atteint CHF 50.- ;
- messages de prévention défilant sur l'écran ;
- affichage d'une horloge (pour sensibiliser le joueur au temps qu'il passe à jouer) ;
- absence de confort et de facilités devant les distributeurs (pas de chaise, ni de table pour poser un verre) ;
- emplacements des distributeurs dans des endroits d'où ils peuvent être surveillés par les employés de l'établissement (une caméra est exigée si les distributeurs sont dans des pièces isolées) ;
- limitation des horaires de vente (uniquement de 8h à 23h, fermé le dimanche) ;
- etc.

Tous ces modérateurs de jeu ont été étudiés et mis en place avec l'aide de spécialistes externes (voir chap. 7). Ces spécialistes ont le mandat de vérifier régulièrement l'efficacité de ces modérateurs, afin de les modifier ou de les adapter si besoin.

5.2 Prévention sur Internet

Lancée en mai 2010, la plateforme de jeux en ligne de la Loterie Romande a été dotée dès le départ d'outils indispensables qui permettent aux joueurs de modérer leur jeu en ligne. L'objectif est d'aider l'utilisateur à garder le contrôle de ses enjeux, à prendre conscience de ses gains ou de ses pertes ainsi que de son comportement de jeu. Constamment revus et améliorés, ces modérateurs comprennent :

- l'enregistrement obligatoire, ouvert uniquement aux personnes physiques âgées de 18 ans révolus et résidant dans l'un des six cantons romands ;
- la vérification stricte de l'âge et du domicile lors de l'ouverture du compte (une copie d'une pièce d'identité est requise) ;
- la mise en évidence d'informations sur le jeu excessif et du numéro d'appel gratuit 0800 801 381, qui permet de trouver aide et conseils spécialisés ;
- la possibilité pour tout utilisateur de fixer des limites de dépenses, par jour, semaine ou mois (ces limites sont obligatoires pour les billets à gratter virtuels et pour le Loto Express) ;
- la possibilité pour le joueur de s'autoévaluer sur sa manière de jouer par le biais d'un test mis au point par des spécialistes ;
- la possibilité pour le joueur, s'il le souhaite, de s'auto-exclure pour une période déterminée allant d'un jour à une année.

6. Mesures de surveillance et de contrôle

Afin de s'assurer de l'application des prescriptions de Jeu Responsable, et notamment du respect des limites d'âge, la Loterie Romande fait appel à des clients mystères, chargés de contrôler anonymement les points de vente. Depuis 2004, une société externe spécialisée est mandatée pour gérer et effectuer les visites des clients mystères dans les 350 points de vente de la Loterie électronique (bars, cafés ou restaurants). Ces visites ont été étendues aux points de vente Loto Express et PMU en 2015. Le but est de vérifier que les prescriptions visant à prévenir et lutter contre le jeu excessif sont bien respectées dans les différents établissements.

Chaque dépositaire fait l'objet de plusieurs visites et des rapports sont systématiquement établis. Suivant les conclusions de ces rapports, des mesures sont prises en accord avec la Direction générale de la Loterie Romande :

- En cas d'un premier manquement aux prescriptions de Jeu Responsable, un avertissement écrit est envoyé au dépositaire. Le conseiller de vente (collaborateur de la Loterie Romande) est également informé et s'entretient directement avec le responsable de l'établissement pour qu'il mette en place des solutions satisfaisantes.
- Si un deuxième manquement est constaté, les distributeurs de Loterie électronique sont retirés. Les distributeurs peuvent être retirés immédiatement en cas de manquement grave (par exemple, si le personnel laisse jouer un enfant ou un mineur de moins de 18 ans).

7. Evaluations externes

Le programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande ainsi que les différents modérateurs de jeu mis en place sont régulièrement évalués par des experts externes. Cette démarche s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue. Elle est basée sur une approche empirique et scientifique : un dispositif n'est intégré au programme de Jeu Responsable que s'il produit des effets significatifs et mesurables auprès des joueurs. Ces évaluations, réalisées par des experts mondialement reconnus, permettent à la Loterie Romande d'adapter et d'améliorer constamment ses mesures de Jeu Responsable.

