



Lettre du 9 mai de la Commission fédérale des maisons de jeux (CFMJ). Inspection du 7 avril 2022 dans un casino.

(traduction libre de l'italien)

«[...] L'absence de communication directe et de collaboration étroite entre le service marketing et le service de conception sociale fait courir le risque que le casino propose une promotion qui ne respecte pas ses obligations en matière de protection sociale. Ce risque s'est concrétisé au cours du mois de mars lorsque la CFMJ a attiré l'attention du casino sur un message publicitaire problématique relatif à une promotion de type « mot caviardé » par laquelle les 200 premiers joueurs ayant perdu le plus d'argent au jeu pouvaient recevoir un « mot caviardé ». La CFMJ est intervenue pour faire retirer ce message publicitaire du site Internet du casino, message considéré comme trompeur au sens de l'art. 77 al. 1 let. e OJAr.

La « mot caviardé » prendra les mesures nécessaires pour assurer le respect des obligations susmentionnées et soumettra à la CFMJ ses procédures et processus internes modifiés en ce sens au plus tard le 06.06.2022.»



Lettre du 25 mai de la Commission fédérale des maisons de jeux (CFMJ). Inspection du 12 mai 2022 dans un casino.

(traduction libre de l'allemand)

«[...] La situation financière d'une personne peut évoluer considérablement en l'espace de douze mois. On ne peut pas non plus partir du principe qu'un joueur ou une joueuse joue exclusivement dans le casino en ligne d'une seule maison de jeu. Si la maison de jeu fonde son appréciation sur des documents non

actualisés, il y a un risque qu'un joueur ou une joueuse, même si son comportement de jeu n'a pas changé, ne puisse plus se permettre de jouer parce que sa situation financière a changé entre temps, et que cela ne soit pas identifié par la maison de jeu.

La « mot caviardé » est invitée à adapter sa procédure en tenant compte des remarques formulées. Elle informe la CFMJ, d'ici au 16 juin 2022, des mesures prises et lui remet les documents révisés».



Lettre du 26 août de la Commission fédérale des maisons de jeux. Inspection du 5 juillet 2022 dans un casino terrestre.

(traduction libre de l'allemand)

«[...] 1. Processus de détection précoce

Il ressort du rapport annuel sur la protection sociale (JaBe-SOK) 2021 du « mot caviardé »:

- Sur les 221 processus de détection précoce ouverts en 2021, 11 ont été initiés sur la base d'une observation de collaborateurs (5%).
- Sur les 221 procédures de détection précoce ouvertes en 2021, une preuve financière n'a été demandée que dans six cas (2,7%).
- Sur les 143 exclusions de jeu prononcées par le [casino] en 2021, 120 l'ont été à la demande des joueurs concernés (84%).
- Sur les 120 exclusions volontaires, 9 seulement concernaient des joueurs et joueuses, qui dans le cadre d'un processus de détection précoce au cours des 12 mois précédents ont été dépistés (7,5%).
- Sur les 233 procédures de détection précoce achevées en 2021, seules 28 ont

abouti à une exclusion du jeu (12%).

Lors de l'inspection, le responsable de la protection sociale a expliqué que le processus de détection précoce permettait de clarifier systématiquement la situation financière des joueurs concernés. Le fait qu'en 2021, une note financière n'ait été demandée que dans 2,7% des processus de détection précoce s'explique par le fait que les joueurs ont « toujours dit la vérité sur leur situation financière » lors des entretiens qu'il a menés et qu'il « sentirait si quelqu'un lui mentait ».

En ce qui concerne les observations des collaborateurs, relativement peu nombreuses, qui ont conduit à un processus de détection précoce, le responsable [...] nous a en outre expliqué que le sens et l'objectif des fiches d'annonce et du concept social étaient mis en doute par certains collaborateurs, car les joueurs suspendus continuaient simplement à jouer à l'étranger. Lorsqu'on lui a demandé ce qu'on faisait face à de telles déclarations, il a répondu qu'on ne pouvait pas changer cette attitude, tout en soulignant l'importance du concept social.

[...]

À la lumière des données statistiques contenues dans le rapport JaBe-SOK 2021, selon lesquelles « mot caviardé » n'a identifié auparavant que 9 des 120 joueurs ayant demandé volontairement une exclusion des jeux dans le cadre d'une détection précoce, il apparaît que les critères de détection précoce de la Maison de jeu sont insuffisants ou ne sont pas appliqués correctement. De même, le faible nombre de détections précoces ouvertes ayant abouti à une exclusion des jeux (28 sur 233) conduit à la même conclusion.

Par ailleurs, le fait que « mot caviardé » n'ait exigé une preuve financière que

dans un petit nombre de cas par rapport au nombre de procédures de détection précoce ouvertes, et que le responsable [...] se fonde davantage sur des impressions personnelles que sur des faits pour clarifier la situation financière des joueurs, indique que la protection contre le jeu d'argent excessif n'est pas suffisamment garantie».