Différentes études ont ainsi été menées pour mesurer, au niveau du comportement des joueurs, l'efficacité du programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande. Elles montrent notamment que les modérateurs de jeu mis en place produisent des effets positifs en termes de prévention et de lutte contre le jeu excessif. Parmi les spécialistes mondialement reconnus qui ont apporté leur concours à ces études figurent :

- Dr. Robert Ladouceur, professeur à l'École de psychologie de l'Université Laval, Québec, et directeur du Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu (CQEPTJ) ;
- Christian Osiek, psychologue clinicien, auteur de la première étude de prévalence sur le jeu pathologique en Suisse ;
- Dr. Alex Blaszczynski, diplômé en psychologie et professeur à l'Université de Sydney.
- Dr. Mark Griffiths, Professeur en psychologie à l'Université de Nottingham Trent et Directeur de l'International Gaming Research Unit.

La Loterie Romande tient à disposition du public les différentes études qui portent sur son programme de Jeu Responsable, dont les rapports suivants :

- **Rapports sur l'impact des modérateurs de jeu :**
Impact de mesures visant à promouvoir le Jeu Responsable sur les distributeurs de loterie électronique Tactilo, 1. Etude quantitative, Université Laval (Québec), R. Ladouceur, M. Cantinotti (2006) ; 2. Etude qualitative, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), C. Osiek, I. Carrard (2006).
- **Rapports sur le programme Jeu Responsable et La loterie électronique :**
Une étude sur les initiatives de la Loterie Romande en matière de Jeu Responsable et le Tactilo, Université de Sydney (Unité de recherche sur le jeu), A. Blaszczynski (2008) ; A. Blaszczynski (2011).
- **Rapports sur la formation des dépositaires de Loterie électronique :**
Rapport d'évaluation, Centre du jeu excessif (Lausanne), Association Rien ne va plus, (Genève), années 2007-2013.



- **Evaluation des modérateurs Jeu Responsable de la Loterie électronique :**

Loterie Romande Electronic Lottery : Social Responsibility Report, Dr. Mark Griffiths et Michael Auer (2015).



8. Partenariats

Afin de pouvoir mettre en place des outils fiables et efficaces en matière de prévention et de lutte contre le jeu excessif, la Loterie Romande travaille en étroite collaboration avec des chercheurs et des instituts spécialisés. Ces partenariats visent en priorité la prévention sur le terrain et la détection précoce des joueurs excessifs.

8.1 Centres de prévention du jeu excessif

Depuis 2004 et le début des formations Jeu Responsable pour les dépositaires de Loterie électronique, La Loterie Romande collabore avec différents centres de soins et de prévention du jeu excessif. Dans le cadre des formations annuelles des dépositaires de Loterie électronique, la Loterie Romande a collaboré avec le Centre du jeu excessif, l'association Rien Ne Va plus ainsi que la SEDAP (France).

8.2 Convention Université de Laval, Québec

En 2013, la Loterie Romande a signé une convention pour trois ans avec l'Université de Laval (Québec, Canada) afin de financer un programme de recherche sur le Jeu Responsable. En vue d'analyser les principales innovations, stratégies et initiatives dans ce domaine, l'Université de Laval a constitué et coordonne un groupe d'experts internationaux piloté par le Professeur Robert Ladouceur. L'objectif de cette étude, financée également par d'autres loteries européennes, est de dresser un état complet de la recherche en matière de Jeu Responsable, afin de pouvoir définir des principes fondamentaux qui serviront à structurer ou à améliorer les mesures prises par les opérateurs de jeux pour prévenir et lutter contre le jeu excessif.

8.3 *Certificate of Advanced Studies (CAS)* sur le jeu excessif (formation continue UNIL-EPFL)

Dans le cadre du programme de formation continue de l'Université de Lausanne (UNIL) et de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL), un *Certificate of Advanced Studies (CAS)* est organisé par le Centre du jeu excessif. La collaboratrice de la Loterie Romande en charge du Jeu Responsable y participe régulièrement, en présentant le programme mené par la Loterie Romande pour prévenir et lutter contre le jeu excessif. Cette présentation contribue aux échanges multiples d'informations entre la Loterie Romande et les spécialistes de l'addiction au jeu.



9. Certifications internationales

Avec l'appui de chercheurs et de spécialistes de la santé, la Loterie Romande figure aujourd'hui parmi les entreprises les plus actives en matière de prévention contre le jeu excessif. Elle a été certifiée dès juin 2009 par *European Lotteries*, faisant ainsi partie des premières loteries européennes à obtenir une certification dans le domaine du Jeu Responsable. La Loterie Romande a également été certifiée par la *World Lottery Association*, qui dispense de nombreuses recommandations en matière de protection des joueurs et de responsabilité sociale.

9.1 Standards Européens de Jeu Responsable

Les « Standards Européens de Jeu Responsable » ont été édités en 2007 par *European Lotteries*, l'association des loteries européennes, qui a pour rôle de favoriser les échanges d'informations entre les différentes loteries membres. Elaborés par un groupe de travail spécialisé, auquel participe la Loterie Romande, ces standards décrivent en dix points-clés les devoirs des sociétés de loterie vis-à-vis des joueurs, dans une perspective de prévention et de lutte contre le jeu excessif. Les règles de conduite associées à ces standards sont importantes : les signataires s'engagent à suivre un long processus de certification qui doit être confirmé tous les trois ans. Parmi la cinquantaine d'opérateurs ayant ratifié ces standards, la Loterie Romande est l'une des premières à en avoir obtenu la certification. Cette certification a été renouvelée avec succès en 2018.

Plus d'informations sur www.european-lotteries.org

9.2 WLA World Responsible Gaming Principles

A l'échelle mondiale, la World Lottery Association édicte également des standards destinés à promouvoir activement les principes éthiques du Jeu Responsable. Ces World Responsible Gaming Principles ont été signés par la Loterie Romande en 2007 déjà. L'entreprise attache une grande importance à les respecter. Elle a obtenu le plus haut niveau de la certification en 2009 (niveau 4). Cette excellence a été maintenue à la suite de la réévaluation globale menée en 2018.

Plus d'informations sur www.world-lotteries.org

10. Conclusion

La mission de la Loterie Romande est d'organiser et d'exploiter, avec les autorisations prescrites par la loi, des jeux de loterie et des paris sportifs afin d'en destiner le bénéfice à des milliers de projets et d'associations à but non lucratif dans les six cantons romands. Dans le cadre de cette mission, la Loterie Romande attache une importance fondamentale à la promotion d'un environnement de jeu sain et divertissant.

10.1 Le Jeu Responsable, une politique d'entreprise

Initié en 1999 sur une base volontaire, le programme de Jeu Responsable de la Loterie Romande fait partie intégrante de sa stratégie d'entreprise. Il repose sur un engagement complet non seulement de la part de la Direction et de l'ensemble des collaborateurs, mais également de la part des dépositaires et des partenaires. Toutes les parties prenantes de l'entreprise ont ainsi leur rôle à tenir, afin de répondre aux attentes des joueurs en termes d'innovations tout en protégeant les plus vulnérables d'entre eux des dangers liés au jeu excessif.

Les principaux axes d'intervention portent ainsi sur :

- **la formation** : former les collaborateurs et les dépositaires constitue un outil-clé dans le cadre d'une prévention efficace. C'est pourquoi tous les dépositaires et collaborateurs de la Loterie Romande reçoivent, de manière obligatoire et régulière, des formations adéquates, qui sont constamment améliorées sur la base d'évaluations menées par des organismes externes.
- **la protection des mineurs** : la Loterie Romande applique des limites d'âge strictes pour chaque catégorie de jeux (16 ans pour les billets à gratter et les jeux de tirage, 18 ans pour le PMU, la Loterie électronique et les paris hippiques).
- **la prévention sur le terrain** : s'il n'est pas du ressort des opérateurs de jeux de soigner les personnes dépendantes au jeu, il importe cependant que les joueurs en difficulté puissent avoir accès aux adresses des centres de soins. La Loterie Romande met ainsi à disposition dans tous ses points de vente des publications contenant toutes les informations utiles sur le jeu excessif.
- **la prévention sur Internet** : la Loterie Romande a instauré des mesures strictes de modération de jeu et de vérification de l'âge des joueurs qui ouvrent un compte sur la plateforme de jeux en ligne (par l'envoi d'une copie d'une pièce d'identité, tout joueur doit prouver qu'il a dépassé l'âge de 18 ans et qu'il est domicilié dans l'un des six cantons romands).