[...]

La « mot caviardé » est donc invitée à procéder à une évaluation complète et détaillée de ses critères de détection précoce. La maison de jeu communique à la CFMJ les modifications du concept social prévues sur la base de l'évaluation susmentionnée ainsi que le calendrier de mise en œuvre jusqu'au 26 septembre 2022.



Lettre du 16 septembre 2022 de la Commission fédérale des maisons de jeux. Inspection du 17 août 2022 d'un casino.

(en français)

«[...] le nombre élevé de détections précoces ouvertes puis fermées sans mesure (en particulier celles s'ajoutant à une identification LBA) et le fait que, parmi les personnes ayant requis leur exclusion, moins d'un quart ait été préalablement l'objet d'une intervention du casino, sont des indices forts que les critères de détection précoce ne sont pas adaptés, voire qu'ils ne sont pas mis en œuvre correctement. Il est hautement préoccupant dans ce contexte que ces critères, et plus généralement le concept social, ne soient pas examinés de façon critique et évalués. Cette situation n'est pas conforme aux exigences des dispositions précitées.

« mot caviardé », par conséquent :

- Procèdera à une évaluation complète et détaillée de ses critères de détection précoce ainsi que, plus généralement, de ses mesures de protection sociale ;
- Présentera sur la base de l'évaluation précitée les améliorations prévues, ainsi que le calendrier de leur mise en œuvre.

Toute la documentation établie ou adaptée en exécution de la présente sera transmise à la CFMJ d'ici le 17 octobre 2022».



Lettre du 1^{er} novembre 2022 de la Commission fédérale des maisons de jeux. Inspection du 12 octobre 2022 d'un casino terrestre.

(en français)

«[...] 2. Procédure de détection précoce

[...]

Le département de la protection sociale de « mot caviardé » dispose par ailleurs d'un accès aux données de la « mot caviardé » du casino, mais ne s'en sert pas à des fins de détection précoce. Nous avons ainsi pu constater que plusieurs joueurs, dont le personnel avait pourtant relevé une augmentation des visites, n'avaient pas été détectés et ce quoiqu'ils eussent rempli un autre des critères fixés par la maison de jeu par la fréquence de leurs visites (plus de 10 par mois). Par le biais de leurs cartes-client, la maison de jeu disposait pourtant des données et moyens nécessaires pour effectuer ces recoupements et, en conformité avec la procédure du casino (point « mot caviardé » du Programme des Mesures Sociales), le cumul de ces deux critères aurait dû mener à l'ouverture de Check-list.

Extraits de lettres envoyées par la Commission fédérale des jeux aux casinos en 2022

et citées dans l'enquête de la RTS du 27.06.2023

[...] En l'espèce, la procédure actuelle de « mot caviardé » ne lui permet pas de remplir les obligations légales précitées en matière de protection sociale. En étant dans l'attente de la réalisation de plusieurs cumuls de critères afin d'ouvrir une procédure de détection précoce, et cela dans un domaine nécessitant au contraire des mesures rapides et efficaces, « mot caviardé » ne garantit pas une protection optimale de ses joueurs contre les dangers inhérents aux jeux d'argent. Les critères liés au comportement de jeu, en particulier ceux concernant les mises, la durée, la fréquence des visites ainsi que la volonté d'un joueur de se « refaire » ne peuvent ainsi être laissés sans suite par la maison de jeu. L'absence de mesures ou de contrôle complémentaire sur l'un de ces critères est incompatible avec l'obligation légale du casino relative au repérage précoce des joueurs à risque, et avec la protection sociale dans son ensemble.

Au vu des différents constats susmentionnés, « mot caviardé » :

- a. Réexaminera l'ensemble des dossiers pour lesquels les critères de détection précoce n'ont pas mené à l'ouverture d'une détection précoce, respectivement à des clarifications de la part du casino et réévaluera la pertinence de sa décision de ne pas entreprendre des mesures. Elle soumettra à la CFMJ le résultat de son analyse ;
- b. Procédera à une évaluation complète et détaillée de ses critères de détection précoce ainsi que, plus généralement, de ses procédures en matière de détection précoce et protection sociale.
- c. Sur la base de l'évaluation précitée et des points soulevés au sein de la présente lettre, « mot caviardé » présentera les améliorations prévues à la CFMJ



Extraits de lettres envoyées par la Commission fédérale des jeux aux casinos en 2022

et citées dans l'enquête de la RTS du 27.06.2023

avec le détail des modifications apportées et le calendrier de leur mise en œuvre. Toute la documentation établie ou adaptée en exécution de la présente devra être transmise à la CFMJ d'ici au 1^{er} décembre 2022.

Note: les mots caviardés ne sont pas connus de la rédaction.