10.2 Le Jeu Responsable, un processus d'amélioration continue

Le secteur des jeux d'argent est un secteur qui évolue en permanence, sous l'effet des nouvelles technologies notamment. Les mesures prises par les opérateurs de jeux pour prévenir et lutter contre le jeu excessif doivent donc, pour être efficaces, coller de près aux évolutions et innovations du secteur. La Loterie Romande applique ce principe avec force et conviction. Toutes les mesures qu'elle met en place dans le cadre de son programme de Jeu Responsable sont continuellement en phase d'adaptation, d'amélioration et de vérification. Cette approche passe par l'échange nourri et réciproque d'informations avec les spécialistes du jeu excessif et le développement, grâce à leurs recommandations, de modérateurs de jeu « éclairés ». La Loterie Romande poursuit également une politique de collaboration active avec les autres loteries sur le plan international, afin de pouvoir améliorer constamment les standards et les meilleures pratiques dans le domaine du Jeu Responsable. Le but est de protéger les personnes vulnérables tout en permettant à l'immense majorité des joueurs récréatifs de se divertir en participant à des jeux modernes et imaginatifs.

11. Lexique

CJE

Le Centre du jeu excessif (CJE) est un centre universitaire spécialisé dans le domaine de la dépendance aux jeux de hasard et d'argent. Le CJE est rattaché au Service de psychiatrie communautaire du Département de psychiatrie du Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV). Il répond aux besoins de santé publique en matière de prévention et de traitement du jeu excessif, pour le canton de Vaud, ainsi qu'aux niveaux romand et suisse.

www.jeu-excessif.ch

CLASS

La Conférence Latine des Affaires Sanitaires et Sociales (CLASS) regroupe les cantons de Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Valais et Vaud. Fondée en 1981, la Conférence est l'organe de coordination politique des chefs des départements de santé publique des cantons latins.

Comlot

La Commission des loteries et paris (Comlot) a été instituée comme autorité inter-cantonale par les 26 cantons suisses, sur la base de la Convention conclue entre eux en 2006. Sa tâche consiste à surveiller le marché des loteries et des paris ainsi que d'assurer une offre de jeu transparente et intègre en Suisse. Elle est également l'autorité d'homologation des nouvelles loteries et des nouveaux paris.

www.comlot.ch

EL

Créée en 1983, *European Lotteries* (EL) est l'association européenne des loteries et totos d'Etat. Organe faîtière des loteries européennes à but d'utilité publique, EL veille à lutter contre le jeu excessif, notamment en édictant des standards en matière de Jeu Responsable. L'association joue aussi un rôle essentiel en qualité de forum international d'échanges d'expériences.

www.european-lotteries.org

GREA

Fondé en 1964, le Groupement Romand d'Etudes des Addictions (GREA) est une association réunissant des personnes dont l'engagement professionnel ou l'intérêt sont liés aux addictions. Il compte plus de 400 membres individuels et de nombreuses institutions de Suisse romande. Il est le réseau principal des professionnels de l'addiction en Suisse romande.

www.grea.ch

PILDJ

La Conférence Latine des Affaires Sociales et Sanitaires (CLASS) a adopté en 2007 un Programme Intercantonal de Lutte contre la Dépendance au Jeu (PILDJ). Ce programme, dont la coordination est confiée au GREA, vise en premier lieu à sensibiliser la population au problème du jeu excessif de manière à ce que les personnes touchées de près ou de loin par cette problématique puissent trouver de l'aide dans les centres spécialisés. Il est financé par la taxe sur la dépendance au jeu instituée par la Convention intercantonale.

www.sos-jeu.ch

Rien ne va plus

Fondée en 2000, l'association genevoise « Rien ne va plus » est un centre de prévention spécialisé pour les personnes concernées par les problèmes d'addiction aux jeux d'argent et aux jeux d'écrans. Elle s'adresse aux joueurs, à leurs proches ainsi qu'à toute personne intéressée par cette thématique.

www.riennevaplus.org

SiLabs

Sustainable Interaction (SiLabs) est une société suédoise – créée en 1999 et anciennement appelée *Spelinstitutet* – spécialisée dans l'élaboration de formations en ligne et d'outils pédagogiques dans le domaine de la responsabilité sociale d'entreprise et en particulier du Jeu Responsable.

www.silabs.se

WLA

Créée en 1999, la *World Lottery Association* (WLA) est une association professionnelle réunissant quelque 150 loteries d'Etat provenant de plus de 80 pays dans le monde et dont la majorité des bénéfices est dédiée à l'utilité publique. Tout en constituant un forum international d'échanges d'expériences et de créativité, la WLA œuvre au respect du système de concessions légales, veille à l'intégrité des jeux de loterie et des paris sportifs et promeut l'application des standards les plus élevés en matière de Jeu Responsable.

www.world-lotteries.org